Collège Doctoral Languedoc-Roussillon

THÈSE

Pour obtenir le grade de

Docteur

Délivré par **l'Université Paul Valéry, Montpellier 3**

Préparée au sein de l'école doctorale 60
Et de l'unité de recherche LERASS

Spécialité : **Sciences de l'Information et de la Communication**

Présentée par **Muriel MOLINIER**

La voie de l'inclusion par la médiation au musée des beaux-arts : des publics fragilisés au public universel

Soutenue le 9 décembre 2019 devant le jury composé de

Monsieur Alain CHANTE, PR émérite en SIC, Université Paul Valéry, Montpellier 3	Co-directeur
Monsieur Patrick FRAYSSE, PR en SIC, Université Paul Sabatier, Toulouse 3	Co-directeur
Madame Marie-Christine BORDEAUX, PR en SIC, Université de Grenoble Alpes	Rapporteuse
Monsieur Jean DAVALLON, PR émérite en SIC, Université d'Avignon et des pays de Vaucluse	Rapporteur
Madame Jacqueline EIDELMAN, Conservatrice générale du patrimoine, HDR, École du Louvre	Examinatrice
Madame Anik MEUNIER, PR titulaire en Sciences de l'éducation et SIC, Université du Québec à Montréal	Examinatrice
Monsieur Gérard REGIMBEAU, PR en SIC, Université Paul Valéry, Montpellier 3	Président

Université Paul Valéry Montpellier 3

Thèse en Sciences de l'Information et de la Communication

Laboratoire d'Études et de Recherches Appliquées en Sciences Sociales (LERASS)
Université Paul Valéry, Montpellier 3 – École Doctorale 60

Muriel MOLINIER

La voie de l'inclusion par la médiation au musée des beaux-arts : des publics fragilisés au public universel

---

Sous la direction d'Alain CHANTE & de Patrick FRAYSSE

Débutée en décembre 2016 et soutenue le 9 décembre 2019

Jury :

Monsieur Alain CHANTE, co-directeur, Professeur émérite en Sciences de l'Information et de la Communication, Université Paul Valéry, Montpellier 3

Monsieur Patrick FRAYSSE, co-directeur, Professeur en Sciences de l'Information et de la Communication, Université Paul Sabatier, Toulouse 3

Madame Marie-Christine BORDEAUX, rapporteuse, Professeure en Sciences de l'Information et de la Communication, Université de Grenoble Alpes

Monsieur Jean DAVALLON, rapporteur, Professeur émérite en Sciences de l'Information et de la Communication, Université d'Avignon et des pays de Vaucluse

Madame Jacqueline EIDELMAN, examinatrice, Conservatrice générale du patrimoine, HDR, École du Louvre

Madame Anik MEUNIER, examinatrice, Professeure titulaire en Sciences de l'éducation et Sciences de l'Information et de la Communication, Université du Québec à Montréal

Monsieur Gérard REGIMBEAU, président, Professeur en Sciences de l'Information et de la Communication, Université Paul Valéry, Montpellier 3

LERASS-MICS
115D route de Narbonne
BP 67701
31 077 Toulouse cedex 4

LERASS-CERIC
Université Paul-Valéry
Route de Mende
34 199 Montpellier cedex 5

Remerciements

Toute ma gratitude à mes deux directeurs de recherche pour leurs suivis, leurs travaux inspirants et la pertinence de leurs regards. Patrick Fraysse, pour sa confiance totale, qui dès la première heure m'a encouragée à me surpasser. Je suis fière d'être sa première doctorante. Alain Chante, pour sa gentillesse, qui a permis que cette recherche se déroule sereinement.

Merci infiniment à tous les membres du jury, qui m'ont chacun et chacune accompagnée dans ce travail à travers leurs écrits. C'est un honneur d'être lue en retour et de pouvoir bénéficier de la qualité de leur expertise.

Un remerciement particulier au directeur de mon comité de suivi, Gérard Régimbeau, pour ses encouragements et toute la bienveillance qu'il a insufflée à ces bilans annuels.

Mille mercis à Jean-Thierry Julia, responsable d'option Musées & Patrimoine du département Information-Communication de l'IUT Paul Sabatier de Toulouse, qui m'a confié des cours en rapport direct avec ma recherche. J'adresse d'ailleurs quelques-uns de ces mille mercis aux étudiants de ces trois dernières années pour leur intérêt et nos échanges qui ont nourri ma réflexion.

Merci à l'équipe MICS du LERASS qui m'a accueillie pour ce doctorat, par laquelle j'ai découvert le monde de la recherche et avec laquelle j'ai pris plaisir à travailler. Merci également à l'équipe du CERIC ainsi qu'à l'école doctorale ED60 et au LERASS pour le financement de mon voyage d'étude.

Bien sûr, toute ma reconnaissance va à celles et ceux que cette thèse m'a amenée à rencontrer à l'intérieur de tous ces magnifiques musées.

Plus personnellement, je remercie toutes les personnes qui ont récemment croisé ma route dans ces moments où la plus forte volonté ne suffit pas toujours et qui ont cru instantanément en moi : Marie-Hélène Garrot, Thérèse Pitt, Christelle Duclos, Frank Bousquet et bien sûr Patrick Fraysse. Ils ont chacun à leur tour fait d'une simple reconversion professionnelle, la plus ambitieuse des aventures.

Et j'en terminerai avec l'essentiel, je dédie ce travail à mes parents, indéfectibles soutiens et bien plus encore.

Résumé

La voie de l'inclusion par la médiation au musée des beaux-arts : des publics fragilisés au public universel

Nous étudions le musée comme lieu privilégié d'inclusion pour les publics fragilisés par des problématiques médicales, sociales ou médico-sociales. Notre approche infocommunicationnelle s'établit dans la relation entre musée, public et tiers médiateur, dans la médiation. Premièrement le musée, par son enracinement social et sa volonté de démocratisation assoit sa pertinence dans la question de l'inclusion muséale et sociale. Deuxièmement les publics fragilisés, sont présentés à travers les représentations qui les entourent, les termes qui les qualifient, la place de leurs accompagnateurs au musée et celle de la culture dans le travail social et la santé. Troisièmement la médiation, à travers dispositifs et médiateurs, ainsi qu'en mobilisant des relations musée-santé, définit des approches médiationnelles à destination des publics fragilisés, entre intégration, inclusion et implication. Notre méthode de recherche compréhensive nous a permis d'extraire trois publics cibles (personnes : atteintes de la maladie d'Alzheimer, en apprentissage du français, déficientes visuelles) dans l'objectif de globaliser les approches. Six musées cibles (musée des Augustins, musée du Louvre-Lens, musée du Louvre, musée Fabre, Musée des Beaux-Arts de Montréal, *Museum of Modern Art*) ont permis de produire corpus et entretiens. Nos réflexions pour accéder à la voie de l'inclusion sont de penser : d'une part, une transversalité de la fragilité amenant à augmenter l'universalité d'une médiation en conception universelle et à considérer un seul public universel ; d'autre part, la fusion du partenariat médiateur / éducateur spécialisé à travers un nouvel acteur hybride musée-santé : le remédiateur.

Mots-clés : musée, inclusion, accessibilité, médiation, conception universelle, social, santé.

Abstract

The path to inclusion through museum education (mediation) in museums of fine arts : from vulnerable audiences to a universal audience

We study museums as a privileged place of inclusion for the audiences weakened by medical, social or medico-social issues. Our infocommunicational approach is based in the relationship between museum, audience and third party mediator, in museum education (mediation). Firstly, the museum's social roots and its desire for democratization make it relevant to the issue of museum and social inclusion. Secondly, vulnerable audiences are presented through the representations that surround them, the terms that describe them, the status of their accompanying persons in the museum, and that of culture in social work and health. Thirdly, museum education (mediation), through devices and museum educators (mediators), as well as by mobilizing museum-health relations, defines mediational approaches aimed at vulnerable audiences, between integration, inclusion and involvement. Our comprehensive research method allowed us to extract three target audiences (people : with Alzheimer's disease, learning French, visually impaired) in order to globalize the approaches. Six target museums (musée des Augustins in Toulouse, musée du Louvre-Lens in Lens, musée du Louvre in Paris, musée Fabre in Montpellier, Montreal museum of fine arts in Montréal, Museum of Modern Art in New-York) have allowed us to produce corpuses and interviews. Our thoughts for entering the path of inclusion are to think : on the one hand, a transversality of fragility leading to increase the universality of a mediation in universal design and to consider a single universal audience; on the other hand, the merger of the mediator / special educator partnership through a new hybrid museum-health operator : the remediator.

Keywords : museum, inclusion, accessibility, museum education (mediation), universal design, social, health.

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....5

PARTIE 1. UNE APPROCHE INFOCOMMUNICATIONNELLE : MUSÉE / PUBLICS / MÉDIATION.....13

1.1. LE MUSÉE COMME LIEU D'INCLUSION SOCIALE.....14

1.1.1. Le musée dans la société.....14
1.1.2. Un musée pour tous.....26
1.1.3. Nos terrains de recherche : les musées des beaux-arts.....37

1.2. LES PUBLICS À INCLURE AU MUSÉE.....45

1.2.1. Une vision muséale : l'exclusion de la culture.....45
1.2.2. Une vision sociale : l'exclusion de la société.....58
1.2.3. Nos publics cibles : pour entrevoir la globalité du public fragilisé.....68

1.3. LA MÉDIATION MUSÉALE POUR LES PUBLICS À INCLURE.....78

1.3.1. La médiation en muséologie.....78
1.3.2. Approches actuelles de la médiation pour les publics à inclure.....87
1.3.3. Des relations musée-santé.....102

BILAN. PROBLÉMATISER L'INCLUSION AU MUSÉE.....123

PARTIE 2. LA RECHERCHE D'INCLUSION SUR LE TERRAIN.....125

2.1. LA PHASE EXPLORATOIRE.....126

2.1.1. La mise en place de la recherche.....127
2.1.2. Le musée des Augustins.....138
2.1.3. Le musée du Louvre-Lens.....214

2.2. LA PHASE PRINCIPALE.....248

2.2.1. Le musée du Louvre.....249
2.2.2. Le musée Fabre.....353

2.3. LA PHASE COMPARATIVE.....391

2.3.1. Le Musée des Beaux-Arts de Montréal.....392
2.3.2. The Museum of Modern Art (MoMA).....428

PARTIE 3. LE MUSÉE FACE À L'INCLUSION.....437

3.1. LES CATÉGORISATIONS ÉMERGEANT DE NOTRE ÉTUDE.....438

3.1.1. L'offre de médiation adaptée dans les musées étudiés.....439
3.1.2. L'aide aux médiateurs pour maîtriser les problématiques.....451
3.1.3. Les étapes vers l'inclusion.....461

3.2. LA MÉDIATION UNIVERSELLE TRANSVERSALE : VERS UN PUBLIC UNIVERSEL.....477

3.2.1. L'influence de la médiation dans la conception universelle.....478
3.2.2. Des pistes pour augmenter l'universalité.....487
3.2.3. Les conséquences d'une médiation universelle transversale.....495

3.3. LE REMÉDIATEUR : NOUVEL ACTEUR POUR UN NOUVEAU REGARD SUR LE PUBLIC FRAGILISÉ ? 501

3.3.1. Une relation musée-santé en évolution.....502
3.3.2. Contexte de médiations et émergence de la remédiation.....507
3.3.3. Des pistes de réflexion autour du remédiateur.....514

CONCLUSION.....518

BIBLIOGRAPHIE.....535

TABLE DES MATIÈRES.....547

ANNEXES.....552

INTRODUCTION

Chacun, même le plus perdu des hommes, a dans son âme une chaumière,
avec une clochette à l'entrée. Le vent parfois la fait bouger.

Christian Bobin, 2005. *Prisonnier au berceau*.

Étudier l'inclusion des personnes fragilisées au musée est une convergence de nos réflexions, débutées avec notre mémoire d'Éducatrice Spécialisée en 2006 sur le quotidien en institution spécialisée de personnes adultes sourdes-aveugles (associant déficience auditive grave et déficience visuelle grave), jusqu'à notre mémoire de recherche en Sciences de l'Information et de la Communication en 2016 sur la gratuité d'entrée au musée. La globalité de ce travail s'intéresse aux personnes exclues, quelles qu'en soient les causes, interroge ce qui fait alors défaut et le sens qui peut être apporté par une médiation, éducative ou muséale.

Dans notre mémoire professionnel d'éducatrice spécialisée (Molinier, 2006), nous avons montré que malgré son isolement, voire enfermement, sensoriel et psychologique extrême, une personne sourde-aveugle peut développer son autonomie. À travers la mise en place de médiations éducatives (tactiles ou tactilo-visuelles selon le niveau de cécité des personnes), la personne sourde-aveugle sollicitée par une démarche adaptée est alors amenée à agir seule sur son environnement. Pour favoriser cette recherche de sens au quotidien, l'éducateur spécialisé peut alors expliciter l'environnement et l'organiser de façon à être porteur de sens pour la personne sourde-aveugle.

Sans pouvoir nous en soustraire, notre expérience et notre formation en travail social (licence 3 de Psychologie suivie de l'école d'éducateur spécialisé) ont évidemment forgé notre conception actuelle des personnes fragilisées. Nous nous positionnons donc initialement du côté des professionnels formés à la relation avec ces personnes. Cependant, nous ne travaillons plus en tant qu'éducatrice spécialisée depuis douze ans, ce qui nous permet d'avoir un recul certain pour théoriser cette recherche doctorale. Également dans un objectif de distanciation, nous avons choisi de ne pas cibler le public sourd dans notre recherche actuelle, public auquel nous nous étions alors essentiellement consacrée.

Notre mémoire de recherche de Master 2 (Molinier, 2016) nous a permis de décaler notre point de vue dans le champ des Sciences de l'information et de la Communication. Nous avons alors confronté la notion de médiation muséale à la question de la gratuité. Les entretiens et les observations menées sur le terrain du musée Saint-Raymond, musée des antiques de Toulouse, ont permis de confirmer la puissance d'attraction de la gratuité dans la visite patrimoniale. Cependant, nous avons mis au jour que cette attractivité semble peu s'accompagner d'une compréhension des œuvres. L'objectif de partage des savoirs dans lequel s'insère le musée ne paraît pas être atteint par la seule visite du lieu. Ainsi, l'accompagnement par la médiation apparaît donc essentiel. Il en est de même pour le discours dans cette médiation, il doit savoir éveiller l'intérêt pour permettre l'appropriation de connaissances.

De plus, nous nous sommes appuyée sur la méthode d'analyse des dispositifs de médiation développée par l'équipe MICS (Médiations en Information et en Communication Spécialisées) du LERASS à laquelle nous sommes rattachée.

C'est donc au sein des Sciences de l'information et de la Communication, et forte de notre formation en travail social, que nous venons à présent interroger les propositions de visites au musée, l'offre de médiation, pour les personnes fragilisées. Nous nous proposons alors de les nommer *publics fragilisés*, sous-entendant fragilisés par des problématiques médicales, sociales ou médico-sociales. Afin d'être représentatifs de ces trois secteurs, nous avons choisi trois publics cibles à savoir respectivement : les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, les personnes en apprentissage du français et les personnes déficientes visuelles. En ciblant plusieurs publics, nous souhaitons globaliser le questionnement des offres de médiations aux publics en situation d'exclusion (quelles que soient leurs problématiques). Notre volonté est de ne pas isoler un seul public fragilisé, mais de faire converger les points communs des approches et d'en dégager des caractéristiques. Cependant, nous ne visons pas l'élaboration d'un catalogue des dispositifs de médiations proposés aux publics fragilisés, ni une comparaison entre les musées. Nous souhaitons étudier certaines propositions nous permettant de différencier ou de rassembler les approches de ces publics fragilisés.

Que propose alors le musée au public fragilisé ? Comment s'adresse-t-il à lui ? Pour y répondre, nous avons observé des dispositifs de médiation à destination des publics fragilisés (notre corpus) et interrogé médiateurs et accompagnateurs (notre population). Comme terrain de recherche, nous avons choisi celui des musées des beaux-arts, de par notre goût personnel pour l'art et nos récentes études en Histoire de l'art (licence 3 en reprise d'étude avant de poursuivre en Master 2 Information-Communication). Nous avons sélectionné six musées : le musée des Augustins à Toulouse, le musée du Louvre-Lens à Lens, le musée du Louvre à Paris, le musée Fabre à Montpellier, le Musée des Beaux-Arts de Montréal, et le *Museum of Modern Art* de New York. Nous considérons ces musées comme beaux-arts par les chefs-d'œuvre de leurs collections, notamment de peinture et de sculpture, quelles que soient les périodes de l'art qu'ils recouvrent.

En France, la loi de lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998 instaure l'égalité de tous les citoyens, donc notamment des personnes les plus fragilisées de la société, et l'accès de tous à la vie culturelle (article 140). La loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la

citoyenneté des personnes handicapées du 11 février 2005 impose un basculement en inscrivant l'inclusion comme objectif et l'accès de tous à tout : ce n'est plus aux personnes en situation de handicap de s'adapter à la société mais à la société de s'adapter à elles. Si l'intégration consiste à répondre à des besoins spécifiques, l'inclusion, elle, nécessite de penser pour tous, de façon universelle.

Pour garantir cet égal accès de tous à la culture, un travail d'accessibilité est nécessaire. L'accessibilité, souvent résumée au handicap moteur, peut-être le plus visible, concerne toute personne en situation de handicap et au-delà, toute personne fragilisée. Considérer l'accessibilité permet de lutter contre la discrimination et de favoriser l'inclusion. Quelques chiffres pour contextualiser les publics de cette recherche. En France en 2017, douze millions de personnes sont en situation de handicap, dont 3 % qui utilisent un fauteuil roulant, 80 % de handicaps invisibles, 11 % de déficiences sensorielles, 45 % liés à des maladies invalidantes, 20 % liés à des troubles psychiques. Une personne sur deux sera confrontée dans sa vie au handicap de façon ponctuelle ou définitive. Il y a onze millions d'aidants familiaux et professionnels. Près de neuf millions de personnes vivent sous le seuil de pauvreté, cent quarante mille personnes sont sans domicile fixe, etc, etc. Au niveau mondial, selon l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé), plus d'un milliard de personnes, soit environ 15% de la population mondiale, présentent une forme ou une autre de handicap.

Aborder le sujet de l'inclusion au musée, nécessite de contextualiser l'inclusion dans la société. Pour l'illustrer, un collectif d'associations autour du handicap a déposée en 2018 une réclamation collective #Urgence handicap contre l'État français devant le Conseil de l'Europe pour violation des droits fondamentaux des personnes handicapées : « Les personnes handicapées n'ont pas accès en France à une vie autonome et incluse dans la société contrairement aux principes énoncés par les conventions européennes et internationales ». En retard sur la question du handicap, la France était encore interpellée en 2017 par l'ONU (Organisation des Nations Unies) pour mettre fin à son système de ségrégation, claquemurant dans des établissements quelques trois cent mille personnes.

Dans les musées, cette ouverture vers les publics en difficulté débute dès la fin des années 1980, en Grande-Bretagne et aux États-Unis. En France, elle est institutionnalisée par la loi relative aux musées de France de 2002 (4 janvier) qui instaure pour missions permanentes des musées dans l'article 2, de : « b) Rendre leurs collections accessibles au public le plus large ; c) Concevoir et

mettre en œuvre des actions d'éducation et de diffusion visant à assurer l'égal accès de tous à la culture ». Dans cet esprit d'égalité pour tous, nous souhaitons considérer la globalité d'un public fragilisé par des problématiques sociales, médicales ou médico-sociales. Ici, le terme de problématique, courant dans le vocabulaire du social, désigne l'« ensemble des questions, des problèmes […] posés par une situation »[1]. Le public fragilisé rassemble donc les visiteurs handicapés, malades, enfermés (donc hors les murs, en prison, en hôpitaux, en maisons de retraite…), ceux du champ social (migrants, sans domicile fixe, femmes battues…), etc. Nous considérons le public fragilisé comme relevant de la santé, telle que définie par l'OMS dès 1946 : « la santé est un état de complet bien-être physique, mental et social et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité »[2]. De ce fait, la santé englobe toutes les problématiques, allant donc au-delà du médical ou du sanitaire, pour toucher le social et le médico-social.

Nous ne souhaitons pas reprendre les termes usuels dans le vocabulaire muséal tels que publics empêchés (qui cible les incapacités) ou publics spécifiques (qui renforce l'idée de norme et de marginalisation tout en ne disant rien des conditions des personnes). Avec le terme fragilisé, sous-tendant, fragilisé par des problématiques sociales, médicales ou médico-sociales, nous souhaitons pointer une façon positive et concrète, bien qu'encore réductrice, de voir la personne : en situation passagère ou non de fragilité. Néanmoins, le point commun de ces publics fragilisés est leur exclusion sociale tendant donc vers une certaine invisibilité. Par ailleurs, nous distinguons le public fragilisé du non-public, ces personnes a priori hermétiques à l'offre muséale. En effet, le public fragilisé est lui, souvent hypersensiblisé à l'art dans les prises en charge dont il peut dépendre.

Ainsi, les musées cherchent à ouvrir leur offre de médiation aux publics fragilisés et créent même des postes dédiés au sein des services des publics. Or, il ne semble pas y avoir dans les musées de spécialistes formés aux problématiques de ces publics pour concevoir ou adapter les dispositifs. Comment sont alors prises en compte leurs problématiques dans cette nouvelle médiation dédiée ? Sur qui ou quoi s'appuie-t-on (un professionnel, une expérience personnelle…) ? Quelles sont les représentations des médiateurs sur les publics exclus ? Comment est créée l'adaptation ? Qui sont les intervenants extérieurs au monde muséal impliqués ? Que cherche-t-on à faire : expliquer ou faire s'exprimer le public[3] ? Les œuvres sont-elles toujours le sujet de la médiation ? Est-on d'ailleurs encore dans de la médiation culturelle ?

1 Définition de *problématique*. Larousse. [en ligne] URL : http://larousse.fr/dictionnaires/francais/probl%c3%a9matique/64044?q=probl%c3%a9matique#63327 [consulté le 1er février 2018].

2 Préambule de la Constitution de l'OMS, 1946. [en ligne] URL : https://www.who.int/fr/about/who-weare/constitution [consulté le 20 avril 2019].

3 Selon nous le public s'entend comme le rassemblement de plusieurs publics.

De plus, nous étudierons la situation actuelle des musées et la place de leurs réponses sur cette route de l'inclusion. Si l'intégration est la réponse à des besoins spécifiques, l'inclusion plus exigeante, se doit d'aborder l'aspect universel de la médiation. Peut-on alors parler aujourd'hui d'inclusion au musée ?

Les apports des recherches actuelles en Sciences de l'Information et de la Communication nous ont permis de construire notre analyse et d'appréhender au mieux les transformations techniques et humaines en cours dans les musées des beaux-arts. Citons par exemple : l'approche communicationnelle du patrimoine et de la patrimonialisation (Davallon), le processus de médiation comme phénomène de communication (Davallon), les processus de vulgarisation et d'interprétation (Jacobi), l'éducation non formelle (Jacobi, Meunier), la théorisation de la nouvelle muséologie (Mairesse, Chaumier), les acteurs de la culture (Gellereau, Bordeaux), les études de publics (Le Marec, Eidelman). Nos recherches s'appuient également sur la définition de concepts qui s'inscrivent à la confluence de l'information et de la communication (Fraysse, Chante, Régimbeau). Plus particulièrement, nous nous inscrivons dans les recherches sur le lien qui s'établit entre le musée et les publics fragilisés autour de l'inclusion sociale : les publics du champ social (Bordeaux, Saada, Montoya, Rouxel), hors les murs en prison (Rostaing, Touraut), sur la conception universelle (Bougenies, Houriez), sur le travail social au musée (Silverman). D'autres recherches en sciences humaines et sociales, nous ont également servi de socle : l'approche sociologique et anthropologique de l'exclusion (Paugam, Declerck), du handicap (Stiker, Gardou) et la théorisation de l'éducation spécialisée (Rouzel).

Afin de borner notre sujet de recherche, nous souhaitons préciser ce qui est exclu de notre étude. Pour cette recherche, nous privilégions les dispositifs de médiation dans l'enceinte du musée et face aux œuvres, en contact direct. Nous excluons donc tout ce qui relève du virtuel ou du numérique. Nous avons également choisi de cibler prioritairement les dispositifs sans ateliers de pratiques artistiques afin de mesurer au plus près l'impact de la seule visite au musée. Ainsi en rapport avec l'art, notre sujet d'étude n'abordera pas non plus l'étude de la fragilité dans l'art (comme par exemple la maladie mentale comme inspiration de sujet artistique), ni l'art réalisé par des personnes fragilisées (tel que l'art brut). Dans le prolongement de cette dissociation de la pratique artistique, nous ne travaillons pas non plus sur la question de l'art-thérapie (consistant à pratiquer une activité artistique dans le cadre d'un dispositif clinique). Nous restons positionnée du côté de l'offre de médiation muséale, et non du côté artistique ou plastique.

Nous ne procédons pas à une étude de réception, nous n'interrogeons pas les publics eux-mêmes. En début de recherche, nous avions envisagé une double méthodologie en Psychologie, mais qui s'est révélée incompatible avec notre méthodologie en SIC. Lors de nos premiers échanges nous avons d'ailleurs rencontré des freins de la part des musées pour entrer en contact avec les publics. Cette surprotection nous a amenée à mentionner notre formation d'éducatrice spécialisée, ce qu'au préalable nous n'avions absolument pas pensé être utile, ni nécessaire.

Par ailleurs, notre approche de la médiation se dissocie de l'animation culturelle et de l'éducation populaire. Nous ne ciblons pas les approches pédagogiques dans le cadre scolaire et ce qui relève de l'éducation formelle. Nous n'abordons pas non plus l'angle de la démocratie culturelle ou de l'identité culturelle.

Nous étudierons donc le musée en tant qu'opportunité d'inclusion pour les publics fragilisés. Dans notre première partie, nous développerons une approche infocommunicationnelle de la relation entre musée et publics par la médiation. Du point de vue du musée, nous présenterons l'enracinement social du musée, sa volonté de démocratisation et donc sa pertinence dans la question de l'inclusion. Nous détaillerons également les particularités des musées des beaux-arts et de leurs collections d'art. Du point de vue des publics, nous ferons une distinction entre l'inclusion sociale et l’inclusion muséale des publics fragilisés. Nous expliciterons les différentes problématiques auxquelles sont confrontés ces publics, les représentations qui les entourent, les termes qui les qualifient. Nous étudierons également la place de la culture dans le travail social et la santé ainsi que la pluralité d'acteurs pouvant intervenir. Puis, nous présenterons de façon détaillée les trois publics cibles de notre étude (personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, personnes en apprentissage du français, personnes déficientes visuelles) et notre objectif de globaliser les approches. Du point de vue de la médiation, nous procéderons à un état des lieux autour de cette notion, définissant également des dispositifs de médiation et le métier de médiateur. Nous étudierons ensuite les approches médiationnelles actuelles à destination des publics fragilisés : adaptées à des besoins spécifiques, à vocation universelle ou impliquant le visiteur. Enfin, nous aborderons les relations entretenues entre les acteurs du musée et ceux de la santé. Nous détaillerons ces partenariats musée-santé, reviendrons sur la formation du médiateur, et présenterons l’historique des médiations réalisées à destination de nos trois publics cibles.

Dans notre deuxième partie, nous partirons à la recherche de l'inclusion dans nos six musées cibles : le musée des Augustins à Toulouse, le musée du Louvre-Lens à Lens, le musée du Louvre à

Paris, le musée Fabre à Montpellier, le Musée des Beaux-Arts de Montréal (MBAM), et le *Museum of Modern Art* (MoMA) de New York. Dans une approche compréhensive (Kaufmann, 2004), nous avons mis en place notre méthode de recherche. Nous avons procédé à plusieurs phases d'étude de notre terrain. Une phase exploratoire nous a permis de déterminer nos publics cibles. Suite à ces choix, nous avons analysé d'autres musées, guidée par les innovations qu'ils proposaient par rapport à nos publics cibles. Une phase principale présente des musées français et une phase comparative des musées d'Amérique du Nord.

Dans notre troisième partie, nous interrogerons le défi de l'inclusion au musée. Nous présenterons les résultats de notre étude sur le terrain des musées des beaux-arts : les catégories de dispositifs de médiation que nous pouvons établir ; les différentes aides sollicitées par le médiateur pour maîtriser les problématiques des publics fragilisés ; ainsi que le positionnement actuel du musée, principalement centré sur l'intégration et tendant vers l'inclusion. Nous aborderons ensuite notre piste de réflexion pour accéder à l'universalité de la médiation, grâce à la vision transversale de la fragilité (à savoir mêler handicap et champ social). Cette transversalité nous amènera alors à considérer un seul public devenu universel. De plus, nous discuterons la relation actuelle entre le musée et la santé : nous interrogerons l'augmentation de la formation du médiateur par rapport aux problématiques médicales et/ou sociales ainsi que la pertinence de l'implication de l'accompagnateur. Nous questionnerons enfin l'émergence d'un nouvel acteur hybride musée-santé : le remédiateur.

PARTIE 1. UNE APPROCHE INFOCOMMUNICATIONNELLE : MUSÉE / PUBLICS / MÉDIATION

Notre approche infocommunicationnelle entend repérer le lien entre musée, publics et médiation, nous procédons alors à une présentation de ces trois notions successivement.

1.1. LE MUSÉE COMME LIEU D'INCLUSION SOCIALE

Nous souhaitons ici mettre au jour les phénomènes majeurs en jeu dans toute institution muséale et l'importance de s'adresser à l'ensemble de la société, ce qui comprend donc de s'adapter à des personnes fragilisées.

1.1.1. LE MUSÉE DANS LA SOCIÉTÉ

Les principes fondateurs du musée comme lieu d'évolution de l'esprit sont ici développés : transmission, culture et éducation.

1.1.1.1. LIEU DE TRANSMISSION

Référence au niveau mondial, la définition du musée élaborée par le Conseil international des musées (ICOM) en 2007 liste les cinq fonctions du musée : acquérir, conserver, étudier, exposer et transmettre. L'objectif final du musée étant regroupé dans la trilogie études, éducation, délectation :

> Le musée est une institution permanente sans but lucratif, au service de la société et de son développement, ouverte au public, qui acquiert, conserve, étudie, expose et transmet le patrimoine matériel et immatériel de l'humanité et de son environnement à des fins d'études, d'éducation et de délectation. (Statuts de l'ICOM, Vienne, 2007)[4].

4 Définition du musée depuis 1946, archives de l'ICOM (*International Council of Museums*). [en ligne] URL : http://archives.icom.museum/hist_def_fr.html [consulté le 15 mars 2017].

Cette définition est sans cesse questionnée et évolue depuis 1946 pour s'adapter aux différentes transformations des sociétés tout en restant assez générale pour s'appliquer mondialement. Il est intéressant de noter que la récente recommandation UNESCO (Organisation des Nations Unies pour l'Éducation, la Science et la Culture) de 2016[5], reprend presque en totalité cette définition de l'ICOM tout en y apportant quelques nuances : elle remplace la notion de transmission par celle de communication, et place l'objectif d'éducation avant celui d'étude des collections.

En France, le Code du Patrimoine énumère dans son article L441-2[6] (reprenant l'article 2 de la Loi n° 2002-5 du 4 janvier 2002 relative aux musées de France) les missions du musée, utilisant certains éléments de la définition de l'ICOM, et s'attachant à préciser l'objectif d'éducation avec les notions d'accessibilité, d'égalité d'accès et de diffusion :

> Les musées de France ont pour missions permanentes de : a) Conserver, restaurer, étudier et enrichir leurs collections ; b) Rendre leurs collections accessibles au public le plus large ; c) Concevoir et mettre en œuvre des actions d'éducation et de diffusion visant à assurer l'égal accès de tous à la culture ; d) Contribuer aux progrès de la connaissance et de la recherche ainsi qu'à leur diffusion. (Article L441-2, Code du Patrimoine).

Ainsi à travers ces quelques définitions de référence, s'esquisse un double mouvement, une double importance pour le musée : en interne, dans sa responsabilité par un petit nombre de professionnels à garder intacts les objets, tout comme en externe dans le développement d'un lieu ressource pour tous les citoyens.

Si l'on se retourne sur les origines du musée depuis l'Antiquité jusqu'à la Révolution française, les ancêtres des musées étaient des lieux publics organisés pour penser et débattre, afin d'élaborer collectivement des connaissances : « ses origines […] le désignent comme lieu de production du social » (Chaumier, 2011a : 544). En évoluant vers la notion contemporaine de musée, cette fonction collaborative autour d'un patrimoine commun se perd, mais pour mieux y revenir aujourd'hui. Car c'est effectivement l'enjeu actuel de la muséologie participative, où le public[7] est partenaire avant d'être destinataire.

5 UNESCO, 2016. *Recommandation concernant la protection et la promotion des musées et des collections, leur diversité et leur rôle dans la société*. Adoptée par la Conférence générale à sa trente-huitième session, Paris, le 17 novembre 2015. [en ligne] URL : https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000246331 [consulté le 31 janvier 2019].

6 Texte de Loi. [en ligne] URL : https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=D4A8260532F4FAC8765010BBE40F3FAB.tplgfr22s_2?idArticle=LEGIARTI000032860020&cidTexte=LEGITEXT000006074236&categorieLien=id&dateTexte= [consulté le 26 septembre 2018].

7 Selon nous le public s'entend comme le rassemblement de plusieurs publics.

Entre temps, plusieurs courants muséologiques se sont succédés, accordant plus ou moins d'importance à la transmission au public : la muséologie d'objets au XIXe siècle se centre sur l'étude des objets, et se dédie aux savants ; la muséologie des savoirs dans la seconde moitié du XXe siècle se consacre à expliquer par la vulgarisation ; la muséologie d'idées dans les années 1980 ambitionne de questionner le public et propose des expositions de concepts ; la muséologie expérientielle dans les années 2000 est centrée sur le public en le rendant acteur, grâce notamment aux dispositifs interactifs (Chaumier, 2017)[8]. Il est nécessaire de compléter cette liste par la muséologie de point de vue : « Objets et savoirs y sont présents comme dans les autres formes, mais ils sont utilisés comme matériaux pour la construction d'un environnement hyper-médiatique dans lequel il est proposé au visiteur d'évoluer, lui offrant un ou plusieurs points de vue sur le sujet traité par l'exposition. » (Davallon, 1992 : 115). Toutes ces muséologies peuvent être utilisées simultanément, successivement ou de façon complémentaire par les musées. De plus actuellement, les musées tendent à proposer également un métadiscours « qui donne à voir ses propres coulisses, son propre positionnement scientifique et culturel et même son histoire en incitant le visiteur à consulter les contenus mis à sa disposition. » (Fraysse, 2017 : 213). Le rapprochement entre le musée et ses visiteurs ne cesse de se renouveler.

Dans la transmission, c'est bien d'une dimension collective dont il est question, visuelle et symbolique, qui s'opère dans les musées entre les œuvres et le public. Jean Davallon l'a théorisé à travers la notion de patrimonialisation. En effet, ce processus rend compte du glissement de statut d'un objet ancien (il y a rupture mémorielle) à un objet culturel. Six étapes ponctuent ce changement de regard : « (1) la "trouvaille", (2) l'étude de l'objet, (3) la déclaration, (4) la représentation du monde d'origine par l'objet, (5) l'accès du collectif à l'objet et (6) la transmission. » (Davallon, 2012 : 44). L'objet voit donc son statut évoluer, de la perte de son usage initial, utilitaire, vers une logique symbolique, culturelle : « La patrimonialisation est le processus par lequel un collectif reconnaît le statut de patrimoine à des objets matériels ou immatériels, de sorte que ce collectif se trouve devenir l'héritier de ceux qui les ont produits et qu'à ce titre il a l'obligation de les garder afin de les transmettre » (Davallon, 2014 : 1).

Cette notion d'héritage patrimonial est fondamentale. Passé, présent et futur se nouent autour de ces objets par un pacte tacite entre nos ancêtres, les citoyens actuels et les générations suivantes. Se rétablit ainsi une continuité entre passé et présent, précédemment rompue, grâce aux recherches

8 Captation sonore de l'intervention de Serge Chaumier, « Proposer des musées au XXI siècle a-t-il encore un sens ? ». *Musée du XXIe siècle*, 1 et 2 juin 2017. Genève : Musée d'Art et d'Histoire (MAH). [en ligne] URL : https://www.youtube.com/watch?v=1UWi2PrYxBQ [consultée le 27 janvier 2019].

inhérentes aux étapes 1 à 3 et à « l'institution du statut de patrimoine (découverte, production de connaissances, déclaration du statut de patrimoine » (Davallon, 2017 : 19). La filiation inversée procède à un retournement du présent vers le passé afin de déterminer ce qui fait patrimoine de nos jours : l'objet est questionné dans le présent. Dans ce nouveau rapport entre objet et récepteur déclenché par l'héritage patrimonial, se construit également un pont venu du passé vers un « futur transgénérationnel ouvert, dans lequel "l'héritier" est hors de portée » (Davallon, 2006). Une partie du travail de transmission doit donc se penser au présent sans l'émetteur ni le récepteur. L'enjeu de l'institution musée est de faire perdurer cette continuité retrouvée, de façon intemporelle, par « la médiation (exposition et transmission) qui correspond à "l'activation" de l'objet patrimonial lors de son fonctionnement visant les publics présents et futurs » (Davallon, 2017 : 19). La finalité de la patrimonialisation semble donc résider dans la rencontre du récepteur avec son héritage : la visite du musée est alors destinée au public, au profit de l'objet.

De plus pour Jean Davallon, il est important de penser le patrimoine comme un fait communicationnel : c'est-à-dire « un processus dans lequel l'objet patrimonial est le support d'une relation entre celui qui le met en valeur et le visiteur [...], tout en étant l'opérateur par lequel se construit un lien entre nous qui en avons l'usage et ceux qui l'ont produit » (Davallon, 2006 : 16). En cela, le musée se rapproche du public et le public se rapproche de sa culture.

Par ailleurs, la transmission au sens large, est considérée par Régis Debray (1997)[9] comme un transport d'informations dans le temps, se dissociant de la communication qui transporte les informations dans l'espace. Mais pour Yves Jeanneret (1998), la transmission concerne uniquement des objets quand la communication véhicule des idées et des représentations.

1.1.1.2. LIEU DE CULTURE

Sans rentrer dans la complexité de la définition du mot culture, nous pouvons toutefois en délimiter les contours pour notre approche muséale. Tout d'abord, si nous envisageons la culture telle que définie par l'UNESCO dès 1982 puis réaffirmée en 2001[10], il s'agit de considérer tout ce qui fait humanité et qui à la fois va dissocier les individus ou les sociétés :

9 DEBRAY Régis, 1997. *Transmettre*. Paris : Odile Jacob. 204 p. (Le champ médiologique).

10 Conférence mondiale sur les politiques culturelles, MONDIACULT, Mexico City, 1982. [en ligne] URL : https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000052505_fre [consultée le 19 janvier 2019].

Définition réaffirmée dans la Déclaration universelle de l'UNESCO sur la diversité culturelle, adoptée par la 31e session de la Conférence générale de l'UNESCO, Paris, 2 Novembre 2001. [en ligne] URL : https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000127160 [consulté le 11 janvier 2019].

> dans son sens le plus large, la culture peut aujourd'hui être considérée comme l'ensemble des traits distinctifs, spirituels et matériels, intellectuels et affectifs, qui caractérisent une société ou un groupe social. Elle englobe, outre les arts et les lettres, les modes de vie, les droits fondamentaux de l'être humain, les systèmes de valeurs, les traditions et les croyances (Conférence mondiale sur les politiques culturelles, Mexico, 1982 : 39).

Toujours dans une vision globale de la culture, cette même définition par l'UNESCO se poursuit (en 1982) dans une seconde partie, et en considère une finalité introspective :

> la culture donne à l'homme la capacité de réflexion sur lui-même. C'est elle qui fait de nous des êtres spécifiquement humains, rationnels, critiques et éthiquement engagés. C'est par elle que nous discernons des valeurs et effectuons des choix. C'est par elle que l'homme s'exprime, prend conscience de lui-même, se reconnaît comme un projet inachevé, remet en question ses propres réalisations, recherche inlassablement de nouvelles significations et crée des œuvres qui le transcendent. (Conférence mondiale sur les politiques culturelles, Mexico, 1982 : 39).

Se dessine alors cette double dimension de la culture : « une identité collective » et « un pouvoir de transformation sociale » (Caune, 1999 : 25). Soit à la fois ce que nous sommes et ce qui nous fait évoluer. Le musée se situe au cœur de cette dualité, et revêt en cela une importance sociétale difficilement négligeable.

André Malraux, premier homme à la tête du nouveau ministère des Affaires culturelles en 1959, percevait l'étendue de la dimension culturelle : « Ce que nous appelons la culture, c'est cette force mystérieuse de choses beaucoup plus anciennes et beaucoup plus profondes que nous et qui sont notre plus haut secours dans le monde moderne, contre la puissance des usines de rêves » (Malraux, 1996 [1966] : 339).

Concrètement, l'expression de pratiques culturelles est employée pour qualifier tout un ensemble de rapports très divers à la culture, notamment en fonction de leurs contenus :

> Par pratiques culturelles, on entend généralement l'ensemble des activités de consommation ou de participation liées à la vie intellectuelle et artistique, qui engagent des dispositions esthétiques et participent à la définition des styles de vie : lecture, fréquentation des équipements culturels (théâtres, musées, salles de cinéma, salles de concerts, etc.), usages des médias audiovisuels, mais aussi pratiques culturelles amateurs. (Coulangeon, 2010 : 3-4).

Est alors encouragée une participation active, de faire, de se cultiver... voire de consommer une certaine forme de culture. En effet, dans les *Chiffres-clés*, statistiques de pratiques culturelles

réalisées en 2018[11], il est plutôt question d'un constat économique, avec des pourcentages de personnes « qui ont consommé des biens culturels », des pourcentages de « chiffre d'affaires » et même un pourcentage du PIB : « 2,2% du PIB c'est la part de la culture en France ». A notre sens, cela constitue une certaine dérive allant notamment à l'encontre de la vision de l'UNESCO : « la spécificité des biens et services culturels qui, parce qu'ils sont porteurs d'identité, de valeurs et de sens, ne doivent pas être considérés comme des marchandises ou des biens de consommation comme les autres » (Déclaration universelle de l'UNESCO sur la diversité culturelle, Paris, 2001)[12].

Par ailleurs, les pratiques culturelles ne relèvent pas toutes du même niveau de socialisation, ni de la même organisation du temps libre. Se distinguent alors des pratiques domestiques, réalisées chez soi dans sa sphère privée au moment souhaité, des pratiques de sortie qui nécessitent de s'extraire de chez soi vers une sphère publique. La notion de sortie modifie la question des catégorisations thématiques et dépasse l'opposition culture savante / culture populaire (Ethis, 2016). La visite de musée s'inscrit dans le cadre d'une pratique culturelle de sortie, ce qui en ce sens recouvre plusieurs dimensions sociales reliant le visiteur à un collectif. Moteur des sorties, cette volonté de partage de moments de culture commune résiste aux écrans numériques (Donnat, 2011b), aux crises économiques qui même renforcent ce besoin (Ethis, 2016), et même aux menaces terroristes (Millot & Müller, 2017).

Afin de comprendre sur quel vecteur de culture le citoyen français s'appuie pour éclairer sa condition et construire sa vision de la vie, de grandes enquêtes longitudinales quasi décennales sont organisées par le ministère de la Culture depuis 1973 : *Les pratiques culturelles des Français*. Ces dernières se définissent comme suit sur le site internet du ministère dédié à ces enquêtes :

> L'enquête porte sur les différentes formes de participation à la vie culturelle (lecture de livres, écoute de musique, fréquentation des équipements et des manifestations culturels, pratiques en amateur), tout en accordant une large place aux usages des médias traditionnels (télévision, radio, presse) et, depuis l'édition de 2008, aux nouvelles technologies liées au développement du numérique.[13]

Non sans créer un amalgame entre l'information et le support (Chante, 2000 : 75), l'hétérogénéité des objets de cette étude renferme une volonté d'ouverture à trois orientations : « celle de la

11 Le Département des études, de la prospective et des statistiques du ministère de la Culture publie la collection *Chiffres-clés* depuis 1991. *Chiffres-clés 2018 : pratiques culturelles diversifiées et enjeux numériques* (infographie). [en ligne] URL : http://www.culture.gouv.fr/Actualites/Chiffres-cles-2018-pratiques-culturelles-diversifiees-et-enjeux-numeriques [consulté le 11 janvier 2019].

12 Article 8 intitulé *Les biens et services culturels, des marchandises pas comme les autres*.

13 Site internet dédié aux enquêtes des pratiques culturelles du ministère de la Culture. [en ligne] URL : http://www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr/ [consulté le 11 janvier 2019].

sociologie des loisirs, celle de la sociologie des médias et de la culture de masse, et enfin celle de la sociologie de la légitimité culturelle. » (Donnat, 2011a : 98).

Les termes d'usage et de pratique nous semblent par ailleurs importants à définir, l'usage relevant de la « fréquentation de la culture » et la pratique de « formes d'expérimentation et d'appropriation des langages artistiques » (Bordeaux, Burgos & Guinchard, 2005 : 36). De plus, « Contrairement à l'usage qui peut-être occasionnel, la pratique est réitérée et durable » (Fraysse, 2019b). Ainsi, la notion de participation à la vie culturelle (en s'éloignant des seules pratiques culturelles) semble mêler ces deux modes de fonctionnement. Si nous les envisageons de façon liée dans une progression linéaire ou même fluctuante, telle que dans une « carrière de visiteur » (Eidelman & Céroux, 2009), pratique et usage peuvent alterner en fonction de l'attrait ou du désintérêt, de la familiarité ou de la découverte, et ce parfois dans un même lieu. Une nuance impossible à démêler dans les statistiques de ces études (y compris sur les questions de fréquence), sans passer par une approche plus qualitative, capable de percevoir les représentations en construction ainsi que les termes et la place qui leurs sont attribués[14].

La méthodologie de l'enquête *Les pratiques culturelles des Français* se rapproche des techniques de sondage, et s'éloigne des chiffres de fréquentation car elle n'enregistre pas les pratiques mais la déclaration de pratiques. L'échantillon varie selon les années entre deux mille et cinq mille personnes représentatives de la population française, sélectionnées selon la méthode des quotas, et interrogées en face à face à leur domicile. La rétrospective de 1973 à 2008 souligne l'ampleur du renouvellement des pratiques culturelles, leur féminisation et le vieillissement des publics. L'une des grandes tendances d'évolution est également la hausse de la fréquentation des établissements culturels. La visite de musées ou d'expositions concerne 33% des français en 1973 et augmente jusqu'à 7% en 1997 pour arriver à 37% en 2008.

Suite à ces différentes statistiques, des catégorisations comportementales sont élaborées, telles que les quatre postures face à la culture (Guy, 2016 : 9-10), les sept univers culturels des français (Donnat, dès 1994), dessinant ainsi les tendances. Cependant, il convient de rester prudent sur ces chiffres et leurs interprétations, et d'avoir à l'esprit leurs limites :

14 Le complément par l'approche qualitative est revendiquée également par le fondateur même de ces enquêtes et du services d'études au sein du ministère de la Culture, Augustin Girard (Donnat, 2011a).

> Il est courant d'assigner au chiffre un pouvoir d'élucidation de la vérité : les "Pratiques culturelles des Français" ont acquis peu à peu le statut d'image de la réalité des comportements et de leurs évolutions, ces conclusions sont largement reprises, hors contexte, sans jamais que soient questionnés les modes de construction de cette "réalité". (Octobre, 2007).

Car c'est à partir de ces enquêtes que sont identifiées les personnes éloignées des pratiques culturelles, qualifiées alors de non-public. Sont ainsi construites des représentations de l'accès à la culture notamment des franges défavorisées de la société, et par ruissellement de celles des exclus. En effet, les personnes fragilisées sont-elles réellement interrogées sur leurs pratiques, ou passent-elles au travers de la méthode des quotas ? Basées sur la répartition connue d'une population sur les critères d'âge, de sexe, de situation géographique et de lieu de résidence (Donnat, 2011b), où sont donc visibles les problématiques médicales, médico-sociales ou sociales dans ces études ? Selon Sylvie Rouxel, la « population du champ social est non repérée par les statistiques du Département des Études, de la prospective et des statistiques du ministère de la Culture. » (Rouxel, 2011 : 201).

Tout en restant focalisé sur la culture en jeu au sein même du musée, il s'agit de rester conscient des disparités de représentations de cette culture muséale qui peut être perçue selon les personnes comme une culture légitime ou cultivée, voire dominante. Pour nous en soustraire, nous nous tournons vers les sondages statistiques réalisés auprès des français par le Département des Études, de la Prospective et des Statistiques (DEPS) du ministère de la Culture. Une récente étude (Guy, 2016) anticipant la future enquête décennale sur les pratiques culturelles, a sondé avec une méthodologie similaire un échantillon de mille cinq cents personnes représentatives de la population française à propos de leurs représentations et valeurs associées à la culture. Il en ressort que la visite de musées ou de monuments est jugée « indiscutablement » culturelle à 84% (« oui, dans tous les cas »). C'est la réponse la plus fréquente, à laquelle peuvent également être ajoutés les 14% de personnes qui nuancent leur réponse (« ça dépend des cas »), aboutissant donc à seulement 2% de personnes qui excluent totalement le musée de leurs représentations de la culture.

Néanmoins, il est nécessaire de garder à l'esprit qu'une visite au musée ne conditionne pas l'ensemble des pratiques culturelles d'une personne. Cette dérive est pourtant fréquente : « Ne pas fréquenter les musées apparaît ensuite comme un indicateur d'une absence de pratiques culturelles alors que les détenus pouvaient entretenir des rapports à l'art et à la culture très variés ou à d'autres formes d'art valorisées par des cultures populaires » (Rostaing & Touraut, 2015 : 28). Par ailleurs, Pierre Bourdieu et Alain Darbel prolongent la question de l'absence de pratique culturelle par « l'absence du sentiment de cette absence » (Bourdieu & Darbel, 1969 : 69), reliant alors le besoin culturel à l'éducation.

1.1.1.3. LIEU D'ÉDUCATION

Au-delà d'un lieu de culture, le musée tient un rôle pédagogique que renferme le concept d'éducation muséale. Selon le dictionnaire encyclopédique de muséologie :

> L'éducation muséale peut être définie comme un ensemble de valeurs, de concepts, de savoirs et de pratiques dont le but est le développement du visiteur ; travail d'acculturation, elle s'appuie notamment sur la pédagogie, le développement et l'épanouissement, ainsi que l'apprentissage de nouveaux savoirs. (Desvallées & Mairesse, 2011 : 87).

Pour être pédagogique et faire comprendre l'art et les sciences, le musée doit s'organiser et penser sa mise en exposition.

Cependant, il est nécessaire de distinguer les musées anglo-saxons des musées français. En Grande-Bretagne, le South Kensington Museum de Londres (aujourd'hui Victoria and Albert Museum) ouvert dans les années 1850, innove par sa volonté éducative, autour notamment de la formation, la création et l'artisanat (Conforti, 2000). Dès le XIXe siècle, les musées sont perçus aux côtés des bibliothèques et parcs publics, comme « des institutions à but éducatif mais aussi social » (Lang, 2001 : 476). Aux États-Unis, la réflexion autour de la création de musées des beaux-arts débute dès les années 1860 et s'appuie sur le musée du Louvre et sa muséographie :

> Ses premiers aménagements, dans les années 1790, reflétaient un certain nombre d'attitudes alors courantes dans le domaine de l'éducation artistique : il était subdivisé en galeries, dans lesquelles les tableaux étaient accrochés chronologiquement et par école. À ses débuts, le Louvre associait ce type de présentation à l'histoire et à l'architecture institutionnelles, le tout constituant une prise de position symbolique, extrêmement affirmée en faveur de l'accès du public aux chefs-d'œuvre reconnus à cette époque. (Conforti, 2000 : 55).

Mais pour les États-Unis, le modèle est le South Kensington Museum de Londres, ce qui explique la vision commune partagée entre ces deux pays anglo-saxons. De plus, à cette époque en Amérique, le faible nombre d'œuvres d'art originales à disposition participe au fait de s'orienter vers l'enseignement de l'art plutôt qu'à sa collection. Les reproductions s'inscrivent dans cet esprit d'éducation. Enfin, le poids des mécènes renforce la volonté d'ouverture et d'actions envers l'ensemble de la société.

L'action éducative développée en Amérique sera transmise en France notamment par la voix de l'UNESCO après 1945. Même si quelques services pédagogiques voient le jour dès la fin du XIXe siècle dans des musées anglais et américains, cet élan se développe essentiellement au cours du XXe siècle. En France, les premiers services éducatifs dans les musées sont officiellement créés en 1949 (une décision de Georges Salles, directeur des Musées de France). Ainsi, de nouveaux

professionnels développent des techniques éducatives. Une cinquante d'années après, la Loi du 4 janvier 2002 relative aux musées de France, instaure la création d'un service des publics comme condition d'obtention de l'appellation[15] : « Chaque musée de France dispose d'un service ayant en charge les actions d'accueil des publics, de diffusion, d'animation et de médiation culturelles.. » (Loi n° 2002-5 : article 7).

Depuis les premiers musées, l'enseignement est corrélé à l'exposition des objets. Un temps complémentaires, écoles et musées se partagent alors respectivement instruction et éducation, au goût et au regard. C'est en effet la vision d'André Malraux, ministre d'État des Affaires Culturelles de 1959 à 1969 : le musée et la culture en général, plus que de simples loisirs, nécessitent d'avoir acquis une véritable instruction. Il considère que si la mission de l'école est de délivrer ce savoir, alors celle du musée est de mettre les œuvres à la portée du public pour en assurer la délectation. Malraux favorise donc le déploiement de l'offre artistique et culturelle dans le pays à travers les Maisons de la Culture. Il croit à la rencontre entre les œuvres et le public, au choc et à la révélation qu'elles peuvent susciter, et rejette donc tout intermédiaire. Il axe ainsi son travail sur une mise en « accessibilité physique et économique » (Chaumier, 2011a : 105). Or, l'étude des publics réalisée par Pierre Bourdieu et Alain Darbel (1969) va révéler un frein majeur empêchant l'égal accès à cette éducation muséale : les inégalités culturelles. « La statistique révèle que l'accès aux œuvres culturelles est le privilège de la classe cultivée ; mais ce privilège a tous les dehors de la légitimité. En effet, ne sont jamais exclus ici que ceux qui s'excluent. Étant donné que rien n'est plus accessible que les musées » (Bourdieu & Darbel, 1969 : 69). Bourdieu met ainsi en avant la nécessité de travailler sur une « accessibilité culturelle » (Chaumier, 2011a : 107), sans laquelle le musée continuerait de reproduire les inégalités : la médiation. Nous mettons ici en exergue les propos de Serge Chaumier relatifs à une traduction de ces approches en termes d'accessibilités, en référence, nous semble-t-il, à ce même terme utilisé par André Malraux pour fixer les missions incombant à son nouveau ministère :

> Le ministère chargé des affaires culturelles a pour mission de rendre accessibles les œuvres capitales de l'humanité, et d'abord de la France, au plus grand nombre possible de Français ; d'assurer la plus vaste audience à notre patrimoine culturel et de favoriser la création des œuvres de l'art et de l'esprit qui l'enrichissent (André Malraux, décret du 24 juillet 1959 : article premier)[16]

15 Cette même loi musée de 2002, définit l'appellation « Musée de France » dans son article 1 par « toute collection permanente composée de biens dont la conservation et la présentation revêtent un intérêt public et organisée en vue de la connaissance, de l'éducation et du plaisir du public. »

16 Décret n°59-889 du 24 juillet 1959 portant organisation du ministère chargé des affaires culturelles (M. Malraux). [en ligne] URL : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000299564 [consulté le 12 mars 2019].

Le terme d'accessibilité nous intéresse particulièrement dans le traitement de notre sujet. En effet, de nos jours, la question de l'accessibilité semble se borner aux personnes en situation de handicap, ce qui peut faire oublier que d'autres personnes fragilisées peuvent être en position inégale face au musée. De plus, l'expression d'accessibilité culturelle nous semble plus large que celle par exemple d'handicap culturel, qui selon nous tend insidieusement à amalgamer handicap (suffisamment péjorativement connoté) et conditions sociales défavorisées. Par ailleurs, il est intéressant de noter que cette opposition entre les visions malrusienne et bourdieusienne, à savoir entre appréciation par contact direct ou par un intermédiaire, est centrale dans l'approche des publics fragilisés. En effet, face à la pluralité de problématiques rencontrées, les concepteurs et les médiateurs culturels vont multiplier leurs approches glissant tour à tour vers l'une ou l'autre de ces deux conceptions de l'appropriation de l'art.

A la suite de l'étude de Bourdieu et Darbel (1969), les services des publics vont déployer des techniques de médiation, pour accompagner le public, dans l'objectif de transmettre les codes de compréhension manquants et donc d'instruire. En cela le musée s'approprie la mission pédagogique de médiation et se substitue à l'école. Donc quand l'école s'inscrit dans l'éducation formelle, organe principal d'apprentissage du savoir dans « des contextes organisés et structurés visant la sanction des apprentissages par des diplômes ou une certification » ((Meunier, 2018 : 19), le musée lui relève de l'éducation non formelle, au sens de Daniel Jacobi : soit « la possibilité pour tout un chacun d'apprendre des nouveaux savoirs et de se cultiver sans l'école et hors l'école.» (Jacobi, 2018 : 17). Et ce sans limite d'âge, de contrainte de temps ou d'horaire, sans condition de programme ou de diplôme :

> Le musée développe la sensibilité et aide à comprendre. Il convient de fournir par la culture des éléments de réponse aux questions existentielles qu'invariablement l'homme se pose, et qui lui permette de mieux s'appartenir, de se comprendre dans le monde qu'il habite. Pour cela, l'éducation n'est pas liée à une classe d'âge, mais s'applique tout au long de la vie (Chaumier, 2011a : 97).

C'est l'objectif d'éducation permanente qui est alors visé : « Conçue de manière ouverte, l'éducation permanente s'inscrit dans la civilisation des loisirs, mais surtout dans la perspective de donner à tous les chances d'acquérir des connaissances et de combler ainsi le fossé des inégalités sociales. » (Mairesse , 2011 : 516).

Cependant, un lien persiste entre écoles et musées, les premières fréquentant assidûment les seconds, si bien que des enseignants sont détachés dans les musées pour travailler sur l'offre

pédagogique et la lier aux programmes scolaires. La multiplicité des choix muséaux peut s'illustrer à partir de musées de notre étude : le musée du Louvre à Paris propose des expositions temporaires d'éducation artistique (dans un lieu dédié : la Petite Galerie) qui s'appuient sur le programme scolaire ; le musée des Augustins de Toulouse ne suit pas le programme scolaire mais un professeur affecté est chargé de « trouver une porte d'entrée » ; au musée Fabre de Montpellier, l'approche petite enfance est basée sur la pédagogie Montessori ; le Musée des Beaux-Arts de Montréal a développé un outil pédagogique baptisé *ÉducArt* dédié aux enseignants (en cocréation avec eux) pour une utilisation en classe, proposant des ressources pédagogiques basées sur les collections du musée.

L'éducation non formelle participe donc à la médiation culturelle, qui forgent l'éducation muséale :

> En contexte muséal, la notion de *médiation culturelle* inclut bien évidemment celle d'*éducation non formelle*, c'est-à-dire les différentes formes de médiation des savoirs en dehors de l'école. Il s'agit notamment de celles mises en œuvre dans le patrimoine et les musées connues sous le nom d'*éducation muséale*. (Meunier & Luckerhoff, 2018).

Par ailleurs, médiation culturelle et éducation muséale se différencient notamment dans leur rapport au temps : « la médiation culturelle se situe dans une temporalité courte, à la différence de la temporalité longue de l'éducation » (Bordeaux & Caillet, 2013 : 144). Cela n'est pas sans nous rappeler dans une certaine mesure les nuances entre usages et pratiques.

1.1.2. UN MUSÉE POUR TOUS

Afin de permettre l'accès de tous les publics à l'éducation muséale, et permettre au musée d'accomplir son rôle social, vont intervenir les notions de démocratisation culturelle et d'inclusion sociale.

1.1.2.1. RÔLE SOCIAL ET DÉMOCRATISATION CULTURELLE

L'éducation proposée dans les musées ne remplit pas son objectif de sensibiliser tous les citoyens à la culture car tous ne se déplacent pas jusqu'au musée. Il paraît donc nécessaire de travailler à une ouverture plus grande sur la société pour toucher tous les publics, dans l'esprit du « Droit à la culture pour tous » proclamé clandestinement par le Conseil National de la Résistance en 1944[17] puis inscrit dans la Constitution en 1946[18]. C'est le sens de l'action culturelle insufflée par Malraux dès 1959, faire se rencontrer l'art et le public. Débute alors le mouvement de démocratisation culturelle, c'est-à-dire « supprimer les obstacles (géographiques, économiques, sociologiques) à l'accès aux œuvres légitimées » (Bordeaux, 2005 : 41), les musées devenant donc des « outils de démocratisation des chefs-d'œuvre de l'humanité » (Caillet, 2011 : 15). Pour Olivier Donnat, actuellement en charge des études sur les Pratiques culturelles des Français, élitisation et démocratisation se mesurent :

> Au plan social, il est d'usage de qualifier de cultivées ou légitimes les activités dont le taux de pratique est plus élevé dans les milieux favorisés ou, si on raisonne à partir des niveaux de diplôme et de revenu, augmente avec le volume des ressources. On parle, à propos de ces activités, d'élitisation quand les résultats font apparaître un renforcement des écarts entre les milieux favorisés (ou diplômés) et les autres, et de démocratisation dans le cas inverse. (Donnat, 2011b : 9).

Olivier Donnat précise que dans le cas de la démocratisation, cette dernière peut provenir de résultantes positives ou négatives. En effet, il est nécessaire de vérifier les causes de réduction de ces écarts : les effets positifs de l'école, de l'évolution du niveau de vie, l'investissement de catégories sociales moins concernées, ou le désengagement de certaines catégories plus élevées :

17 Mesure II.5.d. de la deuxième édition du Programme. Reproduction du numéro spécial du journal Libération de mai 1944, publiant le programme du CNR adopté en mars 1944. [en ligne] URL : http://www.fondationresistance.org/pages/action_pedag/conseil-national-resistance_dossier-thematique-22.htm [consulté le 14 mars 2019].

18 Point 13 du Préambule. Texte de loi. [en ligne] URL : https://www.legifrance.gouv.fr/Droit-francais/Constitution/Preambule-de-la-Constitution-du-27-octobre-1946 [consulté le 14 mars 2019].

« la démocratisation prend un sens différent selon qu'elle s'est effectuée "par le haut" ou "par le bas" » (Donnat, 2011b : 9). Ainsi, démocratiser ou rendre accessible nécessite de réajuster.

En 1972, une nouvelle étape s'amorce par la Déclaration de Santiago du Chili[19] qui réclame une « plus grande utilité sociale » des musées (p.34) et entend « qu'ils servent au mieux la société »[20] (p.42). Cette nouvelle réflexion pousse le musée à augmenter encore son champ d'action envers les publics. Il s'agit à la fois d'intégrer les sujets de préoccupations actuelles dans les expositions et de vulgariser les contenus. La création des services éducatifs est encouragée pour favoriser une meilleure diffusion des savoirs y compris par des actions extérieures au musée. À noter que les musées d'art sont perçus comme essentiels mais leurs efforts doivent être conséquents :

> Les musées d'art, qui sont généralement les moins dynamiques et les moins actifs, sont les mieux placés pour évoquer, par les œuvres qu'ils exposent, la communauté qui leur a donné naissance. […] Les grandes œuvres devraient être mises à la porté du grand public, car elles ont une extraordinaire valeur culturelle dont toute la collectivité devrait pouvoir profiter. (Déclaration de Santiago du Chili, 1972 : 34).

Le rôle social du musée tel que revendiqué dans la Déclaration de Santiago du Chili est réaffirmé dans la récente recommandation de l'UNESCO de 2016 concernant la protection et la promotion des musées et des collections, leur diversité et leur rôle dans la société[21]. Des expressions radicales sont utilisées pour caractériser l'ampleur de cette fonction muséale : « Les musées sont des espaces publics vitaux » (p.19), « Parallèlement à la préservation du patrimoine, le rôle social des musées constitue leur raison d'être » (p.20). Ainsi, nous comprenons ce rôle social comme un guide de lecture du monde proposé à tous les citoyens, et pour ce faire, le message du musée tend à se répandre auprès de tous. Son importance universelle semble croître, notamment auprès de publics vulnérables : « Dans tous les pays, on considère de plus en plus que les musées jouent un rôle clé au sein de la société et sont un facteur d'intégration et de cohésion sociales. » (p.16). Mais la vocation sociale du musée ne se limite pas aux seuls publics fragilisés et vise bien l'objectif de s'adresser à toute la population [« y compris les groupes défavorisés » (p.17)].

19 Table ronde sur le développement et le rôle des musées dans le monde contemporain : stage d'études régional de l'UNESCO, Santiago du Chili, 20-31 mai 1972, rapport [en ligne] URL : https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000002784_fre [consulté le 2 février 2019].

20 La Déclaration de Santiago du Chili influencera la définition du musée par l'ICOM dès 1974 en intégrant cette dimension sociale par l'expression « au service de la société ».

21 Recommandation adoptée par la Conférence générale à sa trente-huitième session, Paris, le 17 novembre 2015. [en ligne] URL : https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000246331 [consulté le 31 janvier 2019].

Pour parvenir à cette exhaustivité, il est donc envisagé de cibler en particulier le public qui ne vient pas (le non-public) :

> On entend aujourd'hui par "rôle social" du musée son action en direction de publics qui ne les fréquentent habituellement pas. Plus que son rôle social il s'agit donc des possibilités qu'il offre pour toucher des personnes qui ne sont pas immédiatement concernées par les œuvres qu'il conserve et présente. (Caillet, 2011 : 15).

Le rôle social du musée s'inscrit dans un esprit de cohésion sociale. Cet idéal est d'ailleurs au cœur des réflexions sur le musée du XXIe siècle : « [Le réseau des musées de France] se rêve en emblème de l'accès de tous à la culture incarnant les valeurs d'hospitalité, de bienveillance et de convivialité, et la mixité sociale » (Eidelman, 2017a : 11).

De nos jours, même si les catégories sociales les plus élevées fréquentent toujours majoritairement et régulièrement les musées, d'après les études sur les visites patrimoniales débutées en 2011 par le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC), « le décloisonnement social se confirme et la pratique de visite continue à se démocratiser » (Millot & Müller, 2017 : 1) : en 2016, 67% des français déclarent avoir visité au moins un musée, une exposition ou un monument sur une année, ce qui constitue 3% de plus qu'en 2014 et 6% qu'en 2012 ; de plus cette augmentation se produit dans toutes les catégories sociales.

Par cette volonté de démocratisation, l'ouverture du musée sur la société a provoqué un basculement dans la prise en compte du public. Car pour s'adresser à tous les publics, il est nécessaire de s'y confronter :

> Il ne s'agit plus de se référer à l'oxymore fondateur de nos politiques culturelles, "élitaire pour tous", tout en poursuivant une politique culturelle qui n'atteint que les catégories socio-culturellement favorisées ; les acteurs culturels sont cette fois en prise avec les exclus, réels ou potentiels, de la société. (Bordeaux, 2005 :37).

Le point de départ de notre réflexion est de considérer les personnes en situation d'exclusion sociale. Cela nous amènera à comprendre en quels termes elles sont, ou ne sont pas, exclues de la culture.

1.1.2.2. EXCLUSION SOCIALE

Afin d'appréhender la complexité de l'exclusion, nous souhaitons évoquer deux aspects qui nous paraissent essentiels : les lieux d'exclusion et la situation d'exclusion. En 1975, dans *Surveiller et punir*, Michel Foucault (2016 [1975]) analyse les processus d'exclusion à partir des résolutions politiques provoquées par les deux fléaux de maladies que furent la lèpre et la peste. D'un côté, la solution face à la lèpre avec le parcage des malades dans des léproseries provoque l'exclusion du groupe, l'enfermement : « Le lépreux est pris dans une pratique du rejet, de l'exil-clôture » (Foucault, 2016 : 231). De l'autre côté, la peste engendre une discipline accrue et des mises en quarantaine de la population et de villages entiers, des « séparations multiples » plutôt que binaires : « une organisation en profondeur des surveillances et des contrôles, une intensification et une ramification du pouvoir » (Foucault, 2016 : 231). Michel Foucault catégorise ainsi deux visions utopistes de la société :

> Le grand Renfermement d'une part ; le bon dressement de l'autre. […] L'exil du lépreux et l'arrêt de la peste ne portent pas avec eux le même rêve politique. L'un, c'est celui d'une communauté pure, l'autre celui d'une société disciplinée. […] Au fond des schémas disciplinaires l'image de la peste vaut pour toutes les confusions, et les désordres ; tout comme l'image de la lèpre, du contact à trancher, est au fond des schémas d'exclusion. (Foucault, 2016 : 231-232).

Selon son analyse, les lieux d'exclusion se basent sur le cumul de ces deux approches :

> c'est le propre du XIXe siècle d'avoir appliqué à l'espace de l'exclusion dont le lépreux était l'habitant symbolique (et les mendiants, les vagabonds, les fous, les violents formaient la population réelle) la technique de pouvoir propre au quadrillage disciplinaire. [...] l'asile psychiatrique, le pénitencier, la maison de correction, l'établissement d'éducation surveillée, et pour une part les hôpitaux, d'une façon générale toutes les instances de contrôle individuel fonctionnent sur un double mode : celui du partage binaire et du marquage (fou-non fou ; dangereux-innoffensif ; normal-anormal) ; et celui de l'assignation coercitive, de la répartition différentielle (qui il est ; où il doit être ; par quoi le caractériser, comment le reconnaître ; comment exercer sur lui, de manière individuelle, une surveillance constante, etc.). (Foucault, 2016 : 232).

Les lieux d'exclusion sont donc à traiter de façon spécifique, tant au niveau de la prise en charge des personnes, de l'éloignement qu'ils suscitent, que de la discipline qui y est imposée. Par lieux d'exclusion, nous considérerons tout ce qui relève de l'enfermement ou de la prise en charge, isolant les personnes du reste de la société, quelles qu'en soient les raisons : les prisons et les dérivés de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ), à savoir les Maisons d'Enfants à Caractère Social (MECS), les Centres Éducatifs Fermés (CEF) ou Renforcés (CER)... ; les hôpitaux, traditionnels et bien sûr psychiatriques ; les institutions médico-sociales telles que les Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD), les Maisons d'Accueil Spécialisées

(MAS), les Instituts Médico-Éducatifs (IME)...

En 1996, Serge Paugam dirige un ouvrage faisant l'état des lieux de l'exclusion. La notion d'exclusion émerge en France dans les années 1960 mais va recouvrir plusieurs facettes et plusieurs formes de rejets. Bien que les auteurs ne trouvent pas de définition qui fasse consensus, Paugam considère qu'au-delà des inégalités, c'est l'instabilité (professionnelle, familiale ou sociale) qui fragilise les personnes. Paugam procède à un double déplacement de la question de l'exclusion. Pour lui, il s'agit d'une part d'un phénomène inhérent à la modernisation de nos sociétés, en cela l'exclusion est sociale et non individuelle. D'autre part, il ne s'agit pas d'une exclusion de classe sociale mais d'un « cancer social, dans tous les milieux » (Paugam, 1996 : 10), qui peut toucher toutes les familles.

Pour Paugam, « L'exclusion est considérée comme une atteinte à la dignité de l'homme » (Paugam, 1996 : 573). Il en considère la prise en compte dès 1948 dans la Déclaration universelle des droits de l'Homme adoptée par l'ONU (l'Organisation des Nations Unies) qui stipule des droits sociaux (article 22[22]). Chronologiquement, cette réflexion sur l'exclusion s'inscrit deux ans avant la Loi d'orientation du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions. Dans l'article 140, cette loi précise que les établissements culturels ont pour mission en tant que service public de s'engager dans cette lutte, et prône une égalité de tous les citoyens, notamment à la culture :

> L'égal accès de tous, tout au long de la vie, à la culture, à la pratique sportive, aux vacances et aux loisirs constitue un objectif national. Il permet de garantir l'exercice effectif de la citoyenneté. […] Au titre de leur mission de service public, les établissement culturels financés par l'État s'engagent à lutter contre les exclusions. (Loi 1998 de lutte contre les exclusions, article 140)[23].

Du point de vue de la muséologie, l'exclusion sociale se définit par « l'ensemble des mécanismes, tels que le chômage, la pauvreté, l'isolement amenant un individu à être exclu de la société » (Desvallées & Mairesse, 2011 : 611-612). Des publics de l'exclusion sont donc identifiables par des caractéristiques sociales précises dans cette vision qui se réfère à Paugam. Cependant, il nous semble important d'ajouter le filtre des modes de prises en charge particuliers par rapport à la pensée de Foucault. Se distinguent donc de notre point de vue deux niveaux d'exclusion : les personnes bénéficiant d'un accompagnement social et les personnes prises en charge dans des institutions.

22 Site internet des Nations Unies. [en ligne] URL : http://www.un.org/fr/universal-declaration-human-rights/ [consulté le 1er mars 2019].

23 Texte de Loi. [en ligne] URL: https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000206894 [consulté le 25 février 2019].

1.1.2.3. INCLUSION SOCIALE ET ACCESSIBILITÉ

A partir de ce constat d'exclusion, la société, y compris le musée dont il est ici question, se doit de procéder aux changements nécessaires pour réintégrer tous ses membres. La notion d'inclusion sociale se définit, dans une opposition syntaxique, par rapport à l'exclusion sociale. Le *Dictionnaire encyclopédique de muséologie* (Desvallées & Mairesse, 2011) précise que l'inclusion sociale recouvre à la fois la lutte contre l'exclusion (les procédés mis en place) et le succès de cette lutte, idéal à poursuivre (la présence de personnes exclues). L'inclusion sociale est donc à la fois une série d'actions et un état : « l'inclusion sociale est le phénomène autant que l'ensemble des mécanismes initiés pour prévenir l'exclusion sociale et pour réintégrer un individu au sein de la société » (Desvallées & Mairesse, 2011 : 611-612). De par le rôle social qui lui est conféré, le musée semble tout indiqué pour être un acteur majeur de cette lutte : « Le rôle des musées, comme moteur d'inclusion sociale, est lié à leur fonction sociale, mise en exergue depuis le début du XXe siècle au travers de leur rôle éducatif et fédérateur. » (Desvallées & Mairesse, 2011 : 611-612).

Ainsi, il nous semble important de distinguer précisément le rôle social (but de cohésion), du cran supérieur qu'est l'inclusion sociale (but de réintégration). La récente Mission Musées du XXIe siècle a fait état de quatre enjeux muséaux majeurs, dont deux qui nous intéressent particulièrement : le musée éthique et citoyen, et le musée inclusif et collaboratif (Eidelman, 2017a : 23). Nous retrouvons ici la distinction entre la cohésion citoyenne incombant au rôle social du musée et l'ouverture vers les publics en difficulté relevant de l'inclusion sociale.

Cependant, cette ouverture du musée ne repose pas uniquement sur des objectifs philanthropiques, mais également sur une réalité économique : la justification des subventions de l'État. En effet, un lien entre la force du discours social des musées semble pouvoir s'établir avec la dépendance de l'institution aux pouvoirs publics (Barrère & Mairesse, 2015 : 15). C'est cette intention de prouver l'utilité sociale des institutions muséales britanniques et américaines, et de leurs demandes de subventions, qui est à l'origine du développement des propositions muséales tournées vers le social à partir de la fin des années 1980 (Desvallées & Mairesse, 2011 : 611-612). En effet, dans plusieurs pays étrangers, l'ouverture du musée vers les publics fragilisés est une pratique très courante :

> ailleurs qu'en Amérique du Nord (Canada et États-Unis), notamment en grande-Bretagne et en Australie, plusieurs musées ont facilité l'accès à leurs collections et à leurs expositions en multipliant et renouvelant leur offre éducative. Il existe […] plusieurs exemples, notamment initiés par les programmes de type *outreach* (programmes de sensibilisation), très répandus aux États-Unis. (Meunier, Luckerhoff & Poirier, 2015).

Concernant ces publics à inclure, François Mairesse (2011) met en avant que l'existence même des programmes d'inclusion sociale démontre que les publics en situation d'exclusion sociale ne sont pas initialement les destinataires du musée. Mais, en les traitant à part, ne renforce-t-on pas de ce fait leur exclusion ? Il s'agit là de tout l'enjeu d'une véritable inclusion : faire que le public en situation d'exclusion ne se perçoive pas comme autre, mais comme membre à part entière de la société.

À notre sens, parler d'inclusion nécessite plus que de simples ajustements. Alors, comment mesurer cette inclusion ? Pour ce faire, nous nous appuyons sur les étapes du processus d'inclusion telles que définies par l'UNESCO dans le cadre de l' école, pour une éducation pour tous :

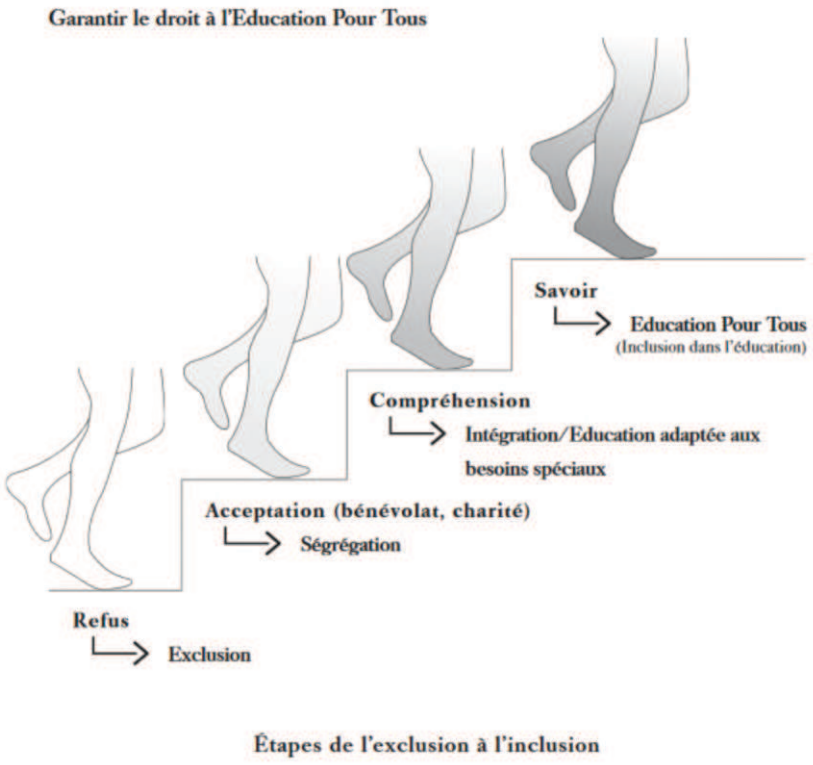


Illustration 1 : Comprendre le processus d'inclusion (UNESCO, 2006 : 24)

Si nous transposons ce schéma dans le musée, en remplaçant le terme éducation par médiation : le refus participe de l'exclusion ; l'acceptation (par le bénévolat et la charité) maintient dans la ségrégation ; la compréhension engendre l'intégration par une médiation adaptée à des besoins spéciaux ; enfin le savoir permet de concourir à une médiation pour tous, l'inclusion se situant dans la médiation (UNESCO, 2006 : 24). A quelles étapes en sont les musées ? Nous approchons-nous d'une inclusion muséale ? Selon ces définitions, répondre à des besoins spécifiques ou considérer

des personnes comme spécifiques, comme c'est le cas actuellement, relève de l'intégration. Il semble donc nécessaire de franchir une étape supérieure pour approcher l'inclusion muséale, qui passe en toute logique par une augmentation des connaissances.

De plus, si l'on se réfère au *Guide pour élaborer une muséographie universellement accessible* paru au Québec en 2012 (le guide équivalent français est paru en 2016), une progression syntaxique peut être établie en rapport avec le degré de résolution des obstacles : l'adaptation consiste à « agir au cas par cas » pour répondre à des « besoins individuels » ; l'accessibilité revient à « agir minimalement par des mesures particulières » mais pour satisfaire des « besoins collectifs » ; l'accessibilité universelle entend « agir au bénéfice de tous », « dans un but d'équité » pour des « mesures inclusives utilisables par tous » « de façon autonome et [permettant] d'obtenir des résultats équivalents » (Caron, 2012 : 14). Ainsi, l'inclusion se situerait au-delà de l'accessibilité dans l'accessibilité universelle.

Le principe d'équité ici mis en avant est l'une des dimensions essentielles lorsque l'on considère les personnes déficientes. En effet, l'équité consiste à donner, non pas autant, mais plus à ceux qui ont moins[24]. C'est par exemple le sens des politiques de discrimination[25] positive. Dans la législation française, la loi du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des handicapés[26] crée des droits supérieurs pour les personnes handicapées, mais en même temps les stigmatise et les éloigne dans des institutions en dehors de la société. Avec la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (dite loi Handicap)[27], la société bascule vers le principe de non-discrimination, avec l'inscription des personnes handicapées dans les mêmes lieux sociaux, par une désinsitutionnalisation et grâce à un accompagnement. Ce changement de mentalité d'une différenciation vers une compensation du handicap, a favorisé le passage de la ségrégation à l'intégration, vers l'inclusion. L'intitulé même des deux lois en dit long sur l'évolution de la société concernant le handicap, avec notamment la modification syntaxique : « des handicapés » en 1975, à « personnes handicapées » en 2005, aujourd'hui nous dirions probablement personnes en situation de handicap. En effet, ce changement de vocabulaire est corrélé au basculement du modèle médical du handicap, qui se borne aux déficiences individuelles,

24 Cela prend le contre-pied de la vision originelle du mot handicap usité dans le sport à la fin du XIXe siècle, où l'on lésait les concurrents trop performants.

25 Discrimination dans le sens commun, désigne le « fait de distinguer et de traiter différemment (le plus souvent plus mal) quelqu'un ou un groupe par rapport au reste de la collectivité ou par rapport à une autre personne ». Définition de *discrimination*. Larousse. [en ligne] URL : https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/discrimination/25877?q=discrimination#25752 [consulté le 21 avril 2019].

26 Texte de loi. [en ligne] URL : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000333976&categorieLien=id [consulté le 17 mars 2019].

27 Texte de loi. [en ligne] URL : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000809647&categorieLien=id [12 mars 2018].

vers le modèle social du handicap, qui pointe les inadaptations ou les évolutions de la société, influant directement sur la situation de handicap. Ainsi, la déficience correspond au dysfonctionnement du corps ou à la perte d'un organe (suite à une maladie ou un traumatisme), l'incapacité relève des difficultés ou impossibilités qui impactent la vie quotidienne, le handicap lui désigne l'aspect social de cette incapacité[28] :

> Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. (loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées : article 2).

Par exemple, une personne a une pathologie visuelle qui engendre une déficience visuelle, elle subit une perte de vision qui affecte sa capacité de voir. Dans l'ancien modèle médical du handicap, c'est cette incapacité qui constitue le handicap : la personne est handicapée. Mais ce n'est plus le cas dans le modèle social du handicap, où le handicap est rejeté hors de la personne, vers une société inadaptée : la personne rencontre des situations de handicap, à chaque fois que s'active son incapacité, c'est-à-dire dans situations inadaptées qu'il faut compenser. Cette personne n'est donc pas en situation de handicap si l'environnement est adapté (avec un cheminement podotactile, un parcours sonore, du braille, etc.). La situation de handicap n'existe que lorsqu'une personne rencontre un obstacle. Le handicap n'est donc plus synonyme de déficience, car il est lié à une situation, d'où le glissement syntaxique vers l'expression situation de handicap.

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) propose depuis 2015 une définition claire du handicap pouvant survenir dans la rencontre d'une personne et de son environnement : « Le handicap n'est pas simplement un problème de santé. Il s'agit d'un phénomène complexe qui découle de l'interaction entre les caractéristiques corporelles d'une personne et les caractéristiques de la société où elle vit. » (OMS, 2015)[29].

Grâce aux démarches d'accessibilité, le musée peut donc réduire, non pas les déficiences, mais les situations de handicap de nombreuses personnes :

28 Selon la trilogie de Philip Wood établit en 1980 pour l'Organisation Mondiale de la Santé, créant la Classification Internationale des Déficiences, Incapacités et Handicaps (CIDIH). En 2001, des facteurs contextuels et environnementaux seront mis en avant et aboutiront à une nouvelle classification ne listant plus les difficultés mais les domaines où le handicap peut survenir dans une visée plus universelle : la Classification Internationale du Fonctionnement, du handicap et de la santé (CIF).

29 Site internet de l'OMS. [en ligne] URL : https://www.who.int/topics/disabilities/fr/ [consulté le 21 avril 2019].

> Si les rampes d'accès, les pictogrammes de signalisation, les nouvelles technologies ou autres outils de participation sociale (information, communication, services en ligne), les supports appropriés et les techniques spécialisées (secrétariat, audiodescription, interprète en langue des signes, etc.) n'éliminent pas la déficience, ils en réduisent les résonances. C'est là le principe d'aménagement de l'obstacle, d'accessibilité dans son acception la plus ouverte. (Gardou, 2011 : 22-23).

Une définition interministérielle de l'accessibilité propose de la considérer comme : « la réduction de la discordance entre, d'une part, les possibilités, les compétences et les capacités d'une personne et d'autre part les ressources de son environnement lui permettant de façon autonome de participer à "la vie de la cité" » (Salmet, 2007 : 73). L'autonomie est le maître mot, il est fondamental de ne pas résumer les personnes à leurs déficiences, ni à la somme de leurs incapacités, mais de bien considérer des personnes autonomes si elles ne rencontrent aucune barrière.

Conformément à la loi Handicap du 11 février 2005, la mise en œuvre de l'accessibilité est obligatoire dans les lieux recevant du public. Les musées doivent donc procéder d'une part à une mise à niveau de l'ancien, et d'autre part à l'intégration de ces normes pour tout équipement neuf. Selon le ministère de la Culture, l'accessibilité comprend plusieurs types d'accès : « aux lieux », « aux produits de l'industrie culturelle, aux œuvres et à leur connaissance de manière active », « au patrimoine et à sa connaissance », « à l'information, aux outils de la pensée, au discours critique, à l'échange culturel, à la parole citoyenne », « aux pratiques artistiques en tant qu'acteur » (« professionnelles » et « en amateur ») ; « La formation des professionnels de la culture et l'information des usagers en sont les préalables. » (Salmet, 2007 : 72). Nous nous centrerons sur les besoins en termes de médiation et de formation.

C'est ainsi par une meilleure considération des personnes en situation de handicap, par l'imposition de l'accessibilité dans la société, que s'ouvre en France la voie de l'inclusion. D'aucuns s'insurgent contre la rigidité de ces normes d'accessibilité, pour les petits commerçants, dans les ERP (établissements recevant du public) ne recevant, a priori, aucune personne en situation de handicap, ainsi que pour une multitude de cas particuliers. Or, pour que l'accessibilité s'inscrive comme une évidence, une véritable société inclusive doit être construite dès à présent : les contraintes d'aujourd'hui seront les évidences de demain. Pensons à toutes les personnes actuellement confrontées à ces situations de handicap qui n'auront plus besoin d'anticiper leurs déplacements, d'annoncer et de justifier en permanence leurs difficultés mais pourront avoir la liberté de penser que tout leur est accessible. Rappelons certaines mises en accessibilité positivement perçues parce qu'elles améliorent le quotidien d'autres personnes : citons par exemple, le trottoir abaissé pour les fauteuils roulants, la télécommande pour les personnes à mobilité réduite,

le vibreur de téléphone pour les personnes déficientes auditives... Autre point positif, les normes d'accessibilité affaiblissent la part de subjectivité dans la prise en compte de certaines situations de handicap.

Au niveau mondial, l'accessibilité est également prescrite dans l'article 9 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies (adoptée le 13 décembre 2006 et ratifiée par la France en 2010). Bien sûr améliorer pour les uns participe de l'amélioration collective, mais considérer une véritable accessibilité, universelle, prend à notre sens en compte toutes les personnes en situation d'exclusion sociale, au-delà du handicap. Participant de l'évolution des mentalités, les musées se doivent donc de connaître ces problématiques afin de pallier voire d'anticiper les obstacles et non d'en générer. L'augmentation de ce savoir favorisant une inclusion de plus en plus totale (UNESCO, 2006 : 24).

1.1.3. Nos terrains de recherche : les musées des beaux-arts

Dans la suite de notre réflexion, nous nous centrerons plus particulièrement sur nos terrains d'étude des musées des beaux-arts et nous développerons dans les points suivants quelques caractéristiques qui leurs sont propres ou qui sont susceptibles de s'y rattacher.

1.1.3.1. Familiarité des musées des beaux-arts

Même si les formats et les thèmes des musées se multiplient, les musées d'art constituent plus d'un tiers des musées de France (34% en 2018) et sont plébiscités par 63% des visiteurs (soit plus de 37 millions de personnes en 2016)[30]. Dans ces musées d'art, nous distinguerons la sous-catégorie des musées des beaux-arts, consacrés essentiellement à l'architecture, la sculpture, la peinture, et la gravure[31]. D'après les études sur les visites patrimoniales réalisées par le CREDOC, il s'agit également des musées, avec les musées d'histoire, où, « les différences en termes de pratiques déclarées par les différentes catégories socio-professionnelles sont les moins marquées. » ((Millot & Müller, 2017 : 1). Ces mêmes études précisent que 44% des français ont fréquenté un musée ou une exposition (soit 9% de plus en 4 ans), et 29% ont visité en particulier un musée ou une exposition de beaux-arts.

Notre fort intérêt pour l'Histoire de l'art (que nous avons étudiée à l'université), et la richesse des collections nous a naturellement incité à nous intéresser aux musées des beaux-arts. Mais au-delà, ce sont leurs actions envers les publics fragilisés qui nous ont attiré vers ces institutions réactives et créatives, suivant de près les musées de sciences précurseurs (Jacobi, 2017 : 108). Il n'est pas ici question de cibler une approche particulière des musées des beaux-arts, mais plutôt de s'appuyer sur leur développement et leur rayonnement afin d'interroger un maximum de pratiques dans notre recherche. En effet, les moyens conséquents alloués aux musées des beaux-arts permettent de constituer des services des publics importants, et donc plus de personnels en charge de la question de l'inclusion sociale des publics en difficulté.

Dans ce terrain d'étude des musées des beaux-arts, nous avons choisi de cibler des musées

30 *Mini Chiffres clés de la culture et de la communication 2018*. [en ligne] URL : http://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Etudes-et-statistiques/L-actualite-du-DEPS/Chiffres-cles-2018 [consulté le 11 janvier 2019].

31 Définition de *beaux-arts*. Larousse. [en ligne] URL : https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/beaux-arts/8535 [consulté le 13 janvier 2019].

qui font référence par leurs implications et leurs innovations. Certains sont d'ailleurs en bonne place dans le rapport de la Mission Musées du XXIe siècle (Eidelman, 2017a) et cités comme exemples à suivre : musée des Augustins de Toulouse, musée Fabre de Montpellier, musée du Louvre et le Musée des Beaux-Arts de Montréal. Le musée du Louvre-Lens, lui s'est distingué par un premier prix ex-æquo Osez le musée, instauré suite aux conclusions de cette même Mission Musées du XXIe siècle et récompensant les initiatives envers le public du champ social. Quant au *Museum of Modern Art*, il est une référence mondiale en matière d'accessibilité.

Le musée des beaux-arts, sans être donc érigé en tant que modèle de musée, possède néanmoins de nombreux atouts. Nous en retiendrons trois qui nous apparaissent essentiels pour saisir la spécificité de ces musées. Le premier atout serait sa visibilité, le musée des beaux-arts étant souvent situé dans le centre de la ville il est donc facilement repéré, mais aussi repérable généralement par un bâtiment patrimonial plutôt imposant (capable et digne d'abriter sa riche collection). Un deuxième atout serait sa réputation, par la notoriété ou le prestige de certaines œuvres exposées, fortement corrélée au fait d'être fréquemment le musée le plus important d'une ville lui permettant d'accéder à des budgets en conséquence. Certains grands musées bénéficient d'un supplément de renommée, véritables « Musées superstars » (Mairesse, 2011 : 519). La taille, la ville vont influer sur les moyens et les équipes dédiées aux publics fragilisés. Le troisième atout serait la proximité artistique en tant que lieu vecteur d'Histoire de l'art (internationale mais aussi locale), que ce soit par l'information (expositions, conférences) ou par la formation artistique (cours de modèles vivants ou de dessin). En effet, historiquement, le musée des beaux-arts est tout d'abord le lieu d'enseignement des arts, les artistes et les copistes s'y installaient avec leurs chevalets pour s'inspirer des chefs-d'œuvre. Ainsi par ces qualités intrinsèques, un socle de sympathie envers le musée des beaux-arts semble se construire, et ce en dehors de toute rencontre avec les œuvres. Des conditions favorables à la rencontre avec les œuvres seraient donc établies avant la venue au musée : « Pour apprécier la culture, il faut éprouver de la sympathie pour elle (sympathie qui peut être éveillée par la formation, ou se produire spontanément, au contact de l'Art) » (Chante, 2000 : 1).

Par ailleurs, dans une perspective économique considérant le coût global d'une visite (Pommerehne & Frey, 1993), ces affinités préalables avec le musée pourraient délester le visiteur d'un certain nombre de coûts. En effet, sans considérer l'aspect financier (prix du billet, coûts de transport et d'opportunité), les coûts intellectuels semblent ici allégés : le coût d'information (prospection et repérage) est réduit par la visibilité du musée ; le coût de compréhension des œuvres

est amoindri par leur réputation ; et le coût de communication sociale (partage de son expérience) est facilité par la portée de la proximité artistique. Il est certain que ces coûts sont plus difficiles à assumer pour des visiteurs non habitués et constituent autant de freins potentiels. Cependant, la présence d'un accompagnateur peut soulager voire annuler la totalité de ces coûts : exonération du billet, du transport, sortie planifiée, organisée, commentée, résumée. Cela permettant d'alléger tout enjeu inutile, mais en limitant également l'entièreté de l'expérience sociale pour les accompagnés.

1.1.3.2. Œuvre d'art, émotion et thérapie

À ce jour, les musées sont essentiellement basés sur un rapport visuel à l'art, une « appréhension sensible » par la vue : « Le regard capte sur les expôts des messages qu'il transporte vers l'espace cérébral où il est perçu et où il se cherche des explications à partir de sa propre culture. C'est ce qui conduit chaque regardeur à voir un expôt différent, malgré une lecture des mêmes commentaires » (Desvallées & Mairesse, 2011 : 652). D'ailleurs, ces mêmes auteurs semblent préférer le terme de regardeur à celui de visiteur qui, bien que très usité, ne semble pas décrire véritablement l'action du public dans le musée, notamment à travers son regard. Ainsi, quand le visiteur déambule, le regardeur « a sa propre vision de chaque expôt » (Desvallées & Mairesse, 2011 : 653). Serge Chaumier lui, considère l'exposition comme une proposition de discours que le visiteur reformule pour se constituer un récit, distinguant le discours comme communication d'un propos et le récit comme construction mentale de ce qui est perçu (Chaumier, 2012 : 31).

Ainsi la vue relierait l'œuvre à nos références personnelles, rendant chaque œuvre sensiblement différente et relevant pour chacun de l'intime. Peut-on alors parler d'emblée d'émotion ? Référons nous à sa définition dans le sens courant : « Réaction affective transitoire d'assez grande intensité, habituellement provoquée par une stimulation venue de l'environnement »[32]. L'émotion semble donc nécessiter un affect, qui ici se matérialise dans l'écho à sa propre intimité, et une stimulation extérieure, ici le regard. Nous pouvons donc penser que l'émotion face à une œuvre peut également cheminer par d'autres canaux sensoriels, tout en restant propre à chaque visiteur. Dans cette optique d'émotion personnalisée, il est bien périlleux de prêter des intentions toutes faites aux œuvres.

32 Définition d'*émotion*. Larousse. [en ligne] URL : https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/%c3%a9motion/28829?q=%c3%a9motion#28701 [consulté le 26 janvier 2019].

C'est pourtant le postulat d'Alain De Botton et de John Armstrong, qui en tant que philosophes, abordent les fragilités psychologiques de l'être humain et les classent en catégories. De leur point de vue, l'art aurait sept fonctions servant à traiter ces fragilités : souvenir, espoir, douleur, recherche de l'équilibre, compréhension de soi, développement de soi, capacité à apprécier. Dans leur idéal bénéfique, les musées devraient agencer différemment les œuvres, préférant à l'ordre chronologique ou géographique, une organisation selon « les mêmes zones troubles de l'existence » qu'elles abordent : « Un musée réorganisé selon une visée thérapeutique. La collection ne change pas, mais l'accrochage et la présentation sont différents. Dans les salles, l'accent n'est plus sur la chronologie et la provenance des œuvres, mais sur les émotions suscitées par chaque œuvre. » (De Botton & Armstrong, 2014 : 84)[33].

Ainsi ils préconisent des salles de la connaissance de soi, de l'amour, de la peur, de la compassion, de la douleur... Dans une quasi négation de l'œuvre d'art et de la singularité des personnes, ils prônent ainsi un art utilitaire, au profit des émotions, démarche que nous nous proposons de qualifier d'émotionnalisation de l'art. Il est toujours surprenant de voir tant de personnes s'évertuer à chercher un chemin qui dispense de connaître l'Histoire de l'art pour apprécier une œuvre d'art. Pourquoi vouloir vider l'œuvre de son artiste, de sa technique, de son sujet et du contexte de sa création ? Pourquoi l'Histoire de l'art, science humaine, devrait-elle être systématiquement rejetée pour s'adresser au plus grand nombre ? (Molinier, 2017a). Cette instrumentalisation de l'art pour autre chose, ici dans une interprétation omnipotente et divinatoire de l'émotion qu'elle pourrait contenir, empiète également sur la liberté du regardeur et le récit qu'il se construit.

Le terme thérapie est à questionner car le potentiel thérapeutique du musée est sous-jacent dans notre recherche, bien que non centrée sur ce sujet. La définition de thérapie dans le sens commun, en délimite le champ d'action à la sphère médicale (comprenant toutefois les psychologues qui ne relèvent pas de la médecine psychiatrique, mais de la psychologie) : « Traitement médical en général et, en particulier, psychothérapie. »[34] Se pose donc la nécessité de l'action d'un thérapeute. La thérapie entre alors dans un processus de soin, incluant un patient (soigné) et un praticien (soignant). Il est également important de distinguer les thérapies non-médicamenteuses. Par exemple par rapport aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer :

33 BOTTON Alain de & ARMSTRONG John, 2014. *Art et Thérapie*. Paris : Phaidon. 239 p.

34 Définition de *thérapie*. Larousse. [en ligne] URL : https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/th%c3%a9rapie/77751?q=th%c3%a9rapie#76832 [consulté le 25 janvier 2019].

> Dans le cadre des atteintes neurocognitives, une activité thérapeutique est une prise en charge non-médicamenteuse. Elle vise à maintenir et stimuler l'utilisation des fonctions restantes des la personne aidée, les capacités de communication verbale et non-verbale, mais aussi les capacités relationnelles et sociales. […] Une activité est donc dite thérapeutique lorsqu'elle fait partie d'un projet, qu'elle répond à la mise en place d'objectifs définis en fonction des besoins de la personne et quelle fait l'objet d'une évaluation avant sa mise en place, puis d'un bilan final. (Lingiah, Ferière & Colmard, 2018 : 105).

Nous souscrivons à cette vision très encadrée de la thérapie, par un professionnel, suivant l'évolution personnelle du soigné. Nous envisageons donc une activité thérapeutique non-médicamenteuse dans l'amélioration professionnellement encadrée d'un état de santé.

Dans le domaine des arts, il existe l'art-thérapie qui est une thérapie liée à l'art, se basant sur des pratiques artistiques : « Méthode utilisant des modes d'expression artistiques (arts plastiques en général, mais aussi musique, danse, etc.) à des fins psychothérapique. »[35]. Ce qui sous-tend donc naturellement la présence d'un thérapeute, praticien formé, encadrant ces activités créatrices. Le seul atelier en musée ou la seule visite d'exposition, non encadrés thérapeutiquement, ne peuvent donc pas rentrer dans cette catégorie d'art-thérapie, ni même de thérapie, et ce même s'ils génèrent des effets bénéfiques. Ainsi, de notre point de vue, en l'absence d'encadrement thérapeutique, le musée en tant que tel ne peut pas être considéré comme thérapeutique.

1.1.3.3. Œuvres originales, reproductions et moulages

Pour notre étude, nous avons choisi de rester à l'intérieur du musée, pensant ainsi favoriser quasi exclusivement les œuvres originales. Mais la confrontation à plusieurs reproductions de sculptures (destinées à l'exploration tactile de tous les publics et pas exclusivement des personnes déficientes visuelles) sur nos différents terrains nous amène à considérer leur place particulière. Dans notre cas, la reproduction pourrait se percevoir au sens d'André Desvallées (1994) comme « la seule manière d'exposer », ici, la sculpture aux mains de nombreux visiteurs. En effet, toucher les sculptures originales est possible dans certains musées mais uniquement pour les personnes déficientes visuelles dans le cadre de visites guidées et à condition de porter des gants, ce qui en limite le contact tactile. Cela ne rentre donc pas dans le cadre de notre vision universelle du public, incluant les personnes fragilisées mais aussi les personnes non fragilisées. Dans le cas présent de sculptures destinées à être manipulées par tous les publics (sans gants), le statut d'œuvre originale est donc exclu, afin de protéger l'intégrité des œuvres.

35 Définition d'*art-thérapie*. Larousse. [en ligne] URL : https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/art-th%C3%A9rapie/10911038 [consulté le 25 janvier 2019].

Nous souhaitons aborder ici le moulage en sculpture en tant que reproduction particulière. Le moulage d'une œuvre est une « Opération par laquelle on applique sur un objet quelconque ou sur une sculpture une substance telle que du plâtre, propre à en retenir l'empreinte et à servir ensuite de moule »[36]. Le moulage revêt une grande importance en sculpture et peut intervenir dans plusieurs temporalités et être réalisé par différents protagonistes : par exemple, le sculpteur lui-même peut avant la fin de son ouvrage faire des répliques d'un modelage, ou un mouleur face à une œuvre finie peut en tirer des épreuves. Il est bien sûr nécessaire de distinguer les œuvres qui sont réalisées à même la matière (la taille directe du marbre par exemple), des œuvres dont la confection même nécessite un moule (pour les métaux). Dans le premier cas, les œuvres réalisées de la main de l'artiste sont uniques et sont les seules à revendiquer le statut d'œuvre originale. Dans le second cas, plusieurs objets tirés du même moule peuvent revêtir le statut d'œuvre originale (en France ce nombre de tirages est limité à huit exemplaires). Bien que reproduction, le fait que le moulage soit une technique qui fait partie intégrante de la sculpture redonne selon nous un peu de superbe et d'éclat à ces copies.

Dans son essai de 1939[37], Walter Benjamin (2007) aborde la notion de reproduction par rapport à une aura que seule l'œuvre originale détiendrait. Mais ce faisant, il ne dénigre pas tant la reproduction d'œuvre, ni même le cinéma, que l'esthétisation du fascisme dans l'art cinématographique (Régimbeau, 1997 : 480). D'ailleurs, la reproduction à l'identique est loin d'être considérée comme banale puisqu'au moins « elle rivalise idéalement avec la création » (Benjamin, 2007 : 14). Mais ce en quoi ne peut rivaliser la copie est pour Benjamin l'ici et le maintenant : « A la plus parfaite reproduction il manquera toujours *une* chose : le *hic et nunc* de l'œuvre d'art – l'unicité de son existence au lieu où elle se trouve » (Benjamin, 2007 : 12). Pourtant, si l'on en croit, Quatremère de Quincy, l'aura n'aurait-elle pas tendance à être restée sur place, dans son contexte initial ? : « Ne nous dites plus que les ouvrages de l'Art se conservent dans ces dépôts. Oui, vous en avez transporté la matière ; mais avez-vous pu transporter avec eux ce cortège de sensations tendres, profondes, mélancoliques, sublimes ou touchantes, qui les environnait. » (Quatremère De Quincy, 1815 : 56-57). Ainsi liée à son contexte, l'œuvre de musée ne serait-elle pas autant dépourvue d'aura que sa copie, lorsque placée au sein d'une exposition, ce « *territoire artificiel*, de part en part construit (un espace synthétique) » (Davallon, 1999 : 175) ?

Quoi qu'il en soit, nous faisons ici l'hypothèse d'un rapport au temps différent qui entrerait

36 Définition de *moulage*. Larousse. [en ligne] URL : https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/moulage/52912?q=moulage#52769 [consulté le 14 janvier 2019].

37 Cette version de 1939 est la quatrième version connue de ce texte et la seule autorisée par l'auteur.

en jeu par ces moulages proposés à toucher au public. En effet, tout en gardant à l'esprit que ce n'est pas l'original, le moulage propose d'accéder aux sensations du sculpteur face à son travail, et de reproduire l'expérience du contact de ses mains sur la matière (qu'il travaille en modelage ou en taille directe). Un rapprochement inédit s'opère, comme nous téléportant dans l'intimité de l'atelier du sculpteur en train de travailler. Œuvre et artiste deviennent moins solennels, comme descendus de leurs piédestaux, capables de se livrer à nu et de révéler tous leurs secrets de fabrication. Ainsi, le moulage bien que contemporanéisé en tant que reproduction, pourrait ici ne pas renvoyer uniquement à l'œuvre originale figée dans un *hic et nunc*, mais bien à l'expérience de sculpter, soit dans un avant et un pendant, véritable moment privilégié. Se nouerait alors le paradoxe de la perte de l'aura en même temps qu'un rapprochement émotionnel par le tactile.

Il est également intéressant de questionner le couple copie conforme / transposition. A partir de quel moment une copie devient-elle une transposition ? Si une copie conforme n'apporte rien de plus, une transposition procède à des modifications (d'échelle, de matière, de cadrage...) qui auraient pouvoir de révélation et d'analyse (Régimbeau, 1997 : 480). Selon André Malraux, parfois même l'original ne pourrait rivaliser avec certaines transpositions (dont la photographie) :

> Combien de sculptures nous touchent moins que leurs photos, combien ont été révélées par celles-ci ? À tel point que le musée commence à ressembler au Musée Imaginaire : les statues y sont de moins en moins groupées, de mieux en mieux éclairées, et la *Pietà Rondanini* de Michel-Ange, au château Sforza (isolée, elle aussi) semble – admirablement – attendre ses photographes (Malraux, 1996 [1965] :122).

Sauf qu'aujourd'hui, la reproduction tactile semble venir bouleverser ces constats. Prenons comme exemple une autre célèbre Pietà de Michel-Ange : la *Pietà Bandini* conservée à Florence au *Museo dell'Opera del Duomo* (voir photos ci-après). Dans le musée, l'œuvre originale est effectivement isolée dans une salle dédiée, éclairée de façon à être magnifiée, photogénique. À la sortie du musée (qui correspond également à la vitrine côté rue de l'entrée du musée), après les vestiaires, une reproduction tactile (estampillée de l'appellation « touchable » dans ce musée Florentin) est proposée au public. Déconnectée de l'œuvre originale (mais mise en valeur dans la vitrine), elle est également tronquée, ne présentant que la partie haute du groupe sculpté. Cette approche intimiste permet de s'approcher au plus près de cette sculpture par le biais de la reproduction. A notre sens, le souvenir de la rugosité et du plat du nez du Christ restera un souvenir bien plus tenace et précieux que toutes les photographies au monde, fort d'une sensation qu'elles pourraient à peine évoquer. L'information est ancrée ailleurs.



Œuvre originale, dans une salle dédiée



Reproduction « touchable » tronquée, positionnée à la sortie du musée (en vitrine du musée)

Illustration 2 : Pietà Bandini, Michelangelo Buonarroti. 1547. Museo dell'Opera del Duomo. Florence, Italie © photos de l'auteur, 2019

L'objectif du moulage est de reproduire la copie conforme d'un original (sans transposition même si des changements de matière et de cadrage peuvent advenir comme dans l'exemple précédent). Or, dans le cas présent de découverte tactile, la copie conforme semble posséder également un pouvoir révélateur de détails, caractéristique de la transposition, et ce, uniquement en explorant un autre sens que la vision, par le toucher.

1.2. LES PUBLICS À INCLURE AU MUSÉE

Une fois explicitée l'opportunité du musée en tant que lieu privilégié d'inclusion sociale, nous abordons à présent la question des publics à inclure. Pour avoir une réflexion globale sur l'approche des musées envers ces publics, nous choisissons de ne pas reprendre les terminologies actuelles, segmentantes et euphémisantes, mais de considérer un public d'exclus tels que définis comme « les plus pauvres, les moins valides, les handicapés, les minorités ethniques » (Desvallées & Mairesse, 2011 : 522). Nous proposons alors de nommer *publics fragilisés,* ces exclus en tant que visiteurs de musée. Nous employons l'expression de publics à inclure pour insister sur l'action à produire par les musées par rapport à ces publics fragilisés. Par cette approche, nous souhaitons dissocier deux visions, l'une muséale abordant les publics fragilisés comme exclus de la culture, et l'autre sociale inscrivant ces publics dans la culture malgré une exclusion de la société.

1.2.1. UNE VISION MUSÉALE : L'EXCLUSION DE LA CULTURE

Faisons tout d'abord le point sur la notion de public et son évolution syntaxique, d'un seul public à une pluralité, voire une multitude, véhiculant également certaines représentations.

1.2.1.1. PUBLIC(S) DES MUSÉES

Comment définir le public des musées ? Tout d'abord en tant que public présent dans le musée : Jean Davallon considère que sa « caractéristique physique première est d'entrer et de

sortir » (Davallon, 1995 : 156). Effectivement, la relation est éphémère entre le visiteur et le musée : « Une fois sorti de l'établissement, la relation se dissout » (Mairesse, 2011 : 520). Cette absence d'entité sociale et durable influe sur d'impossibles revendications : « Le public ne peut évidemment pas être une instance décidant de sa propre définition, dans la mesure où il n'existe pas en tant que collectif social préexistant à sa constitution. » (Le Marec, 2007 [2001] : 25). De plus, pour exister, le public est condamné à la répétition : « Un public n'a aucune des propriétés d'un groupe officiel […] il doit son existence à un acte et sa survie à la reproduction de cet acte. » (Boltanski & Maldidier, 1977 : 46)[38]. Cependant, il est important de contrebalancer cette évanescence avec la permanence du sentiment de confiance dans le musée et dans le savoir exposé : « aujourd'hui comme hier, les publics enquêtés expriment une foi dans l'institution muséale et dans la qualité de ce qu'on peut en attendre, et ce résultat contraste fort avec les visions désenchantées qui circulent souvent dans le milieu muséal. » (Le Marec, 2007 [2004] : 204). Enfin, être public de musée est également un processus :

> On peut se sentir visiteur de musée – ou pas – indépendamment de la régularité de la pratique. La notion de "public" renvoie en effet à des états ou des pratiques qui se construisent, s'entretiennent, évoluent avec les significations et les valeurs qu'on attribue aux musées (ceux à proximité du lieu qu'on habite, ceux qu'on visite en touriste, ceux dont on parle, etc.) (Eidelman, Gottesdiener & Le Marec, 2013 : 75).

Il est jusqu'à présent question du public effectif, soit les visiteurs qui se déplacent jusqu'au musée. Or, de façon plus globale, la muséologie considère avec la même dénomination de public, le peuple dans son intégralité, soit les héritiers patrimoniaux : « le mot "public" désigne l'ensemble des utilisateurs du musée (le public des musées), mais aussi, par extrapolation à partir de sa destination publique, l'ensemble de la population à laquelle chaque établissement s'adresse. » (Desvallées & Mairesse, 2011 : 498). Jean Davallon (1995) identifie quatre manières pour le musée de se tourner vers son public, envisagé dans son acception la plus large. Premièrement, le public peut-être considéré comme « une figure générique », comme l'objectif d'une démocratisation visant l'accès du musée au plus grand nombre. Deuxièmement, il s'agit de prolonger les études de publics et de marché pour envisager une augmentation du nombre de visiteurs, ceux-ci vus comme des clients. Les catégories suivantes inversent la place du visiteur sur le musée, en cédant le contrôle au public : c'est le cas du public des communautés notamment dans les écomusées (troisièmement), et également du public culturel développant des compétences de visiteur et des avis au fil de ses visites dans de nombreux musées et expositions (quatrièmement). Public générique, public client,

38 BOLTANSKI Luc & MALDIDIER Pascale, 1977. *La Vulgarisation scientifique et son public : enquête sur "Science et vie"*. Paris : CORDES. 176 p. (Centre de sociologie et de la culture, Maison des sciences de l'homme).

public de communauté et public culturel forment donc quatre visions. Dans notre réflexion, nous nous inscrivons dans le questionnement du public générique, cible de la démocratisation, et nous ambitionnons d'en affiner les contours.

Nous souhaitons ici retracer un bref historique de la relation public / musée en rapport avec notre problématique autour de l'accueil des publics fragilisés dans les musées. En France, c'est au bénéfice de la patrie qu'ouvre le Louvre en 1793 sous le nom de Muséum central des Arts, répondant à une préoccupation dont l'organisation était déjà réfléchie en 1765 : « Dans la partie située au midi, on pourroit placer tous les tableaux du roi, qui sont présentement entassés et confondus ensemble dans des gardes-meubles où personne n'en jouit. »[39]. Cela marque l'« entrée des masses laborieuses au musées » (Mairesse, 2011 : 503), ce qui influera sur le développement d'une architecture adaptée dont des espaces de restaurations, et également sur le déploiement de la surveillance des œuvres. Cependant, l'on distingue les véritables utilisateurs du musée, à savoir les savants et les artistes, du reste du public. Les jours d'ouverture sont par exemple différents : seulement deux jours par semaine pour le public au Louvre, plutôt perçu comme perturbateur potentiel de l'enseignement des arts, alors vocation essentielle. La présence de publics en situation précaire semble à l'époque plus un problème qu'un objectif, et la fixation d'un prix d'entrée du musée va découler d'une volonté d' « en chasser les vagabonds et les indigents, censés utiliser les musées comme chauffoirs publics » (Mairesse, 2011 : 504). L'objectif reste néanmoins d'atteindre les citoyens, c'est pourquoi les musées se déploient sur le territoire afin de rapprocher les collections (décentralisation en 1801).

Puis, les profonds changements initiés en faveur du peuple pendant l'entre-deux-guerres par le Front Populaire dès 1936, entraînent les musées à s'ouvrir au-delà du public originel constitué des savants et des artistes [aujourd'hui perçu comme un public spécialisé (Gob & Drouguet, 2014 : 102)]. L'entrée des masses populaires, amène à considérer un grand public, hétérogène, qui « se répartit en un certain nombre de catégories, chacune fréquentant l'établissement pour des raisons particulières » (Mairesse, 2011 : 509). Ensuite, passée la Seconde Guerre mondiale, se diffuse une approche pédagogique du musée avec notamment l'implantation de services pédagogiques pour le grand public au sein des musées (mouvement qui a débuté dès la fin XIXe siècle).

C'est à la fin des années 1980 que le public devient la préoccupation centrale des musées. Une convergence s'opère avec tout d'abord le courant de la Nouvelle muséologie, où des nouveaux

39 Définition du Louvre par Louis de Jaucourt, in DIDEROT & D'ALEMBERT, 1751. « Encyclopédie ou Dictionnaire raisonné des sciences, des arts et des métiers », volume 9, p.706-707.

musées plus tournés vers un impact social (écomusées, musées de société...), ne considèrent plus seulement des expositions mais avant tout un public « au sens de groupe social ayant un intérêt à ce musée » (Davallon 1995 : 164). Puis en considérant l'exposition en tant que média, même les musées plus traditionnels changent de posture pour s'adresser au public. Accompagné par l'accroissement du tourisme culturel et de la scolarisation, une augmentation de la fréquentation des musées amène le lancement d'études de publics. Progressivement le public se démultiplie en sous-catégories de publics. Le vocabulaire évolue et les différentes appellations des publics retracent cette volonté d'ouverture des musées ainsi que les nombreuses préoccupations sous-jacentes : « peuple, grand public, gros public, non-public, publics éloignés, empêché ou fragilisé, utilisateurs ou usagers, visiteurs, regardeurs, consommateurs, audience, etc. » (Desvallées & Mairesse, 2011 : 498). Ainsi se dessinent les grandes catégories actuelles de publics : « public spécialisé », « grand public » et « public scolaire », ainsi que deux autres plus récentes « public en situation de handicap » et « public familial » (Gob & Drouguet, 2014 : 102). A notre sens, il serait aussi important de considérer également le public du champ social, et donc la globalité de publics à inclure.

1.2.1.2. VOCABULAIRE MUSÉAL ACTUEL DES PUBLICS À INCLURE

Au sein des services publics des musées, les publics à inclure sont répartis conventionnellement entre accessibilité et champ social. L'accessibilité désigne avec précision une liste d'handicaps reconnus, associés à des logos, regroupés couramment sous les quatre handicaps généraux : moteur, mental, visuel et auditif. L'accessibilité a perdu son sens général du temps de Malraux où il était question de s'ouvrir à tout le monde, malgré les inégalités économiques, géographiques ou culturelles, pour aujourd'hui ne désigner que les personnes en situation de handicap. Ce terme s'est donc resserré sur les déficiences physiques des personnes. Le champ social ne bénéficie pas d'autant de clarté. Le public ciblé est défini par le ministère de la Culture à travers la mission Vivre Ensemble. Créée en novembre 2003, la mission Vivre Ensemble est un réseau d'institutions culturelles parisiennes formé autour de la lutte contre l'exclusion et pour l'accès à la culture. Une charte d'accueil des publics du champ social a été élaborée en mai 2009 par ses membres :

> Qu'appelle-t-on "publics du champ social" ? Ce sont les personnes qui ne s'autorisent pas à fréquenter les institutions culturelles car elles se trouvent en situation d'exclusion ou de vulnérabilité sociale ou économique ; elles peuvent être notamment dans un parcours de réinsertion sociale ou professionnelle après avoir été exclues du système scolaire ou professionnel. Nombre d'entre elles subissent la barrière de la langue, ou/et sont en situation d'illettrisme. (Mission Vivre Ensemble, 2009 : 2)[40].

Alors que les problématiques économiques et sociales sont visées par la dénomination de champ social, seules certains aspects de l'exclusion sont brièvement mentionnés. Ici, pas de liste ni de logo. Ce n'est pas le champ social qui est précisé mais son public supposé. Si l'on considère le champ social tel que défini dans le travail social, soit le regroupement des secteurs social et médico-social (terminologie plus courante), il désigne les « champs d'intervention sociale, tels que la marginalité, la jeunesse, l'enfance inadaptée, l'exclusion, le handicap, etc. » (Stiker, 1996 : 311). Cependant, la vision muséale du champ social se retrouve amputée du handicap qui a sa propre catégorie muséale, à part de l'exclusion économique et sociale, dans l'accessibilité. Ainsi le public du champ social au musée semble en réalité relever du seul secteur social. A noter que cette nuance de champ du social se démarque de la définition initiale de Bourdieu (mais sans s'y opposer comme le souligne Stiker) pour qui le concept central de champ désigne un espace social autonome, faisant de ce fait de chaque champ (artistique, intellectuel, religieux...), précisément un champ social : « Le champ est un microcosme social relativement autonome à l'intérieur du macrocosme social. » (Wagner, 2010).

Nous allons à présent nous intéresser aux nuances sous-tendues derrière les appellations actuellement usitées pour nommer les publics à inclure et aux nombreux glissements syntaxiques qui s'opèrent. Nous proposons de regrouper ce vocabulaire dans des champs lexicaux de notre composition.

Une première série de termes semblent se rattacher au champ lexical de l'éloignement : public empêché et public éloigné.

Le public empêché désigne initialement les personnes en incapacité physique de se déplacer, entre autre jusqu'au musée. Cela concerne les personnes enfermées (dans des hôpitaux, des maisons de retraites, des prisons...), ponctuellement ou non, et pour lesquelles toute mobilité quelle qu'elle soit est impossible. Le terme empêché à l'avantage de cibler, d'imager l'incapacité première, le mur réel, entre ces personnes et ici le musée. D'ailleurs, ce public bénéficie généralement d'actions hors

40 Charte d'accueil des publics du champ social [en ligne] URL : http://www.cite-sciences.fr/fileadmin/fileadmin_CSI/fichiers/vous-etes/professionnel/relais-champ-social/Charte-vivre-ensemble.pdf [consulté le 10 janvier 2018].

les murs, expression qui nomme cette fois explicitement ce mur et le matérialise, même s'il est ici question de l'enceinte du musée.

Est aussi induit par public empêché, que l'enfermement est l'unique obstacle à la venue des personnes. Et l'on pourrait donc supposer que leur sortie, si elle est bien sûr possible, résoudra la situation, les personnes reprenant ainsi le chemin du musée : « Signifier que les détenus sont "empêchés" laisse d'abord supposer qu'ils faisaient ou pourraient faire partie du public des musées et que l'incarcération ne leur permet pas de s'y rendre. » (Rostaing & Touraut, 2015 : 28). Si l'on s'en tient au sens précis, il ne serait donc pas nécessaire de considérer d'autres problématiques à ces publics. Mais cette généralisation semble impossible compte tenu de la diversité des situations des personnes amenées à être plus ou moins longtemps enfermées : personnes âgées dépendantes, enfants malades, délinquants, prisonniers... Y compris d'ailleurs dans un même lieu : « Regrouper l'ensemble des personnes détenues sous le titre de "public empêché" comme cible des actions culturelles mises en œuvre en détention tend à façonner l'image d'un groupe homogène car partageant la même condition carcérale. » (Rostaing & Touraut, 2015 : 25). De notre point de vue, un terme globalisant ne dilue pas nécessairement l'ensemble des situations. C'est plutôt un problème de désignation, où est ici considéré l'obstacle plutôt que la personne. Il n'en demeure pas moins que les besoins en termes de médiation sont identiques sur un point : ils nécessitent un matériel transportable hors les murs du musée et dans l'enceinte d'institutions non adaptées à l'exposition d'œuvres d'art. Cette catégorisation est particulièrement intéressante en ce point commun.

Mais ce terme de public empêché a subi un glissement syntaxique pour caractériser tous les freins dus aux handicaps ou à toutes les difficultés rencontrées, sans toutefois « entrer dans le détail des obstacles matériels, symboliques, sociaux à l'accès aux équipements culturels » (Montoya, Sonnette & Fugier, 2015 : 58) : taire les problématiques constitue un euphémisme. Plus encore, ce mot véhicule toujours cette image du mur, impossibilité insurmontable, réduisant toutes les personnes handicapées ou en difficulté, à leurs incapacités et à la fatalité de l'éloignement. Bien sûr l'objectif est de réduire, de supprimer ces empêchements, mais il n'en reste pas moins que l'expression de public empêché matérialise un mur de difficultés, éloignant le musée de la personne. Il y a donc amalgame entre un enfermement réel et des obstacles supposés, une incapacité réelle et l'autre trop largement attribuée.

De la même façon, les publics éloignés désignent tout d'abord un éloignement géographique par rapport à la ville (ruralité, banlieue...), avant de glisser et de considérer une distance vis-à-vis des musées, puis par extension devenir des publics éloignés de la culture. Il est tout à fait réducteur d'envisager un isolement comme synonyme d'inculture, surtout à notre époque. Quoiqu'il en soit, les

musées peuvent proposer à ces publics des actions hors les murs. Ce qui tend à nous faire conclure que les public du champ lexical de l'éloignement sont des cibles très précisément identifiées avec des caractéristiques propres mais des besoins proches en matière de médiation externe. Il n'y a donc aucun intérêt à ne pas revendiquer cette appartenance qui se joue à l'extérieur du musée. Ils relèvent toutefois bien sûr des publics à inclure.

Le deuxième champ lexical est celui de la norme ou plutôt de l'exclusion de la norme. Sont concernés le non-public et le public spécifique.

Le terme de non-public est fréquemment employé pour désigner les personnes qui ne se déplacent pas jusqu'au musée. Expression pour la première fois utilisée dans la Déclaration de Villeurbanne rédigée par Francis Jeanson en 1968. Signée par un comité de directeurs de théâtres populaires et de Maisons de la Culture, cette déclaration revendique une autre vision de la culture, partant du constat d'une inégalité d'accès. Le non-public y est défini ainsi : « une immensité humaine composée de tous ceux qui n'ont encore aucun accès ni aucune chance d'accéder prochainement au phénomène culturel sous les formes qu'il persiste à revêtir dans la presque totalité des cas » (Jeanson, 1972 : 120).

L'absence de visite au musée pour le non-public semble donc découler d'une distance physique mais aussi symbolique (l'instruction). Alors pourquoi ne pas considérer ce non-public comme le public du champ lexical précédent de l'éloignement ? Est en jeu ici « l'extériorité radicale » produite par l'expression même de non-public : « La dénégation qu'elle suggère signale déjà un processus de marginalisation, voire d'exclusion. » (Fleury, 2016 : 32). Pourtant, il ne s'agit ici que de nommer un état de fait constaté par ces personnes qui entendent lutter contre. L'objectif de cette catégorisation sociale de non-public est de cibler, sans entrer encore une fois dans le détail des situations, les personnes exclues de la culture : « ceux qui sont habituellement exclus de la culture et qui ne se rendent jamais dans les musées et leurs expositions. » (Jacobi, 2016 : 8).

Or, si l'on s'en tient au sens littéral de cette appellation, le non-public rassemble seulement les personnes absentes du musée. Ce qui fait entrer dans cette catégorie une multitude de personnes qui ne relèvent pas d'une situation d'exclusion sociale ou culturelle. En effet, le public des musées d'art peut être par exemple non-public des musées de science, il n'en n'est pas pour autant un non-public de la culture. Le non-public comprend donc des personnes aux parcours culturels divers et fluctuants, relevant de carrières de visiteurs hétérogènes : « on ne naît pas non-public, on le devient : il s'agit d'un processus et non d'un état » (Saez, 2018). Effectivement, la dérive est grande

de fixer cette frange du public du musée caractérisée uniquement par son absence, dans un statut définitif d'inculture véhiculée par une vision simplifiée.

Ainsi, au-delà de ce critère d'absence, il semble nécessaire de trouver d'autres points communs entre toutes ces personnes ne visitant pas un lieu culturel. Il est par exemple possible d'envisager des distinctions entre un non-public « non cultivé », « consumériste » et « contestataire » (Péquignot, 2007). En somme, le non-public ne vient pas car il n'est pas intéressé par l'offre culturelle, la rejette ou l'ignore, mais il n'est pas directement synonyme d'exclu social. Cette case apparaît alors trop grande car elle ne cible pas directement les problématiques des personnes exclues de la culture.

Quant à l'expression de public spécifique, tout en ne décrivant rien, semble pointer des particularités, des traits distinctifs, qui résumeraient ces personnes à une certaine marginalité, sous-tendant de ce fait l'existence d'une norme : « appellation qui porte confusément en soi l'idée d'une dérogation à une norme implicite, cette norme s'érigeant alors en normalité » (Bougenies *et al.*, 2015 : 116)[41]. En effet, apparaît spécifique ce qui ce détache de la norme. Les publics spécifiques seraient-ils donc hors norme ? Si l'on considère l'évolution des normes d'accessibilité, ce constat est devenu strictement faux concernant plusieurs situations de handicap (notamment les aménagements pour les personnes à mobilité réduite). Mais l'idée de différence est tenace lorsque l'on considère le handicap et l'exclusion, et en cela le mot de spécifique pose un réel problème, car il éloigne les personnes (cette fois-ci en termes d'identification) au lieu de les rapprocher : « expression sans doute la plus problématique, qui accroît l'effet de stigmatisation et d'amalgame de populations dotées de caractéristiques sociales extrêmement diverses » (Montoya, Sonnette & Fugier, 2015 : 58-59). Est ainsi véhiculée la vision dichotomique d'une société entre norme et exclusion.

Une troisième catégorie regroupe le champ lexical de la fragilité. Il est ici enfin autorisé de nommer l'état de la personne (et de sortir des euphémismes), non par rapport à une norme sociale, mais à la difficulté qu'elle éprouve : public en difficulté, public fragilisé, public vulnérable (terme juridique français, à notre sens trop victimaire dans le contexte muséal). Certes, le défaut de ce groupe syntaxique est de réduire les personnes à leurs problèmes dans une vision quelque peu misérabiliste. Or, ériger un groupe autour de la fragilité, ne dit pas que toutes les personnes en situation de handicap ou d'exclusion entrent dans cette catégorie. Il ne s'agit pas de catégories

41 À noter la thèse en 2015 de Fanny Bougenies « Expérience de visite muséale for all : le cas d'enfants avec et sans handicaps au Palais des Beaux-Arts de Lille : visite augmentée et construction de sens » sous la direction de Sylvie Leleu-Merviel. Thèse consultable uniquement sur place à Valenciennes, indisponible pour le prêt.

sociales mais muséales, l'objectif de regroupement est donc différent. Ainsi peut-on se dire que si par exemple des publics en situation de handicap ne rencontrent pas de difficulté, c'est que l'accessibilité fonctionne et que la médiation est adaptée : ils ne relèvent donc pas de la catégorie du public en difficulté. Ainsi, selon nous, les catégories sociales ne s'exportent pas dans le musée.

En prolongeant cette idée, nous arrivons à la quatrième et dernière solution syntaxique et non la moindre, celle de ne pas nommer les publics :

> Dire qu'il n'y a pas de public spécifique [...] C'est aussi défendre, préserver, faciliter la possibilité pour chacun de construire une relation autonome, souveraine, à l'œuvre d'art, quelles que soient les spécificités de sa condition. S'il n'y a pas de public spécifique, il y a, cependant, la nécessité d'actions culturelles spécifiques. (Bordeaux, 2007 : 19).

Il ne s'agit donc pas du déni des problématiques des personnes porté à son paroxysme mais plutôt d'une posture visant à considérer les publics à inclure comme ne relevant pas d'une médiation inférieure. Ainsi, il est plutôt question d'appréhender non pas les difficultés de ces personnes, mais leurs besoins pour les pallier. C'est tout le sens de la formulation des *special education needs* (besoins éducatifs particuliers) à propos du modèle d'école inclusive britannique[42] : qualifier les besoins au lieu de catégoriser les personnes. Si l'on continue le parallèle anglo-saxon, est ici supposée une modification de la formation des enseignants pour l'inclusion (Barrère & Mairesse, 2015). Nous souscrivons à cette même vision dans l'institution muséale, mais nous nous interrogeons sur cette étape cruciale : la connaissance accrue des problématiques des publics à inclure. Ne serait-il pas alors nécessaire de continuer temporairement à nommer les publics pour mieux les identifier ? Puis progressivement, par la formation d'une part et une vision universelle d'autre part, l'objectif d'inclusion pourrait être atteint et la médiation s'adresser à tous. A ce moment-là, tout ce vocabulaire sera surfait et perdra de lui-même son intérêt.

De ce fait, dans l'attente de cette future inclusion, nous choisissons de considérer des publics fragilisés, et pour en définir les contours, nous sous-entendons des publics fragilisés par des problématiques médicales, sociales et médico-sociales (nous expliciterons ce choix plus loin dans le point 1.2.3.1. Fragilisé : un terme en attente d'une inclusion totale). Enfin, nous postulons que le public fragilisé ne relève pas plus a priori du non-public que des exclus de la culture.

42 *Education Act*, 1981. [en ligne] URL : http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1981/60/enacted [consulté le 5 avril 2019].

1.2.1.3. Représentations associées aux publics fragilisés

Ce vocabulaire muséal politiquement correct est évocateur des représentations associées aux publics fragilisés. Bien que l'intention première des euphémisations soit souvent de protéger les minorités (tel qu'initié par le courant des *Minority Studies* développé dans les années 1960 aux États-Unis), le langage peut toutefois véhiculer et induire des idées reçues :

> Les formules "publics empêchés", "non-publics" ou "discrimination positive" ont fini par construire de fausses représentations des personnes dites éloignées des pratiques culturelles. Elles réduisent ces dernières à la fréquentation des lieux officiels et sont à l'origine de représentations toutes faites sur le profil des plus démunis. (Saada, 2015 : 89).

En effet, les mots choisis semblent jouer en défaveur des publics fragilisés, cultivant et exacerbant les préjugés. De plus, tout ce lexique cohabite, et jette d'autant plus le trouble sur les publics ciblés : « Cette palette sémantique est le signe à la fois de l'embarras des collectivités publiques devant le problème social de la distance culturelle, et le signe qu'à chaque changement de terme il y a redéfinition et volonté d'extension des populations visées. » (Bordeaux, Burgos & Guinchard, 2005 : 28). Ainsi, l'institution muséale participe d'une vision, subie par les publics fragilisés, qui entrent de plus dans de nouvelles catégorisations. Le poids de ce langage institutionnel semble tout aussi fondamental que la rencontre humaine :

> La recomposition des identités sociales est donc appréhendée […] sous l'angle de processus variés de négociation entre des individus entre eux, qu'ils partagent ou non la même condition, mais aussi entre des individus et des institutions qui leur attribuent des positions peu enviables ou stigmatisantes desquelles il faut tenter de se défaire pour pouvoir vivre dignement. (Paugam, 1996 : 572).

Alors que considérer comme relevant des représentations ?

> Les représentations, ce sont les "connaissances naïves", un "savoir préalable", des cadres d'interprétation préexistants, constitués de choses enseignées, mais aussi de choses qui ressortent de l'expérience personnelle, de l'imagination, d'idées préconçues, imagées, parfois simplistes ou franchement aberrantes... (Gob & Drouguet, 2014 : 184).

Il s'agit donc de toutes les informations accumulées par une personne sur un sujet, de bric et de broc, les stéréotypes n'étant pas nivelés par des sources abordant des aspects plus scientifiques. C'est par exemple le cas du handicap, qui « absorbe en effet, comme un buvard, les émotions, les croyances, les superstitions, les peurs chimériques et les fantasmes. Par une sorte d'endormissement de la raison, ce qui est présenté comme établi, et se transmet comme tel, ne procède souvent que de préjugés. » (Gardou, 2014 : 9).

Nous pouvons également ajouter un aspect de projection dans les problématiques des personnes fragilisées : « Sociologiquement, un aveugle n'est pas seulement un individu qui ne perçoit pas les formes et est contraint de penser et d'agir en conséquence, c'est un être qui, de gré ou de force, incarne l'image que les voyants se font de la cécité et qui est traité conformément à cette représentation » (Henri, 1958 : 32). Effectivement, face à certaines problématiques, un manque de distanciation se traduit chez certaines personnes par une projection personnelle dans un vécu fantasmé. Cela est très subjectif et n'apporte aucune explication supplémentaire, mais peut augmenter l'empathie ou au contraire la réduire selon les idées projetées. D'ailleurs, faire vivre une situation de handicap est également proposé lors de sensibilisation. Selon nous, la seule immersion déconnectée des informations scientifiques ne suffit pas à comprendre la réalité de multiples situations complexes. Car de nombreuses adaptations personnelles aux problématiques se mettent en place sur un temps long et les personnes apprennent à vivre avec. Il est donc impossible de se transposer soi-même à la place de. Le vrai danger selon nous est d'au contraire renforcer les représentations à partir d'expériences généralistes rapides. De plus, certaines sensibilisations à des déficiences (notamment la cécité avec les rituels de bandeaux sur les yeux, déplacements tâtonnants, goûts et odeurs à deviner...) peuvent apparaître ludiques pour beaucoup de personnes valides qui se découvrent eux-mêmes autrement et peuvent ainsi tendre à tirer des conclusions sur tout un public. Cet aspect récréatif contraste avec des réalités multiples. De plus, il est impossible de sensibiliser physiquement les médiateurs à toutes les problématiques des publics fragilisés : faut-il proposer aux personnes de dormir dans la rue pour comprendre les SDF (sans domicile fixe) ? Ou de subir un tabassage avant de travailler avec des femmes battues ? Tester la drogue pour comprendre des toxicomanes ? Ainsi, ces parallèles nous interrogent : faut-il penser la sensibilisation en l'incrustant encore plus dans le corps donc dans l'absence totale de distanciation ?

A partir de représentations déjà identifiées, nous pensons distinguer plusieurs conséquences, trois voies qui nous semblent se dessiner et auxquelles est susceptible d'être confronté le médiateur dans son travail avec les publics fragilisés : l'idéalisation, la compassion et le rejet.

Tout d'abord, le médiateur peut avoir tendance à recourir à une idéalisation du public en général, y compris en dehors des problématiques des publics fragilisés. Jean-Louis Fabiani distingue ainsi deux sortes de publics idéalisés : le public inventé et le public dénié. Le public inventé est « le bon public », « le peuple en sa forme studieuse, pétri de bonne volonté culturelle et toujours à l'écoute des bons médiateurs » (Fabiani, 2003 : 310). Il s'agit d'un public parfait. Une autre forme de perfection est à l'œuvre quant au public dénié : il est à considérer du point de vue de

l'artiste qui viserait une « disparition du public ou […] l'existence d'un public entièrement domestiqué, éduqué » (Fabiani, 2004 : 67). Idéal du médiateur et de l'artiste, les publics inventé et dénié ont leur place face à l'art et dans le musée. Fabiani met également en évidence deux autres publics : en dehors des représentations, le public constaté concerne les visiteurs réels, loin d'un autre idéal, celui du « public à conquérir » (Fabiani, 2003 : 311). De la même manière, les publics fragilisés semblent pouvoir s'inscrire dans ces schémas et être tour à tour, des publics attentifs, des publics qui se font oublier, ou des publics simplement réels, ou encore une niche de publics.

Ensuite, les représentations peuvent aboutir à la compassion, à savoir dans le sens commun ce « Sentiment de pitié qui nous rend sensible aux malheurs d'autrui »[43]. Daniel Jacobi (Jacobi & Denise, 2017 : 24) parle d'ailleurs de médiations compassionnelles pour en qualifier les fondements. Nous rejetons cette forme d'approche qui nous semble hors de propos, parfaitement déplacée, et creuse le fossé de représentations entre un monde d'exclus et un monde de personnes épargnées. Et cette vision est tenace :

> Or, certainement à cause d'une tradition caritative qui marque notamment la culture judéo-chrétienne, perdure une difficulté à concevoir que les réponses à apporter au handicap relèvent du droit, non d'un devoir compassionnel ; que la compréhension de ses retentissements procède moins de l'émotion et de la bonne conscience que de l'intelligence et des droits humains. (Gardou, 2011 : 20).

Ainsi héroïsme et misérabilisme, sont les deux faces de ce même sentiment de pitié. La sphère médiatique peut participer de cet héroïsme en mettant en avant les destins exceptionnels, en véhiculant l'exploit plutôt que la vie quotidienne. Une fascination s'opère dès qu'une personne transcende son handicap (sportifs par exemple). Les films grand public abordant le handicap recourent plus souvent à des acteurs valides qui lissent la réalité et simplifient le handicap. Si une déficience ou une difficulté ne résume pas une personne, sa personnalité se construit néanmoins autour, se modifie, l'intègre. Les discours de réparation sont en cela violents car ils se veulent éradicateurs, et associent le handicap à une vie systématiquement gâchée. L'exemple de la prise de parole à l'ONU de Frank Stephens, un jeune homme américain, acteur et atteint de trisomie qui proclame « ma vie vaut d'être vécue », fait voler en éclats tout misérabilisme[44]. Car le handicap ne

43 Définition de *compassion*. Larousse. [en ligne] URL : https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/compassion/17625?q=compassion#17494 [consulté le 1er février 2018].

44 « JE SUIS UN HOMME PORTEUR DE TRISOMIE 21 ET MA VIE VAUT LA PEINE D'ETRE VECUE. Considérez-moi comme un homme, non comme une anomalie congénitale ou comme un syndrome. Je n'ai pas besoin d'être supprimé. Je n'ai pas besoin d'être soigné. J'ai besoin d'être aimé, mis en valeur, éduqué et, parfois, aidé. (...) une vie avec la trisomie 21 peut être aussi belle que n'importe quelle autre. Décidons à partir d'aujourd'hui d'inclure, non d'exclure ; d'éduquer, non d'isoler ; de célébrer, non de supprimer ! » Discours de Frank Stephens lors de la Conférence de la 37ème session du Comité des Droits de l'Homme de l'ONU et de la Journée mondiale de la trisomie 21 (Genève, 15 mars 2018). Captation vidéo. [en ligne] URL : https://www.youtube.com/watch?v=BJ8hoiD8Vps discours ONU à Genève 15 mars 2018 [consulté le 5 janvier 2019].

doit pas seulement être craint et combattu par la médecine, des millions de gens vivent avec.

Certains même s'y appuient pour bâtir une culture commune. Par exemple, la culture sourde développée chez les sourds signants (pratiquant la langue des signes), se voit mise en péril par la réparation médicale permettant d'entendre (l'implant cochléaire notamment), allant jusqu'à percevoir cette réparation comme un véritable « génocide » (Delaporte, 2002 : 70). Transparaît un défaut d'identification des entendants par rapport aux sourds[45] : ils ne souffrent pas de leur déficience auditive. Et pour aller plus loin, les sourds ne se sentent pas handicapés, ils rejettent d'ailleurs cette idée, et considèrent uniquement le fait qu'ils n'entendent pas. L'ethnologue et anthropologue Yves Delaporte met en avant le caractère inédit de création d'une langue (la langue des signes) par un collectif de personnes atteintes d'une même déficience (la surdité).

Et effectivement, apparaît ici l'un des aspects les plus fascinant du handicap : le développement de compétences. Il ne s'agit pas d'héroïsme, mais bien de capacités qui émergent du fait d'une déficience. Nous pouvons également considérer les personnes aveugles braillistes (pratiquant le braille), qui développent une sensibilité accrue de la pulpe des doigts. Dans quelques pays (Allemagne, Colombie), cette compétence est rentabilisée au profit du dépistage du cancer du sein et relève d'une véritable professionnalisation : assistante médicale tactile[46]. Dans un paysage discriminatoire également en matière d'emploi (en France 50 % des personnes déficientes visuelles sont au chômage[47]), ces perspectives sont encourageantes.

Enfin, la dernière dérive due aux représentations semble être le rejet. Il se trouve à l'autre extrême de la distance par rapport aux publics : « du côté des artistes et des travailleurs culturels, il existe dans les représentations une "ignorance – méfiance – distance" à l'égard du champ du travail social, parfois agrémenté d'un certain mépris vis à vis des travailleurs sociaux. » (Rouxel, 2011 : 212). Une mise à l'écart des publics pouvant même aller jusqu'à refuser toute action, comme dans l'exemple de l'illettrisme : « Cette représentation plus allégorique que réelle des illettrés […] a peut-être un effet paralysant sur des acteurs culturels engagés par ailleurs sur de vrais chantiers sociaux » (Bordeaux, Burgos & Guinchard, 2005 : 18). Cet ostracisme se retrouve également lors de choix d'un public privilégié, qui exclu de fait tous les autres. Cet investissement disproportionné va à l'encontre d'une vision inclusive des publics s'il ne s'agit d'inclure qu'une partie des publics déficients, et donc une seule partie des publics fragilisés.

45 Entendants, sourds, signants, sont les termes utilisés en langue des signes et en français dans la culture sourde, il n'est pas ici question de déficience auditive, du fait sûrement de la langue des signes qui est une langue très directe.

46 Site internet de la revue tactuel, revue spécialisée du handicap de la vue et de la surdicécité. URL : http://www.tactuel.ch/fr/depistage-avec-un-sens-du-toucher-affine/ [consulté le 3 janvier 2019].

47 Site internet de la fédération des aveugles de France. URL : https://www.aveuglesdefrance.org/nos-actions/emploi [consulté le 21 mars 2018].

Ainsi, les médiateurs n'étant pas formés à la relation aux publics fragilisés, la question de la distance émotionnelle nous paraît fondamentale. En effet, de part leur rapport aux publics, les médiateurs « entrent en relation d'aide avec les visiteurs » (Montpetit, 2011 : 226). Cette formulation nous interpelle évidemment par rapport aux publics fragilisés, et se dessine ici la pente glissante à laquelle peut être confronté le médiateur, à savoir un excès d'implication émotionnelle face à des situations difficiles. En effet, il nous paraît nécessaire de protéger les médiateurs, et ne pas les laisser par eux-mêmes se débattre avec leurs représentations, lutter contre l'idéalisation et trouver un juste milieu entre trop près et trop loin, entre compassion et rejet. Plus que tout, il est essentiel de garantir un cadre, celui de leur métier, il ne doit donc pas être question d'une implication personnelle mais professionnelle[48]. Car la connaissance des médiateurs au sujet des publics exclus peut avoir de nombreuses conséquences et contribuer à de « micro-utopies » (Bordeaux, Burgos & Guinchard, 2005 : 18). Or, cette voie semble pourtant bien réelle si l'on dépasse le poids des représentations : « Utopie ? Non, à condition, d'une part, d'apprendre à contester le pouvoir des normes qui nous gouvernent ; d'autre part, de déployer une volonté profondément réformatrice, hors du misérabilisme ou de l'héroïsme. » (Gardou, 2011 : 25).

1.2.2. Une vision sociale : l'exclusion de la société

Après avoir considéré les publics fragilisés dans le milieu muséal, comme exclus de la culture, situons-les à présent du point de vue social, comme exclus de la société. Nous expliciterons les différentes problématiques, les acteurs mobilisés ainsi que la place de la culture.

1.2.2.1. Problématiques médicale et/ou sociale des publics à inclure

Nous venons de le voir, le musée a son vocabulaire propre pour désigner les publics à inclure, évitant de nommer les problématiques réelles sous-jacentes : « les euphémismes sont nombreux pour qualifier les publics éloignés d'un accès à la culture que ce soit pour des raisons physiques, psychologiques ou sociologiques. » (Bordeaux, 2007 : 19). Dans le système de santé français, ces raisons ou difficultés sont regroupées dans trois secteurs : sanitaire, social et médico-social. De nombreux professionnels aux multiples statuts y interviennent. Premièrement, le secteur

48 Le séminaire de muséologie consacré à l'accessibilité universelle « Vers une accessibilité universelle dans les expositions : partage de pratiques » qui s'est tenu au Muséum de Toulouse le 3 décembre 2018 s'est clôturé par « Merci de votre générosité » à l'attention des professionnels du musée. On se trompe de cadre.

sanitaire (comprenant le médical et le paramédical) concerne exclusivement la maladie, donc le diagnostic et les traitements médicaux. Dans le volet médical qui nous intéresse plus particulièrement, plusieurs prises en charge existent : dans des hôpitaux, hôpitaux psychiatriques, cliniques ou en libéral ; en hospitalisation, internement, ambulatoire ou hôpital de jour ; pour un traitement long, court ou à libération prolongée ; le patient peut être stabilisé, guéri ou incurable. Deuxièmement, le secteur social vient en aide aux personnes en difficulté sociale (enfants, adolescents, adultes, familles), à travers des établissements et des services d'accueil : Aide Sociale à l'Enfance (ASE), Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ), réinsertion sociale, demande d'asile, traitement des addictions... Troisièmement, le secteur médico-social considère la maladie comme faisant partie d'un ensemble de difficultés (historiquement ce secteur émerge en 1975 suite à la médicalisation d'établissements sociaux), il concerne le handicap à tous les âges et la vieillesse.

Les secteurs social et médico-social participent aux politiques sociales (ils constituent ce que l'on désigne le travail social) et de ce fait sont encadrés par les mêmes lois : la loi du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales et la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. D'autres récentes lois tendent également vers un décloisonnement des trois secteurs afin de considérer une continuité dans un parcours de soin. Ainsi, l'objectif est une prise en compte globale de la santé des personnes, au-delà de la maladie, mais bien au sens de l'Organisation Mondiale de la Santé : « La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité. » (OMS, 1946)[49].

Et c'est la même approche globale des personnes qui réside derrière le terme de problématique. Problématique désigne dans le sens courant l'« ensemble des questions, des problèmes […] posés par une situation »[50]. Ainsi, particulièrement dans le travail social, va être définie la problématique d'une personne, c'est-à-dire une compréhension globale de son comportement, de ses difficultés, de ses limites mais aussi de ses potentialités. A partir de cette problématique découleront des objectifs opérationnels personnalisés et les actions à mettre en place. Le terme de problématique sert à considérer des situations complexes d'une façon plus large qu'un simple cumul d'obstacles, et tente de définir largement tous les besoins d'une personne à un temps t. En effet, si l'on considère uniquement une difficulté, alors elle seule émerge, sans tenir compte de ses conséquences et répercussions sur la totalité de la vie de la personne. Par exemple pour une personne déficiente visuelle, la problématique prend en compte, au-delà de la réalité de son problème de vision, son traitement médical, sa compensation, le déplacement, l'aménagement, etc.

49 Préambule de la Constitution de l'OMS, 1946. [en ligne] URL : https://www.who.int/fr/about/who-we-are/constitution [consulté le 20 avril 2019].

50 Définition de *problématique*. Larousse. [en ligne] URL : http://larousse.fr/dictionnaires/francais/probl%c3%a9matique/64044?q=probl%c3%a9matique#63327 [consulté le 1er février 2018].

Considérer une problématique sert à ne pas limiter les personnes à leurs problèmes car cibler uniquement une difficulté tend à simplifier la complexité d'une situation. Ainsi, dans l'exemple d'un autre de nos publics cibles, la catégorie muséale des apprenants le français amalgame de multiples problématiques (illettrisme, analphabétisme, migration légale ou illégale, expatriation...) dont l'apprentissage du français est une difficulté commune.

Dans cette vision sociale, comment sont alors nommées ces personnes ? Les termes usuels sont usager, bénéficiaire, résident (quand la personne est hébergée) dans le secteur social et médico-social, ou encore patient, malade dans le secteur sanitaire. Ces appellations sont régulièrement questionnées, à noter en 2015 la revendication des expressions personnes accueillies et personnes accompagnées[51]. Concernant l'accompagnement, il peut être physique ou administratif, nommer un établissement ou un service. L'accompagnement vient suppléer une baisse d'autonomie et ne suppose pas une présence constante. De ces notions découlent le point commun de toutes ces personnes : « Les personnes accueillies ou accompagnées ont en commun d'être considérées comme fragiles » (Priou & Demoustier, 2015 : 2). Nous touchons donc du doigt ce qui relie ces personnes : « Malgré leurs diversités, ces populations vulnérables ou encore en situation de vulnérabilité ont en commun de ne pas parvenir, à subvenir à leurs propres besoins, ou d'exiger des soins constants ou de constituer une menace pour elle-même ou pour autrui. » (Priou & Demoustier, 2015 : 99-100).

Les conséquences de ces fragilités sont aussi communes et plongent inexorablement les personnes dans des situations d'exclusion sociale voire d'invisibilité (telle que définie lors de l'enquête dirigée par Stéphane Beaud, Joseph Confavreux et Jade Lindgaard) :

> ils n'ont souvent rien à voir les uns avec les autres et sont de ce fait difficiles à percevoir. Ils ne forment pas une classe sociale homogène ni même des catégories sociales étanches. Pourtant, tout au long de l'enquête, beaucoup des personnes rencontrées se sont reconnues dans la notion d'invisibilité, entendue non pas comme une catégorie sociologique, ni comme un statut qui ouvrirait des droits particuliers, mais comme une situation et un ensemble de processus qui conduisent à un sentiment de non-reconnaissance et de mépris social. (Beaud, Confavreux & Lindgaard, 2008 : 11).

Forts de l'enquête qu'ils ont dirigée, les auteurs proposent et détaillent une liste des personnes invisibles : « accidentés et intoxiqués au travail », « banlieusards », « délocalisés », « démotivés », « discriminés », « disparus » (mort sociale), « dissimulés » (homosexualité[52]), « drogués »,

51 Conseil Supérieur de Travail Social, 2015. Rapport : *Refonder le rapport aux personnes "Merci de ne plus nous appeler usagers"*. [en ligne] URL : https://www.cnle.gouv.fr/rapport-du-csts-refonder-le.html [consulté le 14 avril 2019].

52 Et par extension nous considérerons l'ensemble des identités de genre et orientations sexuelles, soit les personnes LGBT (lesbienne, gay, bisexuel, transgenre et assimilé).

« égarés », « éloignés », « enfermés », « expulsables », « expulsés », « femmes à domicile », « gars du coin », « gens du voyage », « habitants des taudis », « handicapés », « intermittents de l'emploi », « jeunes au travail » (inégalité entre les générations), « oubliés de la santé », « précaires du public », « pressurés », « privatisés », « prostitué(e)s », « rénovés », « RMIstes » (devenus RSAstes), « salariés déclassés », « sans-emploi », « sans-domicile », « sous contrôle », « sous-traités », « stagiaires », « surendettés », « travailleurs de l'ombre », « vieux pauvres ». Nous nous appuyons volontiers sur cette liste afin d'éclairer concrètement nos publics fragilisés, qui nous le constatons, peuvent tout à fait passer à travers les mailles des prises en charge médicales et/ou sociales :

> La France invisible ce sont des populations qui, malgré leur nombre, sont masquées, volontairement ou non, par les chiffres, le droit, le discours politique, les représentations médiatiques, les politiques, les études sociologiques ou se trouvent enfermées dans des catégorisations dépassées qui occultent leurs conditions d'existence (Beaud, Confavreux & Lindgaard, 2008).

Afin de ne pas reproduire et prolonger cette invisibilité au sein du musée, nous proposons donc de considérer un *public invisible*, soit le public fragilisé qui vient par lui-même sans être repéré en tant que tel et sans en informer l'institution muséale. Car selon nous, être public fragilisé ne sous-entend pas que les personnes ne viennent pas au musée. Comment le savoir ? Ils ne sont pas interrogés dans les sondages. Comment les repérer ? 80 % des handicaps sont invisibles, et les problématiques sociales ne sont sont pas toujours repérables car elles peuvent être dissimulées, donc sont souvent invisibles elles-aussi. Par extension, nous pouvons envisager un *non-public invisible*, soit le public fragilisé qui ne vient pas au musée mais qui est en situation de fragilité. Réfléchir à une inclusion de ces fragilités identifiées nous apparaît comme une piste prometteuse. En effet, si toutes les fragilités tendent vers l'exclusion, alors il semble logique d'inclure toutes les fragilités. Loin de vouloir rajouter de la complexité, il s'agit avant tout de détacher le public fragilisé de la masse.

1.2.2.2. PLURALITÉ D'ACTEURS MÉDICAUX ET/OU SOCIAUX

Si en fonction des problématiques précédemment évoquées, nous voyons clairement que la présence d'un acteur (médical et/ou social) et d'une prise en charge ne sont pas systématiques, il nous paraît cependant important d'expliciter les différences de statut entre les personnes susceptibles d'accompagner les publics à inclure (sachant que même en cas de prises en charge, une personne référente n'est pas toujours présente au quotidien). Selon nous, il est donc primordial de ne pas

baser l'ensemble de l'inclusion muséale sur la présence d'un intermédiaire entre le public et la personne fragilisée. Car conditionner le public fragilisé dans une relation de dépendance à un autre va à l'encontre de l'objectif d'autonomie de tout travail social. De plus, en dehors des acteurs institutionnels, se retrouvent comme pour tout visiteur, le choix pour le public fragilisé de venir avec des compagnons (amis, famille) ou en solitaire. De notre point de vue, l'autonomie muséale est l'objectif à atteindre, les partenaires institutionnels potentiels n'étant que des acteurs temporaires sur ce chemin.

De façon logique, couplé au statut de personnes accompagnées, nous choisissons d'utiliser le terme générique d'accompagnateur pour désigner l'ensemble des personnes extérieures au musée susceptibles d'accompagner une personne fragilisée. Nous considérons l'accompagnateur en tant que « Personne qui accompagne un enfant, un malade, un handicapé, etc., pour lui servir de guide ou de garde. »[53], donc dans le sens commun de se déplacer avec. Ce mot vient de l'ancien français *compain*, qui signifie compagnon. Mais dans notre conception muséale, l'accompagnateur de publics fragilisés se distingue du compagnon tel que défini par Stéphane Debenedetti (2003) comme des amis proches ou des membres de la famille. Ce dernier établit d'ailleurs un rapport entre une faible familiarité muséale et la présence de compagnons ainsi que trois raisons principales justifiant d'être accompagné : tout d'abord l'enrichissement mutuel, soit ce besoin de discuter face à l'œuvre ; puis la récréation, le fait de pouvoir faire une pause pendant la visite en discutant du quotidien ; et enfin la réassurance ou le soutien affectif, la présence du compagnon réduisant le malaise du visiteur (ce malaise pouvant être dû aux œuvres, face auxquelles le visiteur occasionnel peut se sentir démuni et se remettre en question, ou à l'austérité perçue du musée si le lieu n'est pas convivial, ou encore aux autres visiteurs, la foule pouvant être perçue comme anxiogène ou trop savante, mettant à mal l'estime de soi du visiteur occasionnel). Le compagnon représente donc un refuge, une bulle de bien-être et dédramatise la sortie au musée. Les bénéfices sont encore plus forts quand la personne est intime, le visiteur peut échanger ses doutes, ses réflexions, même s'amuser. Cependant, la présence du compagnon est choisie quand celle de l'accompagnateur relève de l'obligation inhérente à une prise en charge, résumant alors le public fragilisé accompagné à un public captif. Le public captif s'oppose au public spontané (Jacobi, 2017).

Si l'on se place dans ce schéma d'accompagnement, du point de vue du musée, l'accompagnateur est un partenaire, un interlocuteur auquel s'adresser pour accéder au public

53 Définition d'*accompagnateur*. Larousse. [en ligne] URL : http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/accompagnateur/468?q=accompagnateur#461 [consulté le 18 juin 2018].

fragilisé. Or, les modes d'intervention fluctuent d'un type d'accompagnateur à l'autre, nous souhaitons donc synthétiser ici les différences générales de certains statuts. Par là même, il s'agit de questionner l'appui des médiateurs muséaux sur ces acteurs du médical et/ou du social. Ce tiers qui fait lien entre le musée et le public fragilisé peut donc être un professionnel, un bénévole, un aidant, ou même ne pas être physiquement dans le musée.

Par professionnel nous entendons quelqu'un qui a suivi une formation en bonne et due forme aux statuts et titres réglementés. A contrario, le bénévole est quelqu'un « Qui apporte son aide volontaire et sans être rémunéré »[54]. Malgré ses bonnes intentions, il est généralement profane, notamment dans la relation d'aide. Selon nous, le danger est grand en termes de distanciation, ce qui peut nuire en premier lieu aux personnes aidées mais aussi au bénévole lui-même. Il peut toutefois bénéficier de formations basiques pour s'aguerrir. Sinon sans bases éthiques, il absorbera et reproduira un discours d'expérience et se créera la sienne « sur le tas ». Face à la détresse rencontrée, les bénévoles auront tendance à répondre par l'émotion ou à mettre en place des mécanismes de défense pour se protéger psychologiquement. Enfin, l'aidant entretient le rapport le plus personnel avec la personne fragilisée, il s'agit d'une « Personne qui s'occupe d'une personne dépendante (âgée, malade ou handicapée) »[55]. Cette dépendance de la personne fragilisée à tout âge rend la présence de l'aidant obligatoire. Le statut d'aidant sous-entend une proximité initiale avec la personne aidée, ils sont d'ailleurs appelés aidants familiaux ou naturels. Comme les bénévoles, il ne s'agit pas d'un travail, les aidants ayant par ailleurs fréquemment un emploi (dans 50 % des cas)[56].

Même si l'on peut vouloir inclure les bénévoles et les professionnels dans une même catégorie de travailleurs sociaux et parce qu'ils s'identifient comme tels (Montoya, Sonnette & Fugier, 2015), il y a bien des réalités très différentes. D'autant qu'historiquement, le terme de travail social marque la « construction du social comme entité professionnelle » (Chopart, 2000 : 18), né entre les années 1960 et 1980, période où les professions sociales s'institutionnalisent du fait de leur multiplication. Cette reconnaissance de formation professionnelle est cependant très aléatoire selon les périodes :

54 Définition de *bénévole*. Larousse. [en ligne] URL : https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/b%c3%a9n%c3%a9vole/8738?q=b%c3%a9n%c3%a9vole#8681 [consulté le 14 avril 2019].

55 Définition d'*aidant*. Larousse. [en ligne] URL : https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/aidant/10910266 [consulté le 14 avril 2019].

56 WEBER Amandine, 2010, « Données de cadrage concernant l'aide dans les deux enquêtes Handicap-Santé-Ménages et Handicap-Santé-Aidants (2008) ». In BLANC Alain (dir.) *Les aidants familiaux*. Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble. p.71-88 (Handicap vieillissement société)

> L'exigence de qualification est en effet assez récente, tant pour les équipes de direction que pour l'ensemble des professionnels. […] Mais dans un contexte de massification des besoins sociaux et de maîtrise des dépenses publiques dans les secteurs, les années 1980-1990 marquent une pause dans l'exigence de qualification. (Priou & Demoustier, 2015 : 128).

A travers ses guides d'accessibilité, le ministère de la Culture définit le travailleur social par : « terme générique désignant un ensemble large de professionnels exerçant auprès d'enfants, d'adolescents ou d'adultes en situation de dépendance une fonction d'aide de nature éducative, sociale, psychosociale ou médico-sociale. » (Salmet, 2007 : 100). Et plusieurs de ces professions sont même détaillées. Mais le plus important nous semble-t-il réside dans le relationnel. En effet, le travailleur social doit composer avec tous les publics du social et du médico-social. Le point commun du travail avec chaque public est l'établissement d'une relation. Pour ce faire, les professionnels doivent créer une distance nécessaire et mûrement réfléchie : « Ce qui suppose des savoirs, des savoir-faire, des savoir-être très larges, tout en intervenant auprès de publics aux problématiques parfois très différentes. La relation avec l'usager demeure centrale, et implique une réflexion sur leur positionnement professionnel et l'éthique de leur intervention. » (Priou & Demoustier, 2015 : 129). Nous souhaitons bien ancrer le travail concret du travailleur social, interlocuteur habituel des projets culturels, afin de contextualiser le partenariat des acteurs museaux et sociaux.

1.2.2.3. PLACE DE LA CULTURE DANS LE TRAVAIL SOCIAL ET LA SANTÉ

Aux vues de la diversité de profils des publics fragilisés, il paraît extrêmement réducteur de considérer l'intégralité de ce public comme éloigné de la culture. Forte de cette précision, nous souhaitons mettre en lumière ici l'une des caractéristiques, qui nous semble essentielle, du public fragilisé inscrit dans une prise en charge, à savoir sa sensibilisation à l'art et à la culture (précisément lors des prises en charge). Ainsi, pour cette fraction de personnes, la situation de fragilité peut être perçue comme une opportunité culturelle : « La prison apparaît en effet pour nombre de détenus comme un lieu de découverte de l'art dans la mesure où ils y ont le temps de s'initier ou de s'adonner à cette activité qu'ils goûtaient » (Rostaing & Touraut, 2015 : 28). En effet, cet appui récurrent sur la culture modifient le rapport à l'art des personnes, et s'ils en étaient éloignés, s'en rapprochent. Par prolongement, peut-être peut-on voir dans la prise en charge un moteur de déclenchement d'une carrière de visiteur ?

Pour illustrer l'appui de la santé, et en particulier du social, sur la culture, nous relatons le témoignage de Tiphaine Bouniol, coordinatrice socioculturelle du centre Jean Quarré d'EMMAÜS Solidarité, lors du colloque Vie des musés / Temps des publics (le 21 juin 2017 à Paris). A cette occasion, elle exposait une vision du social dans laquelle la culture est essentielle malgré les situations de grande précarité des personnes accueillies ou accompagnées[57] :

> Le droit à la culture participe à l'accueil digne des personnes. Il est nécessaire de penser des actions culturelles, dès le premier temps de la prise en charge, malgré l'urgence. 1. La culture favorise le lien social : reconnexion au monde, à soi, à sa parentalité, au groupe, à la société. 2. La culture pour l'estime de soi / valoriser ce que l'on est / se réapproprier sa culture et son identité. 3. La culture pour développer des aptitudes et des compétences : apprentissage du français, savoir-faire, savoir-être… 4. La culture pour développer ou retrouver autonomie, repères spatio-temporels, assiduité, engagement, expression désirs et souhaits, curiosité… 5. La culture pour retrouver le droit au plaisir : profiter d'un moment joyeux et agréable en dehors de toute démarche, accès au loisir culturel (témoignages de résidents : "ça fait du bien à la tête") (communication de T. Bouniol, 21 juin 2017).

De leur côté, Nathalie Montoya, Marie Sonnette et Pascal Fugier (2015) soulignent « les modes paradoxaux d'engagement des services de publics des institutions culturelles dans le champ du travail social : peu visibles et peu dotées, les actions culturelles menées dans ce champ se révèlent pourtant être des vecteurs de liens sociaux, éphémères, mais avérés. » (Montoya, Sonnette & Fugier, 2015 : 48). Ils en listent quelques effets positifs rapportés par les accompagnateurs : « revalorisation de soi, regain d'intérêt pour l'action, mise à distance de la souffrance ordinaire, etc. » (Montoya, Sonnette & Fugier, 2015 : 63). Nous le voyons, la culture n'est pas seulement un outil servant la mission sociale, elle est aussi un vecteur d'épanouissement :

> D'un côté, la culture peut être comprise comme un moyen d'insertion, entrant dans un dispositif instrumentalisé à des fins d'insertion professionnelle. La culture et le théâtre par exemple est alors "un outil-mode d'emploi" pour "bien savoir parler, en situation d'entretien d'embauche" et dans ce cas ; la culture est perçue comme un instrument du contrôle social. Soit la culture est un "outil – moyen" permettant de donner du sens à l'existence et d'accompagner les publics vers l'autonomie ; la culture est alors considérée comme un instrument d'émancipation, en lien avec la notion anglo-saxonne d'*empowerment.* (Rouxel, 2011 : 212).

Il s'agit donc de considérer d'une part une médiation par la culture, qui socialise, et d'autre part une médiation de la culture, qui explicite (Chante, 2000 : 45). Le premier cas semble relever de compétences sociales et le second de compétences culturelles.

57 L'association EMMAÜS Solidarité se compose de structures d'accueil et d'accompagnement : Maraudes, Centres d'Hébergement d'Urgence, Centres d'Hébergement et de réinsertion sociale, Pensions de familles, Résidences sociales.

Par ailleurs, dans certaines problématiques où la composante culturelle fait défaut, la compréhension de la culture peut être directement un objectif premier :

> L'illettrisme étant défini par [les professionnels de l'action sociale] comme un ensemble de difficultés interdépendantes, la culture est intégrée à la fois comme un droit fondamental, l'accès à la culture étant mis sur le même plan que l'accès au logement et au travail et un des éléments du mieux-être des personnes. (Bordeaux, Burgos & Guinchard, 2005 : 26).

La compréhension culturelle fait donc partie des objectifs du social, et ne se limite pas à être un support d'expression de soi.

Une « typologie de l'investissement culturel » (Bordeaux, Burgos & Guinchard, 2005 : 29) peut être alors envisagée selon trois modalités : des sorties dans des lieux culturels, des réalisations d'objets et des interventions d'artistes. Il s'agit donc de considérer le musée comme une action culturelle qui s'insère dans un travail social plus global (pour le cas des personnes prises en charge) et comme un acteur culturel parmi d'autres, qui accomplit par ailleurs sa mission de service public :

> Les acteurs culturels peuvent être classés en trois catégories : les institutions (musées, bibliothèques...) ; les structures (associations, compagnies, collectifs d'artistes) ; les individuels et les occasionnels (plasticiens, écrivains, animateurs d'ateliers, comédiens, musiciens). Les institutions fondent leur implication en faveur des publics en difficulté sur l'exercice plein et entier de leur mission de service public culturel. (Bordeaux, Burgos & Guinchard, 2005 : 26).

La place de la culture peut donc être en interne incluse dans le travail social au quotidien (expression de soi par des ateliers de création, plastique ou d'écriture...), en externe dans la visite de lieux culturels, ou exceptionnelle dans la rencontre avec un artiste ou un acteur culturel. Même si nous développons les aspects positifs du lien entre culture et social, il n'est pas unanimement considéré comme prioritaire : « pour le travailleur social, "la culture" n'est pas toujours considérée comme une "priorité" pour ses usagers, mais plutôt comme un supplément, "une cerise sur le gâteau", avec une représentation du monde des arts et de la culture distante et inaccessible, "pas pour moi". » (Rouxel, 2011 : 212). C'est pourquoi, tout cet investissement dans la culture dépend du porteur de projet, qui semble à la fois lui-même souvent installé dans des pratiques culturelles personnelles et également enclin à se lancer dans des expérimentations (Rouxel, 2011) : « Ils sont alors convaincus de la pertinence de la culture et de l'art comme leviers de transformation sociale et d'affranchissement symbolique des populations qu'ils touchent. » (Rouxel, 2011 : 204). Les travailleurs sociaux porteurs de projet culturel n'en sont pas pour autant formés spécifiquement.

Complétant les initiatives du social et de la santé, s'appuyant sur la culture, un mouvement inverse supplémentaire est initié par le ministère de la Culture à travers des programmes ministériels[58], qui incitent alors la culture à se tourner vers le social et la santé. La mission Culture et Handicap consiste à l'amélioration de l'accessibilité à la culture et aux pratiques artistiques. Dans le cadre de cette mission sont par exemple réalisés les guides pratiques du ministère de la Culture destinés aux professionnels, auxquels nous avons déjà fait référence. La mission Culture et Santé est une collaboration entre les deux ministères éponymes favorisant l'insertion de la culture dans les établissements hospitaliers (projets Culture à l'hôpital d'une part, et dans le secteur médico-social d'autre part), pour les patients mais également les professionnels et les proches des malades. Autre action commune du ministère de la Culture, depuis 2010 avec des associations nationales de solidarité[59], impliquées dans la lutte contre l'exclusion à travers le développement de la cohésion sociale, la diversité culturelle et la citoyenneté, ainsi que l'éducation artistique et culturelle (dont notamment Cultures du Cœur qui est impliqué dans la formation des travailleurs sociaux à la médiation culturelle, et qui favorise le partenariat avec les musées). Pour la mission Culture en prison, la culture trouve sa place dans le parcours de réinsertion directement au cœur des établissements pénitentiaires. De multiples activités artistiques sont proposées en partenariat avec les structures culturelles. Toutefois, les conditions de détention carcérales extrêmement dures peuvent rendre ces actions trop décalées ou futiles pour beaucoup de détenus : « il peut paraître dérisoire, voire indécent, d'aborder la question de la culture en prison quand le débat s'impose en premier lieu sur les conditions de détention : surpopulation, hygiène, besoins élémentaires » (Siganos, 2008 : 14).

58 Nous évoquons les programmes ministériels et leurs intitulés en date du 10 avril 2019.

59 Initialement sept associations en 2010 (les premières de la liste suivante) puis dix associations pour les conventions pluriannuelles d'objectifs 2016-2018 : Secours populaire français, ATD Quart Monde, La CIMADE service œcuménique d'entraide, Emmaüs Solidarité, Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale (FNARS), Fédération nationale des associations solidaires d'action avec les tsiganes et les gens du voyage (FNASAT-gens du voyage), Secours catholique-Caritas / Collectif Ensemble contre la traite des êtres humains, Jeunesse ouvrière chrétienne – Avenir et Joie (JOC) , Cultures du cœur, Apprentis d'Auteuil.
Site internet du ministère de la Culture. [en ligne] URL : http://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Developpement-culturel/Solidarite [consulté le 10 avril 2019].

1.2.3. Nos publics cibles : pour entrevoir la globalité du public fragilisé

Nous allons à présent expliciter nos choix de recherche, à savoir le terme de public fragilisé et nos trois publics cibles, que nous allons ensuite tour à tour présenter.

1.2.3.1. Fragilisé : un terme en attente d'une inclusion totale

Nous l'avons compris, quel que soit le terme utilisé pour qualifier les publics à inclure, positif ou négatif, la discrimination persistera. Il est donc nécessaire de procéder également à une inclusion syntaxique, en cessant de nommer différemment les publics. Or, l'étape essentielle avant de dissoudre les problématiques dans le tout (que constitue le grand public), est d'en maîtriser les aspects utiles à la médiation. Dans cette attente, nous pensons qu'il reste important de nommer les publics à inclure, et pour ce faire nous nous sommes fixée sur le terme de fragilisé. Il ne s'agit pas de créer ou de revendiquer une nouvelle terminologie mais bien de mettre en lumière tout un ensemble de difficultés. Car le mot fragilisé a l'avantage de sortir des expressions euphémisantes, il dit quelque chose sur l'état des personnes et leur situation particulière à prendre en compte. Cela est mis en avant par le sous-entendu contenu implicitement selon nous dans le mot fragilisé : (fragilisé) par des problématiques médicales, sociales ou médico-sociales.

A partir de ces caractéristiques tendant vers une exclusion sociale, nous avons pu isoler le public fragilisé du non-public et des exclus de la culture. Est-il donc pertinent que social et muséal, avec des objectifs différents, fonctionnent avec les mêmes catégorisations ? Nous pensons qu'il est important que le musée reste positionné du point de vue culturel même face à toutes ces problématiques sociales, et donc propose une inclusion muséale, voire culturelle, alors sous-partie d'une véritable inclusion sociale. Ainsi, pour rapprocher le public de la culture, le musée devrait semble-t-il s'appuyer sur les écarts de compréhension de ces publics du fait de leurs fragilités, donc rencontrant une *difficulté culturelle* au sein du musée.

Nous pensons également qu'il est préférable de rassembler les fragilités car cela reflète la réalité d'un fréquent cumul des problématiques, qu'elles soient d'ordre physique, psychologique et/ou sociale. C'est par exemple le cas pour le handicap, inscrit dans une « réalité bio-psycho-sociale » (Gardou, 2014 : 11), et encore pour la prison, provoquant un enfermement à la fois

physique, mental et social. Des catégorisations segmentantes semblent donc réductrices.

À la différence de fragile qui a un côté définitif, fragilisé renvoie à l'aspect temporaire d'une difficulté, donc potentiellement passagère, non ancrée dans un état de fait. En effet, fragilisé se dissocie en cela des termes empêchés et spécifiques où les personnes apparaissent différentes, avec des caractéristiques et des problèmes qui semblent graves et insurmontables. Avec le mot fragilisé, il y a plus de légèreté grâce au côté ponctuel, l'on aperçoit encore la personne en dehors de ses difficultés, l'on est en équilibre sur la frontière de la norme, entre inclus et exclus. Car une fois la fragilité surmontée, le public fragilisé peut redevenir un public lambda. Ce côté temporaire permet de rendre la frontière mouvante entre la norme et l'exclusion, il rapproche de soi et nous dit que cela peut arriver à tout le monde.

Avec le terme de fragilisé, nous tentons également de sortir ce public de la dimension de prise en charge ainsi que d'accompagnement pour penser autonomie. Le public fragilisé n'est pas nécessairement dépendant d'une tierce personne. Cette vision d'un intermédiaire inclus à qui s'adresser pour atteindre le public fragilisé semble donc à nuancer.

Enfin, si la fragilité, potentiellement temporaire, est le point commun de tous les publics en situation d'exclusion, elle l'est aussi pour toute l'humanité, et nous rassemble. Ne devrait-on pas viser « un univers social rassemblé, reconnaissant la fragilité comme condition commune et faisant place à ses diverses expressions comme aux droits qui en émanent. Car le seul lien natif entre les hommes est leur vulnérabilité. » (Gardou, 2011 : 25).

1.2.3.2. TROIS PUBLICS POUR GLOBALISER LES APPROCHES

Nous faisons le choix de ne pas cibler un seul public dans notre recherche. En effet, il nous paraît important de ne pas rester autocentré sur un public à inclure, ses déficiences et ses besoins spécifiques à combler. D'autant que chaque catégorie de public recèle une multitude de singularités qui entraînent des réalités et des compensations différentes, donc des solutions de médiation elles aussi différentes. Dans l'exemple de la déficience auditive, il y a des degrés de surdité, compensée ou non par divers appareillages, ce qui influe sur la communication utilisée : des compléments de langage autour de l'oralisation ou une langue visio-gestuelle qui sort du monde entendant et de la langue française (orale mais aussi écrite) : les médiations se doivent de répondre à ces singularités.

De notre point de vue, le musée n'a pas pour mission de se spécialiser dans un seul public à inclure et de laisser les autres de côté. Cependant, du fait des lois d'accessibilité, un nivellement peut s'opérer entre accessibilité et champ social. L'un clairement défini, l'autre plus vague. Faut-il rendre visible et discriminer, ou laisser le flou sur les publics concernés ? Les handicaps ont leurs pictogrammes, ainsi que des publics privilégiés tels que les familles avec jeunes enfants symbolisées avec une poussette. Qu'en est-il du public du champ social ? Sépare-t-on les problématiques et les affiche-t-on avec un logo : illettrés, SDF, migrants, jeunes de banlieue, femmes battues, toxicomanes... Idem avec la maladie, verra-t-on un logo Alzheimer, Sida, etc... ? Pourquoi détailler les accessibilités pour les uns et pas pour les autres ? Ces différences se justifient-elles ? Ces visions peuvent-elles se transférer ou leur confrontation élever la considération de tous ? Car, seules quelques problématiques médico-sociales (certains handicaps) sont traitées par les politiques d'accessibilité. Une différenciation s'exerce par déficits : on pointe les déficiences physiques une à une en sous catégories. Pourrait-on espérer ne pas avoir à résumer les personnes à leurs handicaps ou leur rappeler continuellement leurs différences ? :

> La terminologie stigmatisante, par exemple, mérite de laisser place à des mots et notions qui relient et remettent dans le mouvement général, sans aliéner la personne à ses manques. Probablement aurons-nous ainsi à abandonner, dans un temps plus ou moins proche, le terme « handicap », qui fait certainement partie de ces concepts émoussés, sinon épuisés, qui continuent à vivre, en entretenant des confusions et en légitimant certaines exclusions. (Gardou, 2011 : 20).

Notre volonté est de ne pas isoler un seul public exclu, mais de questionner tout ce que le musée propose en terme d'inclusion. Nous choisissons donc de cibler trois publics représentatifs des secteurs médical (les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer), social (les personnes en apprentissage du français) et médico-social (les personnes déficientes visuelles). En ciblant plusieurs publics, nous souhaitons globaliser le questionnement des offres de médiation aux publics en situation d'exclusion (quelques soient leurs problématiques). Il s'agit de faire converger les similitudes d'approche et à la fois les différences de traitement afin d'en dégager des caractéristiques.

Nous ne visons pas à élaborer un catalogue des médiations proposées aux publics fragilisés, ni une comparaison entre les musées. Nous souhaitons ici étudier plusieurs propositions nous permettant d'analyser les approches de ces publics. En effet, face à une même problématique, il semble qu'il y ait des traitements différents en termes de connaissance, d'accueil et de médiation selon les musées, comme ici repéré au sujet de l'illettrisme : une « tension […] entre l'universalité

de la cause et la singularité des réponses locales, des bricolages du réel. » (Bordeaux, Burgos & Guinchard, 2005 : 37).

Dans notre volonté de considérer une approche muséale inclusive pour tous, cette globalisation des publics fragilisés nous paraît évidente car elle s'inscrit dans la même vision qu'un travailleur social, qui n'est pas spécialiste d'un seul public. À l'aide de nos trois publics cibles, nous ambitionnons de rassembler les exclusions et que les avancées des uns profitent des autres, afin de ne pas recréer des inégalités. Nous rejetons l'idée d'une inclusion arbitraire, comme ce peut être le cas en concentrant les propositions envers certains publics[60].

Ce choix de globaliser les publics nous a permis de découvrir la force de la conception universelle (que nous développerons plus loin dans le point 1.3.2.2. Inclusion par la conception universelle : optimiser pour créer universel). Nous sommes donc convaincue qu'il est temps de penser une inclusion pour tous, exclus et inclus. La conception universelle se met au service de tous et augmente le bien-être de chacun, encore faut-il s'assurer de répondre à toutes les problématiques.

1.2.3.3. PUBLICS CIBLES REPRÉSENTATIFS DES TROIS SECTEURS

Nous allons maintenant présenter les trois publics de notre recherche : les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, les personnes en apprentissage du français et les personnes déficientes visuelles (nous détaillons ce choix méthodologique dans la seconde partie de cette thèse : 2.1.1.2. Une approche compréhensive). Ces publics fragilisés en particulier nous sont apparus, en termes d'actions muséales menées, les plus représentatifs respectivement des trois secteurs médical, social, et médico-social.

La maladie d'Alzheimer, problématique médicale, fait partie des maladies neurodégénératives[61]. En 2019, cette maladie qui se développe avec l'âge (après soixante-cinq ans), touche neuf cent mille français (avec deux cent vingt-cinq mille nouveaux cas par an) et

60 Comme l'expose Marie Dubrulle, médiatrice, dans son livre d'expérience autour de l'accessibilité (DUBRULLE Marie, 2016. *HandyBook : petit livre à l'usage des médiateurs culturels travaillant avec des publics aux besoins spécifiques*. Saint-Denis : Edilivre. 185 p.) : elle y détaille 17 techniques pour créer des dispositifs adaptés à la déficience visuelle sur 45 pages, mais aborde sommairement les autres handicaps : mobilité réduite 7 pages, déficience mentale 21 pages, déficience auditive 17 pages (et passe à côté par exemple de la spécificité de la langue des signes qui n'est pas une simple traduction mot à mot du français et donc s'appauvrit par la traduction, la visite perdant en fluidité, en intérêt et ne prenant pas en compte des temps de décrochage visuel nécessaire à l'observation des œuvres). La maladie d'Alzheimer est aussi rapidement évoquée sur 5 pages, avec peu de nuances.

61 A noter l'actuel plan Maladies neurodégénératives 2014-2019 ainsi que le plan Alzheimer 2008-2012, qui s'est conclu sur 3 axes : qualité de vie des malades et des aidants, recherche scientifique, actions d'information. Site internet du portail du gouvernement. [en ligne] URL : http://archives.gouvernement.fr/fillon_version2/gouvernement/le-plan-alzheimer-2008-2012.html [consulté le 1er mai]

majoritairement des femmes (60 %)[62]. Nous nous appuyons sur le neurologue Bernard Croisile[63], afin de définir quelques caractéristiques de la maladie. La maladie d'Alzheimer survient suite à des lésions des neurones entraînant des troubles comportementaux et cognitifs. Les fonctions cognitives permettent l'acquisition, le stockage, la transformation et l'utilisation des informations. Elles recouvrent : la mémoire, le langage, le raisonnement, l'apprentissage, l'intelligence, la résolution de problèmes, la prise de décision, la perception et l'attention.

La spécificité de la maladie d'Alzheimer est le trouble de la mémoire avec un oubli des événements récents et des nouvelles informations (en quelques minutes), sans que le patient n'en soit conscient. Toujours d'après le Dr. Croisile, plusieurs autres troubles peuvent survenir, quatre catégories se dessinent : troubles émotionnels (apathie, dépression, anxiété, labilité émotionnelle, exaltation de l'humeur, conduites régressives), troubles psychotiques (hallucinations, délires), troubles comportementaux (agitation, agressivité, instabilité psychomotrice, compulsions et stéréotypies), et troubles des instincts (sommeil, appétit, sexualité). En se combinant, ces troubles définissent une diversité de types de patients qui peuvent être assemblés par coupes d'opposition : agités / apathiques, dociles / opposants, tristes / heureux, matinaux / vespéraux (du soir). Le développement de ces troubles aboutit à une perte d'autonomie (appelée démence) et retentit sur la famille. Les profils des malades sont donc extrêmement divers. À cela s'ajoutent des malades jeunes (40-50 ans) qui développent un Alzheimer précoce, ils ne sont donc pas confrontés aux problématiques du vieillissement. Quel que soit l'âge de survenue, des patients peuvent également débuter la maladie sans troubles mnésiques : se distingue alors un tout autre type de patient. En effet, en entrant dans la complexité des troubles, il paraît bien complexe de trouver une homogénéité dans ces profils de patients.

Même si l'on ne peut actuellement guérir la maladie d'Alzheimer, certains troubles comportementaux peuvent être freinés par des traitements médicaux. De nombreuses approches non-médicamenteuses sont également proposées aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, parfois surprenantes, comme par l'intermédiaire d'animaux (médiation animale) avec la venue d'un cheval au sein même d'hôpitaux ou d'EHPAD[64]. Les objectifs des prises en charge non-médicamenteuses sont thérapeutiques et relèvent de quatre catégories : « thérapies basées sur la cognition et l'environnement (revalidation, orientation...), thérapies psycho-sociales (réminiscence,

62 Chiffres de l'association France Alzheimer. [en ligne] URL : https://www.francealzheimer.org/maladie-dalzheimer-vos-questions-nos-reponses/maladie-dalzheimer-chiffres/ [conculté le 2 mai 2019].

63 Colloque Musée et Alzheimer, le 21 novembre 2014, à la Philharmonie de Paris. Captation vidéo de la communication du Dr. Bernard Croisile, « Maladie d'Alzheimer : que savoir, que craindre, qu'espérer ? » [en ligne] URL : http://aurythmedusouvenir.philharmoniedeparis.fr/videos/colloque-part1-2 [consulté le 1er décembre 2016].

64 Association Les Sabots du Cœur, avec le cheval PEYO et son cavalier Hassen Bouchakour. [en ligne] URL : https://www.helloasso.com/associations/les-sabots-du-coeur [consulté le 2 mai 2019].

validation...), thérapies basées sur l'activité motrice (gymnastique douce, danse...), thérapies basées sur la stimulation sensorielle (musicothérapie, chorale, Snoezelen...) » (Lingiah, Ferière & Colmard, 2018 : 106-107). Au niveau de la prévention de la maladie d'Alzheimer, des facteurs de risque ont été isolés : un faible niveau d'instruction, le tabagisme, l'inactivité physique, la dépression, l'hypertension artérielle, le diabète, l'obésité. Pour lutter contre la maladie, il est donc conseillé de mettre en place des comportements préventifs de vie saine et de stimulation neuronale.

Par ailleurs, dans l'approche des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, l'aidant est central. Du fait de l'évolution des troubles, l'aidant est confronté à une augmentation des besoins de l'aidé. L'enjeu est à la fois de lutter contre l'isolement, conséquence fréquente de la maladie que ce soit pour l'aidé ou pour l'aidant, et de s'octroyer des moments de répit. Pour éviter l'épuisement face aux changements de comportement ou d'humeur, voire un réel risque de maltraitance, l'aide aux aidants procure écoute, informations et conseils.

L'apprentissage du français, problématique sociale, regroupe plusieurs catégories de personnes, mais exclusivement des adultes (il ne s'agit donc pas d'apprentissage scolaire à proprement parler). Si l'on s'en réfère à l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme (ANCLI)[65], sont ensuite dissociées les personnes ayant été scolarisées des personnes jamais scolarisées, les personnes francophones des non francophones. Il nous semble en effet profondément différent, du moins symboliquement, d'apprendre une langue étrangère ou sa langue maternelle. Les trois grandes catégories d'apprentissage du français sont donc : l'illettrisme, le Français Langue Étrangère (FLE) et l'analphabétisme. Toutes ces situations linguistiques renferment des réalités différentes.

Premièrement, l'illettrisme concerne des personnes francophones ayant été scolarisées mais dont la maîtrise du français est insuffisante ce qui les amène à rencontrer de nombreux obstacles dans la vie quotidienne. En situation d'illettrisme[66], les personnes peuvent être pour autant insérées socialement et travailler. Elles auront néanmoins tendance à mettre en place des stratégies d'évitement ou de contournement des difficultés, et seront plus souvent dépendantes d'autrui.

Deuxièmement, le français langue étrangère désigne des personnes scolarisées dans des pays non francophones et qui apprennent le français : des étudiants, des expatriés, des travailleurs étrangers, mais aussi des migrants (en situation régulière ou irrégulière : réfugiés, demandeurs

65 Site de l'ANLCI. [en ligne] URL : http://www.anlci.gouv.fr/Illettrisme/De-quoi-parle-t-on/Les-definitions [consulté le 4 mars 2018].

66 A noter le plan d'action opérationnel 2014-2018 de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme, à travers quatre orientations : baisse du taux d'illettrisme, prévention, organisation territoriale, outils. Site internet du gouvernement. [en ligne] URL : https://www.gouvernement.fr/lutte-contre-l-illettrisme [consulté le 2 mai 2019].

d'asile ou clandestins, avec, en attente de, ou sans papiers). Cependant, migrants et étudiants n'ont par exemple pas les mêmes préoccupations et de ce fait pas non plus le même rapport à l'apprentissage. C'est pourquoi l'on distingue le français langue seconde qui concerne « les migrants non francophones qui suivent une formation linguistique » (Adami, 2009 : 27). En effet, la politique de formation linguistique des primo-arrivants est soumise à des lois : le Contrat d'Intégration Républicaine (CIR) exige la maîtrise des rudiments de la langue française (niveau débutant A1)[67], puis pour avoir la nationalité française il faut justifier d'une maîtrise de la langue à l'oral (niveau B1 oral)[68].

Troisièmement, l'analphabétisme touche des personnes qui n'ont connu aucune scolarisation quel que soit leur pays d'origine, francophone ou non : elles ne savent ni lire ni écrire aucune langue. Il est important d'observer que l'obligation de scolarisation en France protège de l'analphabétisme, cependant, l'illettrisme reste présent (7 % des 18-65 ans selon l'ANCLI). Le néologisme illettrisme a d'ailleurs été créé en 1978 par l'association ADT Quart Monde pour marquer cette distinction entre français et immigrés, soit entre apprentissage de la langue maternelle et d'une langue étrangère. Il s'agissait également de se soustraire de l'aspect péjoratif du terme d'analphabétisme, contenant le mot bête (Lahire, 1999 : 61). Nous notons que cette volonté de différenciation disparaît avec l'expression de personnes en apprentissage du français.

Concernant la formation linguistique, les trois méthodes semblent proches, le français langue seconde empruntant au français langue maternelle et au français langue étrangère (sauf pour l'alphabétisation) : « Ce ne sont pas les aspects méthodologiques ou techniques qui sont différents, mais la démarche et les objectifs, qui eux-mêmes dépendent très étroitement du contexte social, économique et politique » (Adami, 2009 : 107). Ainsi, l'apprentissage du français semble ne pas pouvoir se déconnecter de l'ensemble de la problématique sociale. En effet, à notre sens, caractériser ces personnes par leur situation linguistique ne suffit pas à rendre compte de la complexité de leurs problématiques. Peuvent-elles alors constituer un public ? Ont-elles les mêmes besoins de médiation ? Pour les personnes non-francophones, les différences et richesses culturelles doivent-elles être occultées ? Ces questions sont d'autant plus importantes que nombre de demandes actuelles faites aux musées proviennent d'associations d'aide aux migrants[69], donc des personnes en situation de grande précarité. Pour le musée, se limiter à un apprentissage de la langue française ne serait-il pas insuffisamment ambitieux pour ces publics ? Il serait par exemple intéressant de mener

67 Site de l'administration française. *Qu'est-ce que le contrat d'intégration républicaine (CIR) ?* [en ligne] URL : https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F17048 [consulté le 2 mai 2019].

68 Site de l'administration française. *Comment justifier de son niveau de connaissance de la langue française ?* [en ligne] URL : https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11926 [consulté le 2 mai 2019].

69 Information communiquée lors du colloque Vie des musés / Temps des publics, le 21 juin 2017 à Paris.

une réflexion plus large et d'appréhender la totalité de la problématique migratoire dont notamment la culture d'origine mais également le déracinement et le traumatisme psychologique.

Par ailleurs, si nous regardons outre-Atlantique à Montréal au Canada, dans un pays avec deux langues officielles, le public en apprentissage du français concerne également la population anglophone, et ne constitue donc pas une fragilité en tant que telle.

Le public déficient visuel illustre la problématique médico-sociale. Afin d'appréhender les enjeux et les conséquences de la déficience visuelle et les caractéristiques des personnes atteintes de ces troubles, il est nécessaire de rappeler que 80 % des informations quotidiennes nous sont transmises par la vue. De façon générale, la déficience visuelle peut se définir comme « une insuffisance ou une absence d'image perçue par l'œil »[70]. Cette déficience recouvre plusieurs réalités en fonctions des caractéristiques suivantes : la localisation de l'atteinte (œil, nerf optique, système cérébral), le degré de cette perte visuelle (partielle ou totale), la zone de vision impactée (acuité et/ou champ visuels), le nombre d'organe touché (un œil ou les deux yeux), et la survenue de la déficience (à la naissance ou au cours de la vie).

Ainsi vont se décliner deux catégories de vision : la malvoyance et la cécité. L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) distingue cinq stades avec des nuances dans ces deux catégories correspondant à des mesures de perte visuelle, cependant ces chiffres peuvent varier selon les pays (et certaines régions). En France, on considère que : une personne est malvoyante si l'acuité visuelle après correction est comprise entre quatre dixième et un vingtième, ou si son champ visuel est compris entre dix et vingt degrés ; une personne est aveugle si l'acuité visuelle du meilleur œil après correction est inférieure à un vingtième de la normale ou dont le champ visuel est réduit à dix degrés pour chaque œil. La déficience visuelle recouvre également plusieurs visions. On distingue pour la personne malvoyante quatre principaux types de visions : floue, tubulaire (vision centrale réduite comme à travers un tube), en anneau (perte de la vision centrale mais vision périphérique), avec tâches (scotomes). Une personne aveugle peut percevoir des résidus visuels (et donc des perceptions lumineuses) ou plus rarement être confronté à une perte totale de la vision (et être plongé dans le noir). L'enquête « Handicap – Incapacité – Dépendance » (réalisée en France de 1998 à 2001 par l'INSEE) estime que la population française compte un million sept cent mille personnes avec un trouble de la vision, dont soixante et un mille aveugles[71]. L'OMS estime que dans les pays industrialisés, une personne sur cent est malvoyante et une personne sur mille est aveugle.

70 Fédération des aveugles. [en ligne] URL : https://www.aveugles-pole-travail.fr/notre-identite/handicap-visuel-et-emploi [consulté le 22 mars 2019].

De plus, ces chiffres seraient voués à doubler d'ici 2050, l'OMS parlant même de futur fléau, avec Alzheimer, en corrélation avec le vieillissement des populations.

Au quotidien, les personnes déficientes visuelles n'ont pas toutes des habitudes identiques, car les caractéristiques de leurs déficiences ainsi que leurs modes de vie génèrent des comportements différents : apprentissage et utilisation du braille (en France seule une minorité de 12 % des personnes aveugles sont braillistes soit entre sept mille et huit mille personnes), d'une canne blanche, d'un chien d'aveugle, des nouvelles technologies (matériels et logiciels d'agrandissement, logiciels de vocalisation, fonction d'accessibilité des smartphones et sur internet), etc. De même au musée, le public déficient visuel n'est pas uniforme dans ses préférences de visite. Certaines personnes vont privilégier des descriptions orales plus poussées aux informations en braille (88 % des personnes aveugles ne le lisent pas), ou encore aux propositions tactiles. Certaines personnes n'aiment d'ailleurs ni toucher ni qu'on les touche ou qu'on les manipule (dans le cadre d'une guidance pour explorer ou pour mimer des œuvres par exemple) ce qui est aussi le cas pour les personnes sans déficience visuelle.

Étant donné que l'exploration tactile est fréquemment proposée dans les musées, explicitons le fonctionnement des processus perceptifs tactiles :

> Le toucher se distingue de la vision et de l'audition en ce qu'il est une modalité de contact dont les récepteurs sont répartis sur tout le corps. […] en raison de cette propriété, le champ perceptif tactile est limité à la zone de contact avec les objets. […] La plupart du temps, des mouvements volontaires, d'une amplitude variant en fonction de la taille de ce qu'il faut percevoir, doivent être produits pour compenser l'exiguïté du champ perceptif tactile et appréhender les objets dans leur intégralité. La taille de ce champ varie alors en fonction des segments corporels mobilisés (un doigt, la main entière, les deux mains associées à des mouvements des bras, etc.). Des perceptions kinesthésiques issues de ces mouvements sont nécessairement liées aux perceptions purement cutanées pour former un ensemble indissociable appelé perceptions tactilo-kinesthésiques ou "haptiques" (Hatwell, 2000 : 2).

L'exploration haptique s'appuie notamment sur des procédures exploratoires (Lederman & Klatzky, 1987), soit des mouvements cohérents capables de fournir des informations sur les propriétés d'un objet : le mouvement latéral informe sur la texture, la pression sur la dureté, le contact statique sur la température, le soulèvement sur le poids, l'enveloppement sur la forme globale et le volume, le suivi de contour sur la forme globale et la forme exacte (Lederman & Klatzky, 1987 : 353)[72]. Selon

71 A noter le plan ministériel handicap visuel de 2008 à 2011, dont le bilan s'est porté sur 3 axes : dignité, autonomie et intégration sociale. Site internet du ministère des Solidarités et de la Santé. [en ligne] URL : https://solidarites-sante.gouv.fr/ministere/documentation-et-publications-officielles/rapports/handicap/article/premier-bilan-du-plan-handicap-visuel-2008-2011 [consulté le 1er mai 2019].

72 Traduction de : *lateral motion (texture), pressure (hardness), static contact (temperature), unsupported holding (weight), enclosure (global shape, volume), contour following (global shape, exact shape)*.

ces auteurs, lors d'une exploration libre, une procédure exploratoire est réalisée car elle est suffisante, optimale ou nécessaire pour acquérir la connaissance des propriétés de l'objet. Inversement, ne pas réaliser une procédure empêche la perception d'une propriété pourtant présente. Une fois réalisées différentes procédures exploratoires successivement, ce qui étend le temps de la découverte tactile (une certaine simultanéité des procédures est cependant possible en utilisant les deux mains), il s'agit de rassembler toutes les informations : « Il en résulte une appréhension morcelée, plus ou moins cohérente, parfois partielle et toujours très séquentielle, qui charge lourdement la mémoire de travail et qui nécessite, en fin d'exploration, un travail mental d'intégration et de synthèse pour aboutir à une représentation unifiée de l'objet » (Hatwell, 2000 : 2). Nous percevons toute la combinatoire de l'exploration haptique ainsi que l'enjeu qualitatif des perceptions tactiles pour les personnes déficientes visuelles : « le percept tactile final dépend de la qualité des mouvements d'exploration effectués et de la qualité de la synthèse mentale faite à l'issue de l'exploration. » (Hatwell, 2000 : 3). Nous voyons donc le chemin pour accéder à l'information tactile, nécessitant une exploration minutieuse accumulant toute une série de données qui doivent ensuite être assemblées pour former une perception cohérente. Une certaine fatigabilité doit donc être prise en compte.

1.3. LA MÉDIATION MUSÉALE POUR LES PUBLICS À INCLURE

Nos publics fragilisés définis et nos cibles établies, nous avons posé le contexte d'exclusion sociale. Même si les publics fragilisés n'entrent pas dans des prises en charge, des accueils ou des accompagnements, il s'agit de considérer une médiation adaptée à des publics à inclure. À présent, nous allons nous intéresser à ce qui se joue face aux œuvres, à savoir : ce que recouvre la médiation, la spécificité des approches du public fragilisé et les relations entre le musée et la santé.

1.3.1. LA MÉDIATION EN MUSÉOLOGIE

Il est intéressant de noter dès le départ la distinction nette entre la médiation en tant que notion, que s'emploie à théoriser les SIC, et la médiation en tant que profession, à savoir le médiateur en tant qu'acteur opérationnel : théorie et profession constituent néanmoins une « double approche » (Davallon, 2004 : 41). Nous étudierons d'abord la notion, puis les dispositifs opérationnels ainsi que leurs modes de production.

1.3.1.1. TRIANGLE DE LA MÉDIATION

La notion de médiation émerge d'abord dans d'autres domaines avant d'entrer dans le vocabulaire de la culture dans les années 1980 (domaines religieux, philosophique, juridique, sociologique). Ce terme de médiation culturelle vient s'inscrire dans la continuité des réflexions sur le système scolaire classique, l'éducation populaire et la vulgarisation scientifique. La médiation

culturelle se fonde également sur deux grands piliers : l'interprétation et les travaux de Bourdieu (Chaumier & Mairesse, 2013). L'interprétation s'est notamment développée en Amérique par rapport aux visites de parcs naturels qui nécessitaient d'aller au-delà de ce qui était sous les yeux des visiteurs, afin de « révéler le sens de ce qui est visible (exposé). » (Montpetit, 2011 : 226). Cette notion d'interprétation qui se développe en France au début des années 1970, participe au déplacement de point de vue sur le public, et non plus à partir des œuvres :

> on se centre sur le public pour lui donner les moyens d'y accéder. C'est ce déplacement du focus qui ne porte plus sur l'item exhibé mais dorénavant sur l'activité du visiteur qui est le fait majeur : dans la notion d'interprétation, c'est le public qui est la cible et donc les effets que l'on cherche à provoquer sur sa culture ou ses affects (Jacobi & Meunier, 2009 : 33).

Les travaux de Bourdieu (notamment *L'amour de l'art* avec Darbel en 1969) vont mettre en évidence la nécessité d'un intermédiaire entre les œuvres et le public afin de pallier non pas l'absence de connaissance, mais plutôt « l'absence du sentiment de cette absence » (Bourdieu & Darbel, 1969 : 69). En effet, est mise en évidence une différence sociale profonde en termes d'émergence de « besoin culturel ».

Ainsi, dans ces deux moments identifiés comme fondateurs de la médiation culturelle, est palpable une « mise en défaut ou inadaptation des conceptions habituelles de la communication » (Davallon, 2004 : 44), circonstances favorisant l'émergence de la médiation : « il y a communication par l'opération du tiers » (Davallon, 2014 : 44). L'ajout d'un tiers médiateur vient donc rétablir une situation de communication optimale. La médiation vient pallier une communication défaillante, et donc la réparer. En cela, la médiation est nécessaire : « la notion de médiation apparaît chaque fois qu'il y a besoin de décrire une action impliquant une *transformation* de la situation ou du dispositif communicationnel, et non une simple interaction entre éléments déjà constitués, et encore moins une circulation d'un élément d'un pôle à un autre. » (Davallon, 2014 : 43).

Il semble alors important de se rapprocher des définitions de la communication :

> Deux définitions de la communication servent actuellement de référence : la première, la plus connue et la plus critiquée d'ailleurs, conçoit la communication comme transmission d'information entre un pôle émetteur et un pôle récepteur, tandis que la seconde, convoquée dès qu'il est question de traiter de communication sociale et non technique, la conçoit comme interaction entre des sujets sociaux, la relation entre sujets devenant plus importante que l'information circulant entre eux. (Davallon, 2004 : 53).

À partir de ces définitions de la communication, la médiation peut se résumer par les métaphores de « passage » et de « lien social » (Bordeaux & Caillet, 2013 : 150), ou par les nuances de médiations « de » la culture et « par » la culture (Chante, 2000 : 45). Ainsi, Daniel Jacobi se positionne par exemple dans une médiation de passage :

> L'idée de l'intermédiaire, contenue étymologiquement dans cette notion, postule implicitement la nécessité de modifier un rapport qui, précédemment, était établi sans tiers médiateur. Le médiateur est celui qui s'interpose entre deux catégories d'acteurs, soit pour remédier aux décalages entre la culture savante du spécialiste et celle lacunaire, du novice, soit entre l'œuvre ou le monument dont la complexité ou l'opacité rendent la perception esthétique spontanée laborieuse ou même impossible (Jacobi, 1999).

Quant à Serge Chaumier et François Mairesse, ils s'inscrivent dans une vision de la médiation de lien social, dont l'objectif n'est pas de comprendre l'œuvre qui est un instrument générateur de changement :

> ce sont les processus à l'œuvre dans l'acte même de médiation qui sont centraux, les effets générés et les conséquences induites sur la construction de la personne. [...] Les contenus sont des instruments au service de la communication du sens, l'œuvre n'est pas la finalité et il faut se départir de toute approche fétichiste à son endroit, c'est ce qu'elle permet de signifier qui importe. (Chaumier & Mairesse, 2013 : 53).

Quoi qu'il en soit, la médiation est culturelle dans le sens où elle s'inscrit dans une situation de langage :

> La médiation culturelle passe d'abord par la relation du sujet à autrui par le biais d'une "parole" qui l'engage, parce qu'elle se rend sensible dans un monde de références partagées. Les relations interpersonnelles – les rapports courts – sont le lieu de l'affirmation de soi dans un rapport à l'autre. (Caune, 2006 [1995] : 87).

Mais la médiation, si elle naît pour réparer des manquements de communication, venant rapprocher les deux parties à la manière d'un pansement, peut-elle ensuite s'instaurer, cicatriser sur le long terme et de façon permanente ? En d'autres termes, la médiation est-elle utile une fois la communication rétablie ? Ne doit-elle pas être retirée si elle n'est plus nécessaire ? Dans les musées, que désigne-t-elle exactement : un accompagnement de tous les publics (donc partant de l'a priori que le contact direct avec les œuvres est insuffisant pour tous) ou un accompagnement plus particulier de certains publics ? Une partie de la réponse pourrait résider à notre sens dans la multiplicité des objectifs d'une visite au musée :

> La médiation correspond à toutes les formes d'intervention à caractère culturel organisées à l'attention des visiteurs. Elle est médiation dans la mesure où elle se situe entre le patrimoine et les publics avec la volonté de contribuer, aussi bien à favoriser le moment de plaisir de la découverte ou un temps de délectation, qu'à faciliter le travail d'appropriation de connaissances. (Jacobi, 1999).

De plus, il semble que la médiation muséale instaurée actuellement réponde à l'objectif de démocratisation culturelle, c'est-à-dire rendre la culture accessible à tous : « La médiation est une manière de nommer à la fois cet objectif non satisfait de justice sociale dans la répartition des biens culturels, et le besoin de refonder sur d'autres bases le paradigme général de démocratisation culturelle. » (Bordeaux, 2008). Afin de prolonger notre réflexion, il nous semble important de reporter ici la distinction entre rôle social et inclusion sociale tels que nous les avons définis précédemment, soit respectivement un but de cohésion et un autre de réintégration (voir 1.1.2.3. Inclusion sociale et accessibilité). La médiation muséale peut-elle alors à elle seule englober la totalité de cet objectif d'inclusion ? Doit-on imaginer une autre voie pour rapprocher le musée et la santé ?

Revenons pour l'heure à la médiation muséale et sur plusieurs éclairages qui vont nourrir notre réflexion sur « la manière de penser le tiers – et donc la médiation » (Davallon, 2014 : 47). Il nous paraît important de spatialiser la médiation : « la médiation se place dans un entre-deux, dans un espace qu'elle cherchera à réduire, en provoquant un rapprochement, voire une relation d'appropriation. » (Desvallées & Mairesse, 2011 : 215). Ici donc, un seul mouvement vise à réduire la distance entre les deux parties grâce au tiers. Or, qu'en est-il des mouvements entre le tiers et les parties ? Car si la notion d'intermédiaire est fondamentale dans la médiation, elle influe sur la relation duelle initiale. Afin de renforcer le poids et l'impact du tiers médiateur dans le rapprochement des deux parties, Patrick Fraysse (2015) souligne l'importance de considérer trois pôles distincts, la médiation s'observant alors à travers leurs mouvements. Il s'agit donc de considérer une relation triangulaire, à savoir au musée : un public, un objet à comprendre et un tiers médiateur. Dans cette spatialisation, peuvent être interrogés les rapports et la distance entre un tiers médiateur et un public, ainsi qu'entre un tiers médiateur et un objet à comprendre, donc au-delà du rapprochement visé des deux parties (public et objet à comprendre) entre elles. Par cette configuration triangulaire, nous voyons ici un cadre permettant de matérialiser nos questionnements tels que la proximité, la distance ou la connaissance du médiateur par rapport au public fragilisé. En effet, il s'agit alors de considérer la « fausse neutralité du tiers médiateur » (Fraysse, 2015), qui dans l'opérationnalisation et la production de la médiation, va influencer le dispositif, et donc interférer, faire dévier voire bloquer la médiation.

1.3.1.2. OPÉRATIONNALISATION DE LA MÉDIATION

À présent que nous avons abordé la notion de médiation, nous pouvons nous intéresser à son aspect opérationnel, nous parlerons alors de dispositif de médiation. Le recours à la notion de dispositif est courant en Sciences de l'Information et de la Communication et en muséologie afin d'analyser la circulation des savoirs. Nous reprenons ici la définition en trois points de la notion de dispositif par Michel Foucault. La première caractéristique est que le dispositif se compose d'éléments mis en réseau :

> Ce que j'essaie de repérer sous ce nom, c'est, premièrement, un ensemble résolument hétérogène, comportant des discours, des institutions, des aménagements architecturaux, des décisions réglementaires, des lois, des mesures administratives, des énoncés scientifiques, des propositions philosophiques, morales, philanthropiques, bref : du dit, aussi bien que du non-dit, voilà les éléments du dispositif. Le dispositif lui-même, c'est le réseau qu'on peut établir entre ces éléments. (Foucault, 1977 : 63).

Outre l'accumulation d'éléments, Michel Foucault désigne les relations entre ces éléments comme deuxième caractéristique du dispositif :

> Deuxièmement, ce que je voudrais repérer dans ce dispositif, c'est justement la nature du lien qui peut exister entre ces éléments hétérogènes. […] entre ces éléments, discursifs ou non, il y a comme un jeu, des changements de position, des modifications de fonctions, qui peuvent, eux aussi être très différents. (Foucault, 1977 : 63).

En effet, en étudiant les éléments du dispositif et leurs liens, il est possible d'analyser la construction du discours qui est mis en avant. Par exemple, nous pouvons repérer que les normes d'accessibilité sont un des éléments du dispositif, elles peuvent influer directement sur le contenu informatif, le discours (dans une simplification par exemple), et sont liées au dispositif qui en étant accessible, envoie un signe positif aux personnes en situation de handicap mental par exemple, mais également à la société toute entière.

La troisième caractéristique principale d'un dispositif tel qu'envisagé par Foucault est son impérativité : « Troisièmement, par dispositif, j'entends une sorte – disons – de formation qui, à un moment donné, a eu pour fonction majeure de répondre à une urgence. Le dispositif a donc une fonction stratégique dominante. » (Foucault, 1977 : 63). Nous observons cette même caractéristique de nécessité de la médiation, et les deux notions semblent alors pouvoir s'imbriquer : la médiation est un des dispositifs du musée pour rapprocher les œuvres du public, et pour sa mise en œuvre la médiation s'opère à travers le déploiement d'autres dispositifs. Ainsi, tout ce qui peut apparaître disparate et hétérogène, doit être considéré comme une multitude de dispositifs liés pour accomplir

la médiation :

> Le terme [médiation culturelle], vague, englobe des activités aussi diverses que des visites guidées, des expériences en ateliers, des programmes pour des enfants ou des personnes âgées, des expositions particulières, des programmations musicales spécifiques, des représentations théâtrales destinées à des prisonniers ou des malades mentaux, des visites ou des programmes destinés à intégrer des populations immigrées, des outils destinés à cibler des publics en situation de handicaps, etc. (Chaumier & Mairesse, 2013 : 7).

Pour appréhender les différences d'échelles des dispositifs en jeu au musée, tant à l'intérieur par rapport aux œuvres, qu'à l'extérieur les réseaux plus grands dans lesquels ils s'insèrent, Patrick Fraysse (2019a) propose d'envisager des micro-dispositifs et des macro-dispositifs. Les micro-dispositifs permettent de mettre en cohérence l'action de médiation du musée : « Le musée lui-même est un dispositif qui présente un ensemble de micro-dispositifs enchâssés les uns dans les autres ». Selon nous, nous pouvons alors y voir une sorte de *tissu de médiation* constitué par tous les dispositifs disparates, du cartel aux concerts de musique. Le macro-dispositif quant à lui permet de penser une dimension externe au musée, pris dans les réseaux qui le relient aux autres musées. Dans notre recherche, un exemple à Paris serait la Mission Vivre Ensemble, macro-dispositif mettant en réseau un ensemble de musées (mais macro-dispositif partiel, car uniquement sur certaines fonctions, à savoir les médiateurs chargés du public du champ social). Le musée en tant que dispositif central, met donc en œuvre un tissu de médiation constitué de micro-dispositifs, et s'insère en tant que dispositif, comme chaînon de macro-dispositifs.

Ces ordres de grandeur permettent de penser l'implication et l'influence des musées entre eux. Ils viennent compléter les notions de dispositifs info-communicationnels primaires et secondaires (Couzinet, 2009), respectivement de mise en scène et de mise en récit. Des notions appliquées au musée : « dispositif primaire, comme mise en espace des objets et cadre d'exposition emboîtant les micro-dispositifs (vitrine-salle-musée) et dispositif secondaire mettant en œuvre un récit d'analyse et d'explication du cadre » (Fraysse, 2019a). De plus, dans leur réalisation, les dispositifs de médiation primaires et secondaires peuvent être fragmentés et alors réalisés par plusieurs acteurs différents : « une fois devenue opérationnelle, la médiation obéit à une logique de division du travail » (Jeanneret & Rondot, 2013). Par exemple, le discours de médiation peut être dissocié de son support, et le tout, des espaces de médiation. Cette distribution des tâches peut complexifier néanmoins les liens entre les éléments des dispositifs de médiation ainsi qu' affecter leur cohérence. Il est cependant nécessaire de construire la médiation :

> le terme médiation désigne […] l'espace dense des constructions qui sont nécessaires pour que les sujets, engagés dans la communication, déterminent, qualifient, transforment les objets qui les réunissent, et établissent ainsi leurs relations. Pratique qui n'est jamais ni immédiate ni transparente. Ces constructions relèvent à la fois d'une logistique (la médiation exige des conditions matérielles), d'une poétique (la médiation, qui n'est pas simple transmission, invente des formes) et d'une symbolique (la médiation ne fait pas que réguler, elle institue). La création et l'évolution des dispositifs médiatiques contribuent à ces processus (Jeanneret, 2006 : 8).

Cette somme de constructions s'inscrit ainsi dans une durée et un renouvellement.

1.3.1.3. PRODUCTION DE LA MÉDIATION

A l'origine de ces dispositifs de médiation et du processus même de médiation, se trouve le médiateur. Le terme médiateur est inventé dès 1982 à la Cité des Sciences et de l'Industrie. De manière générale, il désigne le professionnel qui va produire la médiation : le médiateur peut penser, confectionner ou réaliser le dispositif de médiation. Le référentiel européen des professions muséales, réalisé en 2008 par le Comité international de l'ICOM pour la formation du personnel (ICTOP), précise ses fonctions :

> Le médiateur est chargé de mettre en œuvre les différentes actions pour tous les publics actuels et potentiels. Il participe à la conception et anime les actions et les aides qui accompagnent les expositions permanentes et temporaires. Il participe à l'évaluation des programmes et des actions. Il informe le responsable des besoins et des attentes des différents publics pour développer de nouveaux programmes ou de nouvelles actions. (ICTOP, 2008 : 26)[73].

Le médiateur intervient donc plutôt au niveau des dispositifs secondaires, dans le discours de médiation, et s'appuie sur le dispositif primaire consacré à la mise en exposition : « c'est le contenu, l'exposition elle-même, qui devient un instrument de médiation pour le médiateur. » (Chaumier & Mairesse, 2013 : 54). De plus, à partir de ces expositions pensées pour être parcourues de façon autonome, nous voyons là une distinction entre visite libre et visite guidée : d'un côté, les dispositifs de médiation intégrés à l'exposition (type cartel) et les dispositifs de médiation ajoutés (type audioguide) sont destinés aux visites libres ; d'un autre côté, la visite guidée vient se superposer aux outils intégrés dans l'exposition. La visite guidée est donc l'un des nombreux dispositifs de médiation à la disposition du médiateur. En effet, la médiation « caractérise à la fois l'outil

73 ICTOP *(International Committee for the Training of Personnel). Référentiel européen des professions muséales (version provisoire – octobre 2008)*. [en ligne] URL : https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi9jf6vyp3iAhXy6eAKHVYPBGEQFjAAegQIAhAC&url=https%3A%2F%2Fwww.icom-musees.fr%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2F2018-09%2FReferentiel_Prof__Musees_oct08.pdf&usg=AOvVaw0atpMNy_TebmUczC0Rh0tw [consulté le 7 septembre 2018].

matérialisé et l'aide humaine » (Chaumier & Mairesse, 2013 : 55). Dans cette distinction outil de médiation et médiation humaine, il est également possible d'appréhender plusieurs moments d'implication du médiateur en amont et/ou en aval du dispositif de médiation :

> On distinguera ainsi progressivement la médiation *face aux publics,* ou présentielle, de la médiation différée qui concerne la fabrication de dispositifs et d'outils (textes, images fixes et animées, supports interactifs). On différenciera également les professionnels qui ont à concevoir des situations de médiation pour différents publics et pour différents usages, avec ou sans partenariats déterminés. (Bordeaux & Caillet, 2013 : 144).

Pour prolonger cette idée, Nicolas Aubouin, Frédéric Kletz et Olivier Lenay (2010) ont catégorisé des types de configurations professionnelles de médiation : d'une part, en dissociant le concepteur qui crée les dispositifs de médiation, de l'animateur, face au public, qui conçoit l'activité de médiation ; d'autre part, en distinguant leur orientation vers les contenus ou vers les publics. Par ces configurations professionnelles, ils rendent compte de la réalité de production voire de co-production de la médiation et de la kyrielle de statuts de ces intervenants : « Le choix de cette représentation vise à montrer que la médiation est réalisée par un collectif composé de différents professionnels, à l'intérieur et à l'extérieur des lieux culturels, et que chacun possède ses propres traits de professionnalisation (profession, métier ou fonction). » (Aubouin, Kletz & Lenay, 2010 : 4). Concepteurs et animateurs, que nous appelons apparemment à tort génériquement médiateurs, sont incarnés par des acteurs très différents :

> Comme les diverses dénominations attachées aux postes de travail le suggèrent (chargé d'action culturelle, guide conférencier, animateur, etc.), le terme de médiateur culturel est une fiction qui renvoie davantage à l'importance prise au plan théorique par le concept de médiation dans le champ culturel, ainsi qu'à l'usage qu'en ont fait certaines politiques publiques de soutien à l'emploi, plutôt qu'à une réalité. Trop générique, le terme de "médiateur" appelle une représentation plus précise du paysage de la médiation. (Aubouin, Kletz & Lenay, 2010 : 3).

Les auteurs identifient alors deux configurations dominantes qui ne dépendent pas de la taille des structures, l'une maintenant le lien entre conception et animation, l'autre favorisant une spécialisation de ces fonctions. Cependant, dans une médiation qui pourrait apparaître uniforme au sein d'une même structure, ils insèrent une nuance due exclusivement aux publics visés :

> La médiation culturelle ne se développe pas de la même manière selon la structure dans laquelle elle s'insère, les types de publics auxquels elle s'adresse, la nature des relations qu'elle entend tisser avec eux. Ce fait organisationnel, d'apparence banal, est un élément central pour comprendre l'état de relative dispersion des activités de médiation, et parfois leur position marginale. (Aubouin, Kletz & Lenay, 2010 : 11).

Ainsi, la médiation envers les publics à inclure pourrait différer des autres logiques de médiations d'un même musée. Une dernière remarque nous intéresse particulièrement par rapport à la médiation envers les scolaires, qui de par leur importance « massive […] a des conséquences sur les profils des médiateurs qui en ont la charge. » (Aubouin, Kletz & Lenay, 2010 : 3). Nous relevons donc la logique de l'influence des publics visés sur les profils des médiateurs. Cette logique se reporte-t-elle sur le profil des médiateurs (concepteurs et animateurs) chargés des publics à inclure ?

De son côté, Eliseo Veron a cherché à comprendre l'écart entre la production du discours et sa réception. Pour ce faire, il identifie deux « grammaires », l'une de production, l'autre de reconnaissance, qui s'intéressent respectivement « soit aux contraintes d'engendrement d'un discours ou d'un type de discours, soit aux lectures dont un discours a été l'objet, c'est-à-dire à ses effets. » (Veron, 1979 : 126). La « circulation » décrit le décalage qui peut s'observer entre ces deux grammaires. Veron appelle « conditions » (de production ou de reconnaissance) les éléments extra-discursifs qui ont néanmoins un impact notable sur le discours, à savoir qui aient « laissé des traces dans le discours » (Veron, 1979 : 127).

Par cette arborescence autour de la création et de l'effet du discours, nous pouvons ici entrevoir tout ce qui est susceptible de dévier dans la médiation, du bricolage (Levi-Strauss, 1962) des médiateurs, concepteurs et animateurs, au braconnage (de Certeau, 1980) des visiteurs.

1.3.2. Approches actuelles de la médiation pour les publics à inclure

Nous souhaitons à présent détailler les types d'actions proposées dans les musées pour s'adresser plus ou moins directement aux publics fragilisés. Nous distinguons des médiations pensées pour le grand public (soit des personnes ici considérées comme non fragilisées) et nécessitant donc des adaptations, des dispositifs de médiation réalisés en conception universelle, et enfin des médiations centrées sur l'implication du visiteur.

1.3.2.1. Intégration par l'adaptation : répondre à des besoins spécifiques

Avec la loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées de 2005, l'accessibilité s'est invitée dans la société et donc également au cœur des musées. En effet, la société n'étant pas pensée pour les personnes en situation de handicap, il est nécessaire de répondre à leurs besoins d'adaptation afin de réduire ces situations : ce n'est plus aux personnes en situation de handicap de s'adapter, mais à la société. Cette double dimension de l'adaptation, des personnes à une situation et d'une situation à des personnes, se retrouve dans la définition générale : « Modifier la pensée, le comportement de quelqu'un pour le mettre en accord avec une situation nouvelle, ou modifier quelque chose pour l'approprier à quelqu'un, le mettre en accord avec quelque chose »[74]. Au sein des musées, les publics en situation de handicap ne doivent plus avoir à s'adapter, c'est au musée de le faire. Pour cela, le musée applique les deux dimensions de l'adaptation pour ajuster la médiation, en agissant sur les hommes et sur les choses, soit respectivement : dans la réponse des médiateurs aux situations de handicap, et dans la modification des dispositifs de médiation par rapport aux problématiques médico-sociales des publics déficients.

Dans le dictionnaire encyclopédique des Sciences de l'Information et de la Communication, l'adaptation est définie comme une nouvelle version d'une œuvre originale : « Conception d'un film, d'un jeu télévisé, d'une émission de radio, d'un livre, ou d'une pièce de théâtre à partir d'une œuvre déjà conçue. » (Lamizet & Silem, 1997 : 13). Ce qui est central dans cette définition est l'état premier existant, qui est alors modifié. L'adaptation se différencie donc de la création originale. L'adaptation s'appuie sur un dispositif existant pour le modifier, ce qui n'empêche cependant pas l'innovation dans cet ajustement.

74 Définitions d'*adapter*. Larousse. [en ligne] URL : https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/adapter/1004?q=s+adapter#997 consulté le 24 mai 2019].

Une autre définition de l'adaptation est proposée par Yves Jeanneret : « Adaptation – stratégie rhétorique consistant à adapter un message (un texte médiatique) à un destinataire anticipé en faisant le pari que son appropriation par les publics et sa circulation en seront favorisées. » (Jeanneret, 2014 : 10). La notion de destinataire anticipé est intéressante. En effet, l'enjeu de l'adaptation est de capitaliser les informations nécessaires pour répondre aux besoins des personnes. Puis Yves Jeanneret choisit la vulgarisation pour illustrer l'adaptation dans la suite de sa définition : « La vulgarisation scientifique multiplie les images et les métaphores avec l'idée que le public profane comprendra mieux et s'intéressera davantage aux idées abstraites si elles sont concrétisées. » (Jeanneret, 2014 : 10). En quoi la vulgarisation est-elle une adaptation ? Si nous revenons aux origines de la vulgarisation, la nécessité de vulgariser est née au XVIIIe siècle lorsque les savants exposaient dans les Salons leurs travaux aux gens ordinaires (*vulgare plebis*). La vulgarisation est synonyme de communication scientifique publique, elle cible des contenus scientifiques émergents à « mettre en scène » pour le grand public, par le biais d'une médiation, dans « un langage commun moins précis, plus métaphorique, plus propice à la narration et davantage compréhensible par le plus grand nombre » (Lamizet & Silem, 1997 : 139). La vulgarisation scientifique se définit comme « une tentative de diffusion de la culture scientifique et technique en dehors des cercles de spécialistes » (Jacobi, Schiele & Cyr, 1990). Par la vulgarisation, le musée s'adapte donc à un public de non-spécialistes. Cependant vulgariser ne relève pas de l'adaptation telle que nous l'envisageons dans cette étude : à savoir par rapport aux problématiques médico-sociales des personnes en situation de handicap, adaptation qui se situe alors en aval d'un processus, par modification d'un état antérieur. En effet, il existe un état premier du dispositif, qui dans un second temps, est ensuite adapté à un autre public, déficient. Ce sont alors les attentes du public initial qui sont anticipées, les besoins du public de l'adaptation eux sont pris en compte dans un second temps, donc par définition, sans être anticipés. En revanche, la vulgarisation par la modification du discours scientifique, intervient en amont, c'est-à-dire que cela fait partie intégrante des attentes anticipées du grand public. Selon nous, la vulgarisation est donc un dispositif de médiation grand public. Il peut par la suite être adapté.

Afin de poursuivre notre réflexion, prenons l'exemple du Facile À Lire et à Comprendre (FALC), méthode pour simplifier l'information à destination principalement des personnes en situation de handicap mental[75]. Centrée sur le discours, cette méthode consiste à simplifier et imager les textes afin de fournir une information condensée la plus essentielle et compréhensible. L'objectif

75 Le handicap mental (ou déficience intellectuelle), soit l'altération de toutes les fonctions cognitives (qui permettent l'acquisition, le stockage, la transformation et l'utilisation des informations), se dissocie du handicap cognitif qui ne touche que certaines fonctions cognitives sans nécessairement réduire le niveau intellectuel, et du handicap psychique, conséquent à une maladie mentale.

est de favoriser la compréhension des personnes déficientes intellectuelles afin de tendre vers plus d'autonomie. Les particularités du FALC sont d'impliquer les personnes cibles, dans un outil fait pour et « par » elles[76]. D'après le guide du FALC, les autres publics pouvant bénéficier des informations en FALC sont les personnes non francophones ou ayant des difficultés de lecture (UNAPEI, 2009 : 5). De notre point de vue, le FALC peut être considéré comme l'adaptation du travail amorcé par la vulgarisation, en simplifiant et en synthétisant de nouveau l'information pour répondre aux besoins d'adaptation d'un public ciblé. Comme c'est souvent le cas avec l'adaptation, le dispositif est utile pour d'autres personnes qui n'étaient pas initialement ciblées.

Qu'en est-il de l'adaptation dans d'autres domaines ? L'adjectif adapté est par ailleurs très usité dans le vocabulaire médico-social pour décrire des lieux aménagés pour les personnes en situation de handicap et qui leurs sont donc accessibles en retour : logement adapté, entreprise adaptée, vacances adaptées, tourisme adapté, plage adaptée, etc. Nous définissons donc l'adaptation comme le mouvement d'une structure vers des personnes en situation de handicap, par la prise en compte de problématiques médico-sociales. Cela se traduit par une adaptation des dispositifs et des professionnels à ces problématiques et donc une mise en accessibilité de ces structures, qui deviennent accessibles. Il est essentiel de rappeler que dans notre contexte d'étude en muséologie, les terminologies d'adaptation et d'accessibilité visent également uniquement les personnes en situation de handicap, donc confrontées à des problématiques médico-sociales.

En architecture, les nuances entre adaptation et accessibilité visent respectivement le particulier et le collectif. Ces distinctions ont été reprises dans le *Guide pour élaborer une muséographie universellement accessible* (Caron, 2012) paru au Québec en 2012 [le guide équivalent français est paru en 2016 (Salmet, 2016)]. Une progression syntaxique est ainsi établie en rapport avec le degré de résolution des obstacles : l'adaptation consiste à « agir au cas par cas » pour répondre à des « besoins individuels » ; l'accessibilité revient à « agir minimalement par des mesures particulières » mais pour satisfaire des « besoins collectifs ». Nous utiliserons d'autres termes pour ces nuances, cette distinction n'étant reprise ni dans le médico-social où l'adaptation vise également le collectif, ni dans le musée en France. Nous conservons le terme d'adaptation pour désigner l'action effectuée par le musée dans la prise en compte de problématiques, et utilisons le terme d'accessibilisation pour nommer le résultat de cette adaptation : un dispositif adapté devient

76 Selon les Règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre, le public cible est aussi garant et partie prenante de cette méthode : « Règle générale pour les informations faciles à comprendre […] 5. Impliquez toujours des personnes handicapées intellectuelles. » (UNAPEI 2009 : 9). Concrètement, l'implication varie en fonction des projets, de la création accompagnée à la simple relecture (ou pas).

accessible et concourt à l'intégration des personnes au sein de la structure. L'adaptation a la particularité de modifier un dispositif existant, elle a donc lieu en aval. Considérant la globalité de l'adaptation, nous nuancerons un aspect individuel de l'adaptation par l'expression *sur-mesure*.

1.3.2.2. INCLUSION PAR LA CONCEPTION UNIVERSELLE : OPTIMISER POUR CRÉER UNIVERSEL

Conception universelle, *universal design*, conception inclusive, *design for all*, conception pour tous, même seulement « pour tous » (Bougenies *et al.*, 2015 : 135), toutes ces expressions désignent la lutte contre les obstacles pour les personnes en situation de handicap. Est universel, « ce qui s'applique à la totalité des objets, choses ou personnes »[77]. Née dans l'architecture et le design, la conception universelle est inventée dans les années 1980 aux États-Unis par Ronald Lawrence Mace, architecte, designer, professeur et lui-même en situation de handicap. Il définit ainsi son concept : « La conception universelle est la conception de produits et d'environnements pouvant être utilisés par tous, dans la mesure du possible, sans adaptation ni conception spécialisée. »[78]. Est soulignée dans cette définition, la différenciation franche et nette de la conception universelle avec l'adaptation et l'accessibilité. Cette définition est reprise dans son intégralité par l'ONU dans la Convention relative aux droits des personnes handicapées, du 13 décembre 2006 :

> On entend par "conception universelle" la conception de produits, d'équipements, de programmes et de services qui puissent être utilisés par tous, dans toute la mesure possible, sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale. La "conception universelle" n'exclut pas les appareils et accessoires fonctionnels pour des catégories particulières de personnes handicapées là où ils sont nécessaires. (Convention relative aux droits des personnes handicapées, 2006 : 5 / article 2 définitions).

Cependant, le complément de la seconde phrase amoindrit la vision de la conception universelle en autorisant d'emblée les ajouts, donc en détournant de l'objectif d'outil unique utilisable par tous. Nous considérons cette approche comme une version souple de la conception universelle.

Toujours dans le cadre de l'architecture, la conception universelle a également été définie par le Conseil de l'Europe, dans la Résolution ResAP (2001)1[79]. Cette définition reprend l'état d'esprit de la définition originelle de la conception universelle et en précise ensuite les enjeux :

77 Définition d'*universel*. REY Alain (dir.), 2010. *Dictionnaire Historique de la langue française*. Paris : Les Dictionnaires Le Robert.

78 Traduction libre de : « *Universal design is the design of products and environments to be usable by all people, to the greatest extent possible, without the need for adaptation or specialized design.* » [en ligne] URL : https://projects.ncsu.edu/design/cud/about_ud/about_ud.htm [consulté le 31 mai 2019].

> La notion de conception universelle a pour objet de simplifier la vie de chacun en rendant l'environnement bâti, les produits et les communications accessibles, utilisables et compréhensibles à moindres frais ou sans frais supplémentaires. Elle contribue à une conception davantage axée sur l'usager en suivant une démarche globale et en cherchant à satisfaire les besoins des personnes de tous âges, tailles et capacités, quelles que soient les situations nouvelles qu'elles pourront être amenées à connaître au cours de leur vie. Par conséquent, la notion de conception universelle va au-delà des questions de simple accessibilité des bâtiments pour les personnes handicapées et devrait faire partie intégrante de l'architecture, de la conception et de l'aménagement de l'environnement. (conseil de l'Europe ResAP, 2001 : article 2 Définitions).

Prendre en compte les besoins de tous pour améliorer la vie de chacun, de notre point de vue, la conception universelle dépasse ici l'inclusion sociale, pour une *optimisation sociale*. Car si l'inclusion vise les personnes fragilisées, la conception universelle, elle, optimise également pour le reste de la société. En effet, l'aspect radical de la conception universelle est de s'appuyer sur les problématiques rencontrées par les personnes en situation de handicap afin d'améliorer le quotidien de tout le monde : « Le principe est simple : les obstacles rencontrés par les personnes ayant des limitations fonctionnelles révèlent des difficultés vécues, à un degré moindre, par tous les usagers. » (Caron, 2012 : 14). Les besoins des personnes en situation de handicap ne sont plus perçus comme des contraintes mais forment le socle d'amélioration d'un quotidien commun :

> Si la conception universelle consiste à concevoir au profit de tous, elle implique de modifier notre regard sur le handicap. Ne plus le percevoir uniquement comme une contrainte, un manque, mais comme un potentiel réel d'innovation. […] Nier nos fragilités ou celles de notre société, c'est donc nous couper de notre plus grand potentiel d'innovation. (Houriez *et al.*, 2013 : 35).

En les incluant à la base de sa réflexion, la conception universelle non seulement « optimise la conception », mais également favorise le « partage culturel » en permettant « de rétablir la communication entre publics ordinaires et publics spécifiques, par l'emploi d'un seul et même outil. » (Houriez *et al.,* 2013 : 36). Ainsi, certaines fragilités deviennent forces d'amélioration sociale. Il s'agit alors d'« inscrire [la réalité existentielle que constitue le handicap] dans la chaîne culturelle universelle » (Gardou, 2005 : 15). Ce degré de changement ne peut reposer selon nous que sur une version stricte de la conception universelle : la réalisation d'un dispositif unique.

79 Résolution sur l'introduction des principes de conception universelle dans les programmes de formation de l'ensemble des professions travaillant dans le domaine de l'environnement bâti. Site interne du Conseil de l'Europe. [en ligne] URL : https://rm.coe.int/16804c3d70 [consulté le 31 mai 2019].

Concrètement, les productions en conception universelle demandent un niveau d'exigence élevé, que Ronald Mace a réuni en sept principes[80] :

1. utilisation équitable
2. souplesse d'utilisation
3. utilisation simple et intuitive
4. information perceptible
5. tolérance à l'erreur (pas de mise en danger, sécurisé)
6. effort physique limité
7. dimension et espace qui facilite l'approche, la manipulation et l'utilisation

En voici un exemple dans le bâti (voir photo ci-dessous), qui selon nous exprime la puissance de la conception universelle, dans sa version stricte, à savoir l'utilisation d'un même outil pour tous :



Illustration 3 : Robson Square à Vancouver, Colombie-Britannique, Canada © thinkinclusive

Pensé en amont, cet escalier répond aux sept principes :

1. il est utilisable par tout le monde quelque soit sa situation physique
2. ou sa préférence (main courante, plan incliné, marches)
3. sans consigne
4. ni signalétique
5. de façon sécurisée
6. dans un confort d'utilisation
7. avec des espaces larges nécessaires aux différentes déambulations (espace protégé pour une vitesse plus lente avec appui sur la main courante, zone de manœuvre pour le plan incliné...)

80 Site internet du Center for Universal Design fondé par Ronald L. Mace. [en ligne] URL : https://projects.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/udprinciplestext.htm [consulté le 30 mai 2019]. Traduction de *1.equitable use, 2.flexibility in use, 3.simple and intuitive use, 4.perceptible information, 5.tolerance for error, 6.low physical effort, 7.size and space for approach and use.*

De plus, cet escalier hybride innove par son esthétique et sa volonté d'inclure tous les utilisateurs, bien plus qu'avec une voie d'accès bricolée à côté d'un escalier classique, ou sur l'escalier, ou encore proposant un autre chemin, une autre voie d'entrée. Même si la sécurité de cet escalier semble controversée, il illustre selon nous l'idée d'un accès maximum, à tous les publics. Cet exemple dans le bâti nous permet de prendre conscience que la puissance de la conception universelle nécessite une exigence accrue des problématiques des personnes en situation de handicap. Une exigence qui ne doit pas être considérée comme infranchissable ou décourageante, car malgré la force de la conception universelle et l'évolution des normes, de la société, notamment en matière d'architecture, il est nécessaire de rester vigilent pour que ce concept perdure[81].

Pensée initialement pour le design d'objets et d'espaces, la conception universelle peut-elle être transposée dans la culture ? Car, « force est de constater qu'il n'existe à ce jour aucune recommandation claire sur la conception universelle de contenus culturels » (Bougenies *et al.*, 2015 : 116). Pourtant, il est aisé de se laisser emporter par l'esprit de la conception universelle dans tous les domaines :

> Car, on l'a compris, il ne convient plus de penser et d'agir en termes spécifiques pour des groupes tenus pour spécifiques. Il faut s'appliquer à rendre plus confortable, à humaniser pour tous, à partir du principe universel d'accessibilité et du concept de qualité de vie. Voilà ce qu'il importe de conscientiser : "Nous sommes faits pour vivre ensemble : ce qui est facilitant pour les uns est bénéfique pour les autres !". Qu'ils soient architecturaux, sociaux, pédagogiques, etc, les plans inclinés sont universellement profitables. (Gardou, 2005 : 15).

Dans le musée, il est donc logique qu'un « plan incliné » muséal, conçu universellement, voie le jour. La conception universelle au musée est nommée accessibilité universelle et définie ainsi :

> L'accessibilité universelle : agir au bénéfice de tous
>
> L'accessibilité universelle est le caractère d'un produit, procédé, service, information ou environnement qui, dans un but d'équité et dans une approche inclusive, permet à toute personne de réaliser des activités de façon autonome et d'obtenir des résultats équivalents (Caron , 2012 : 14).

Dans cette définition issue du *Guide pour élaborer une muséographie universellement accessible*

81 Comme par exemple avec la loi ELAN qui veut abaisser de 100% de logements conçus universellement, à 10% de logements accessibles dans les immeubles neufs, les autres étant seulement évolutifs (donc à adapter ultérieurement). Terrible recul de l'inclusion et retour de la ségrégation des personnes handicapées dans la société, qui doivent rester confinées à des espaces préétablis, rompant leurs liens sociaux : au-delà de vivre, il s'agit de pouvoir se déplacer où l'on veut, rendre visite à ses voisins, ses amis sans discrimination d'accessibilité, conformément à l'Article 19 (Autonomie de vie et inclusion dans la société) de la Convention de l'ONU 2006 : « Les personnes handicapées [ont] la possibilité de choisir, sur la base de l'égalité avec les autres, leur lieu de résidence et où et avec qui elles vont vivre et qu'elles ne soient pas obligées de vivre dans un milieu de vie particulier ».

(Caron, 2012) du ministère québecois de la Culture et des Communications, l'accent est porté sur l'autonomie du visiteur, l'inclusion de tous les publics et le fait de pouvoir en retirer des fins semblables, conformément aux principes de la conception universelle dans sa version stricte. La définition française du guide *Expositions et parcours de visite accessibles* (Salmet, 2016) du ministère de la Culture et de la Communication, met également en avant l'autonomie, mais aussi la simplicité et le faible coût (élément de reproche principal fait à la mise en accessibilité) : « La démarche d'accessibilité universelle vise à favoriser le principe d'autonomie du visiteur dans son accès aux sites, aux espaces et aux contenus. Intégrée à l'origine du projet, elle peut se traduire par des principes simples, des dispositifs efficaces et peu coûteux. » (Salmet, 2016 : 6). Dans ces guides sont énoncés de multiples conseils. Le guide québecois reste centré sur l'accessibilité universelle et donne des « Pistes » pour y accéder, soit des conseils pratiques d'inclusion des différentes situations de handicap pour des espaces et des dispositifs communs et uniques. Par contre, le guide français est beaucoup plus technique, et passe en revue tout ce qui existe en matière d'accessibilité, mais ne se centre pas sur la conception universelle et l'inclusion de tous les handicaps dans un même dispositif. L'accessibilité universelle est un peu perdue de vue et mélangée avec les autres notions d'adaptation et d'accessibilité :

> Des contenus accessibles à tous, grâce à des dispositifs variés.
> Quelle que soit la situation de handicap ou la spécificité du visiteur, celui-ci doit pouvoir circuler dans les espaces, percevoir les collections et utiliser les services. Il est donc essentiel que l'ensemble de l'exposition / parcours de visite en autonomie prenne en compte la diversité des besoins. Il s'agit, dans cet objectif, de proposer des approches multisensorielles par un discours, une mise en scène des œuvres, objets et documents adaptés, dispositifs multimédias, maquettes, etc. mis à la disposition du public, même si chaque dispositif, dans sa spécificité, n'est pas accessible à tous. (Salmet, 2016 : 6).

Cette vision est antinomique avec la conception universelle qui refuse l'atomisation des supports et défend l'idée que chaque dispositif doit être utilisable par tous (principe numéro 1 d'utilisation équitable). Des dispositifs non accessibles à tous, et adaptés à des catégories de personnes, ne sont par essence pas universels. De plus, sont suggérés des espaces dédiés, donc à part, dans le parcours de visite mais aussi en dehors. Il semble que la vision muséale de l'accessibilité universelle française repose sur la version souple de la conception universelle : proposer un ensemble de dispositifs pour répondre aux besoins de tous. Cependant, pour rester dans l'esprit de la conception universelle, il est toutefois central selon nous, même dans cette version souple, de tendre au maximum vers un dispositif de médiation unique.

Par ailleurs, le ministère de la Culture décerne depuis 2011 un prix intitulé « Patrimoines pour tous » qui récompense les établissements patrimoniaux développant une politique volontariste en matière d'accessibilité. L'utilisation de l'expression « pour tous » nous laisse à penser que la conception universelle semble visée, que ce soit dans sa version souple ou stricte.

Nous pouvons citer comme exemple de la version souple, le lauréat du prix Patrimoines pour tous en 2016, le musée de la Cloche et de la Sonnaille d'Hérépian (près de Montpellier). Ce musée expose une collection de cloches issues d'une ancienne fonderie et en détaille les techniques de fabrication, les utilisations, les sonorités. Pensé en totalité et en amont pour le public déficient visuel (et le grand public), il expose sa collection dans des vitrines ouvertes où tout peut être touché, même sonné, le parcours est autonome : marquage au sol, cartels en braille et avec miniatures en relief, audioguide informant du cheminement (voir photo d'un espace ouvert du musée, à gauche ci-dessous). Nous le considérons comme relevant de la version souple, car ne s'adressant pas au public déficient auditif.

Pour la version stricte, nous citerons l'exemple du lauréat Patrimoines pour tous en 2013, le Musée de la musique à Paris, pour de créatifs dispositifs permettant à tous de ressentir la musique : comme des chaises vibrantes, une trompette dont les tuyaux vibrent aussi pour signifier le passage de l'air, ou un oscilloscope pour matérialiser visuellement le son, ou encore le parcours « Toucher la musique » présentant cinq stations multisensorielles (autour d'un instrument à toucher et des dispositifs de médiation sonores, audiovisuels et tactiles, un léger relief texturé, du braille, ainsi qu'une vidéo incorporée en LSF : voir photo de la viole à droite ci-dessous).



Illustration 4 : musée de la Cloche et de la Sonnaille d'Hérépian © photo de l'auteur, 2017



Illustration 5 : musée de la Musique, « Toucher la musique » © photo de l'auteur, 2018

Arrêtons-nous un instant sur le graphisme du prix Patrimoines pour tous, toujours utilisé en 2019. Il met en avant l'inclusion des personnes à travers une traduction braille, qui ne vise pourtant aucun déficient visuel, n'étant pas en relief. Qui vise-t-elle alors ? Comme souvent, le braille semble ici symboliser l'accessibilité. Or, cette traduction contient pas moins de quatre fautes d'orthographe sur un total de trois mots, auxquelles il faut ajouter l'absence d'espacement entre les lettres qui rend le tout parfaitement illisible (voir affiche et corrections ci-dessous).



Illustration 6 : affiche « Patrimoines pour tous », 2016 © Ministère de la Culture et de la Communication



Illustration 7 : affiche corrigée par l'auteur

1. oubli de la majuscule P à Patrimoines → majuscule = ⠠
2. oubli du s à Patrimoines → s = ⠎
3. oubli des majuscules au mot TOUS : nécessite deux signes majuscule au début du mot → 2 majuscules = ⠠⠠
4. lettre u de TOUS mal orthographiée et sur 3 colonnes (le braille s'écrit en 6 points sur 2 colonnes) → u = ⠥
5. espacements entre les lettres nécessaires (norme AFNOR NF Q67-006, février 1985), sinon illisibles, comme si les lettres se chevauchaient.

Le prix récompensant l'inclusion expose donc la méconnaissance du braille (les fautes de traduction sont fréquentes quels que soient les supports) et malmène de ce fait l'accessibilité dont il est ici le symbole.

Un second prix, nommé « Osez le musée » a vu le jour en 2017 suite aux préconisations du rapport de la Mission Musées du XXIe siècle (Eidelman, 2017a). Réservé au champs social, « ce prix distingue les établissements engagés dans une politique volontariste et novatrice en direction des personnes en situation d'exclusion ou de vulnérabilité sociale et économique »[82]. Ainsi se prolonge la sectorisation instaurée dans les musées entre accessibilité et champ social. Mais quel message envoie le ministère de la Culture quand « pour tous » n'inclut pas le public en situation

82 Site internet du ministère de la Culture et de la communication. [en ligne] URL : http://www.culture.gouv.fr/Presse/Communiques-de-presse/Premiere-edition-du-prix-Osez-le-musee [consulté le 1er juin 2019].

d'exclusion ? Ne vient-il pas brouiller le message de l'inclusion ? Selon nous, ce schisme laisse apparaître que la conception universelle appliquée en l'état au musée n'atteigne pas son but initial d'inclure toutes les personnes.

Forte de ces constats, nous nous demandons si la conception universelle pensée pour le bâti et le design, donc pour des constructions matérielles, suffit à englober tout le public fragilisé du musée en s'appliquant telle quelle pour concevoir la médiation. Dans le cas contraire, il s'agirait alors de repenser la transposition de la conception universelle au musée.

1.3.2.3. IMPLICATION : POUR S'INSCRIRE PLEINEMENT DANS LA SOCIÉTÉ

Pour explorer l'aspect de production du discours, nous souhaitons passer en revue les caractéristiques des différentes implications proposées aux visiteurs par les musées au sein d'une exposition. Cela nous intéresse particulièrement afin d'envisager la pleine inscription des publics à inclure et de leurs éventuels accompagnateurs, au sein du musée. Dès les origines de la médiation muséale dans les années 1980, l'objectif d'implication du public est questionné :

> d'emblée, les conceptions diffèrent selon les établissements : la médiation muséale se situe entre deux conceptions extrêmes, l'une faisant surtout face aux exigences d'accueillir en masse de nouveaux publics, l'autre cherchant à privilégier une véritable implication des nouveaux publics, sans souci d'objectifs quantitatifs. Entre consommation apparemment passive, voire consumériste, et participation, les médiateurs sont pris en tension. (Bordeaux & Caillet, 2013 : 143).

La visite guidée est le dispositif de médiation le plus classique et attendu, il permet un contact direct et humain. Nous retiendrons quelques caractéristiques majeures mises en exergue par Michèle Gellereau (2005). Tout d'abord, la visite guidée consiste à mettre en scène par le discours : « Même quand le territoire est un lieu non organisé pour la visite, il est mis en scène dans le discours du guide, qui propose d'investir l'espace en acceptant l'encadrement dont celui-ci fait l'objet. » (Gellereau, 2005 : 262). Il ne s'agit pas d'un discours descendant mais d'une construction commune : « Dans une communication humaine interactive, la visite guidée construit un monde "fictif", commun aux interactants, qui donne accès à ce qui nous est étranger en nous le rendant familier, notamment en se fondant sur des constructions narratives existantes. » (Gellereau, 2005 : 265). En effet, la visite guidée permet l'implication du visiteur en temps réel : « une spécificité qui est celle d'une médiation entièrement construite pour et avec le visiteur, dans le temps réel de l'exploration et presque toujours au sein d'un ensemble de médiations » (Gellereau, 2005 : 263) ; le tout au travers d'un échange : « [Le médiateur] est le seul à pouvoir réellement proposer, en même

temps que la visite, une discussion qui prenne en compte la parole de visiteurs et ouvre à une reformulation des formes d'appartenance. » (Gellereau, 2005 : 263). Le guide ou médiateur fait alors le lien entre deux mondes : « S'approprier l'univers découvert pour soi ou s'intéresser au monde des autres est une démarche qui, sous la conduite d'un guide, est légitimée par un représentant du monde présenté ou un tiers capable de construire un "entre-deux" qui prennent en compte différents mondes. » (Gellereau, 2005 : 262). De plus, le dispositif de visite guidée met à la portée des visiteurs des instants privilégiés :

> Sortant ou déplaçant l'objet, le guide permet au visiteur d'expérimenter telle ou telle manipulation par procuration ; le faisant toucher, le médiateur autorise un contact souvent contrôlé qui fait entrer l'objet dans les sensations et ne limite pas le sentiment esthétique à la vue. Par ailleurs, le guide valide cette expérience sensuelle en alliant parole et geste (Gellereau, 2005 : 212).

Nous voyons comment le public est impliqué dans la visite, peut-on pour autant dire que le guide soit en mesure de cibler également les publics fragilisés ? Lui faut-il connaître les problématiques des publics ? Doit-il être en mesure de pouvoir les identifier d'une part, puis d'autre part de proposer un comportement et un discours adaptés ?

Autre niveau d'implication des visiteurs, l'interprétation consiste en une connaissance accrue du grand public et de ses représentations afin de l'amener vers un discours scientifique plus complexe. Cela nécessite donc une double connaissance, scientifique d'une part et du grand public d'autre part. Reprenons les principes fondateurs de l'interprétation :

> 1. Relation. Toute interprétation d'un paysage, d'une exposition ou d'un récit qui n'en appelle pas, d'une façon ou d'une autre, à un trait de la personnalité ou de l'expérience du visiteur, est stérile.
> 2. Révélation. L'information n'est pas de l'interprétation. Celle-ci est une révélation basée sur l'information, mais les deux choses sont totalement différentes, bien que toute interprétation présente des informations.
> 3. Interdisciplinarité. L'interprétation est un art qui en combine plusieurs autres, que la matière première soit scientifique, historique ou architecturale. Tout art peut s'enseigner, dans une certaine mesure.
> 4. Provocation. L'interprétation cherche à provoquer (éveiller la curiosité) plus qu'à instruire.
> 5. Globalité. L'interprétation doit chercher à présenter un tout plutôt qu'une partie, et s'adresser à l'homme tout entier plutôt qu'à l'une de ses caractéristiques.
> 6. Adaptation. L'interprétation pour les enfants ne doit pas être une dilution de ce qu'on présente aux adultes. Elle doit suivre une voie fondamentalement différente et donnera ses meilleurs résultats si elle obéit à un programme distinct.
> (Jacobi & Meunier, 2009 : 19, d'après Enos Mills).

Comme précisé dans le dernier point ci-dessus consacré à l'adaptation, si un autre public est à envisager, il est conseillé de repenser le discours dans un dispositif de médiation dédié.

L'implication du public peut également être favorisée par des dispositifs de médiation participatifs au sens de Nina Simon, soit des « expériences participatives dans lesquelles les visiteurs créent, partagent et se connectent les uns aux autres autour d'un contenu » (Simon, 2010 : 2)[83]. Si la coproduction dans les musées débute avec les écomusées et pose les bases de la Nouvelle muséologie, la participation s'inspire aujourd'hui de l'interaction sociale du Web 2.0, soit l'« Évolution du Web axée sur des fonctionnalités visuelles et interactives qui ouvrent Internet à l'intervention de communautés d'utilisateurs. »[84]. Au-delà de dispositifs de médiation, l'auteur envisage un musée participatif et pour ce faire distingue cinq étapes amenant le visiteur à passer du Moi au Nous (*From Me to We*) :

> Étape 1. l'individu consomme du contenu
> Étape 2. l'individu interagit avec le contenu
> Étape 3. les interactions individuelles sont mises en réseau ensemble
> Étape 4. les interactions individuelles sont mises en réseau pour un usage social
> Étape 5. les individus s'engagent socialement les uns avec les autres
> Chaque étape a quelque chose de spécial à offrir aux visiteurs. La *première étape* offre aux visiteurs un accès au contenu qu'ils recherchent. La *deuxième étape* offre une opportunité d'investigation et permet aux visiteurs de passer à l'action et de poser des questions. La *troisième étape* permet aux visiteurs de voir où leurs intérêts et leurs actions s'inscrivent au sein du public de l'institution. La *quatrième étape* aide les visiteurs à se connecter avec des personnes en particulier – membres du personnel et autres visiteurs – qui partagent leur contenu et leurs intérêts d'activité. La *cinquième étape* donne à l'institution dans son ensemble le sentiment d'être un lieu social, riche de rencontres potentiellement intéressantes, stimulantes et enrichissantes avec les autres. (Simon, 2010 : 26-27)[85].

Dans l'étape 2, le musée amène le public à agir sur le contenu ; dans l'étape 3, le musée diffuse le résultat de ces actions ; dans l'étape 4, le musée utilise ces résultats pour agir sur le public et que les visiteurs se connectent à d'autres personnes. Ainsi, nous voyons le tournant de l'étape 5 qui consiste

83 Traduction libre de : « *experiences in which visitors create, share, and connect with each other around content* ».
84 Définition de *Web 2.0*. Larousse. [en ligne] URL : https://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/Internet/125060 [consulté le 22 mai 2019].
85 Traduction libre de : « *Chapter 1 : Principles of Participation : « Stage 1 : Individual consumes content / Stage 2 : Individual interacts with content / Stage 3 : Individual interactions are networked in aggregate / Stage 4 : Individual interactions are networked for social use / Stage 5 : Individuals engage with each other sociall. Each stage has something special to offer visitors.* Stage one *provides visitors with access to the content that they seek.* Stage two *provides an opportunity for inquiry and for visitors to take action and ask questions.* Stage three *lets visitors see where their interests and actions fit in the wider community of visitors to the institution.* Stage four *helps visitors connect with particular people—staff members and other visitors—who share their content and activity interests.* Stage five *makes the entire institution feel like a social place, full of potentially interesting, challenging, enriching encounters with other people. »*

à rendre utile socialement la production du visiteur au sein du musée :

> dans les projets participatifs, l'institution soutient des expériences de contenu multidirectionnelles. L'institution sert de "plate-forme" qui connecte différents utilisateurs qui agissent en tant que créateurs de contenu, distributeurs, consommateurs, critiques et collaborateurs. Cela signifie que l'institution ne peut garantir la cohérence des expériences des visiteurs. Au lieu de cela, l'institution offre des possibilités d'expériences diverses coproduites par les visiteurs. (Simon, 2010 : 2)[86] .

Dans cette vision participative connectant les visiteurs par leur création et le partage autour d'un contenu, il est cependant nécessaire de distinguer trois types d'actions de mise en commun : contribution, collaboration et co-construction. Premièrement, la contribution qui relève d'un aspect ponctuel de participation : « Les visiteurs contribuent aux institutions en aidant le personnel à tester les idées ou à développer de nouveaux projets. Ils contribuent les uns aux autres en partageant leurs réflexions et leur travail créatif sur des forums publics. » (Simon, 2010 : 203)[87]. Deuxièmement, la collaboration fait preuve d'une implication plus forte de la part du musée :

> Si les projets contributifs sont des liens occasionnels entre les participants et les institutions, les projets collaboratifs sont des relations engagées. Les projets collaboratifs sont des partenariats institutionnels dans lesquels les membres du personnel travaillent avec des partenaires communautaires pour développer de nouveaux programmes, expositions ou offres. Les participants peuvent être choisis pour leurs connaissances ou compétences spécifiques, leur association avec des groupes culturels d'intérêt, leur âge ou la représentation du public visé par les résultats du projet. (Simon, 2010 : 231)[88].

Troisièmement, la co-construction ou co-création définit un double objectif musée/partenaire :

> Les projets de co-création progressent de manière très similaire aux projets de collaboration, mais ils confèrent plus de pouvoir aux participants. Les membres du personnel et les partenaires communautaires travaillent étroitement pour atteindre leurs objectifs communs. Le processus de développement du projet est souvent déterminé par les préférences et les styles de travail des participants. Le résultat est un projet qui appartient vraiment à des partenaires institutionnels et communautaires. (Simon, 2010 : 264)[89].

Nous voyons donc que ces terminologies ne sont pas synonymes mais illustrent une progression

86 Traduction libre de *: « In contrast, in participatory projects, the institution supports multi-directional content experiences. The institution serves as a "platform" that connects different users who act as content creators, distributors, consumers, critics, and collaborators. This means the institution cannot guarantee the consistency of visitor experiences. Instead, the institution provides opportunities for diverse visitor co-produced experiences.* »

87 Traduction libre de : « *Visitors contribute to institutions by helping the staff test ideas or develop new projects. They contribute to each other by sharing their thoughts and creative work in public forums.* »

88 Traduction libre de : « *If contributory projects are casual flings between participants and institutions, collaborative projects are committed relationships. Collaborative projects are institutionally-driven partnerships in which staff members work with community partners to develop new programs, exhibitions, or offerings. Participants may be chosen for specific knowledge or skills, association with cultural groups of interest, age, or representation of the intended audience for the outputs of the project.* »

dans l'engagement du musée mais aussi du partenaire.

Nous pouvons illustrer la médiation participative avec un exemple tiré du musée Fabre de Montpellier, l'un de nos terrains de recherche, analysé par Eva Sandri & Lucie Alidières-Dumonceaud (2015), autour d'un audioguide réalisé par des détenus. Le discours des détenus est sollicité et encadré par le musée dans des ateliers en prison, puis mis à portée des visiteurs du musée par le biais d'un audioguide. Nous tenons à ajouter le caractère temporaire voire événementiel dudit dispositif disponible uniquement lors des journées européennes du patrimoine. Selon nous, ce dispositif est contributif car il intègre ponctuellement d'autres discours au discours institutionnel. Il semble connecter les visiteurs entre eux, mais seulement par procuration, ils ne peuvent pas interagir : « La différence entre la troisième et la quatrième étape réside dans la mesure par laquelle l'institution sert de plate-forme médiatisant l'engagement social direct des utilisateurs. »[90] (Simon, 2010 : 91). Cependant, toujours de notre point de vue, cette contribution médiatisée ne semble pas pouvoir être considérée comme une collaboration. En effet, cela manque de liberté, de spontanéité, avec un discours encadré par des médiateurs auprès des prisonniers, ce qui reviendrait plutôt à tendre vers une co-construction musée-prison, avec un double objectif pour les détenus et pour le musée.

Dans notre approche du public à inclure, nous avons précédemment établi la présence non systématique d'un accompagnateur (voir 1.2.2.2. Pluralité d'acteurs médicaux et/ou sociaux). Cependant, dans les projets muséaux actuels, beaucoup semblent se baser sur cet accompagnateur pour co-créer les projets à destination de son groupe de public fragilisé. En tant que public captif, on co-crée alors pour lui, tout en l'excluant souvent du rapport direct à l'institution. Dans cette configuration, l'accompagnateur est plus que partie prenante de la médiation. Peut-on d'ailleurs parler de médiation participative, sans intervention directe des publics ciblés ? Nous notons bien la volonté d'implication du visiteur dans le musée participatif, quand le musée inclusif vise à prendre en compte tous les publics.

89 Traduction libre de : « *Co-creative projects progress very similarly to collaborative projects, but they confer more power to participants. Staff members and community partners work closely to achieve their shared goals. The project development process is often co-determined by the preferences and working styles of participants. The result is a project that is truly co-owned by institutional and community partners.* »

90 Traduction libre de : « *The difference between stage three and stage four lies in the extent to which the institution serves as a platform that mediates direct social engagement among users.* »

1.3.3. Des relations musée-santé

Nous souhaitons ici aborder les relations entretenues entre les acteurs du musée et ceux de la santé. Nous envisageons la santé au sens de l'Organisation Mondiale de la Santé, à savoir : « la santé est un état de complet bien-être physique, mental et social et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité. »[91]. De ce fait, la santé englobe toutes les problématiques, allant donc au-delà du médical ou du sanitaire, pour toucher le social et le médico-social. La santé et le bien-être sont réunis et quand l'un est en défaut, il y a une fragmentation des prises en charges. Nous nous inscrivons dans cette vision globale des personnes fragilisées.

1.3.3.1. Partenariats et contenus

Helen Chatterjee et Guy Noble (2013) interrogent les musées dans leur rapport à la santé et au bien-être, y compris en tant que moyen de prévention. En effet, les auteurs voient une opportunité pour les musées anglais dans la réforme du système de santé (*Health and Social Care Act 2012*) qui vise à augmenter le pouvoir des communautés et des responsabilités collectives par rapport à la santé publique, et à privilégier la prévention plutôt que la guérison. Par ailleurs, les auteurs s'accordent sur les bienfaits du musée sur la santé mais sans en avoir de mesures concrètes :

> Les interactions avec les musées produisent une variété de réactions émotionnelles ou psychologiques, physiques et physiologiques, mais il est difficile de discerner et de mesurer ces résultats, notamment parce qu'il n'existe actuellement aucun cadre convenu pour le secteur du patrimoine. (Chatterjee & Noble, 2013 : 93)[92].

Ces auteurs mènent une réflexion visant à définir un nouveau champ de recherche et de pratiques en muséologie : « *Museums in Health* » (Chatterjee & Noble, 2013 : 2). En effet, le potentiel des musées pour la santé, le bien-être, a été avéré par plusieurs récentes études anglo-saxonnes, Loïs Silverman en a compilé les raisons :

91 Préambule de la Constitution de l'OMS, 1946. [en ligne] URL : https://www.who.int/fr/about/who-we-are/constitution [consulté le 20 avril 2019].

92 Traduction libre de : « *Interaction with museums produces a variety of responses from emotional or psychological through to physical and physiological, but discerning and measuring such outcomes is problematic, not least because no agreed framework currently exists for the heritage sector.* »

> Les musées contribuent à la poursuite de la santé d'au moins cinq façons principales. Les musées peuvent promouvoir la relaxation, une intervention immédiate de changement bénéfique de la physiologie, des émotions ou des deux. Ils encouragent également l'introspection, processus de compréhension des sentiments et des pensées essentiel à la santé mentale. Les musées favorisent une éducation à la santé qui aide les individus à se prendre en main. Ils s'attaquent aux conditions sociales plus générales liées à la santé par le biais de la sensibilisation à la santé publique et de l'amélioration des environnements de soins de santé. (Silverman, 2010 : 43)[93].

Loïs Silverman s'intéresse en particulier au travail social, et au partenariat qui se noue entre les acteurs sociaux et muséaux. Elle liste les fondements de la pratique relationnelle du travailleur social puis développe en quoi ils influencent le travail du médiateur :

> Comme dans n'importe quel domaine, la profession de travailleur social s'appuie sur de nombreuses théories pour expliquer et éclairer sa pratique. Parmi celles-ci, en particulier : 1/ le processus de changement prévu ; 2/ la relation de responsabilisation centrée sur l'usager ; 3/ les personnes dans des environnements et des systèmes de relations étroites ; 4/ les besoins relationnels ; 5/ les personnes à risque et les besoins modifiés ; 6/ les interventions ; 7/ les droits de l'homme et la justice sociale ; et 8/ la culture dans les relations. (Silverman, 2010 : 30)[94].

Mais peut-on parler du travail social des musées, comme le suggère le titre du livre de Loïs Silverman, *The Social Work of Museums* ? Le travail social se sert du musée et de ses programmes dans le cadre de son travail. Le médiateur participe en co-construisant un dispositif, et par là-même participe au « développement » d'un public, il y a donc un double objectif muséal et social. En cela, un travail réalisé conjointement pourrait être considéré comme un travail social au musée. Mais, en dehors et au-delà de ce partenariat, les actions muséales sans l'implication d'un travailleur social peuvent-elles relever d'un travail social du musée ? Il est nécessaire de rappeler la différence entre le travail social et l'inclusion sociale : l'inclusion sociale est l'action de la société de s'adresser à toutes les personnes sans nivellement ni exclusion ; le travail social met en jeu des professionnels pour accompagner des personnes en situation de fragilité. Selon nous, sans professionnel du social dans les musées, il n'y a donc pas de travail social réalisé, mais un travail d'inclusion sociale : « Le travail […] vise précisément à combattre conjointement le chômage des jeunes, mais aussi les facteurs d'exclusion au sein de populations socialement fragilisées. Mais c'est bien un travail

93 Traduction libre de : « *Museums contribute to the self's pursuit of health in at least five major ways. Museums can promote relaxation, an immediate intervention of beneficial change in physiology, emotions, or both. They also encourage introspection, a process of understanding one's feelings and thoughts that is essential to mental health. Museums foster health education that helps equip individuals to car for themselves. They adress broader social conditions related to health through public health advocacy and by enhancing healthcare environments.* »

94 Traduction libre de : « *Like any field, the social work profession draws on many different theories to explain and inform its practice. Eignt of thses are especially relevant : 1/ the planned change process ; 2/ the client-centered empowering relationship ; 3/ people-in-environments and close relationship systems; 4/ relationship needs ; 5/ people at risk and altered needs ; 6/ interventions ; 7/ human rights and social justice; and 8/ culture in relationships.* »

d'inclusion sociale auquel une grande partie des médiateurs culturels s'attelle » (Saada, 2011).

En France, il semble y avoir moins d'évidences à ces rapprochements. Tout d'abord, la différence de vocabulaire, (précédemment détaillée dans le point 1.2.1.2. Vocabulaire muséal actuel des publics à inclure) ne facilite pas la compréhension, ni le repérage (comment savoir que le musée développe une démarche envers un type de public s'il est renommé ?), ni même la communication :

> Les vocabulaires professionnels ainsi que les termes institutionnels, historiquement chargés de sens, renvoient à une vision spécifique du monde social et des populations concernées qui peut entrer en contradiction avec les approches des travailleurs culturels et artistiques. Les termes comme "action culturelle", "culture", "action sociale", "lien social" deviennent, pour les travailleurs sociaux comme pour les travailleurs culturels et artistiques, objets de tensions, d'incompréhensions, de discussions et de controverses, même si celles-ci sont nécessaires pour que la rencontre s'amorce et produise de la transformation en termes de pratiques professionnelles. (Rouxel, 2011 : 200).

Une explication qui pourrait trouver son origine dans le budget alloué à ces publics fragilisés : « La faiblesse des moyens consacrés à ces actions [envers les publics du champ social] explique peut-être l'emploi d'un lexique flou et euphémisant, propre au secteur culturel (les travailleurs sociaux n'utilisent pas ces termes) pour qualifier le public du travail social » (Montoya, Sonnette & Fugier, 2015 : 58). D'autres voient justement dans ces partenariats, l'opportunité de prouver un intérêt pour ce public :

> On ne peut ignorer que l'accueil des publics du champ social constitue pour tout lieu culturel subventionné la possibilité de justifier d'un élargissement des publics auprès de l'État en capitalisant un nombre conséquent d'actions menées avec les travailleurs sociaux et leurs publics. En somme, le partenariat avec les structures sociales devient parfois un bon argument pour se dédouaner d'un travail que l'on ne fait pas sur le terrain de la diversification des publics. (Saada, 2015 : 98).

Sylvie Rouxel (2011) parle de « mariage forcé » pour évoquer des métiers, des réalités et des valeurs différentes, mais également d'hybridation. Est hybride « ce qui est composé de deux éléments de nature différente anormalement réunis »[95]. En effet, le partenariat entre culture et social pensé dans un vrai travail commun entre les acteurs, en co-construction, « implique de dépasser des oppositions catégorielles qui sont les traductions des croyances des acteurs dans les valeurs de leur monde d'appartenance. » (Bordeaux, Burgos & Guinchard, 2005 : 29). Cette co-construction aboutit de fait à des dispositifs info-communicationnels hybrides et donc des « médiations hybrides » (Couzinet, 2000). Le musée semble un terrain fertile pour l'hybridité, comme en témoigne

95 Définition d'*hybride*. REY Alain (dir.), 2010. *Dictionnaire Historique de la langue française*. Paris : Les Dictionnaires Le Robert.

notamment le rapport de la Mission Musées du XXIe siècle (Eidelman, 2017a), abordant de nombreuses expériences muséales et les réflexions de modèles émergents. Sur un autre niveau d'hybridité, François Mairesse (2010) interroge dans *Le musée hybride*[96] une nouvelle voie administrative à travers le don, hybridation entre public et privé.

Dans le cas des publics à inclure, l'hybridité se formaliserait dans une porosité entre les professionnels des musées et du social (voire de la santé par extension), mais aussi en termes de pratique muséale avec une fusion entre démocratisation et démocratie culturelles, deux notions souvent clivées, comme ici pointées à propos de la lutte contre l'illettrisme : « on assiste à des formes mixtes d'accompagnement culturel, qui mêlent l'accompagnement des publics et l'accompagnement des pratiques » (Bordeaux, Burgos & Guinchard, 2005 : 29). Poursuivons dans l'exemple de la lutte contre l'illettrisme, où la mise en relation entre acteurs du musée et du social se joue d'abord par des informations concrètes :

> Les formateurs [pour l'apprentissage du français] et les travailleurs sociaux ont une vision plus utilitariste de la culture : ils cherchent d'abord des supports et des intervenants avant d'entrer, éventuellement, dans une dynamique de partenariat, c'est-à-dire dans une construction commune d'objectifs, d'outils et de démarches. (Bordeaux, Burgos & Guinchard, 2005 : 27).

Toujours, concernant la lutte contre l'illettrisme, Marie-Christine Bordeaux, Martine Burgos et Christian Guinchard (2005 : 32) ont distingué plusieurs types d'outils associés à des typologies de médiation : des outils pratiques (textes simplifiés, dispositifs adaptés) relevant d'une médiation adaptative (centrée sur l'adaptation) ; des supports (documentation pour les accompagnateurs) définissant une médiation incitative (« aid[ant] à construire des situations d'expérience sociale ») ; des outils de médiation (jeux, détails, clés de lecture) participant d'une médiation transitive (« vis[ant] à établir des liens entre les gens et les objets culturels »). Marie-Christine Bordeaux (2005 : 94-96) inclut également comme outil de médiation, les intermédiaires entre institutions et intervenants, l'aura des lieux culturels, et bien sûr les supports de communication (bien qu'incomplets car omettant les actions tournées vers le public de l'illettrisme). Tous ces outils sont essentiels pour un bon repérage par les acteurs de la santé, car il ne va pas de soi que le musée s'intéresse d'aussi près aux publics fragilisés.

Il faut cependant garder à l'esprit que certains accompagnateurs refusent l'adaptation et la co-construction. Car c'est une même appartenance à la société, une culture commune qui est visée et donc la non stigmatisation de publics fragilisés :

96 MAIRESSE François, 2010. *Le musée hybride*. Paris : la Documentation française. 208 p. (Musées-mondes).

> Défendre la mixité des publics dans les lieux culturels, c'est d'une part refuser la sortie spécifique dédiée au champ social mais aussi comprendre tout ce que cette sortie peut apporter aux publics en termes de confiance et de capacité à investir dans des conditions habituelles des lieux que l'on s'interdisait jusqu'ici. (Saada, 2015 : 116).

Cela renforce de notre point de vue, l'évidence d'une médiation pensée universellement, nécessaire à anticiper côté musée, qui viserait également le public fragilisé invisible, c'est-à-dire, celui qui vient au musée en individuel, sans que quiconque en soit informé.

Abordons à présent le contenu des médiations proposées aux publics à inclure, c'est-à-dire, centrées sur l'Histoire de l'art ou sur un art sans histoire, voire une histoire sans art. Il semble en effet aisé de s'éloigner de l'histoire des œuvres lorsqu'il s'agit de s'adresser aux publics fragilisés, la tendance étant à rejeter l'Histoire de l'art : « l'objectif du projet étudié visait moins à apporter des connaissances en Histoire de l'art qu'à éveiller des détenus à la richesse de la peinture classique définie comme universelle. » (Rostaing & Touraut, 2015 : 27). Parler de peinture sans se servir de la science qui l'étudie nous apparaît plutôt complexe, et nous continuons de nous demander « En quoi l'Histoire de l'art, science humaine, exclurait-elle les exclus ? » (Molinier 2017a). Cette tendance au rejet de l'Histoire de l'art dépasse les seuls publics fragilisés, qui cependant peuvent servir de prétexte, au nom de l'inclusion de tous les publics :

> Aussi pertinentes que demeurent l'histoire de l'art ou l'histoire des sciences, elles ne suffisent plus pour toucher un public contemporain caractérisé par la diversité et le métissage des pratiques culturelles. L'expérience du musée, de ses collections, de ses expositions, doit demeurer une aventure des émotions et de la pensée, mais elle doit l'être pour tous. (Eidelman, 2017a : 25).

L'Histoire de l'art apparaît donc trop élitiste et trop classique pour le musée par rapport aux autres aventures qu'il peut proposer. En effet, ce glissement vers le tout ludique observé depuis plusieurs années a été nommé Disneylandisation (*Disneyfication*). D'après Lisa Roberts, l'origine remonterait aux années 1970 quand aux États-Unis les médiateurs (*educators*) sont intégrés à la conception des expositions : « Alors que les médiateurs sont de plus en plus impliqués dans les fonctions d'exposition et d'interprétation, jadis réservés aux conservateurs, de plus en plus de conservateurs ont commencé à s'opposer à ce que certains ont qualifié de "Dysneylandisation" des salles de musée. »[97] (Roberts, 1997). En effet, François Mairesse analyse ainsi le parc de Disney : « Dans ces mondes artificiels lucratifs destinés à la récréation (neutralisation) de l'esprit, il n'est plus vraiment

97 Traduction libre de : « *As educators have become more involved in exhibit and interpretetive functions, once the domain of curators, more curators have begun to speak out against what some have called "Disney-fication" of museum halls.* »

nécessaire d'apprendre, mais il est obligatoire de s'amuser » (Mairesse, 2002 : 137). Le parallèle avec le musée est ici glaçant, notamment par rapport à l'idée d'un cerveau au repos simplement diverti face aux chefs-d'œuvre de nos musées :

> Spectacularisation, sensationnalisme, ludisme, recherche d'expériences fortes, consommation de produits, participation festive et communion groupale ne distinguent plus dès lors le musée d'autres propositions de loisirs. Sans aller jusqu'à ces excès encore rares, du moins pour les musées de beaux-arts, la question de la place des médiations, de leurs formes et de leurs relations avec les œuvres n'est pas néanmoins sans se poser. (Chaumier, 2010 : 30).

François Mairesse identifie quatre critères de ce « spectaculaire muséal » : architecture, technico-commercial, événementiel et ludique (Mairesse, 2002 : 135-138). Serge Chaumier de préciser la dérive d'« une ivresse ludique et sensationnaliste » :

> D'un souci didactique de compréhension, on est passé insidieusement à l'instrumentalisation de la culture comme prétexte à produire du divertissement. Les techniques utilisées peuvent être au service des émotions, et plus rarement de la réflexion, mais plus souvent sujettes à produire des sensations, de l'amusement ou de l'identification. (Chaumier, 2011b : 85).

Il semble alors possible de distinguer un « genre spectaculaire, vidé et privé de tout contenu scientifique. » (Jacobi, 2017 : 125). De notre côté, nous avons interrogé ce que véhicule alors la médiation : « en l'absence de discours relatif aux œuvres, nous pouvons nous demander ce que nous raconte la médiation. » (Molinier, 2017b). Nous avons alors dissocié une médiation tournée vers le spectaculaire et une autre vers la compréhension des œuvres, que nous avons nommée médiation discursive car axée vers le discours sur les œuvres (Molinier, 2016).

Mais pour Serge Chaumier, il s'agit peut-être là d'un basculement :

> les collections et les savoirs ne sont plus au centre des institutions, ce n'est plus le noyau dur de l'institution. Ça devient des moyens, des vecteurs, des prétextes pour développer des actions au service d'une population, pour développer des discours, des interprétations, des questionnements etc. […] C'est l'objet de collection qui devient médiateur de quelque chose d'autre qu'on veut faire avec le public, qui est une opportunité de faire des choses avec lui. (Chaumier, 2017)[98].

C'est bien ce que montre le rapport de la Mission Musées du XXIe siècle, abordant des modèles émergents sous quatre angles principaux : musée éthique et citoyen, protéiforme, inclusif et collaboratif, comme écosystème professionnel créatif (Eidelman, 2017a : 23). Le musée est-il à l'image de la société ou y injecte-t-il son idéal ? Sommes-nous dans l'utopie ou aboutissons-nous à

98 Captation sonore de l'intervention de Serge Chaumier, « Proposer des musées au XXI siècle a-t-il encore un sens ? ». *Musée du XXIe siècle*, 1 et 2 juin 2017. Genève : Musée d'Art et d'Histoire (MAH). [en ligne] URL : https://www.youtube.com/watch?v=1UWi2PrYxBQ [consultée le 27 janvier 2019].

la vision réparatrice de la société par la culture, telle que définie par Paul Rasse comme une médiation orthopédique ? :

> [la médiation culturelle] repose sur l'idée d'intervention sociale dans une perspective non plus utopique et idyllique, mais orthopédique et efficace. Il s'agit, en effet, de réduire des fractures tangibles, là où elles se produisent, de raccommoder le tissu social dans les quartiers en grandes difficultés, d'amener les communautés ethniques à se supporter, de faciliter l'acculturation des migrants, de tisser des liens entre la cité et les citoyens, de cultiver la science, de donner le goût de la culture légitime. (Rasse, 2000).

Par ailleurs, nous pouvons nous demander si l'expression de soi est privilégiée ou opposée à la compréhension d'une culture commune ? Car le visiteur au-delà d'être le destinataire, n'est-il pas aussi le seul activateur de l'œuvre ? : « Cette médiation continue de défendre que les œuvres n'ont peut-être rien à nous dire tant que nous n'acceptons pas de dire quelque chose à travers elles. Qu'elles sont dépositaires de lectures qui les dépassent et que c'est dans cette confrontation qu'elles vivent ». (Saada, 2011 : 154). Il ne s'agit pas selon nous d'opposer ressentir et comprendre, mais plutôt d'en organiser les rapports : la sensation amène-t-elle vers la compréhension, ou la connaissance est-elle un préalable à l'émotion ? Serge Saada relate une « incertitude émotionnelle » qui se manifesterait devant les œuvres chez certains visiteurs du champ social ne cédant pas à l'injonction de l'expression de soi :

> Les visiteurs les plus rétifs à l'expression d'une parole libre sur les œuvres semblent faire preuve d'une incertitude émotionnelle, incertitude aussi bien conférée par le lieu, les œuvres, le cadre de la visite, la sortie en groupe. Cette incertitude peut tour à tour être interprétée comme l'expression d'une intimidation, d'une fragilité face aux œuvres, ou encore une façon de vivre la sortie collective. (Saada, 2015 : 105).

Or, mettre des mots sur des émotions suscitées par la confrontation aux œuvres, relève bel et bien du domaine de l'Histoire de l'art. Il semble cependant que cette incertitude émotionnelle soit au cœur même du processus de médiation, favorisant un « état d'indétermination riche » :

> Cette incertitude du ressenti n'est pas une incapacité à parler des œuvres, ou un aveu d'échec mais tout au contraire un état d'indétermination riche où la perplexité, l'indécision, la sensation ou l'émotion sur laquelle on ne peut immédiatement mettre des mots est à intégrer à l'infinie diversité des émotions des publics que nous accompagnons. (Saada, 2015 : 105).

Dans notre recherche, nous allons observer la place des collections et du savoir dans l'approche des publics à inclure, à travers cette relation entre ressentir et comprendre.

1.3.3.2. FORMATION DU MÉDIATEUR EN QUESTION

Au-delà de la compréhension des problématiques des publics, le savoir est la marche supplémentaire à franchir pour aller vers l'inclusion (UNESCO, 2006 : 24). Il est donc nécessaire de comprendre la formation du médiateur au musée : est-il en mesure à l'heure actuelle de s'adapter aux publics fragilisés et de dépasser les représentations ? Revenons un instant sur l'historique du métier de médiateur culturel. Il est officiellement reconnu en France depuis une vingtaine d'années seulement : « Il faut attendre 1997, année de lancement du programme gouvernemental "nouveaux services-emplois jeunes", pour que la médiation culturelle soit reconnue comme une fonction et un métier spécifiques. » (Bordeaux, 2008). Rapidement, quelques années plus tard, le médiateur culturel s'inscrit dans le musée au sein de services des publics rendus obligatoires par la loi du 4 janvier 2002 relative aux musées de France : elle spécifie que « Ces actions [d'accueil des publics, de diffusion, d'animation et de médiation culturelles] sont assurées par des personnels qualifiés. » (Loi n° 2002-5 : article 7). C'est l'ICOM (le Conseil international des musées) qui se charge de définir les formations initiales requises pour les médiateurs. En 1994, l'ICOM-Suisse définit le profil de qualification et la formation de base du « chargé de médiation culturelle » : « formation universitaire (licence, master ou doctorat) dans une discipline représentée au musée et formation complémentaire en pédagogie. » (ICOM, 1994 : 5)[99]. En 2008, dans le référentiel européen des professions muséales de l'ICOM, la profession renommée « médiateur » voit sa formation initiale requise potentiellement dissociée des collections et élargie à la communication : « Titre universitaire de premier cycle dans l'une des disciplines liées aux collections du musée et/ou en pédagogie et/ou en communication. » (ICTOP, 2008 : 26)[100].

Qu'en est-il par rapport aux publics à inclure ? L'ouverture du musée à la santé implique pour le médiateur d'être confronté à de multiples problématiques et donc à « un registre émotionnel fort, dû à la confrontation à des formes particulièrement choquantes de difficultés sociales. » (Bordeaux, Burgos & Guinchard, 2005 : 28). Comment composer avec ces réalités crues ? N'étant pas prises en compte actuellement dans le cœur de formation de ce métier, le médiateur est face à une totale méconnaissance de ces publics et de la complexité de leurs situations. Si l'on considère l'absence de formation initiale, sur quoi se base-t-il ? Selon nous, le médiateur est confronté à quatre

99 Référentiel de 15 professions recensées dans cette publication suisse : International Council of Museums, 1994. *Les professions du musée.* Paris : ICOM.

100 Référentiel européen des professions muséales (version provisoire – octobre 2008). [en ligne] URL : https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi9jf6vyp3iAhXy6eAKHVYPBGEQFjAAegQIAhAC&url=https%3A%2F%2Fwww.icom-musees.fr%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2F2018-09%2FReferentiel_Prof__Musees_oct08.pdf&usg=AOvVaw0atpMNy_TebmUczC0Rh0tw [consulté le 7 septembre 2018].

postures, cumulables, basées sur : sa propre expérience avec le grand public, sa vocation pour les publics fragilisés, la création de partenariats, ou une formation continue. Nous allons passer en revue chacune de ces postures.

Premièrement, le médiateur s'appuie sur le socle de son expérience auprès du grand public. Concrètement, une étude récente a montré que les compétences du médiateur face au public sont de plusieurs natures :

> la prise en charge des publics (capacité d'adaptation et gestion de l'interactivité), […] leur capacité à prendre appui sur les connaissances et les regards des publics pour en faire des ressources communes et des objets de dialogue avec les œuvres, mais aussi leur capacité à faire bénéficier l'institution de leurs connaissances des publics, acquises lors de leurs interventions. La médiation perd ainsi son caractère classiquement descendant pour, dans un cas, devenir davantage horizontale, et dans l'autre cas, ascendante. C'est l'une des principales difficultés rencontrées par cette population : faire reconnaître les acquis de l'expérience, au-delà des connaissances et des savoir-faire découlant d'une formation. (Aubouin, Kletz & Lenay, 2010 : 8-9).

Nous partageons cette vision concernant une expertise en termes de médiation, les compétences des médiateurs sont réelles et avérées pour le grand public. Mais, au-delà de la capacité à gérer « sur le tas » des publics fragilisés, la vraie question à se poser nous semble-t-il est : les compétences des médiateurs seraient-elles amoindries ou augmentées par la connaissance poussée des problématiques des publics fragilisés ? Nous pensons réellement que de nombreux enjeux pourraient en découler pour les publics.

Deuxièmement, est mise en avant une vocation envers les publics fragilisés. Dans sa thèse en 2009[101], Nathalie Montoya rapporte que « Les chargés de "publics du champ social" revendiquent souvent une fibre sociale particulièrement forte et précoce, souvent héritée d'un engagement familial dans le social ou les activités caritatives ». (Montoya, Sonnette & Fugier, 2015 : 62). Malgré ce terrain favorable expliquant l'intérêt porté à ces publics, il ne s'agit pas de réelles capacités transmises voire innées. Cela relèverait plutôt d'une sorte de vocation : « Cette militance se joue dans le registre de la générosité, du don » (Bordeaux, Burgos & Guinchard, 2005 : 40) avec pour contre-don, selon les auteurs, l'autonomie des personnes et leur conversion en public du musée : leur venue en individuel. Un cercle vertueux semble aussi se construire entre confrontation aux fragilités des publics et gratification :

101 Montoya Nathalie, 2009. *Médiateurs et dispositifs de médiation culturelle*. Thèse de doctorat en sociologie. Université Sorbonne Nouvelle.

> Plus profondément, les porteurs de projets sont guidés par l'idée que, grâce à leur engagement auprès de ce public [confronté à l'illettrisme], ils assument pleinement leur vocation personnelle dans le champ culturel : l'accès pour tous aux œuvres de culture et aux pratiques. Plus les difficultés sociales vécues par les personnes sont grandes, plus la vocation est accomplie. (Bordeaux, Burgos & Guinchard, 2005 : 40).

Des discours incarnés qui peuvent dénoter avec la sobriété des réponses en termes de médiation : « Il est parfois apparu aux enquêteurs que la force des discours était sans rapport avec la précarité et le bricolage des actions menées. » (Bordeaux, Burgos & Guinchard, 2005 : 38). Mais la récompense est la rencontre avec un public extraordinaire :

> Le temps considérable passé pour permettre l'accueil de quelques personnes en difficulté, l'énergie dépensée pour faire aboutir des dossiers de subventionnement compliqués auprès d'organismes peu familiers […], la faible considération de la hiérarchie pour les actions menées, tout cela est payé de retour par quelque chose qui n'a pas de prix : l'authenticité de ce public, dont les acteurs parlent à longueur d'entretien. C'est un "vrai" public, un public "qui ne trompe pas", un "merveilleux" public avec lequel on peut entretenir une relation privilégiée. (Bordeaux, Burgos & Guinchard, 2005 : 40).

En dépit de toutes ces bonnes intentions, les auteurs se rejoignent pour affirmer qu'on ne peut s'en satisfaire : « Dans une sorte de prêt-à-penser, toujours prégnant dans notre culture, on a cru que les sentiments charitables, les qualités humaines et les attitudes de bonne conscience dispensaient d'acquérir des connaissances. » (Gardou, 2014 : 10). Daniel Jacobi précise en préambule du guide *Accueillir les publics en apprentissage du français* (Extramiana, Losson & Martet, 2016) : « La bonne volonté et la compassion n'y suffisent pas. » (Jacobi, 2016). En effet, les savoirs doivent être augmentés, même si les médiateurs n'en font pas eux-même la demande (voire en rejette l'idée) :

> On constate donc que les acteurs culturels [...] sous-estiment largement la part des savoir-faire, des techniques d'animation et d'intervention sociale ainsi que les compétences de médiation nécessaires pour rendre présentes, au sein des structures culturelles, des populations qui en sont largement et durablement exclues. (Bordeaux, Burgos & Guinchard, 2005 : 28).

Troisièmement, des partenariats avec des acteurs de la santé peuvent être noués comme nous l'avons vu précédemment. Même si le fait de travailler en partenariat influe sur les métiers du culturel et de la santé (Silverman, 2010), cette mutation ne concerne que des duos d'acteurs. Est-il envisageable de laisser faire l'évolution uniquement par porosité ? Faut-il tout recommencer quand les partenaires changent ? Car le constat actuel est que les musées sont loin de tous posséder des

référents des publics fragilisés, que ce soit pour l'accessibilité ou le champ social :

> L'absence d'un personnel référent (c'est-à-dire formé et officiellement désigné) au sein de certaines structures culturelles pour les populations en difficulté avec l'écrit, ou "empêchés" de diverses manières, est révélatrice de cette conception globalisante de la relation aux publics et aux non-publics. Il y a dans ce cas un risque réel de voir disparaître très rapidement les actions en faveur des publics, soit au moment du départ de l'agent qui s'était spécialisé dans ces publics de manière personnelle et volontaire, soit au hasard des variations du projet de la structure, ou plutôt de son responsable et de ses tutelles. (Bordeaux, Burgos & Guinchard, 2005 : 28).

Dix ans après, en 2015, le constat est le même :

> Si une poignée d'institutions s'est dotée d'un poste de chargés des publics du champ social, dans l'immense majorité des structures culturelles, y compris parmi celles dotées des moyens les plus importants, les publics dits « spécifiques », ou du « champ social » ne viennent désigner qu'un modeste sous-ensemble d'actions ciblées, au milieu d'un ensemble beaucoup plus vaste d'actions pour le champ scolaire, les « groupes » (comités d'entreprises, associations, groupes d'amis) ou le mal nommé « tout public ». (Montoya, Sonnette & Fugier, 2015 : 58).

Idem encore en 2017, Serge Saada et Alice Pauly de l'association Cultures du Cœur, témoignent dans le rapport de la Mission Musées du XXIe siècle : « La reconnaissance par les musées du champ social est très inégale. L'existence d'un responsable pour le champ social, comme il en existe au Musée d'Orsay et à l'Orangerie, est relativement rare et devrait être encouragée. » (Eidelman, 2017b : 31).

Dédié ou pas à un public, le médiateur ne semble pas pouvoir s'appuyer uniquement sur le partenariat pour acquérir une compréhension profonde des problématiques des publics :

> Du côté des travailleurs sociaux, ce sont le caractère stigmatisant des formes d'accueil, le manque de formation des salariés des institutions culturelles à la spécificité des publics du champ social qui viennent révéler le décalage entre d'une part les ambitions et les discours relatifs à l'accueil de ce public, et d'autre part la réalité plus ambivalente des actions menées au sein des institutions. (Montoya, Sonnette & Fugier, 2015 : 61).

Car il est cependant nécessaire pour le médiateur de se positionner, et de plus certains comportements semblent attendus : « Ces conditions difficiles à vivre appellent une écoute particulière, un état de veille des médiateurs culturels qui permet, s'il est conçu dans la bienveillance et la simple hospitalité, d'éviter de réduire ces publics à leur identité ou à leurs besoins. » (Saada, 2015 : 90). Mais le médiateur peut-il improviser cette attention ? Sur quoi se base-t-il pour la construire, l'améliorer ? Seul le partenaire est-il à même de lui faire des retours ? Comment gère-t-il les conséquences d'une véritable écoute attentive, à savoir la parole du visiteur fragilisé ?

Quatrièmement, différents niveaux de formation continue sont disponibles. L'absence de formation initiale relative aux publics fragilisés, engendre le recours à des prestataires ou sources extérieurs. Nous trouvons un récapitulatif des consignes dans le guide *Équipements culturels et handicap mental* du ministère de la Culture :

> Les formations peuvent être assurées : par des prestataires extérieurs, spécialistes du handicap et du secteur ciblé (musique, patrimoine, architecture, etc.) ; en interne, sous la responsabilité du médiateur dédié aux publics handicapés de l'établissement. […] Les plans de formation n'étant pas appelés à se renouveler systématiquement, sous la forme de déplacement de prestataires dans les établissements, il importe de développer la réalisation d'outils de formation venant prendre le relais de ces interventions, notamment des guides d'accessibilité, documents ressource en direction des porteurs de projets « publics handicapés » des établissements. (Godard, 2010 : 150).

Ainsi, les choix actuels qui s'offrent aux médiateurs sont donc de faire appel très ponctuellement à un prestataire privé, solliciter l'expérience d'un collègue ou de consulter un document récapitulatif. Cela ne relève pas de la formation, mais de sensibilisation et d'information :

> De manière générale, on s'en tient à des actions de sensibilisation, d'information et à des dispositifs de formation continue, soumis le plus souvent aux aléas budgétaires et à la bonne volonté des éventuels participants. On ne distingue d'ailleurs guère sensibilisation, information et formation. Or, la première ne consiste qu'à doter de sensibilité, à rendre réceptifs à cette question des professionnels qui, préalablement, ne manifestaient guère d'intérêt. La deuxième n'a d'autre ambition que de porter à leur connaissance des précisions jugées utiles, sous la forme de textes ou tout autre support. En revanche, la troisième, qui renvoie à l'idée d'élaboration progressive, implique une intervention bien plus complète et profonde. (Gardou, 2014 : 432-433).

Peut-on se contenter des deux premiers niveaux de sensibilisation et d'information pour les médiateurs ? Suffisent-ils à changer en profondeur leur regard sur la fragilité et les différences ? Qu'apporterait alors de plus la formation ? Charles Gardou évoque le handicap mais nous entendons élargir ce propos à l'ensemble des problématiques :

> La formation, initiale et continue, constitue l'outil de cohérence d'une politique d'adaptation de la société, la pierre angulaire d'une culture inclusive […] Elle permet d'épurer le regard porté sur le handicap et de déghettoïser cette question pour la situer où elle doit être : dans le quotidien professionnel. Croire pouvoir s'en passer est une erreur lourde de conséquences. Une telle carence entretient les ignorances qui s'ignorent. […] d'autant que les apprentissages expérientiels leur paraissent suffire. (Gardou, 2014 : 432).

Ainsi, l'entrée des problématiques médicales et/ou sociales au sein du musée confronte le professionnel muséal aux limites de sa formation voire du métier même de médiateur :

> En somme, la légitimité de la question générale, qui est l'accès pour tous aux œuvres et aux pratiques culturelles, va de soi ; mais la prise en compte des particularités des publics visés dans cette étude [confrontés à l'illettrisme] fait appel à des démarches que les acteurs ressentent comme éloignées du cœur de métier de leurs institutions. (Bordeaux, Burgos & Guinchard, 2005 : 38).

Comment remédier à cette situation ? Uniquement par une formation continue sporadique ? En modifiant la formation initiale ? En définissant une nouvelle catégorie de professionnel muséal ? Malgré les conditions parfois précaires du médiateur culturel actuel, l'expansion des ambitions du musée, « potentiellement accessible à tous, un vecteur de santé sociale » (Eidelman, 2017a : 80), et la volonté de reconnaissance de ce métier, nous paraissent propices à une réflexion autour de l'augmentation de la formation sur les publics à inclure :

> La médiation recouvrant l'ensemble des leviers permettant une appropriation du musée par ses publics, il paraît peut-être envisageable, dans ce cas précis de suggérer la création d'un cadre d'emploi qui consolide un statut et dessine une carrière. […] Les métiers de la médiation n'ont aucune cohérence statutaire et les médiateurs culturels sont précarisés. Pour ce cas particulier, il serait bienvenu de s'interroger sur la création d'un nouveau cadre d'emploi et une nouvelle définition des savoirs et compétences requis (Eidelman, 2017a : 158).

La question de la connaissance des publics fragilisés par les médiateurs nous interroge fortement. Tout comme la santé psychologique des médiateurs. Cela nous pousse à considérer l'orientation du musée vers les publics fragilisés comme terrain favorable à l'émergence de nouvelles compétences voire d'un nouveau type de professionnel.

1.3.3.3. HISTORIQUE DES MÉDIATIONS POUR NOS TROIS PUBLICS CIBLES

Abordons pour clôturer cette première partie, les débuts de la médiation à destination de nos publics cibles dans les musées. Il ne s'agit pas ici d'être exhaustif, mais d'établir un tour d'horizon des expériences-clés.

L'histoire muséale du public atteint de la maladie d'Alzheimer a pour particularité d'être entrevue comme une solution non-médicamenteuse de traitement. En effet, le musée et l’art ne sont pas envisagés comme de simples loisirs : « Les études sont de plus en plus nombreuses à montrer l’impact positif de l’art sur les individus atteints de la maladie d’Alzheimer : la sollicitation

intellectuelle et émotionnelle suscitée par l'art contribue à un mieux-être des malades » (Musée de la musique, 2015 : 6). C'est l'association ARTZ[102] qui la première conceptualise en 2003 un programme pilote dédié aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer en partenariat avec le Museum of Modern Art (MoMA) de New York. Un des objectifs de l'association est de faire avancer la recherche sur la prise en charge non-pharmacologique de la maladie d'Alzheimer :

> ARTZ a déjà établi que les expériences artistiques peuvent considérablement réduire certains symptômes psycho-comportementaux souvent associés à la démence - anxiété, agressivité, agitation et apathie. L'expérience artistique contribue également au maintien du fonctionnement cognitif, à l'optimisation des capacités restantes et à l'utilisation de zones du cerveau qui, sans aucune forme efficace de stimulation artistique / émotionnelle, sont souvent inutilisées depuis des années.[103]

Au MoMA, les équipes du musée sont formées à la maladie d'Alzheimer par les associations afin de développer leurs propositions de médiations. Ce programme devient récurrent en 2006 sous l'appellation « *Meet Me at MoMA* », et destiné aux visiteurs individuels atteints de la maladie d'Alzheimer et leurs aidants. Le MoMA a développé une méthodologie (Rosenberg *et al.*, 2009), disponible en ligne, qui a inspiré tous les musées de part le monde (en 2009, le musée avait lui-même formé cinquante musées à sa méthode et en 2014 plus de cent musées la mettaient en œuvre). Il s'agit d'un programme basé sur la discussion, autour d'informations factuelles. *Meet Me at Moma* possède également un programme de création, dissocié des visites sur d'autres horaires, ainsi qu'à l'extérieur du musée dans des établissements d'hébergement (hors les murs),.

Au Canada, dès 2009 le Musée des Beaux-Arts de Montréal (MBAM) s'inspire de l'approche du MoMA et propose un programme nommé « Fil d'art » sous la forme de visites thématiques basées sur le dialogue, suivies ici systématiquement d'ateliers de création au sein du musée. Le MBAM travaille également avec un organisme s'occupant des malades d'Alzheimer, ici la Société Alzheimer. Ces visites s'inscrivent dans le programme global le *Musée en Partage*[104], des activités gratuites proposées à deux cent mille personnes vulnérables depuis 1999.

En France, c'est également l'association ARTZ qui crée en 2008 un premier parcours muséal dans des lieux culturels parisiens, dont le musée du Louvre, le musée du Quai Branly, le Château de

102 Site de l'association américaine ARTZ. URL : https://www.imstillhere.org/artz/meet-me-museum [consulté le 8 février 2019].

103 Traduction libre de : « *ARTZ has previously established that art experiences can significantly reduce certain psycho-behavioral symptoms often associated with dementia—anxiety, aggression, agitation and apathy. Art experience also contributes to maintaining cognitive functioning, optimizing remaining capacities and utilizing areas of the brain that, without any effective form of artistic/emotional stimulation, have often gone unused for years.* »

104 Site du MBAM. URL : https://www.mbam.qc.ca/education-art-therapie/musee-en-partage/ [consulté le 10 décembre 2016].

Versailles... Pour ARTZ, l'objectif des visites au musée relève de plusieurs opportunités : « dans la maladie, l'art permet de : révéler les facultés persistantes, maintenir la socialisation, nourrir des relations positives, promouvoir estime de soi et dignité, créer de la qualité de vie. »[105]. Ce n'est que plus tard en 2016, que le Louvre crée son propre programme baptisé « Louvre en tête ». Lors de ces conversations animées, la sensorialité est sollicitée par le biais de mallettes sensorielles.

En 2010, un premier musée français met en place un programme régulier et des ateliers dédiés aux malades d'Alzheimer : le musée de la Piscine de Roubaix[106]. Il s'agit d'un travail avec l'association France Alzheimer, coordonné par un art-thérapeute formé et des bénévoles. Le lieu particulier de ce musée (une ancienne piscine) a favorisé le choix d'une stimulation des cinq sens, par exemple autour de parfums liés aux œuvres ou d'enregistrements sonores liés au bassin tout en étant couché au sol. L'approche sensorielle se justifie dans la maladie d'Alzheimer, car si elle altère la mémoire, elle préserve les sensations.

Les travaux d'Hervé Platel, neuropsychologue, ont été expérimentés au musée des Beaux-arts de Caen pendant trois ans (2011-2013) où une répétition de visites identiques du musée devait permettre aux patients de créer des nouveaux souvenirs (ce qui était considéré comme biologiquement impossible dû à la caractéristique de dégénérescence de la maladie). Les visites au musée étaient donc réalisées dans l'objectif de travailler sur la mémoire suite au constat de l'évolution du sentiment de familiarité face à des œuvres d'art. Ces travaux s'inscrivent dans le cadre d'un appui sur l'art pour apporter un traitement. Pour Hervé Platel, « la maladie d'Alzheimer est une maladie de la mémoire mais pas de toute la mémoire ». Et selon lui l'art a toute sa place face à la maladie d'Alzheimer :

> Pourquoi l'art dans les démences ? Pas pour guérir mais bien pour soigner, pour stimuler, restaurer la communication, augmenter l'éveil cognitif et réguler les troubles du comportement (on a de plus en plus d'évidences que ça aide). Mais surtout, je pense que ça permet de lutter contre les stéréotypes. C'est-à-dire que ces patients, ce sont des citoyens qui doivent avoir accès à l'art, qui doivent pouvoir aller à des concerts, qui doivent pouvoir aller aux musées des beaux-arts ou à toute autre activité artistique. Parce que non seulement, ils en ont des bénéfices, mais en plus ils peuvent en avoir un plaisir évident, immédiat en tant que citoyen. Donc pourquoi leur refuser ça ? Ce n'est pas normal et en plus on pense que l'on peut concourir à les maintenir dans un état cognitif correct le plus longtemps possible. (Platel, 2014)[107].

105 Site de l'association française ARTZ. URL : http://www.actionculturellealzheimer.org/ [consulté le 8 février 2019].
106 Programme Alzheimer du musée de la Piscine de Roubaix [en ligne] URL : http://www.roubaix-lapiscine.com/actualites/ateliers-artistiques-dedies-aux-malades-dalzheimer/ [consulté le 9 février 2018].
107 Captation vidéo de la communication d'Hervé Platel, « Activités culturelles et maladie d'Alzheimer, prise en charge non médicamenteuse », lors du colloque *Au rythme du souvenir: Accueillir les publics atteints de la maladie d'Alzheimer au Musée de la musique*, Le 21 novembre 2014. [en ligne] URL : http://aurythmedusouvenir.philharmoniedeparis.fr/videos/colloque-part1-4 [consulté le 10 décembre 2016].

En 2014, le musée de la musique lance une réflexion sur l'accueil du public Alzheimer. A cette occasion a lieu un important colloque (*Au rythme du souvenir*), qui sur le modèle du MoMA propose en ligne une méthodologie[108] à destination des autres musées intéressés par la démarche (de nombreuses vidéos sont également en ligne avec les intervenants du MoMA, du MBAM, d'autres musées, des neurologues, des associations, des personnes malades, des aidants...).

L'histoire muséale du public en apprentissage du français s'écrit d'une part en se centrant sur un travail linguistique, d'autre part en considérant l'ensemble de la problématique comme par exemple la conséquence d'une migration.

Ces dernières années, le musée s'est imposé comme partenaire privilégié des professionnels de la formation à l'apprentissage du français : « Parmi les institutions de la culture légitime, ce sont les musées qui font le plus fréquemment l'objet de visites organisées pour les stagiaires des organismes de formation. On ne peut qu'être frappé par l'importance inattendue de l'institution muséale dans la lutte contre l'illettrisme. » (Bordeaux, Burgos & Guinchard, 2005 : 24). L'art et les collections sont perçus comme une continuité de la formation au français, une mise en application, un support d'exercice :

> Les activités culturelles sont considérées [...] comme un facteur de maintien dans une dynamique de formation, une motivation supplémentaire, une possibilité de compléter et conforter l'apprentissage linguistique par l'appropriation des langages de l'art, une occasion d'exercer une activité structurante pour l'individu. (Bordeaux, Burgos & Guinchard, 2005 : 25).

Cette dimension utilitaire ne rend pas la tâche plus facile :

> Proposer des situations d'apprentissage non scolaires, vivantes et mises en œuvre au cœur des musées et des expositions réclame beaucoup de patience et une certaine inventivité pédagogique. […] d'autant plus qu'il n'est question ni de reproduire le monde scolaire (ne pas recréer la classe et les leçons), ni de dispenser la version simplifiée d'un discours de guide-conférencier. (Jacobi, 2016 : 9).

De plus, une corrélation plus ou moins forte à la culture peut être établie à partir des différents « régimes d'action dans lesquels s'inscrit l'action culturelle pour la lutte contre l'illettrisme » (Bordeaux, Burgos & Guinchard, 2005 : 30). En effet, la culture peut être perçue au-delà de son utilité : comme un détour (ne ciblant pas les difficultés mais favorisant la confiance), un déplacement (ne ciblant pas les difficultés mais l'éducation du regard), un déclenchement (agissant

108 Colloque *Au rythme du souvenir: Accueillir les publics atteints de la maladie d'Alzheimer au Musée de la musique*, le 21 novembre 2014 [en ligne] URL : http://aurythmedusouvenir.philharmoniedeparis.fr/ [consulté le 10 décembre 2016].

comme une impulsion), une révélation (permettant de comprendre l'art, soi-même ou l'autre), un dépassement (une voie vers la réhabilitation) voire même une transfiguration.

Les formateurs s'invitent donc au musée avec les apprenants, ou co-créent des projets avec des médiateurs. Depuis 2003, la mission Vivre Ensemble propose des sessions de sensibilisation aux relais du champ social parisiens, dont les formateurs à l'apprentissage du français font partie. Le choix est fait de s'adresser à des personnes relais travaillant dans le social et que l'on va initier à la médiation culturelle, essentiellement par des visites guidées. Suite à cette initiation, les relais deviennent, en toute indépendance, médiateurs pour leurs propres publics : le médiateur du musée peut donc ne jamais rencontrer le public fragilisé. Ces sessions de sensibilisation des relais (qui obtiennent également le « droit de parole », nécessaire pour tout accompagnateur de groupes dans certains musées parisiens), participent au développement du public du champ social : une session de sensibilisation en présence de quinze relais du champ social ouvre potentiellement sur quinze visites de groupes, si nous considérons des groupes de dix personnes, cela toucherait donc environ cent cinquante personnes socialement fragilisées. Des visites et outils spécifiques à l'apprentissage du français ont été développés. Le Louvre a également formalisé un guide *Accueillir les publics en apprentissage du français* (Extramiana, Losson & Martet, 2016), disponible en ligne et destiné à tous les musées.

Concernant à présent la problématique de la migration, le musée dépasse l'approche du vocabulaire pour s'inscrire comme agent d'intégration voire de prévention. Si nous regardons du côté de l'Allemagne, en 2015, le projet *Multaka* (signifiant point de rencontre en arabe) est mis en place dans les musées de Berlin à destination des personnes réfugiées : il s'agit de former des réfugiés irakiens et syriens pour devenir eux-mêmes des guides de musées pour d'autres personnes réfugiées. Grâce à la richesse et à la diversité des collections des musées berlinois, l'objectif est à la fois de valoriser la culture de leur pays d'origine (art arabe et islamique), et d'expliquer la culture de leur pays d'accueil (art chrétien, histoire allemande).

Autre exemple avec le projet international *L'art de l'inclusion* qui est un « programme de lutte contre les dérives extrémistes issues ou facteurs d'exclusion, à travers la pratique artistique et la connaissance d'autres cultures au musée ». Né en 2016 et porté par le musée des Beaux-Arts de Montréal, le projet consiste au montage d'une exposition de dix jeunes montréalais de culture musulmane avec pour objectif de s'exprimer sur sa place et son désir d'appartenir à la société québécoise. Le projet est ensuite diffusé, repris et adapté en France via le réseau FRAME (FRench American Museum Exchange) dans les musées des beaux-arts français de Toulouse (Augustins), Lyon et Marseille. A Toulouse est mis en place un dialogue autour des œuvres entre un slameur et

des jeunes de quartiers difficiles, le but étant de lutter contre la radicalisation et libérer la parole des jeunes sur le sujet (un clip vidéo a également été réalisé). A Lyon, c'est sous forme de danse urbaine que le projet s'est incarné, dans l'intention d'ouvrir le musée aux références culturelles de jeunes issus de l'immigration et les confronter à d'autres pratiques artistiques comme moyens d'expression. Enfin à Marseille, le musée s'est ouvert à l'écriture de textes pour des personnes en décrochage scolaire, avec pour finalité d'ancrer le musée comme lieu d'expression pour tous.

La problématique de l'apprentissage du français peut donc s'envisager sous de nombreux angles, que l'on se centre sur la langue ou plus largement le contexte social.

L'histoire muséale du public déficient visuel a la particularité de s'inscrire dans une levée d'interdits à l'intérieur de ces lieux où toucher est proscrit. Mais bien que les dispositifs tactiles soient très plébiscités, ce ne sont pas les seules options à proposer aux visiteurs déficients visuels. Nous les répartirons en quatre catégories de dispositifs : à toucher, à lire, à entendre, et à ressentir. Ils sont bien sûr cumulables.

Concernant le toucher, en 1972, le MoMA de New-York est l'un des premiers musées d'art au monde à proposer des *Touch Tours*, c'est-à-dire des visites tactiles, autour des sculptures originales à toucher, à destination des personnes aveugles ou malvoyantes. A New York également, le Metropolitan Museum of Art (MET) organise des visites et ateliers destinés au public déficient visuel. En France, dès 1986, la Cité des Sciences développe des dispositifs de médiation réalisés par une personne elle-même déficiente visuelle. En 1995, le musée du Louvre (Paris, France) est pionnier par sa proposition de galerie tactile exposant plusieurs moulages de sculptures destinées à l'exploration tactile, dans une salle dédiée. Au même moment, en 1995, le MoMA propose le premier cours d'Histoire de l'art spécialement développé pour les personnes déficientes visuelles, et pour la première fois une exposition est complétée par des objets à toucher et du braille.

Hormis les sculptures, pour les œuvres en deux dimensions et fragiles de type peinture ou dessin, il est nécessaire de recourir à d'autres procédés[109]. Pour contourner l'absence de relief informationnel, une mise en relief factice est insérée pour souligner certains contours, apportant ainsi un ajout d'informations (dénaturant néanmoins le geste originel de l'auteur qui n'a pas choisi ces épaisseurs saillantes). Concernant la reproduction de peinture, l'expérience la plus récente (2015) est baptisée *Hoy tocar el Prado* (Aujourd'hui toucher le Prado) et a eu lieu au musée du Prado (Madrid) avant d'itinérer dans toute l'Espagne. Autre méthode, les peintures peuvent

109 Voir par exemple pour le détail des dispositifs techniques le guide pratique de l'accessibilité *Culture et Handicap* (Salmet, 2007 : 114-151).

également être transposées en volume telles des sculptures en bas-relief : c'est le cas à la Galerie des Offices de Florence (Italie) notamment pour la naissance de Vénus de Botticelli (voir ci-après) :



Illustration 8 : La naissance de Vénus, Botticelli, 1483-85Galerie des Offices, Florence, Italie
© photo de l'auteur, 2019



Illustration 9 : Uffizi da toccare : dispositif tactile de la Galerie des Offices© photo de l'auteur, 2019

Étape supérieure, des musées entiers sont destinés à être touchés comme le Museo Tattile Statale Omero (Ancone, Italie) consacré à l'exposition d'œuvres originales ou reproduites (sculptures, objets de fouilles, maquettes...) de toutes époques. Autre exemple, le Tiflológico Museum (Madrid, Espagne) qui à la particularité d'être créé pour les déficients visuels par l'association nationale des aveugles et de plus expose des artistes déficients visuels. Il s'inscrit dans la continuité d'un projet initié au XIXe siècle. De façon différente, il est possible de mettre à disposition des expôts originaux. C'est ce qu'a réalisé le musée de la cloche et de la sonnaille d'Hérépian (France), où les espaces d'exposition ont été pensés en amont afin que les visiteurs déficients visuels puissent tout explorer. Cependant, le caractère robuste et sonore des cloches se prête tout particulièrement à cette sollicitation tactile et pose moins de questionnements en termes de préservation.

Lors du séminaire de muséologie consacré à l'accessibilité universelle[110] en décembre 2018, Hoëlle Corvest ancienne chargée d'accessibilité pendant trente ans à la Cité des sciences et de l'industrie à Paris (de 1986 à 2016), revenait sur les dispositifs destinés aux publics déficients visuels. Selon elle, les dispositifs tactiles sont très importants pour les personnes déficientes visuelles car ils permettent de percevoir personnellement les formes et d'acquérir des références formelles, permettant d'aboutir à la compréhension. Il s'agit d'une véritable transmission de formes

110 « Vers une accessibilité universelle dans les expositions : partage de pratiques » qui s'est tenu au Muséum de Toulouse le 3 décembre 2018.

qui alimentent les références perceptives des personnes déficientes visuelles.

Une information à lire peut ensuite être déclinée sur des cartels. Pour les personnes aveugles, est utilisé le braille (même s'il n'est lu que par seulement 12% des personnes aveugles). La traduction varie de quelques mots à une traduction complète du texte, voire uniquement du braille sans texte de référence. Nous avons pu remarquer les différences de placement du braille : à côté, créant un espace vide (voir photo de gauche ci-dessous) ou par dessus le texte (voir photo de droite ci-dessous), pouvant créer un inconfort de lecture pour les visiteurs voyants ou malvoyants. Pour contourner ce désagrément, la Galerie des Offices de Florence propose par exemple une feuille de braille transparente escamotable. À ces cartels peut également être ajouté un complément d'information : matière de l'œuvre, odeur, son, reproduction de l'œuvre... (voir photo de gauche ci-dessous). Pour les personnes malvoyantes, il est nécessaire de proposer des caractères agrandis avec un fort contraste. La coordination des besoins des personnes aveugles et des personnes malvoyantes n'est pas forcément évidente (voir photo de droite ci-dessous).

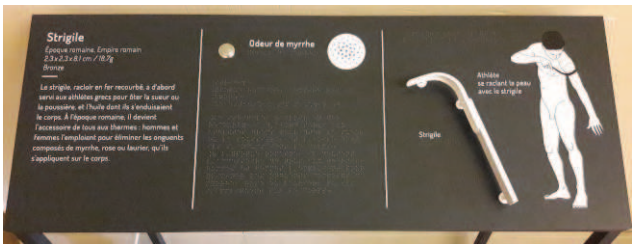


Illustration 10 : cartel d'un objet (strigile), Musée International de la Parfumerie, Grasse © photo de l'auteur, 2017

(à gauche, la description écrite ; au centre la traduction braille recouvre un tiers du cartel, une odeur liée à l'objet est ajoutée au-dessus ; à droite, une reproduction de l'objet complété d'un dessin le recontextualisant)

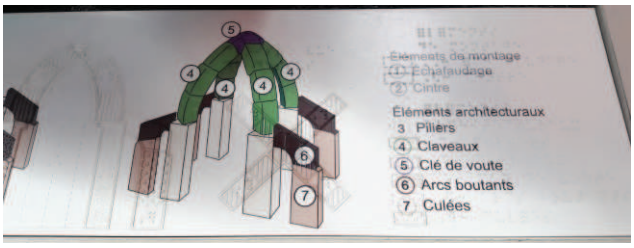


Illustration 11 : cartel d'une maquette (croisée d'ogives), Cité de l'Architecture et du Patrimoine, Paris© photo de l'auteur, 2017

(non-juxtaposition dessin relief et braille)

Des dispositifs à entendre sont également développés pour le public déficient visuel : des visites descriptives par des médiateurs, des audioguides enrichis (descriptions plus poussées, théâtralisées...). Les informations sonores ne doivent pas être négligées, au-delà d'une audiodescription, il s'agit de stimuler le visiteur déficient visuel.

Enfin, il est également possible de ressentir l'exposition. Des visites sensorielles proposent, au-delà de la reproduction d'œuvres, de sentir des odeurs, manipuler des objets en lien avec l'œuvre ou l'artiste, contextualiser par des bruitages, des musiques, etc. Selon nous, cela tend à s'éloigner de la matérialité des œuvres pour décrire plutôt des univers. Le ressenti passe aussi par l'implication du corps. Hoëlle Corvest décrit les dispositifs de la Cité des sciences et de l'industrie destinés à

l'insertion des corps (voir photo ci-dessous) : ils permettent de comprendre la forme de l'équipement, de localiser les ustensiles. Par ailleurs, l'aspect kinesthésique (relatif au mouvement), se retrouve dans les manipulations qui permettent de comprendre un dispositif en action et surtout va venir imprégner la mémoire corporelle.



Illustration 12 : dispositif de l'exposition « Quoi de neuf au Moyen Âge ? », Cité des sciences et de l'industrie, Paris © photo de l'auteur, 2017

Une étude de la Réunion des Établissements Culturels pour l'Accessibilité (RECA) effectuée sur dix-huit visiteurs déficients visuels (Lebat, 2013), propose des pistes intéressantes pour augmenter leur expérience sensible : « l'implication de la subjectivité d'un tiers qui décrirait ses émotions […] ou la complémentarité de plusieurs approches sensorielles. » (Lebat, 2013 : 2)[111].

111 À noter la recherche récente de Cindy Lebat intitulée « Les personnes en situation de handicap sensoriel dans les musées : réalités d'accueil, expériences de visite et trajectoires identitaires », sous la direction de François Mairesse à Université Paris 3 et soutenue en 2018. Thèse actuellement confidentielle en attente de publication.

BILAN. PROBLÉMATISER L'INCLUSION AU MUSÉE

Notre problématique de recherche revient donc à penser l'inclusion dans la médiation au sein des musées des beaux-arts pour atteindre des publics fragilisés. Ce questionnement combine selon nous trois axes de recherche qui articulent chacun deux notions : le lien entre musée et santé, le lien entre médiation et inclusion et enfin le lien entre public et universalité.

Le premier axe de la recherche proposée ici, est une interrogation récemment émergente du lien entre deux domaines, le musée et la santé, qui pourraient paraître a priori éloignés. À partir de cette relation musée-santé, le deuxième axe de cette recherche est de comprendre la part de l'inclusion dans la médiation. Quelles sont les médiations inclusives pour les publics fragilisés ? Comment s'opère la transmission, la traduction et l'interprétation des chefs-d'œuvre du musée des beaux-arts pour ces publics ? Qui sont les différents acteurs chargés de leur diffusion ? Le troisième axe de recherche autour du lien entre public et universalité propose d'aller plus loin que la typologie des publics.

À partir de l'état des lieux des savoirs construits sur ces trois axes de recherche (lien entre musée et santé, lien entre médiation et inclusion, et lien entre public et universalité), il est possible de constater un paradoxe : les musées cherchent à ouvrir leur offre de médiation aux publics fragilisés et créent même des postes dédiés au sein des services des publics ; or, il ne semble pas y avoir dans les musées de spécialistes formés aux problématiques de ces publics pour adapter ou concevoir les dispositifs de médiation. De plus les acteurs des musées et les accompagnateurs des groupes de publics fragilisés n'ont pas les mêmes définitions de l'inclusion ou de la médiation.

À partir de ce constat, il est permis de s'interroger et d'aller vérifier sur le terrain cet écart supposé entre intention d'inclusion et réalité de l'inclusion. Sur quoi ou qui s'appuient donc les

professionnels des musées pour s'adresser aux publics fragilisés ? C'est ce problème de la formation des acteurs, de leurs représentations et de leurs réelles compétences qui pose question. Il semble en effet qu'il y ait un écart entre les intentions des musées d'inclure les publics fragilisés et la réalité de l'inclusion dans la médiation. Les médiateurs sont formés à la médiation culturelle, au guidage ou à la conception de dispositifs pour décrire des tableaux et des sculptures mais pas à la psychologie et à l'éducation spécialisée.

Par ailleurs, en face de l'institution muséale, le monde du social, et plus généralement de la santé, formule des demandes d'ouvertures culturelles et souhaite de plus en plus investir le monde muséal pour leurs publics. Des personnes aveugles et malvoyantes, malades d'Alzheimer, en difficultés linguistiques, investissent désormais le musée et s'en servent. Là aussi un écart peut s'observer dans les intentions médicales, sociales ou médico-sociales : les accompagnateurs ont-ils les clés pour aider leurs publics à appréhender réellement ces lieux de culture ?

C'est ce double écart supposé que nous souhaitons interroger et mettre en lumière.

Nous étudions donc les deux processus de médiation et d'inclusion. Nos recherches s'inscrivent dans le champ des Sciences de l'Information et de la Communication (SIC) par l'apport et le croisement d'autres disciplines (sociologie, anthropologie, philosophie et éducation spécialisée).

La méthode que nous avons choisie et que nous allons présenter dans la deuxième partie s'inscrit également en SIC dans la mesure où nous avons analysé le caractère innovant des dispositifs sociotechniques de médiation à destination des publics fragilisés au sein des musées des beaux-arts. Pour ce faire nous avons recueilli le discours des acteurs (médiateurs et partenaires) et observé des usages et des contextes (visites et documents). Cette recherche se place dans un cadre socio-politique que nous venons de décrire dans toute cette première partie, croisant musée, public et médiation, dans un contexte actuel favorable à la question de l'inclusion des publics fragilisés.

PARTIE 2. LA RECHERCHE D'INCLUSION SUR LE TERRAIN

Dans cette partie consacrée au recueil des données, nous avons choisi de répartir nos analyses en trois phases : une phase exploratoire, une phase principale et une phase comparative. Dans chaque phase, nous avons constitué notre corpus de dispositifs de médiation et interrogé notre population de médiateurs et d'accompagnateurs. Nous étudierons six musées répartis par phase deux à deux. Aucune de nos analyses ne visent l'exhaustivité, cependant le premier musée de chaque phase relève d'une analyse plus complète que le second. Nous garderons néanmoins la même cohérence dans le plan d'analyse de nos musées cibles.

Étant donné le volume de données recueillies sur le terrain, nous procéderons à une présentation poussée, détaillée voire parfois analytique de chaque musée ciblé dans cette deuxième partie. Nous croiserons ces analyses uniquement dans la troisième partie afin de faire émerger des résultats et nos réflexions.

2.1. LA PHASE EXPLORATOIRE

Nous débuterons cette phase exploratoire par la présentation de notre méthodologie de recherche. Puis nous commencerons notre analyse de nos deux premiers musées cibles, le musée des Augustins et le musée du Louvre-Lens.

2.1.1. La mise en place de la recherche

Nous avons précédemment expliqué notre choix de terrain des musées des beaux-arts (1.1.3. Nos terrains de recherche : les musées des beaux-arts) ainsi que notre positionnement de cibler trois publics cibles (1.2.3.2. Trois publics pour globaliser les approches, 1.2.3.3. Publics cibles représentatifs des trois secteurs). Nous souhaitons à présent expliciter notre sélection des musées ciblés, nos références méthodologiques, et la constitution de notre corpus et de notre population, grâce aux outils de collecte de données que nous avons utilisés.

2.1.1.1. Nos musées cibles : six musées des beaux-arts

Le choix de nos terrains de recherche repose sur la connaissance ou la découverte de dispositifs innovants développés au sein de plusieurs musées des beaux-arts œuvrant pour le public fragilisé. Or, certains de ces projets étant expérimentaux, nous n'avons pas forcément pu étudier ces dispositifs-là. Il nous a donc fallu mener une enquête informelle à travers des échanges auprès des responsables des structures pour avoir accès à tout le panel des offres proposées aux publics fragilisés, car ces offres sont bien souvent invisibles que ce soit dans les programmes papiers ou sur les sites internet des musées : en l'absence de communication, se pose alors la question de l'accès à l'information (Molinier, 2017a).

Pour débuter notre recherche, nous avons choisi rapidement de contacter les responsables des Services des publics de ces trois premiers musées sélectionnés afin d'avoir leur autorisation d'étudier les dispositifs de médiation de leurs musées. Dès les premiers contacts et l'évocation de notre sujet autour des publics fragilisés, est apparu de la part des responsables un frein par rapport aux publics, qu'il n'était pas question de déranger ou d'interroger. Cette attitude surprotectrice nous a amenée à préciser dès ces premiers échanges notre formation d'éducatrice spécialisée. Par la suite lors des entretiens, nous l'avons systématiquement précisée. Ces contacts préliminaires ont donné lieu à des entretiens exploratoires avec certains responsables des musées. Nous employons ici le terme d'exploratoire car notre protocole de recherche était en cours de construction et que nos publics cibles n'étaient pas déterminés. A cette occasion, nous avons donc créé, testé et validé notre grille d'entretien.

Ainsi, la phase d'investigation a consisté en l'exploration des deux premiers musées ciblés

s'inscrivant dans la phase exploratoire : premièrement, le musée des Augustins (initialement pour le projet *L'art de l'inclusion* visant à lutter contre la radicalisation islamiste) ; deuxièmement, le musée du Louvre-Lens (initialement pour le projet « Robotino » permettant de télécommander à distance un robot depuis un hôpital ou une prison tout en bénéficiant de la présence d'un médiateur du Louvre). De plus, nous avons également mené un entretien exploratoire avec un autre musée, le Musée des Beaux-Arts de Montréal, réputé mondialement pour la prise en charge des publics fragilisés, proposant une approche basée sur la santé et le mieux-être. Cependant, nous avons étudié ce lieu un an et demi après cette entrevue exploratoire, nous ne le considérons donc pas dans la phase exploratoire.

Ces premiers échanges nous ont amenée vers deux autres terrains de recherche qui constituent la phase principale : quatrième musée, le musée Fabre de Montpellier, pour l'exposition tactile intitulée *l'Art et la matière* ; cinquième musée ciblé, le musée du Louvre à Paris, initialement pour ses dispositifs de médiation développés pour les personnes aveugles dont la galerie tactile et récemment les stations tactiles du Département des Arts de l'Islam.

Lors de notre voyage de recherche à Montréal pour étudier le Musée des Beaux-Arts de Montréal (cinquième musée ciblé), nous avons profité de la proximité de la ville de New-York pour solliciter le *Museum of Modern Art* (MoMA) référence internationale pour son programme pionnier à destination des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer « *Meet Me at MoMA* ». Ces musées internationaux diffèrent sur de nombreux points des musées nationaux ciblés, nous choisissons donc d'étudier ces musées nord américains, montréalais et new-yorkais, dans la phase comparative de notre étude.

Nous avons donc fait le choix de délimiter notre étude à ces six musées des beaux-arts. Par ailleurs, ces six terrains de recherche sont réunis dans plusieurs configurations. Une configuration régionale rapproche en Occitanie le musée des Augustins et le musée Fabre. Une configuration de marque relient le musée du Louvre et du Louvre-Lens. Une configuration nationale regroupe ces quatre musées. Une configuration internationale par le biais du réseau FRAME (*French American Museum Exchange*), la fédération de trente grands musées de France et d'Amérique du nord qui promeut la coopération culturelle dans un contexte d'échanges entre musées, et dont font partie le Musée des Beaux-Arts de Montréal, le musée Fabre et le musée des Augustins ; de plus, le musée du Louvre, extérieur au réseau, peut néanmoins participer à des rencontres du réseau FRAME pour son expertise. Autre configuration fédératrice, le Musée des Beaux-Arts de Montréal a suscité des rencontres entre services des publics au cours de l'année 2017 et des visites de leurs espaces, autour des projets FRAME avec le musée des Augustins et le musée Fabre, mais aussi avec le Louvre.

Dernière configuration, le *Museum of Modern Art*, musée d'art moderne de New-York, est relié à tous les programmes Alzheimer en tant que musée pionnier, dont le programme documenté fait référence. L'approche du MoMA est mobilisée notamment par le Musée des Beaux-Arts de Montréal et le musée du Louvre.

2.1.1.2. UNE APPROCHE COMPRÉHENSIVE

Aux premiers entretiens exploratoires, s'est ajoutée une période d'observation exploratoire, mise en œuvre au musée des Augustins de février à juin 2017. Au début de notre recherche nous n'avions pas déterminé nos publics cibles et nous devions affiner notre protocole de recherche. Ainsi, plusieurs moments nous ont permis d'élaborer une large vision des actions du musée des Augustins envers les publics fragilisés et donc de délimiter notre recherche : premièrement, un entretien de groupe avec le Service des publics, à savoir la responsable et les trois chargées de projets ; deuxièmement, des entretiens individuels avec chacune des trois chargées de projets du Service des publics ; troisièmement, un suivi assidu de la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques, à travers l'observation de nombreuses réunions, que ce soit pour la préparation de visite ou en dehors du musée.

Notre méthode s'est donc structurée dans ce musée, nous permettant de préciser notre réflexion. En effet, pour mener notre recherche, nous avons adopté une approche compréhensive. D'une part, ce positionnement s'appuie sur une « situation interhumaine » (Mucchielli, 1996), c'est-à-dire sur une analyse de faits humains et sociaux, et non de faits physiques et naturels. D'autre part, l'approche compréhensive repose sur le postulat d'une « intercompréhension humaine » (Mucchielli, 1996), soit la capacité humaine d'accéder au parcours de vie et aux sentiments d'un autre être humain. Cette méthode compréhensive des faits humains voit le jour en 1850. De notre côté, nous nous inscrivons dans la vision contemporaine de Jean-Claude Kaufmann (2004). Nous allons détailler cette approche kaufmannienne et l'illustrer par la mise en œuvre de notre recherche.

Dans la méthode compréhensive au sens de Jean-Claude Kaufmann, le terrain est primordial et la problématisation n'intervient qu'après s'être confrontée à lui (Kaufmann, 2004 : 37). Concrètement, la méthode compréhensive mise en œuvre au musée des Augustins, nous a permis de déterminer nos publics cibles, même si cela est déstabilisant pour les personnes qui cherchent immédiatement la cohérence. Lors de l'entretien de groupe nous avons expliqué que nous n'avions pas encore de publics cibles prédéterminés, mais que les entretiens et l'exploration du terrain nous

permettraient de faire un passage en revue global : « J'ai un peu du mal à dire "c'est ça que je voudrais voir" vu que j'attends de voir pour dire "c'est eux que je vais cibler" », « C'est vrai que je ne vous apporte pas trop de réponses mais moi-même je ne les ai pas. » (extraits de nos interventions lors de l'entretien de groupe au musée des Augustins).

L'entretien compréhensif fait partie intégrante de la méthode compréhensive. Sa caractéristique est de considérer la personne interrogée comme un informateur. Dans notre étude, l'informateur est principalement issu du milieu muséal, non formé aux problématiques sociales. C'est son savoir et son expérience que nous voulons saisir. De part notre recherche actuelle en muséologie et nos études en Histoire de l'art, nous nous inscrivons dans sa sphère professionnelle et utilisons son vocabulaire et ses concepts fondamentaux. Mais avec notre formation et notre expérience professionnelle d'éducatrice spécialisée, nous sortons de cette sphère. Au croisement de ces savoirs, nous interrogeons les propositions d'accueil muséales (et sociales ou pas) des personnes fragilisées.

Concernant l'attitude à adopter lors des entretiens compréhensifs, l'engagement et l'implication personnelle de l'enquêteur sont encouragés, à l'inverse des entretiens classiques :

> l'informateur a besoin de repères pour développer son propos. […] L'enquêteur qui reste sur sa réserve empêche donc l'informateur de se livrer : ce n'est que dans la mesure où lui-même s'engagera que l'autre à son tour pourra s'engager et exprimer son savoir le plus profond. Pour cela, c'est l'exact opposé de la neutralité et de la distance qui convient : la présence, forte bien que discrète, personnalisée. (Kaufmann, 2004 : 52).

C'est dans ce cadre-là que nous avons plusieurs fois pris position dans les entretiens, comme cela s'établirait lors d'une conversation, l'entretien prenant alors une « allure conversationnelle » (Kaufmann, 2004 : 50) :

> Car pour s'engager il doit lui-même exprimer idées et émotions (sans trop développer bien sûr, ce n'est pas lui la vedette) ; s'il ne dit rien, l'autre n'aura pas de repères et ne pourra avancer. Il est donc possible et même conseillé de ne pas se limiter à poser des questions : de rire, de s'esclaffer, de complimenter, de livrer brièvement sa propre opinion, d'expliquer un aspect des hypothèses, d'analyser en direct ce que vient de dire l'informateur, voire de le critiquer et de manifester son désaccord. Empathie rime avec sympathie, et l'enquêteur doit avant tout être aimable, positif, ouvert à tout ce que dit son vis-à-vis. (Kaufmann, 2004 : 53).

Nous nous sommes donc impliquée dans ces entretiens individuels compréhensifs et nous n'avons pas hésité à réagir aux propos des informateurs en donnant notre opinion. Nous avons ainsi privilégié la sympathie et l'empathie, en établissant des rapports chaleureux, enjoués (nous avons d'ailleurs retranscrit les rires lors de nos entretiens témoignant de la bonne humeur de nos

échanges). Nous n'avons pas hésité à partager parfois nos idées émergeant au fil des échanges. Bien que suivant les thèmes de notre grille d'entretien (voir point suivant), nos entretiens relèvent bien souvent de la conversation, favorisant ainsi l'échange. Nous souhaitions par là-même sonder nos informateurs et recueillir un maximum d'informations sur leurs méthodes et leurs prises en charge des publics fragilisés en général.

Concernant les entretiens de groupe, nous étions plus en retrait, laissant les informateurs interagir entre eux sur leur choix d'approches des publics ou du vocabulaire pour les nommer par exemple. Nous avons ensuite affiné ces idées lors des entretiens individuels proposés par la responsable du Service des publics, afin que chacune des chargées de projets nous expose les projets susceptibles de nous intéresser et que nous pourrions suivre.

Suite à l'application de cette méthode compréhensive, nos publics cibles ont pu être établis. Nous avons repéré des publics dont l'accueil semble favorisé voire privilégié et ainsi faire l'unanimité au sein des musées, bien que les propositions divergent. Notre objectif n'est pas de comparer les propositions de plusieurs musées pour un seul public fragilisé en particulier, mais de considérer des façons innovantes de s'adresser au public fragilisé en général. C'est pourquoi nous avons choisi de cibler trois publics pour lesquels les musées développent des prises en charge très précises et particulièrement adaptées, et relevant des secteurs médicaux, sociaux et médico-sociaux : les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, les personnes en apprentissage du français et les personnes déficientes visuelles.

Il s'agira également de comprendre dans quelles mesures ces adaptations peuvent se généraliser dans une vision globale des publics fragilisés et au-delà du grand public en général. Nous interrogerons notamment la notion de conception universelle, à savoir l'élaboration d'un espace, d'un outil, d'une activité qui soit utilisable par tout le monde, c'est-à-dire dont la conception intègre en amont toutes les difficultés des publics ; et non pas construire un dispositif puis l'adapter en aval aux publics fragilisés, et autres publics.

Un corpus de dispositifs de médiation adaptés (en amont ou en aval) a donc été constitué à partir de nos choix de publics cibles. Notre objectif n'est pas de créer un catalogue exhaustif de bonnes pratiques ou d'expérimentations. Au-delà de comparer les méthodes, il s'agit de conceptualiser des approches. Nous souhaitons analyser la conception de dispositifs de médiation innovants et de comprendre : qui les conçoit, comment sont prises en compte les problématiques des publics, qui mène la visite, et si d'autres publics peuvent utiliser ces dispositifs.

Pour définir le dispositif**,** nous nous appuyons sur la définition de Michel Foucault (approche développée dans notre première partie, voir 1.3.1.2. Opérationnalisation de la médiation), à savoir « un ensemble résolument hétérogène, comportant des discours, des institutions, des aménagements architecturaux, des décisions réglementaires, des lois, […] etc... bref : du dit, aussi bien que du non-dit… » (Foucault, 1977 : 299). Notre corpus de dispositifs de médiation prend donc la forme d'une liste d'objets, de lieux, de moments, permettant aux publics fragilisés de découvrir les collections des musées malgré un handicap, une maladie ou une difficulté sociale. Cette sélection s'appuie sur des critères variant à l'échelle du musée, entre visite adaptée et lieu adapté définissant alors une médiation adaptée.

Notre protocole de recherche a pu s'élaborer définitivement après avoir ciblé nos trois publics cibles[112]. Ce protocole de recherche consiste premièrement, à nous entretenir avec les professionnels du musée concepteurs des dispositifs de médiation à destination de nos publics fragilisés ciblés (concepteur, responsable, médiateur...). Deuxièmement, il s'agit d'observer des visites utilisant ces dispositifs (observation du dispositif en situation d'utilisation), ou de recueillir des données issues de documents. Troisièmement, dans la mesure du possible, nous identifions et nous nous entretenons avec les personnes liées aux problématiques des publics, non issues du milieu muséal (accompagnateur, personne fragilisée, art-thérapeute...). Ainsi, nous avons constitué notre population de personnes interviewées, nos informateurs.

2.1.1.3. ANALYSE DE CONTENU : TECHNIQUES QUALITATIVES DE RECUEIL DE DONNÉES

Nous nous inscrivons dans une approche qualitative de recueil de données basée sur trois techniques : l'entretien compréhensif (précédemment détaillé, nous aborderons ici la création de notre grille d'entretien), l'observation et la collecte documentaire. Nous les détaillerons un à un, avant de présenter le tableau récapitulatif que nous avons conçu pour synthétiser chaque dispositif de médiation de notre corpus.

Tout d'abord, nous avons élaboré une grille d'entretien (voir ci-après) recensant les principaux termes à aborder lors de nos entretiens avec notre population d'informateurs, à savoir les professionnels du musée et les personnes extérieures à ces fonctions proches des problématiques des publics fragilisés. En effet, notre grille d'entretien est commune pour les professionnels des

112 Pour mieux comprendre la philosophie des structures étudiées, nous avons parfois assisté à d'autres dispositifs de médiation innovants en dehors de nos publics cibles.

musées et pour les personnes non issues des professions muséales. Plusieurs thèmes y sont organisés pour être abordés au gré de la conversation. En fonction de nos interlocuteurs, nous avons affiné certaines d'entre elles. Nous avons conservé notre attitude compréhensive lors des entretiens, optant ainsi pour une forme conversationnelle basée sur des rapports de sympathie et d'empathie. Nous avons créé une convivialité lors des entretiens qui a souvent favorisé la profondeur du discours de l'informateur.

GRILLE D'ENTRETIEN

Je me présente rapidement : je suis doctorante en Sciences de l'Information et de la Communication, plus particulièrement en muséologie. Je suis également éducatrice spécialisée de formation. Je m'intéresse aux publics en difficultés sociales, psychologiques ou physiques et à ce qui est mis en place pour eux dans les musées, dans le but d'améliorer leurs problématiques. J'ai ciblé comme terrain de recherche les musées des Beaux-arts.

Présentation de l'interlocuteur
Fonction dans la structure
Formation

Dispositif de médiation
Implication personnelle : idée, objectifs, proposition ou demande
Construction : sur-mesure ou clé en main, co-construction
Engagement des personnes impliquées dans le dispositif de médiation
Inspirations ou constats influençant ce dispositif de médiation
Évaluation et retours

Vocabulaire utilisé
Médiation ou terme équivalent (est-on toujours dans de la médiation ?)
Terme employé pour désigner les publics fragilisés

Musée
Ancrage d'une telle offre au musée
Place de l'Histoire de l'art
Particularité du musée ciblé et des musées des beaux-arts
Généralisation de ce type d'offres

L'objectif principal de cette grille est de déterminer les objectifs et les contours des projets, et de recueillir les avis des personnes en relation directe et impliquées dans le dispositif étudié. Nous avons élaboré quatre thèmes de questionnement qui, du fait de l'allure conversationnelle de nos entretiens, n'ont pas été abordés dans l'ordre. Nous détaillerons néanmoins ces thèmes dans l'ordre noté sur la grille.

Avant d'aborder ces thèmes, généralement en début d'entretien (parfois avant même d'enregistrer, ou certaines fois au fil de notre discussion), nous avons esquissé une brève présentation personnelle ainsi que de notre sujet d'étude. Ces quelques phrases, parfois lues, nous ont permis de ne pas omettre les informations principales que nous souhaitions transmettre à notre interlocuteur, à savoir : d'une part, notre positionnement théorique en SIC et en muséologie, ainsi que notre passé d'éducatrice spécialisée (du fait de l'aspect rassurant qu'il suscite auprès des informateurs) ; d'autre part, nous explicitions notre sujet et notre terrain de recherche, en prenant soin de ne pas utiliser de mots ou d'expression connotés, notamment pour désigner les publics.

Le premier thème consiste à recueillir des informations sur nos interlocuteurs. Nous leur avons demandé leur fonction dans la structure (que ce soit le musée ou des institutions extérieures pour les personnes hors musée) ainsi que leur formation initiale. Le fait de cerner le parcours de l'informateur est important par rapport à son influence sur les dispositifs de médiation.

Le deuxième thème concerne le dispositif à proprement parler. Nous souhaitions connaître la part d'implication de notre interlocuteur : est-il à l'origine de l'idée ? Quels sont selon lui, les objectifs de ce dispositif de médiation ? Fait-il suite à une proposition ou est-ce une demande ? Nous voulions également connaître un maximum de détails sur sa construction, sa réalisation, les personnes mobilisées. Nous étions aussi intéressée par ses inspirations et son évaluation.

Le troisième thème aborde le questionnement relatif au vocabulaire. Notre interlocuteur considère-t-il que le dispositif participe à la médiation ? Utilise-t-il ce terme ? Par rapport aux publics fragilisés, comment les nomme-t-il ?

Le quatrième et dernier thème questionne l'offre de médiation à destination du public fragilisé au sein du musée. Est-elle anecdotique ou étendue ? Nous souhaitions également étudier la place de l'Histoire de l'art dans cette offre de médiation et connaître ainsi l'impact du lieu musée et des œuvres d'art. De plus, nous avons interrogé notre interlocuteur sur la particularité du musée dans lequel il est impliqué, et au-delà sur une typologie de musées, ici ceux des beaux-arts : sont-ils plus à même d'accueillir les publics fragilisés ? Et ces offres sont-elles généralisables dans les autres musées ?

Pour faciliter l'analyse de nos entretiens, nous avons enregistré puis retranscrit les échanges (sauf pour le MoMA où, en raison d'une capacité limitée en anglais, nous avons choisi de nous concentrer sur la compréhension et la validation des propos en tant réel et par prise de notes). Pour valoriser la densité de ces matériaux recueillis, nous avons extrait un maximum de verbatim de chaque entretien dans les analyses de chaque musée, dans les phases correspondantes.

Ensuite, en parallèle de nos entretiens, nous avons mis en place une observation. Lors de ces visites à destination de nos trois publics cibles, nous étions généralement connues en tant qu'observatrice et nous restions le plus en retrait possible. Nous étions donc dans la position d'une simple observatrice, à l'exception de trois visites où nous avons participé en tant que visiteur actif (balade casquée au Louvre-Lens, visites tactiles en duo lors de l'exposition *L'art et la matière* au musée Fabre, visite Alzheimer *Meet me at MoMA* au Museum of Modern Art). À l'exception de ces visites, notre position d'observatrice en retrait nous a permis de prendre des notes pendant les visites, à la fois sur le discours de médiation, les comportements des médiateurs, des publics, et éventuellement de leurs accompagnateurs.

Puis, afin de compléter entretiens et observations, nous avons procédé à une collecte de documents. Même si nous n'avions pas formalisé de liste précise de documents à collecter, nous avons cependant établi une certaine cohérence. Plusieurs niveaux de documents relatifs aux visites à destination de nos publics cibles ont été rassemblés : informations du site internet et des applications mobiles, supports types audioguides ou livrets de visite, documents de travail, analyse de professionnels (articles, captation vidéos lors de colloques...), et toute autre documentation mentionnant les dispositifs de médiation de notre corpus. Ces documents ont permis d'enrichir notre recueil de données.

Enfin, suite aux entretiens réalisés avec notre population de médiateurs et d'accompagnateurs, aux observations des dispositifs de médiation de notre corpus ainsi qu'aux documents recueillis, nous avons formalisé un tableau récapitulatif sous la forme d'une grille de lecture (voir le corps de la grille ci-après).

DISPOSITIF DE MÉDIATION (numéroté)	**<u>Musée</u>** **problématique** **NOM DU DISPOSITIF**
MUSÉE **Service des publics** . personnel dédié au projet . terminologie employée **Par rapport à la problématique** . méthodologie / inspiration . concepteur (formé) . médiateur (formé) **Offre de médiation** . visibilité . sur demande ou pré-construite . fluidité (réservation, préparation...)	
PUBLIC **Groupe** . constitution, identification . visiteurs fragilisés . autonomie ou accompagnateur **Aménagement** . convivialité (goûter...) . confort (siège..) **Support** . sur le contenu (livret...) . dérivé (souvenir...)	
MÉDIATION **Dispositif** . co-concepteur (formé) . co-médiateur (formé) **Œuvres** . lieu . présélection . support pour **Étapes vers l'inclusion** . intégration : adaptation (sur-mesure, dédiée), accessible . inclusion : universalité (ou piste) . au-delà (implication, soin...)	
Dispositif de médiation **Maîtrise de la problématique** **Médiateur**	

Par cette grille de lecture, nous interrogeons premièrement le musée. Tout d'abord relativement au Service des publics (ou équivalent) : le personnel dédié au projet nous permet de comprendre la hiérarchie concepteur/médiateur ; la terminologie employée pour désigner le public fragilisé nous informe sur le positionnement du musée. La prise en compte de la problématique est ensuite analysée : la recherche de méthodologie ou d'inspiration nous amène à cerner les réflexions ou les influences dans la création du dispositif de médiation ; le niveau de maîtrise de la problématique du concepteur et du médiateur est mise en avant par le fait d'être formé ou non (ou sensibilisé, initié). L'offre de médiation est enfin décryptée par rapport à sa visibilité, sa matérialité (construire ou à construire), et la fluidité d'accès (immédiat, réservation, temps de préparation...).

Deuxièmement, le public est analysé en tant qu'utilisateur du dispositif de médiation. Nous abordons d'abord les caractéristiques inhérentes à l'utilisation de ce dispositif, à savoir : la constitution d'un groupe, les visiteurs fragilisés ciblés, ainsi que l'autonomie ou la nécessité d'un accompagnateur. L'aménagement autour du dispositif de médiation est ensuite questionné, en convivialité et en confort, afin de visualiser le contexte d'utilisation pour les visiteurs. Puis nous précisons l'apport de support, que ce soit sur le fond ou sur la forme.

La troisième étape est de nommer les caractéristiques de la médiation. Pour ce faire, nous notons si le dispositif de médiation est co-construit et nous précisons la maîtrise des problématiques des publics par ces co-concepteurs ou co-médiateurs potentiels. Puis nous interrogeons la place des œuvres à l'intérieur de ce dispositif de médiation : leur situation dans le musée, si elles sont présélectionnées, pour aboutir à définir le rôle que le dispositif de médiation leur confère. Enfin, est analysé le degré d'inclusion atteint par ce dispositif : une intégration répondant à des besoins spécifiques ; une inclusion de tous les publics, et si ce n'est pas le cas nous notons une piste d'universalité présente dans le dispositif de médiation ; certains autres objectifs peuvent se situer au-delà de ces questionnements, tels que l'implication des public, le soin, etc. et seront précisés à part.

Après ce travail de décomposition du dispositif de médiation, la quatrième et ultime étape de cette grille de lecture consiste alors à caractériser les trois points clés de notre étude : le dispositif de médiation, la maîtrise de la problématique et la figure du médiateur.

Maintenant que nous avons détaillé notre méthodologie de recherche, nous pouvons débuter notre analyse de nos musées cibles.

2.1.2. Le musée des Augustins

Nous avons étudié le musée des Augustins pendant près d'une année, avec des rendez-vous sur place du 20 décembre 2016 au 2 décembre 2017. De façon exploratoire, nous nous sommes entretenue avec le directeur, la responsable du Service des publics, chacune des trois chargées de projets du Service des publics (pour l'accessibilité, pour le jeune public et pour le public étudiant), et de façon régulière et répétée avec la chargée des projets pour l'accessibilité. Nous avons suivi de nombreuses réunions avec des partenaires associatifs, institutionnels, de réseaux...

Nous avons suivi deux projets, l'un par rapport à la maladie d'Alzheimer, l'autre par rapport à l'apprentissage du français : nous avons assisté aux réunions en amont, aux visites proposées, puis nous nous sommes entretenue avec des accompagnateurs de ces publics. Par rapport au public déficient visuel, nous nous sommes intéressée à un outil de médiation : la malle de découverte.

Nous rassemblons dans le tableau page suivante, la liste des travaux effectués au musée des Augustins. De plus, nous avons rassemblé tout le détail de nos matériaux (dont la retranscription des entretiens) dans l'annexe I consacrée au musée des Augustins.

Dans cette sous-partie consacrée au musée des Augustins, nous présenterons la place accordée au public fragilisé par le Service des publics, puis notre analyse de sa route vers l'inclusion, avant de détailler les dispositifs de médiation que nous avons étudiés.

7 entretiens (enregistrements retranscrits)	• avec le directeur du musée et la responsable du Service des publics (20 décembre 2016) • entretien de groupe avec le Service des publics : la responsable et les trois chargées de projets (21 février 2017) • avec la chargée de projets pour les publics spécifiques (22 févier, 14 mars, 15 mars, 20 mars, 24 août 2017) • avec la chargée de projets pour le jeune public et les projets artistiques (2 mars 2017) • avec la chargée de projets pour le public étudiant (2 et 6 mars 2017) • avec deux bénévoles de l'association France Alzheimer 31 (9 mai 2017) • avec la bénévole chargée de la visite pour l'association France Alzheimer 31 (9 mai 2017)
2 réunions de préparation (enregistrements retranscrits)	• association Parole Expression (14 mars 2017) • association France Alzheimer 31 (20 mars 2017)
4 observations de visites (prises de notes)	• par l'association Parole Expression (20 mars 2017) • par la scénographe de l'exposition (27 mars 2017) • par une guide-conférencière de la ville de Toulouse (3 avril 2017) • par l'association France Alzheimer 31 (5 avril 2017)
Autres (prise de notes)	• 2 autres rencontres avec France Alzheimer 31 : assemblée générale (7 avril 2017) et visite au musée des Abattoirs (24 mai 2017) • 4 réunions de préparation (hors publics cibles) : association Intimes itinéraires (22 févier 2017), Espoir 31-gîte l'Écluse (15 mars 2017), association Un autre regard (14 juin 2017) • 1 visite du musée par l'association Un Autre Regard (2 décembre 2017) • « Rendez-vous des partenaires du musée des Augustins » (14 juin 2017) • rencontre avec le directeur de Cultures du Cœur (14 juin 2017) • 2 réunions du Conseil Local de Santé Mentale (23 février, 19 avril 2017) • rencontre du réseau FRAME (17 mars 2017) : invitée par le musée
Documents recueillis	• site internet du musée • programme papier • convention de partenariat musée des Augustins – France Alzheimer 31 • livret de visite Alzheimer pour le musée des Augustins • livret de visite Alzheimer pour le musée des Abattoirs • rapport d'activité de l'association France Alzheimer 31 • marque-page informatif de l'association France Alzheimer 31 • article ICOM CECA la Malle de découverte (Ponselle & Allaman, 2015) • texte de l'intervention de la chargée de projets pour les publics spécifiques lors du colloque « Vie des musées, temps des publics » (22 juin 2017) • plaquette du « Rendez-vous des partenaires du musée des Augustins » • livret Ville & handicap en FALC

2.1.2.1. « PUBLICS À BESOINS SPÉCIFIQUES » : POSITIONNEMENT DU SERVICE DES PUBLICS

Afin d'appréhender le travail effectué par le Service des publics du musée des Augustins auprès des publics fragilisés, nous présenterons les spécificités du musée, nous ferons un point sur la communication effectuée envers ces mêmes publics, et nous interrogerons la notion de médiation.

2.1.2.1.1. DES COLLECTIONS AUX PUBLICS

Le musée des Augustins présente une collection de peintures et de sculptures :

> [des] œuvres du passé mais on est aussi dans un lieu patrimonial, un monument historique, un couvent, on conjugue pas mal de choses : l'histoire, l'histoire de France, l'histoire de Toulouse, l'aspect religieux de ce lieu, le fait que l'on soit au centre ville et le fait que l'on ait une collection qui est assez vaste quand même du Moyen Âge jusqu'au début du 19e, du 20e siècle. C'est quand même assez attrayant. (chargée de projets pour le jeune public).

Dans l'approche particulière des publics fragilisés, le musée se doit de maintenir sa spécificité. Ainsi, d'après le directeur : « on n'est pas un lieu comme un autre, on n'est pas un lieu de plus. Ce que l'on a à offrir, ce sont les œuvres, donc on n'est pas un prétexte effectivement. Ça c'est vraiment central. Sinon ça ne nous intéresserait pas, on n'irait pas. ». Il précise également ce qui fait la force du musée et des actions envers ces publics : « ce qui est important, je reprendrais les termes de Walter Benjamin, c'est vraiment l'œuvre d'art originale avec son aura, et rien ne remplace ça. ».

La dimension architecturale est aussi importante selon l'équipe du Service des publics (propos recueillis lors de l'entretien de groupe) : « le lieu est porteur », « habité », « on sent le poids de l'histoire », « il y a un côté mystique ». Une sensation de bien-être, d'enchantement et de déconnexion est rapportée par les visiteurs interrogés dans une étude du ministère de la Culture[113] : « C'était l'originalité du musée des Augustins […] le lieu, l'ambiance du lieu influençait la visite ». Pour l'équipe, le public doit au préalable avoir surmonté des représentations négatives sur le musée et une entrée morose et stressante : « l'accueil [est] petit et sombre, le mobilier, tu descends dix marches, tu es stressé, c'est tout petit, tu attends », « Des personnes devant, sur les côtés, une personne en bas qui attend le billet, tout le monde te regarde », « Tu as été stressé puis là tu rentres dans le cloître et "Wahou". » Lors des événements qui ont lieu en soirée, la nuit accentue ce lâcher

113 Museostat, fréquentation annuelle des musées de France de 2006 à 2009. Site du ministère de la Culture. [en ligne] URL : http://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Connaissance-des-patrimoines/Connaissance-des-publics/Publics-et-patrimoines/PatrimoStat/Museostat2 [consulté le 21 février 2017].

prise et modifie le lieu : « C'est magique. ». L'équipe identifie le lieu comme source d'apaisement : « l'entrée dans le cloître et le jardin, c'est apaisant » (chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques) :

> il y a quelque chose qui soulage qui fait du bien […] on sort, on voit des fleurs, des arbres, ça soulage, ça fait du bien. C'est pas du tout ce que l'on imaginait, il y a des oiseaux qui chantent. […] il y a ce côté cloître un peu mystérieux à la fois ça soulage parce qu'il y a ce jardin qui est là, qui est bucolique, dans la ville, une espèce de bulle dans la ville. (chargée de projets pour le jeune public).

Il y a également une perte de repères dans ce lieu, qui loin d'être considérée comme un défaut, semble participer à la déconnexion : « dans ce cloître on se perd, on ne sait jamais à quel endroit on est, donc les gens quand ils se promènent dans le musée, ils ne savent plus où est la sortie, ils sont un peu déconnectés, ils sont un peu perdus, ils sont ailleurs. » (chargée de projets pour le jeune public).

Concernant le public du musée des Augustins, la chargée de projets pour le public étudiant établit un bref état des lieux :

> le visiteur classique du musée, [est] la tranche d'âge 45-65 ans qui vient sans que l'on ait besoin d'aller le chercher. Avec les enfants, c'est vraiment notre public de base. C'est-à-dire que vous allez dans l'exposition en ce moment, toutes les visites commentées, 90% ce sont les scolaires et la tranche d'âge 50-70 ans qui vient en visites commentées, des personnes assez cultivées, d'une certaine classe sociale. On n'a pas besoin de développer [ce public] parce qu'ils viennent sans que l'on fasse quoi que ce soit. Après dans le public adulte, il y a aussi tous les autres publics […] pas forcément du champ social mais dans cette tranche-là, vous avez évidemment des gens, le public adulte du monde rural qui ne viendra jamais au musée donc il faut aller les chercher, le public empêché, hospitalisé, en prison, des publics en situation de handicap dans ces tranches-là aussi, […] là on a un projet avec des migrants. Là on est sur des publics spécifiques chez l'adulte et qui relèvent plus [..] du poste qui est sur l'accessibilité et le développement des publics, publics plutôt du champ social. (chargée de projets pour le public étudiant).

Un axe de développement est établi sur un public en particulier : le public jeune adulte. « C'est vraiment une cible importante du musée depuis trois ans », avec la programmation culturelle classique mais également tous les projets à destination des étudiants et l'offre événementielle très riche. Ainsi, le musée diversifie ses publics, mais reste dans la mesure et pense d'abord son offre pour son public traditionnel :

> Il faut aussi trouver l'équilibre entre les deux. Il ne faut jamais pour autant, car ces projets sont très chronophages, il ne faut pas laisser de côté pour autant ce qu'est le musée, une programmation culturelle, une offre, des conférences, des visites, et des activités de qualité, il faut vraiment savoir manier les deux. Et franchement là c'est une question de moyens, du personnel. (responsable du Services des publics).

Si pour le directeur du musée « toute collection sur un territoire peut être possible pour des expérimentations ou pour des rencontres », il insiste sur le fait que « ce sont quand même des choix d'établissements […] ça demande une volonté, ça demande du personnel, ça demande un intérêt de la part des responsables. Donc ça ne peut pas se faire comme ça à la demande, il faut un investissement personnel de la part des équipes. » Le directeur estime également qu'il faut doser les offres pour toucher tous les publics et ne pas oublier la fonction du musée : « C'est vrai que l'on ne peut pas non plus faire basculer entièrement dans le champ de l'expérimentation sociale ou oublier un petit peu le côté Histoire de l'art et scientifique. »

En 2013, un poste dédié à ces projets dits spécifiques a été créé au Service des publics à la demande de la responsable du service pour qui la mission du poste est de « rassemble[r] les études et les demandes pour avoir cet apport de connaissances et maîtriser mieux les projets. Il y a aussi la dimension connaissance des publics et évaluation ». Cette création de poste induit une sollicitation par les associations et les institutions. Toujours d'après la responsable : « Et c'est vrai que souvent on reproche au musée de ne pas proposer de moyens et de ne pas s'intéresser à ces questions, en tous cas on se rend compte que quand on met en œuvre tout simplement la création d'un poste ou des missions spécifiques sur un poste précis, ce sont les associations, les institutions qui viennent à nous. » Par contre, elle précise que le musée n'est pas initiateur de démarches de projets : « C'est très rarement le cas inverse, on n'est pas en recherche de multiplier nos actions ou tout simplement la charge de travail, parce que c'est vrai que c'est souvent des demandes de moyens supplémentaires que l'on n'a pas forcément. » Et la responsable du Service des publics se félicite de cette démarche unidirectionnelle de la part des partenaires dans le sens où « c'est le public et ce sont ces personnes qui identifient le musée comme un lieu de bien-être, un lieu justement pour apporter une autre solution ou un complément de bien-être pour les personnes dont ils s'occupent ».

La création du Service des publics a favorisé le développement de ces nouveaux métiers et vient interroger le rôle du musée dans la société : « Toutes ces réflexions, ces projets que l'on peut mener, si on les met bout à bout depuis plusieurs années, tous les partenaires que l'on a pu avoir, ça interroge plutôt la structure elle-même, le musée : qu'est-ce que le musée aujourd'hui ? C'est ça qui nous intéresse. » (responsable du Service des publics). Mais ces préoccupations sont prises en considération depuis de nombreuses années au musée des Augustins : « C'est vrai que l'existence d'un Service des publics peut aider déjà depuis 2002. Mais avant il y avait quand même des actions qui étaient mises en œuvre auprès du public handicapé. Les actions et les terminologies ont un peu évolué » (responsable du Service des publics).

La chargée de projets pour le public étudiant parle de la notion de service public : « dans les projets du champ social, on a un rôle de lien social, lien social ce n'est pas le bon mot, de service public, c'est-à-dire que l'on se doit aussi de faire ce genre de projet, pas que les grands événements ou la programmation ou les activités qui sont complètes ». Pour elle, le lien social se situe ailleurs : « c'est le contexte, c'est le lien social, on arrive, on va à l'accueil, on parle aux gens de l'accueil, on parle aux gens de la caisse, on voit beaucoup de monde, il y a plein d'enfants dans le musée, c'est un lieu vivant ». Elle cite l'exemple de publics du quatrième âge résidents de maison de retraite « qui n'étaient jamais sortis de la maison de retraite depuis douze ans » :

> On se dit que l'enjeu derrière il est fort quand même. On ne va pas diversifier le public là clairement, ce public-là ce n'est pas pour qu'il aille dans d'autres musées ou qu'il revienne chez nous. Parce qu'a priori il n'est pas très mobile. Mais là pareil c'est un autre projet, ce sont des projets où là l'idée c'est de toucher un petit groupe et recréer ce fameux lien social qui manque, redonner peut-être un peu d'espoir. C'est peut-être fort, mais franchement il y a vraiment des projets portés par les musées et les Services des publics qui sont vraiment des projets qui ont cet objectif de recréer du lien social, d'être là pour apaiser un peu, apporter un peu de bien-être. Je ne dis pas, on n'est pas des psy, on n'est pas des médecins, on n'est pas des thérapeutes, pas du tout, mais souvent ces projets quand même déclenchent quelque chose auquel tous les spécialistes des structures avec lesquelles on fait les projets vont se rattacher, pour justement aller plus loin dans leurs structures. (chargée de projets pour le public étudiant).

La responsable du Service des publics évoque aussi la dimension locale des projets, notamment par l'exemple du projet de *L'Art de l'inclusion*, ayant pour but de lutter contre les dérives extrémistes à travers la connaissance d'autres cultures, auprès de jeunes de quartiers prioritaires :

> « il faut vraiment que ça réponde aussi à des problématiques locales. […] Après ce n'est pas forcément le but de tous les musées des beaux-arts d'être dans ces actions-là. Après il faut savoir aller dans des terrains où on ne maîtrise pas forcément ni les sujets, ni les problématiques parce que sur les jeunes des quartiers prioritaires aujourd'hui ce sont des problématiques qui peuvent être extrêmement lourdes et forcément il faut s'appuyer sur des gens qui sont sur le terrain, éducateurs, associations. ». (responsable du Service des publics).

Elle mentionne également l'engagement des professionnels partenaires des projets et leurs places respectives : « il faut vraiment y aller tout doucement parce que sur des questions aussi épineuses et brûlantes, on a des gens qui sont sur le terrain tous les jours au quotidien qui vivent ça, pour qui c'est un engagement premier de toute l'année ».

2.1.2.1.2. LA VISIBILITÉ EN QUESTION

Par le biais de son Service des publics, le musée est inséré dans un épais tissu de réseaux, locaux et internationaux, inter-musées ou dans d'autres visées, lui permettant d'échanger autour de ses pratiques ou de se rendre visible. D'après la chargée de projets pour le public étudiant, cela constitue de réelles opportunités et se révèle « vraiment enrichissant. Parce que l'on est dans des métiers où il ne faut pas rester enfermés juste dans notre musée, et puis encore moins dans notre bureau. Ce sont quand même des métiers de terrain aussi ». Des discussions régulières ont donc lieu entre les musées toulousains. Un travail se fait également avec le Laboratoire des Médiateurs en Art Contemporain (LMAC), le musée des Augustins accueillant régulièrement des expositions en art contemporain mêlées à sa collection permanente. Toujours d'après la chargée de projets pour le public étudiant : « c'est enrichissant, ils ont cette force de s'être regroupé en réseau de médiateurs ». Un autre réseau d'échanges inter-musées cette fois-ci à l'international dans lequel s'inscrit le musée est le FRAME (*FRench American Museum Exchange*) que nous a présenté la responsable du Service des publics, et grâce à qui nous avons pu assister à cette réunion internationale :

> C'est un réseau de musées français et américains et il y a quinze musées français d'un côté, et quinze musées nord-américains de l'autre dont le MBAM. Et donc c'est un réseau qui existe depuis plus de quinze ans maintenant et qui a été élaboré pour faciliter les échanges scientifiques pour monter des expositions, pour les prêts d'œuvres, etc. avec toujours depuis une quinzaine d'années, des projets pédagogiques, des projets éducatifs, qui ont été développés […] La condition *sine qua non*, c'est qu'il y ait au moins un partenaire de chaque côté. (responsable du Service des publics).

Ce réseau est un lieu de ressource et de discussion important pour toute l'équipe du Service des publics. La chargée de projets du public étudiant précise :

> grâce à ça, une à deux fois par an, on se retrouve tous, et là on échange vraiment sur les projets FRAME et on échange vraiment globalement sur nos métiers, la façon dont développer les publics, ça c'est vraiment enrichissant. C'est un gain de temps souvent, parce que l'on rencontre certains musées qui ont testé certaines actions, on gagne du temps. Quelque chose qui n'a pas du tout marché dans deux-trois musées, on se dit "là il faut le prendre autrement". (chargée de projets du public étudiant).

En dehors de la sphère muséale, le musée des Augustins est invité à côtoyer des associations ou des regroupements. Il s'agit ici de se rendre accessible aux professionnels du social et du handicap en participant à des réunions et des actions. Ainsi la rencontre avec les structures est favorisée. Un partenaire très important depuis quatre ans est l'association Cultures du Cœur, qui lutte contre l'exclusion par l'accès à la culture, au sport et aux loisirs. Cela concerne la moitié des projets menés cette année sur les dix au total suivis au musée avec des partenaires : « quand ils

réunissent les éducateurs pour des bilans, ils invitent les structures qui ont participé à des projets à venir présenter également les projets qui ont été réalisés ou tout simplement les ressources, le musée en tant que ressource. » (responsable du Service des publics). L'association propose notamment aux structures le principe de gratuité, ce qui pour la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques est souvent mal interprété :

> Dans le cadre de notre convention avec Cultures du Cœur, on s'engage "à mettre à disposition des publics bénéficiaires des relais de Cultures du Cœur, un accès gratuit aux visites guidées du musée dans le cadre de projets de médiation élaborés en lien avec les structures sociales". […] Parce que je pense qu'il doit y avoir un malentendu ou en tout cas une confusion dans la communication auprès de Cultures du Cœur, qui ne met pas assez en avant le fait que nous ce que l'on cherche c'est vraiment à travailler sur un contenu co-construit, s'adapter. L'accès est gratuit évidemment, dans la mesure où l'on réfléchit ensemble à un projet et l'on essaie d'y répondre le mieux possible. Le but ce n'est pas de leur dire "voilà toutes les activités du musée du programme, elles sont gratuites si vous passez par Cultures du Cœur". Nous on n'a aucun intérêt à fonctionner de cette façon. Ce que l'on a envie c'est de réellement arriver à les toucher, de comprendre leurs besoins, de nous adapter aussi à leurs besoins et de travailler sur ces échanges-là. D'où l'importance pour nous aussi de pouvoir les rencontrer, réfléchir ensemble à un projet […] il faut que les deux structures s'y retrouvent dans leurs politiques. Et nous la politique du musée, c'est de travailler à une démocratisation du musée, une intégration sociale, une appropriation du musée par la population. Mais ça ne se résume pas à la gratuité. […] nous on souhaite vraiment ne pas être dans une démarche de consommation. […] une attitude comme ça de passivité, de consommation passive. (chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques).

Respectant les termes du partenariat en passant par la rencontre, une personne c'est pourtant vu refuser la création d'un projet parce qu'elle demandait à faire avec son groupe une activité qui correspondait à une offre existante dans la programmation grand public. Aucune adaptation et aucun projet ne lui a donc été proposé.

Par ailleurs, au sujet de la gratuité, plusieurs options peuvent être envisagées pour les groupes relevant de structures comme le précise la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques, options néanmoins visibles nulle part sur la programmation papier ou sur internet :

> on indique aux structures qu'en passant soit par l'ARS [Agence Régionale de Santé] qui peut prendre en charge une partie des frais d'accès à la culture pour les structures médicales, soit en adressant un courrier au directeur du musée en lui indiquant le motif de la visite, le nombre de personnes et en faisant une requête de gratuité, il peut autoriser une gratuité d'accès. Nous on n'a pas le pouvoir de décider si tel groupe c'est gratuit, c'est le directeur du musée qui donne cette autorisation-là. (chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques).

Concernant d'autres partenaires, la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques nous précisait :

> Le musée fait partie d'instances plus larges, des commissions telles que le Conseil Local de Santé Mentale. La Municipalité de Toulouse a souhaité associer les partenaires du champ de la santé mentale de manière à favoriser, à offrir un lieu d'écoute, porter une parole en fonction des besoins des usagers et qui développe différentes activités, des expositions et qui porte des événements plus importants comme les rencontres Ville & Handicap, les Semaines d'Information de la Santé Mentale dans lequel ce Conseil Local de Santé Mentale s'inscrit et propose des activités. Il s'agit d'un lieu d'échange et de partenariat avec différents acteurs locaux. On sort du culturel on touche le médico-social, les associations. (chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques).

Le musée participait par exemple aux Semaines d'Information sur la Santé Mentale en proposant ce que la chargée de projets pour l'accessibilité nous décrivait :

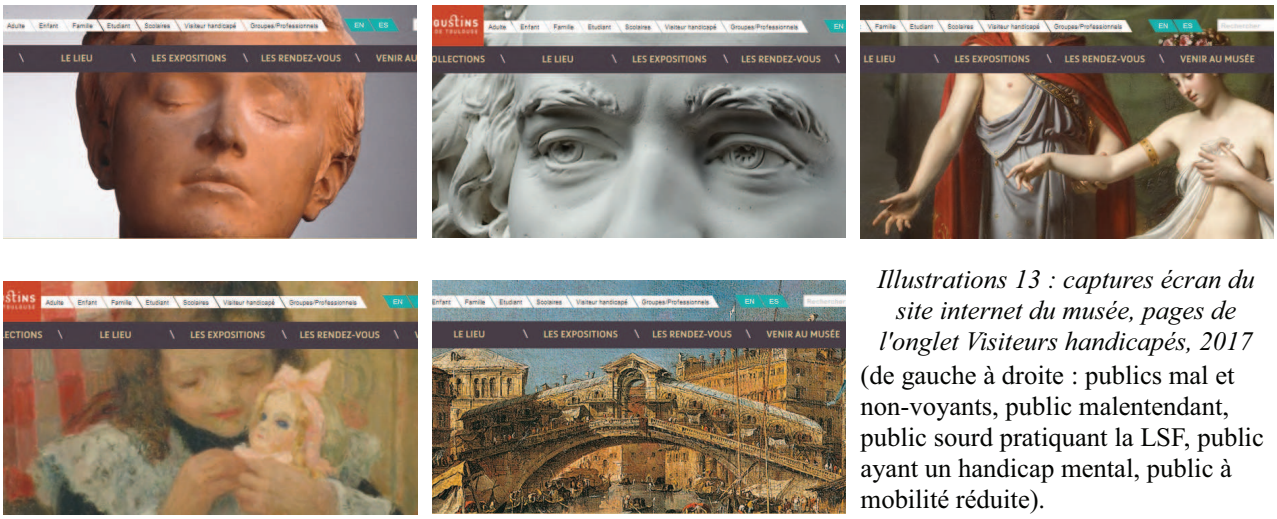
> un regard croisé entre le directeur du musée qui est conservateur des peintures et une psychiatre-psychanalyste, autour de quelques œuvres de l'exposition temporaire actuelle […] le fil rouge qui a été choisi entre le conservateur et le docteur, a été de réfléchir sur l'enfermement féminin. L'enfermement parce que l'on a des cours de couvent par exemple avec des religieuses, cours de harem, cours de prison qui sont représentées, cours d'hôpital avec la Salpêtrière, donc essayer de mener une réflexion à la fois avec le regard de l'historien de l'art et du psychiatre sur ces questions-là et la façon dont c'est représenté. (chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques)

D'après le directeur du musée, l'objectif principal du musée en se rendant visible, « c'est déjà d'exister, de se faire connaître parce que l'on pourrait ne pas être du tout connu de ces gens-là. C'est absolument incroyable le nombre de gens qui ne connaissent pas notre existence ou qui ne savent pas ce que l'on fait. » Au sein des projets eux-mêmes, la notion de visibilité est présente et semble diverger selon la cible. En effet, la plus grande visibilité touche les projets que l'on peut dire classiques s'adressant à des catégories de population (étudiants, familles, enfants...), alors que les projets spécifiques « sont vraiment faits pour la cellule ou l'association pour laquelle le projet est monté », la chargée de projets pour le public étudiant, parlant même de projets « en sous-marin » :

> c'est peu visible pour le grand public. Parce que c'est vrai que l'on n'en fait pas forcément la promotion sur le site internet ni ailleurs, on va pas mettre un article dans la Dépêche "nous recevons France Alzheimer aujourd'hui", parce que c'est sur-mesure, c'est dans un calendrier qui s'adapte à leurs besoins. Généralement ce ne sont pas des personnes qui souhaitent attirer le regard forcément. Après il y a d'autres actions comme avec les réfugiés issus des camps de Calais qui avaient été démantelés et qui ont été relocalisés ici à Toulouse, où là l'association a elle-même diffusé l'information sur Facebook, sur le blog. Nous on relaye par ce biais-là pour essayer de donner une visibilité aussi à ces actions au musée. Il y a la possibilité d'intégrer le musée sous d'autres biais : découverte de la culture française, découverte d'une langue aussi, ces personnes commencent à apprendre un petit peu le français dans les camps d'accueil. Donc pour des événements comme ça mais c'est très très ponctuel. La plupart des choses se font, non pas en sous-marin, mais voilà, le calendrier est plein au niveau des rencontres, mais ce ne sont pas des choses qui vont apparaître. (chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques).

Mais parfois, certains projets peuvent également profiter d'un coup de projecteur dans la presse d'après la responsable du Service des publics : « ceux avec les étudiants et les réfugiés, il y a un effet de mode » et cela contribue à « montrer que le musée des Augustins est ouvert à ces pratiques et est un lieu pour tous ».

Il est important de noter l'absence d'un onglet ou d'une mention du public du champ social, ici totalement invisible. Où donc trouver les informations pour ce public et les structures en assurant la prise en charge ? Cela semble plutôt paradoxal par rapport au discours et au positionnement du musée et de son Service des publics. Mais un projet de modification du site internet semble être envisagé : « même sur le site internet, on va développer un petit plus les projets que l'on mène avec les partenaires du champ social, avec la possibilité de mettre en ligne des expositions virtuelles, ce sont des choses que l'on souhaite communiquer aussi » (chargée de projets pour le jeune public). En effet, actuellement, la mention des projets apparaît en quelques lignes sur le site internet dans l'onglet réservé aux « visiteurs handicapés »[114]. Des pages sont dédiées aux situations de handicap : visuel, moteur, auditif, avec une distinction entre sourds pratiquant la LSF et malentendants, et mental (voir détail des illustrations des pages ci-après et le détail de la présentation en annexes) :



Illustrations 13 : captures écran du site internet du musée, pages de l'onglet Visiteurs handicapés, 2017 (de gauche à droite : publics mal et non-voyants, public malentendant, public sourd pratiquant la LSF, public ayant un handicap mental, public à mobilité réduite).

Sur chacune des pages sont proposés aux groupes « la mise en place de projets spécifiques » avec le Service des publics qui :

> vous accompagne dans la mise en place de projets spécifiques. Elle vous concerne si vous encadrez des personnes en situation de handicap, que vous soyez éducateur, animateur, responsable associatif... Vous bénéficierez de conseils pour préparer votre venue, en visite libre, en participant à une activité ou lors d'un projet mené en collaboration avec le service des publics. (site internet du musée des Augustins).

114 Site internet du musée des Augustins. [en ligne] URL : https://www.augustins.org/fr/publics/visiteurs-handicapes [consulté le 14 septembre 2017].

Par manque de moyens et d'espace, la restitution n'est pas une finalité des projets menés par le musée des Augustins, contrairement aux projets du Musée des Beaux-Arts de Montréal comme le regrette la responsable du service : « ce qui est intéressant dans les projets *Musée en partage* c'est qu'une des finalités c'est la visibilité : ils ont un espace d'exposition, ils ont les moyens de faire un suivi documentaire, photographique de tous ces projets ». Malgré tout, le premier rendez-vous des partenaires organisé en 2017 a permis cette restitution et au-delà, un partage autour de ces créations comme l'expliquait la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques :

> ça concerne vraiment les acteurs et les participants, les acteurs en tant que partenaires collaborateurs et les participants. Ces projets seront présentés un jour d'ouverture normale au public de manière à ce que tout le monde puisse en prendre connaissance, même d'autres partenaires qu'ils puissent s'inspirer, se rencontrer, échanger aussi sur les expériences faites avec le musée. Pour rendre un peu visible ces projets-là qui ont peu de visibilité et sur lesquels certains participants pourraient apprécier d'amener leur entourage, leur famille, découvrir des choses qu'ils ont menées de manière individuelle. (chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques).

Lors de ce premier rendez-vous des partenaires, le directeur du musée des Augustins s'est adressé à eux[115]. Il a évoqué la vocation du musée au 21e siècle au-delà de l'intérêt pour le patrimoine : « faire entrer toutes les problématiques du soin ». Il a dit également « partage[r] la conviction que le musée apporte énormément de choses à tout le monde » : « Je vois l'éclat particulier, l'émotion indescriptible dans les personnes qui visitent ». Il a parlé de « trouver l'émotion juste dans les œuvres », et d'« art comme thérapie, de mieux-être, de mieux-être ensemble » : « le musée a plus de valeurs avec vous, le musée à besoin de cohabitants, de co-organisateurs ». Par ce discours, le directeur invite les partenaires à poursuivre la rencontre du musée avec leurs publics, et légitime pleinement leur présence en ces lieux. L'occasion également pour la responsable du service de voir le résultat : « parfois vous menez des projets il y a des choses qui sont réalisées et on a envie de savoir nous aussi de les voir, de le montrer aux collègues du musée et de garder une trace de ça. » Nous pouvons noter ici un manque de retour, voire de reconnaissance ainsi que l'absence d'évaluation des projets (en cours de réflexion en 2017). Toutefois, toujours d'après la responsable du Service des publics, le but de cette restitution est avant tout de « valoriser parce que quelque chose qui est certain c'est que la valorisation, quelque soit sa forme fait partie du projet de manière intégrante, intégrale et on ne savait pas vraiment comment. »

Le Service des publics du musée a choisi de laisser-venir les structures à lui (sauf pour les projets pour les classes qui fonctionnent sur réservation et sont gérés par les médiatrices de

115 notes que nous avons prises lors de la manifestation.

l'association Léo Lagrange). Toutefois, le musée fait connaître ses actions à ses partenaires, Cultures du Cœur, au Conseil Local de Santé Mentale, et a organisé la première fête des partenaires. L'enjeu de cette visibilité est d'envoyer une image d'ouverture, envers les structures sociales et envers la société. En effet, de l'extérieur le musée peut paraître doublement inaccessible aux accompagnateurs éventuels : de par son contenu et à ses usagers.

2.1.2.1.3. La médiation et ses acteurs

Plusieurs intervenants assurent la médiation au sein du musée des Augustins : le Service des publics, les médiatrices de l'association Léo Lagrange, les guides-conférenciers de la ville et des intervenants extérieurs (artistes, etc.). Concernant le public fragilisé, seuls les deux premiers intervenants proposent des approches spécifiques.

La genèse du Service des publics commence en 2001 lorsque la première personne, actuellement chargée de projets pour le jeune public, est embauchée pour prendre en charge le public scolaire qui n'avait pas d'accueil particulier jusque là, et créer des ateliers. Rapidement, les ateliers étant complets, la décision a été prise de déléguer les ateliers à l'association Léo Lagrange (qui utilisait déjà le local du musée pour des activités avec les enfants pendant les vacances scolaires, mais sans avoir de lien avec le musée), pour que la professionnelle se consacre et à la création de projets et à la formation des médiateurs. Suivront quatre autres embauches de chargées de projets les années suivantes : deux à trois ans après les chargées de projets pour la programmation culturelle (la responsable du service) et pour le public étudiant, puis quatre à cinq ans après ont suivi la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques et la responsable logistique. Lors de notre étude durant l'année 2017, une autre personne remplaçait depuis six mois et pour une année la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques. Cinq personnes composaient alors le Service des publics, gérant la médiation du musée : la responsable du service s'occupe de la programmation culturelle pour le grand public, une personne se charge des réservations et de la logistique, et trois chargées de projets se répartissent les publics par catégories : enfants / familles / ateliers artistiques / référente des médiatrices ; étudiants / jeunes adultes / quatrième âge / lycées professionnels / comités d'entreprises / référente des stagiaires ; accessibilité / handicaps / champ social / évaluation. Nous avons simplifié ces titres respectivement comme suit : chargée de projets pour le jeune public, chargée de projets pour le public étudiant, chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques.

Une grande partie de la médiation des collections du musée des Augustins est assurée par

une équipe de cinq médiatrices (dont une coordinatrice) salariée de l'association Léo Lagrange. Elle est donc externalisée et séparée du musée mais c'est la chargée de projets pour le jeune public qui dirige cette équipe de médiation. Ces médiatrices sont alors en charge de la médiation dans les ateliers, pour les scolaires et les extra-scolaires sur un format unique associant visite et atelier.

Concernant ces publics à besoins spécifiques, ils n'incombent pas tous à la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques. Plusieurs membres de l'équipe peuvent s'investir sur un même projet. Il peut par exemple y avoir des croisements lorsqu'un atelier plastique est inclus dans le projet, faisant ainsi intervenir la chargée de projets spécialisée ou des médiatrices. Une répartition selon l'âge des visiteurs s'effectue également. Ainsi, la chargée de projets pour le jeune public et son équipe de médiatrices géreront par exemple les projets de classe à besoins spécifiques. Cette répartition n'enferme pas les chargées de projets, elles travaillent souvent ensemble comme le décrit la chargée de projets pour le public étudiant :

> on a des réunions de service, et on va donner des idées pour un projet d'un public qui n'est pas du tout le nôtre. Mais ça va enrichir le travail d'une autre, on s'entend, on discute, puis elle rebondit dessus et elle récupère l'idée. On n'est pas cloisonnée chacune dans notre public. Ça s'est réparti comme ça mais ça aurait pu se répartir autrement, [La chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques] aurait pu faire ce que je fais, j'aurai pu faire ce qu'elle fait. (chargée de projets pour le public étudiant).

Effectivement, les chargées de projets n'ont pas de formation initiale particulière en rapport ni avec la médiation ni avec des publics en difficulté : « nous on fait partie des générations où il n'y avait pas encore de formations pour nos métiers. Donc on a appris un peu sur le tas, puis on construit notre métier c'est aussi ce qui est intéressant. » (chargée de projets pour le public étudiant). Beaux-arts, Histoire de l'art contemporain, droit privé, histoire et archéologie, les parcours sont multiples. La chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques, en remplacement, n'a pas de formation ciblée en relation avec ces publics mais une expérience similaire de partenariats avec des encadrants de publics fragilisés au sein d'une association :

> au début ça peut impressionner, on se demande s'il faut avoir un comportement particulier, éviter certaines choses ou accentuer sur telles autres choses. Et c'est très bénéfique de pouvoir discuter justement de ce rapport à l'autre avec les encadrants. Ça dédramatise aussi les échanges, les contacts. Mais je n'ai pas eu de formation spécifique sur ces types de publics. (chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques).

Des formations en interne, public par public, sont initiées régulièrement par les médiatrices de Léo Lagrange dans l'objectif de s'ouvrir au plus grand nombre. Toujours dans une vision transversale des prises en charge des publics, la chargée de projets pour le jeune public explique :

> on est formées ensemble à différentes choses, d'une part les ateliers plastiques pour découvrir de nouvelles techniques mais aussi des formations au handicap, à l'autisme, aux personnes âgées aussi parce qu'il y a eu un projet autour, même si a priori moi je m'occupe plutôt du jeune public, si c'est un projet artistique ça peut me concerner aussi (chargée de projets pour le jeune public).

La chargée de projets pour le public étudiant précise le choix de ces sensibilisations :

> il y a certains publics où il faut se former. On ne travaille pas sur le public déficient visuel ou malentendant ou atteint de maladie psychique sans au bout d'un moment suivre une formation. Mais ça on s'y est toutes formées à un moment donné. Mais la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques évidemment, elle s'y forme un peu plus que nous parce que c'est le public sur lequel elle est. (chargée de projets pour le public étudiant).

La posture des professionnels du Service des publics est de rester positionnée sur ce que l'on pourrait nommer des compétences muséales. Or, en visant des publics fragilisés ils se retrouvent confrontés à des problématiques complexes et qu'ils appréhendent volontairement à peine. Est-ce vraiment réaliste de garder sa position en s'appuyant uniquement sur les accompagnateurs de ces publics pour construire des projets ? La responsable du service explique cette posture :

> c'est sûr c'est un investissement personnel parce que l'on va sur des terrains pour lesquels au départ ce n'est pas du tout notre champ de connaissance ou de compétence. Donc il faut aussi y aller de manière très modeste et savoir, il faut toujours être clair au niveau de sa posture, la posture c'est "on est des professionnels des musées", on ne va certainement pas faire de la thérapie, on ne va certainement pas faire tout ce qui concerne les éducateurs et les gens qui encadrent les personnes ou le public. Donc il faut déjà être clair par rapport à ça, par contre c'est certain que dans le cadre de ces projets et à force d'en faire, il y a une montée en compétences des équipes sur ces questions, et c'est pour ça qu'ensuite, les institutions, les associations nous identifient et nous reconnaissent aussi avec ces compétences-là. Mais c'est pour ça que l'on est vraiment sur de la co-création, c'est ça qui est intéressant. Après il faut savoir aller dans des terrains où l'on ne maîtrise pas forcément ni les sujets, ni les problématiques parce que sur les jeunes des quartiers prioritaires aujourd'hui ce sont des problématiques qui peuvent être extrêmement lourdes et forcément il faut s'appuyer sur des gens qui sont sur le terrain, éducateurs, associations. (responsable du Service des publics).

La notion de projet est centrale dans l'approche du Service des publics du musée des Augustins, elle désigne non seulement leurs actions mais également leurs propres métiers. À quel moment une visite peut-elle être considérée comme un projet ? La visite semble apparaître comme une première étape d'accueil. Or, ce simple accueil ne suffit pas à être considéré comme un projet : « Pour l'instant ce n'est pas un projet, parce que c'est seulement des visites, parce que l'on ne se connaît pas beaucoup. […] Ce n'est pas encore un projet, mais c'est un accueil » (chargée de projets pour le jeune public). Pour ce faire, il semble que les partenaires doivent effectuer un travail avec les chargées de projets, et développer une connaissance et une envie mutuelle de monter une action

commune. En effet, un projet s'adresse à un groupe de personnes encadrées par un accompagnateur avec lequel le chargé de projets est en lien, dans une relation de partenariat.

Au-delà d'une simple visite traditionnelle répertoriée dans le programme culturel du musée, la notion de projet semble se définir par la construction commune d'une visite sur-mesure avec un partenaire en charge d'un groupe de personnes : « on est toujours sur les principes de la co-construction, on ne choisit pas la posture de donner des évidences, de mettre en place des choses, on construit ensemble ». « On n'a pas la recette idéale », « on s'adapte » : « il y a un squelette on sait ce qui fonctionne ou pas mais c'est vrai que souvent on s'adapte aux besoins du groupe même si on sait qu'il y a des choses qui marchent et d'autres moins », « on a une sorte de menu au musée de l'offre possible, par exemple ça peut dépendre aussi du budget », « on a tout ce que l'on sait faire, ce que l'on a accumulé au fil des ans, puis les outils à disposition que l'on peut éventuellement montrer, des choses à toucher, des choses à sentir, des ateliers à faire ». Les chargées de projets notent une certaine « liberté […] dans le fait de ne pas avoir ce cadre », de ne pas « rentrer dans les cases ». Concernant sa durée, un projet peut durer le temps d'une seule visite ou s'étaler sur plusieurs mois.

L'approche du Service des publics s'est modifiée au cours des années comme le raconte la responsable du service :

> Les actions et les terminologies ont un peu évolué, on a beaucoup travaillé un temps par typologies de public mais même en cloisonnant les publics, pas de manière volontaire, tout simplement parce que l'on avait mis une action en place dans ce sens. Donc il y avait la visite pour les personnes déficientes visuelles le mardi à 18h, et puis celle pour... (rires) mais c'était aussi une façon d'avancer pour nous et en fait on a un peu inversé les tendances quand on a réfléchi beaucoup à l'accessibilité du musée et à la mixité des publics, à l'enrichissement mutuel sur la mixité. Et ce sont ces réflexions qui nous ont plutôt mené à inverser le point de vue en se disant "on va aller chercher ceux qui ne viennent pas", plutôt en s'interrogeant nous sur la qualification de musée et de l'institution pour qu'elle se rende accessible au plus grand nombre. […] c'est vrai que l'on a mis beaucoup d'énergie à déterminer les publics à les définir et à choisir une terminologie qui ne correspond jamais tout à fait à la réalité. Alors que c'est plutôt le musée et l'institution vraiment qui change et qui doit s'adapter. Donc c'est plutôt dans ce sens-là que l'on avait choisi la terminologie « accessibilité » et ça allait bien puisque de toute façon on est aussi dans des démarches d'accessibilité physique du bâtiment etc... Le champ social c'est parce que l'on a eu un partenaire très important, Cultures du Cœur, qui nous a amenées vers ces partenaires qui nous a permis d'aller à la rencontre des éducateurs, de discuter, de se rendre aussi accessible, tout simplement. Non, mais moi je ne veux pas me fixer sur une terminologie parce que je sais que tout ça c'est en mouvance. […] Si tout un chacun pouvait imaginer qu'un musée des beaux-arts, ce n'est pas ce que l'on imagine pour l'instant quelque chose qui est réservé à une élite avec une connaissance préalable etc. mais qu'au contraire c'est un lieu où l'on peut vraiment venir chercher des ressources propres et que chacun peut venir trouver du bien-être à son niveau, peut-être que dans quelques années ça aura évolué dans ce sens. Et en fait, c'est aussi pour ça que maintenant j'évite le cloisonnement. (responsable du Service des publics).

Au musée des Augustins, on parle de publics à besoins spécifiques. Nous allons chercher à comprendre ce que recouvre plus précisément cette expression. Tout d'abord, ces publics spécifiques ne sont pas tous des publics fragilisés par des problématiques médicales et/ou sociales :

> je m'occupe des adultes spécifiques entre guillemets, je ne sais pas comment on peut appeler ça. C'est-à-dire pour tout ce qui est adultes classiques, il y a déjà la programmation culturelle et plein de choses qui correspondent : les visites commentées, avec certaines activités comme l'œuvre du mois, les regards croisés, etc. où là on est vraiment sur ces cibles. Donc moi c'est plus des projets spécifiques, donc le quatrième âge et les comités d'entreprise. (chargée de projets pour le public étudiant).

Ainsi, les Comités d'Entreprise (CE) sont considérés comme des publics spécifiques au même titre que le public du quatrième âge. Le terme de spécifique ne suffit donc pas à dissocier les différences d'approche de ces publics. Si l'adaptation à un public semble en déterminer le caractère spécifique, il ne renseigne pas sur la fragilité de ce public. D'après la chargée de projets pour le public étudiant :

> L'objectif c'est de s'adapter à tous les publics, qu'ils soient spécifiques ou pas. Ils ont tous une spécificité en fait. Public étudiant, il est spécifique par rapport à un public plus lambda. Moi à mon sens, ils ont tous une spécificité donc l'idée c'est de s'adapter à chaque fois. […] quand on commence un projet, pour nous chaque public est spécifique sans forcément avoir une problématique de santé ou un handicap. Enfin, ils ont tous une spécificité, et je crois que ce qui nous motive quand on cible un public, ce n'est pas sa fragilité, enfin nous on veut que sa fragilité soit oubliée ici justement. {…] en fonction des gens et de certains publics, tout le monde ne se sent pas fragilisé (chargée de projets pour le public étudiant).

En effet, les projets spécifiques ne semblent jamais centrés sur les problématiques des publics, qui sont plutôt mises de côté. Il semble néanmoins que le public à besoins spécifiques se différencie du grand public :

> quand je dis que je suis sur le public adulte, ce n'est pas adulte classique, car là c'est [la responsable du service] qui s'en occupe sur la programmation culturelle classique. La programmation culturelle qui n'est pas spécifique, c'est elle qui est en lien avec tous les partenaires, les conteurs, les comédiens, qui donnent vie à toutes ces activités. Après nous trois, on intervient sur tout ce qui est parallèle, les projets spécifiques, enfin les publics à développer. On a chacune des publics à développer, dans ces publics on a parfois une sorte de tranche d'âge. (chargée de projets pour le public étudiant).

Ici, un rapprochement semble s'opérer entre le caractère spécifique d'un projet et le développement d'un public particulier. Pourtant, dans d'autres exemples comme le public du quatrième âge, la notion de projet se dissocie de la mission de diversification du public : « On ne va pas diversifier le public là clairement, ce public-là ce n'est pas pour qu'il aille dans d'autres musées ou qu'il revienne chez nous. » (chargée de projets pour le public étudiant). Alors, réside-t-il des objectifs quantitatifs

concernant les publics visés par ces projets spécifiques ? Il est peut-être nécessaire de distinguer des sous-catégories, dont l'une centrée sur la recréation du lien social :

> ce sont des projets où là l'idée c'est de toucher un petit groupe et recréer ce fameux lien social qui manque, redonner peut-être un peu d'espoir. C'est peut-être fort, mais franchement il y a vraiment des projets portés par les musées et les Services des publics qui sont vraiment des projets qui ont cet objectif de recréer du lien social, d'être là pour apaiser un peu, apporter un peu de bien-être. (chargée de projets pour le public étudiant).

Dans cette sous-catégorie de projets spécifiques centrés sur le lien social, l'objectif de bien-être est primordial et passe avant celui de développer ce public. Pour notre étude, nous pouvons donc en conclure que si un public est visé par une mission de diversification de public, alors il n'est pas un public fragilisé. Ici semble donc s'opérer une inversion d'approche dans la relation public / musée, en considérant non pas ce que peuvent apporter les publics au musée en termes quantitatifs, mais ce que le musée leur offre qualitativement (Molinier, 2017a). Mais d'autres publics considérés comme à besoins spécifiques par le Service des publics n'ont pas de visée de diversification, tout en ne visant pas non plus l'objectif de lien social, comme par exemple les lycées professionnels. Ici nous restons dans du scolaire sans nécessairement des problématiques sociales. Donc si chaque public est considéré par le Service des publics comme spécifique, chaque public n'est pas forcément fragilisé.

Concernant la médiation à proprement parler, elle est latente mais jamais réellement nommée : « c'est assez induit. On est chargé de projets, chargé de projets de médiation. » (chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques). Les chargées de projets font la distinction entre leur poste de concepteur et l'application face au public où se mettrait en œuvre la médiation :

> nous on parle beaucoup de projets, on est sur la conception de projets artistiques et culturels ou culturels. Oui c'est vrai que nous on parle beaucoup de conception de projets. Et dans la conception de ces projets par les partenariats il y a à l'intérieur toute la partie peut-être médiation finalement. Je ne sais pas (rires). C'est vrai que la médiation je n'en parle jamais, enfin ce n'est pas un mot que j'utilise, enfin si mais... est-ce que la médiation c'est plus le côté, on conçoit le projet, on le développe, on le porte, on met en place les partenariats, on réfléchit vraiment au contenu, et la médiation c'est la partie où vraiment le projet se concrétise en salle, peut-être, où là vraiment il y a les partenaires ou les cibles du projet, et les œuvres, et nous notre travail en amont fait que la médiation se passe, pas forcément avec nous justement. Parce que l'on n'est pas forcément nous sur le terrain dans tous les projets pour mettre en place tout ce qui a été monté, tout ce que l'on a monté. C'est là où moi je la vois la médiation. (chargée de projets pour le public étudiant).

Finalement, la médiation est le but à atteindre pour les chargées de projets : « Médiation, on est là

pour faire du lien, on fait le lien entre deux, entre les œuvres et le public, donc on fait de la médiation, on crée ce pont. Dans tous les projets l'objectif c'est de créer ce lien, entre les visiteurs et l'œuvre. » (chargée de projets pour le public étudiant).

Après avoir conçu le projet de médiation, elles recherchent un médiateur pour le réaliser :

> En fonction des projets, en fonction de la cible, ce n'est pas forcément nous qui animons. […] On a des professionnels, on a tout un réseau d'intervenants, de partenaires, qui sont beaucoup plus compétents que nous pour donner vie à ce que l'on a pensé. […] Non là vraiment on est sur la conception, on a réfléchi. Enfin la conception, on a ciblé le public, on a fait des études, des recherches pour savoir quelles étaient vraiment les attentes, et après pour répondre à toutes les attentes, on va vers les partenaires spécifiques. […] Nous notre job c'est de trouver quelle est la bonne idée, ce qui va plaire, trouver le bon partenaire et puis après on n'anime pas ces soirées, jamais même. (chargée de projets pour le public étudiant).

La médiation est donc incarnée par d'autres acteurs. Nous retrouvons ici la configuration professionnelles type de la médiation « la tête et les jambes » (Aubouin, Kletz & Lenay, 2010).

La chargée de projets pour le jeune public précise ensuite la vision du Service des publics sur la médiation face au public (rappelons qu'elle gère l'équipe externalisée d'animatrices à qui est déléguée la médiation) :

> Pour nous la médiation culturelle ce n'est pas de raconter l'histoire d'un tableau et de savoir si l'artiste était bien celui-là, si à telle époque il a exposé à tel endroit et reçu au Salon, nous on s'en fiche un peu, on ne travaille pas comme ça. Nous on essaie d'abord de sensibiliser les personnes à l'œuvre, qu'est-ce qu'elles ressentent, comment elles imaginent ce qu'il a pu se passer, est-ce qu'elles peuvent imaginer l'avant, l'après, les faire entrer dans le tableau pour que eux aient envie de s'y intéresser. (chargée de projets pour le jeune public).

Elle évoque ensuite sa préférence pour la simplicité face à la complexité de l'Histoire de l'art :

> Il me semble qui si on me raconte une histoire, au bout de très peu de temps je vais trouver ça trop compliqué parce que l'Histoire de l'art c'est très compliqué il y a des changements d'attributions qui n'intéressent pas forcément les gens, parce que les gens s'intéressent vraiment à l'œuvre parce que ça les touche, parce qu'ils peuvent faire un lien avec eux-mêmes. Donc essayer de se projeter dans une œuvre, de s'imaginer dedans par exemple : « si j'y étais, qu'est-ce que je ferais, est-ce que j'irais me cacher parce que ça fait peur ou est-ce que j'irais me battre ? ». Moi je trouve que l'on rentre plus facilement, et après on peut s'intéresser à l'Histoire de l'art par ce biais-là, ou alors on travaille sur le ressenti, sur les odeurs, les couleurs, la matière, le dessin aussi c'est un bon moyen de rentrer en relation avec les tableaux, mais ça peut être aussi le corps. (chargée de projets pour le jeune public).

Le chargée de projet tente de se mettre ici à la place du public et projette son propre vécu (préférence pour la création plastique, peu d'intérêt pour l'Histoire de l'art) et son expérience envers le jeune public. Cependant, il nous semble que tous les visiteurs ne recherchent pas ce genre

d'approche enfantine et attendent de découvrir l'œuvre et l'artiste. De plus, cela nous interroge sur l'apport du musée : quelles informations sont transmises si l'on occulte l'histoire de l'œuvre ? En l'absence de médiation relative au contenu des œuvres, nous nous demandons alors ce que raconte la médiation (Molinier, 2016).

2.1.2.2. INTÉGRATION DES PUBLICS À BESOINS SPÉCIFIQUES

A présent nous allons interroger l'adaptation des dispositifs de médiation, le partage avec le grand public dans une mixité, puis le dilemme du choix des œuvres pour engendrer le bien-être.

2.1.2.2.1. UNE ADAPTATION « SUR-MESURE »

Au Service des publics, on parle de « projet sur-mesure », le sur-mesure correspondant à « Ce qui est particulièrement bien adapté. »[116]. Il nous paraît donc important d'interroger cette notion d'adaptation particulièrement ajustée. Dans ces projets sur-mesure, les chargées de projets sont amenées à réaliser également la médiation face au public après l'avoir conçue. Se distinguent alors deux niveaux d'adaptation : l'un dans la mise en œuvre du projet conçu et l'autre dans le discours de médiation :

> En fait, je m'adapte à ce que me demande aussi les encadrants. Leur volonté c'est tantôt de les faire entrer dans un musée, dans un lieu de vie citoyen, et finalement ce qui est important c'est l'échange, le contact. Pour d'autres, ça va être une thématique par exemple, à travers les œuvres d'art. Donc là le discours n'est pas le même. […] J'adapte aussi le parcours en fonction de comment évolue la visite. Si je vois que ça accroche bien sur certaines choses, je vais aller un petit peu plus loin dans les explications, ou montrer un petit peu plus d'œuvres en rapport avec ce qui les touche particulièrement ou ce qui les fait réagir. (chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques).

Se retrouvent ici les deux nuances de l'adaptation, si l'on s'en réfère à la définition usuelle du terme, à savoir : « Action d'adapter ou de s'adapter à quelque chose »[117]. Ainsi, nous pouvons identifier d'un côté le fait d'adapter le dispositif de médiation par une modification anticipée dans la conception de projet, et de l'autre côté le médiateur qui s'adapte par une modification improvisée de son discours de médiation. Donc une adaptation en amont dans la conception et l'autre en aval dans la médiation.

116 Définition de sur-mesure. Larousse [en ligne] URL : https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/sur-mesure/75780 [consulté le 25 juillet 2018].

117 Définition de l'adaptation. Larousse [en ligne] URL :http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/adaptation/1003?q=adaptation#996 [consulté le 24 juillet 2018].

Mais quand peut-on réellement parler d'adaptation ? Une simple modification ne suffit pas, il est nécessaire qu'elle entre en cohérence avec les problématiques du public. Ainsi selon nous, une adaptation ne peut avoir lieu que si elle repose sur la connaissance préalable des problématiques des publics fragilisés. Au musée des Augustins, un positionnement particulier nous interpelle : les informations sur les problématiques des groupes ne sont pas recherchées. De ce fait, chaque visite est appréhendée de la même manière, public fragilisé ou non. Pour la chargée de projets pour le jeune public, il s'agit alors de s'adapter aux réactions des groupes au moment de la visite, souvent le premier moment de rencontre avec le groupe de public fragilisé :

> moi je travaille de la même façon avec le groupe quel qu'il soit. […] au début je ne les connais pas forcément donc je vais leur poser des questions, je vais essayer de les faire interagir pour essayer de les connaître et après je vais m'adapter à eux. Donc on peut dire qu'il y aura une différence entre deux groupes, mais ce n'est pas moi qui la fait. Ma façon de travailler avec eux, c'est la même. Essayer que l'on se connaisse et découvrir les œuvres ensemble. Non, non, je ne fais pas de différence, et en général je ne cherche pas vraiment à savoir qui ils sont, d'où ils viennent, ce n'est pas que ça ne m'intéresse pas mais c'est que je ne veux pas entrer et être intrusive. Quand je reçois un groupe par exemple d'enfants qui ont une problématique psychologique, psychiatrique, je ne veux pas chercher à savoir ce qu'ils ont, ce n'est pas mon domaine, je n'ai aucune compétence à juger, ça ne servirait à rien, que je connaisse ou que je sache que. (chargée de projets pour le jeune public).

En effet, lorsqu'il s'adresse à un groupe de personnes fragilisées, l'objectif du projet est rarement basé sur la problématique-même des personnes :

> D'ailleurs souvent on ne connaît pas la pathologie des gens quand ils viennent chez nous. Ça nous arrive très souvent d'avoir à faire à des groupes de personnes dont on ne connaît pas le détail de pourquoi ils ont été amenés à venir au musée en groupe. On a été contacté par une personne donc on sait à peu près ce que c'est comme structure, mais on ne connaît pas le détail et ce n'est pas dans nos cordes. […] Parce que nous notre objectif effectivement, c'est ça, que les gens se sentent bien, que nous on a plaisir à leur faire découvrir nos collections et à travailler avec eux, interagir. […] On sait dans quel cadre [le groupe] se situe mais on ne connaît pas le détail et on ne travaille pas là-dessus. Sauf si expressément, la personne qui est venue nous voir a un objectif particulier pour une pathologie. C'est très rare, c'est rarissime. […] Ce n'est pas ça l'idée, ils viennent, on sait qu'ils sont dans un groupe, voilà on sait ce que c'est comme groupe, c'est tout. (chargée de projets pour le jeune public).

Bien qu'encadrée dans un projet impliquant des rencontres avec un accompagnateur et donc un apport spontané d'informations, cette volonté de déni des problématiques des publics soulève néanmoins un empêchement d'anticipation des freins et des incapacités de nombreux publics fragilisés. En effet, une connaissance accrue des problématiques des publics permet de ne pas mettre en échec ou en difficulté les personnes, mais surtout d'anticiper et de pointer leurs

potentialités. Le propre de l'adaptation est, à partir de l'identification des problématiques des personnes, de contourner les incapacités en créant de la nouveauté. Nous percevons de la bienveillance dans le fait de ne pas vouloir stigmatiser les personnes, mais, nier les problématiques d'un public fragilisé l'enferme dans la vision faussée et souvent stéréotypée que toute la société a spontanément de lui, ou plus grave, le met en difficulté. Nous différencions donc l'adaptation de la bienveillance à savoir, dans le sens courant une « Disposition d'esprit inclinant à la compréhension, à l'indulgence envers autrui »[118]. Ainsi, l'adaptation est justifiée et positive quand la bienveillance est intuitive et approximative voire stigmatisante.

La chargée de projets pour le public étudiant précise cette posture n'incluant pas la connaissance des problématiques dans la proposition de médiation du musée : « Oui parce que notre objectif, il y a la notion de plaisir, la notion peut-être de bien-être, mais il n'y a pas cette idée de soigner quelqu'un, donc on n'a pas forcément besoin de connaître tous les détails. » Doit-on comprendre que le bien-être muséal ne reposerait donc pas sur la compréhension des fragilités des publics mais sur l'apport unidirectionnel du savoir du médiateur, au final peu voire inadapté au public ?

Une tendance repérée au sein de l'équipe du Service des publics est le recours à l'empathie, soit la « Faculté intuitive de se mettre à la place d'autrui, de percevoir ce qu'il ressent. »[119]. Les chargées de projet se mettent donc à la place des visiteurs et se basent sur leur méconnaissance : « je ne connaissais pas du tout l'art médiéval. Mais c'est intéressant parce que ne connaissant pas du tout cet art-là, cette histoire-là, je me suis placée à la place d'un visiteur et je me suis dit "comment faire comprendre ces œuvres" » (chargée de projets pour le public étudiant) ; « je me mets à la place des familles, si j'ai un enfant qui a un handicap, je n'ai pas forcément envie qu'il soit tout seul dans un atelier avec pleins d'enfants qui ne connaissent pas » (chargée de projets pour le jeune public). Plus dérangeant, il semble que la méconnaissance du public sourd impacte directement l'adaptation de plusieurs dispositifs de médiation, comme la malle de découverte, ou d'autres jugées inadaptées par le public cible.

Nous rappelons que notre objectif dans l'utilisation du terme de fragilisé n'est pas de proposer une nouvelle terminologie, mais de pallier le manque de mots pour désigner ces publics, comme nous avons pu le relever lors de nos entretiens : « je m'occupe des adultes spécifiques entre guillemets, je ne sais pas comment on peut appeler ça. » (chargée de projets pour le public

118 Définition de bienveillance. Larousse [en ligne] URL : http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/bienveillance/9179?q=Bienveillance#9101 [consulté le 24 juillet 2018].
119 Définition de l'empathie. Larousse [en ligne] URL : http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/empathie/28880 [consulté le 18 juin 2018].

étudiant) ; « la médiation auprès de publics... moins habituels on va dire. » (chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques) ; « Ça s'adresse à des enfants qui peuvent être d'origines sociales... euh... » (chargée de projets pour le jeune public). Or le positionnement du musée des Augustins est de rester en dehors de la fragilité des personnes, hors des problématiques, dans une vision uniquement superficielle des publics :

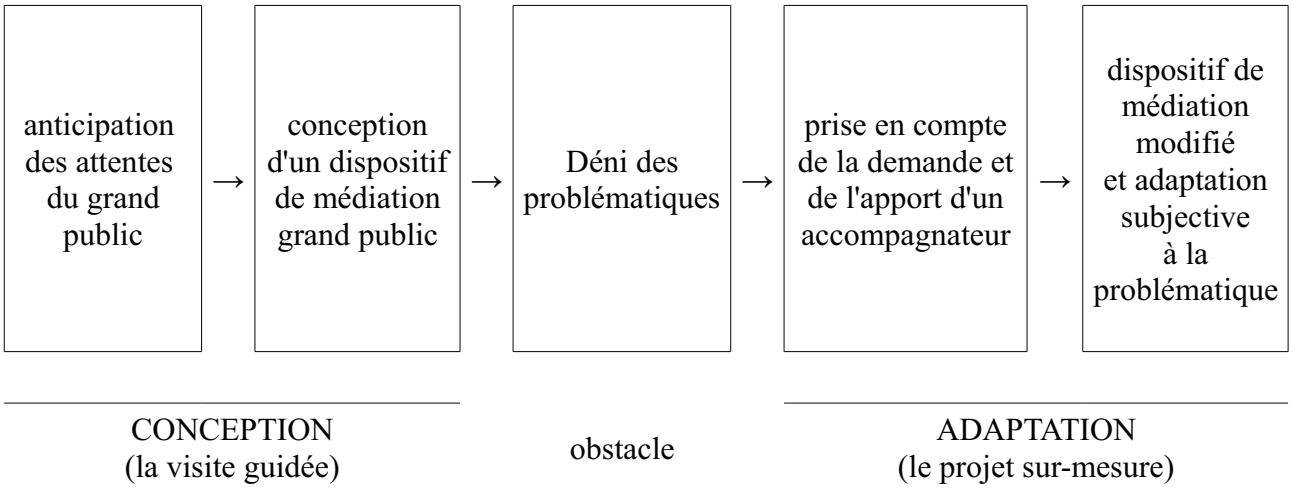
> fragilisé, je trouve que déjà si on part sur ce terme, ça cible, ça enferme un public, on vient on est déjà en situation... Je trouve que ça fausse un peu le projet, alors que nous notre objectif, c'est que tout le monde se sente à l'aise ici, et que par un projet que l'on mène, justement, le public peut-être fragilisé, vient et va, justement, trouver sa place et se sentir à l'aise et oublier toute sa fragilité. C'est utopique, mais c'est un peu l'idée.(chargée de projets pour le public étudiant).

Cette utopie ici décrite n'est autre que l'inclusion. La chargée de publics pour les publics à besoins spécifiques nous explique sa vision de l'inclusion : « inclusion dans le sens où on ouvre les portes, on laisse, on accorde sa place à tout le monde. » Pour la mettre en œuvre et gommer les différences, éviter les mises en échec, il est au contraire nécessaire d'augmenter le savoir sur les publics fragilisés pour inclure les problématiques aux attentes globales du grand public. Ainsi, quiconque n'a plus à demander ou à justifier quoi que ce soit. L'inclusion diffère donc du déni de la réalité des problématiques des publics fragilisés. Cela nous amène à considérer un musée rejetant la réalité et se repliant sur lui-même ; ce repli sur ses compétences étant favorisé par l'appui sur les accompagnateurs.

En effet, comment adapter sans connaissance préalable des publics ? A quoi s'adapte-ton alors ? La responsable du Service des publics précise : « Même dans la discussion avec les éducateurs ou les encadrants, on est plutôt concrètement sur le projet, la nature des œuvres que l'on va aller voir. » L'adaptation semble alors s'effectuer autour de la demande de l'accompagnateur sans prendre en compte les problématiques des publics : il s'agirait donc d'une adaptation superficielle du musée étant donné que tout repose sur le savoir de l'accompagnateur. Dans cette situation, il semble impossible de pouvoir créer de véritables compétences autonomes des accompagnateurs au sein du musée. L'adaptation semble donc dévier par l'interférence de l'accompagnateur. De plus chaque accompagnateur véhicule son propre savoir spécifique ou approximatif, sa supposée expertise de la problématique des publics, que personne n'est en capacité de questionner voire de remettre en question : il s'agit donc d'une adaptation subjective. L'intermédiaire de l'accompagnateur masque ainsi la réalité des publics, la maintient dans l'invisibilité et la rend optionnelle au yeux des chargées de projets. Il s'agit donc d'une adaptation à l'accompagnateur et non directement aux problématiques des publics. Peut-on alors parler de médiation adaptée dans la conception de ces projets ?

Nous proposons de formaliser la chaîne de médiation relative au projet sur-mesure du musée des Augustins, de la façon suivante :

Chaîne de médiation du projet sur-mesure



S'appuyer sur les accompagnateurs (professionnels ou bénévoles) paraît du point de vue du musée tout à fait pertinent, permettant de garder bien séparé d'un côté la santé et d'un autre la médiation. Dans ce contexte, il ne semble donc pas y avoir d'hybridation dans cette médiation en co-construction : les deux savoirs sont mêlés dans le projet final mais en gardant chacun leurs spécificités, s'appuyant l'un sur l'autre. En effet, selon nous l'hybridation doit aboutir à un nouveau produit issu de cette fusion et non sur un simple ajout de deux savoirs côte à côte. Nous compléterons cette première analyse de discours par nos observations des dispositifs (dans les points suivants).

2.1.2.2.2. UNE « MIXITÉ » SANS CONCEPTION UNIVERSELLE

L'ouverture d'un dispositif de médiation pensé pour un public fragilisé vers le grand public (non fragilisé) est envisagée par l'équipe comme une mixité. La mixité est perçue dans la présence même de l'accompagnateur qui devient alors un public cible de la visite :

> quand on reçoit des groupes, on s'adresse à tout le groupe, y compris les accompagnateurs. C'est-à-dire que l'on ne fait pas, je pense que l'on est toutes dans ce cas-là, on ne fait pas de distinction entre les personnes. Comme on essaye de travailler en interaction, de discuter autour des œuvres, on n'est pas des conférenciers, on est des médiateurs donc on essaie de faire ressentir des choses, évoquer des choses sur une œuvre, donc tout le monde peut prendre partie et en fait c'est ça qui est intéressant, c'est que les accompagnateurs se mettent au même niveau, on est tous au même niveau. (chargée de projets pour le jeune public).

Il est intéressant de noter cette possibilité de changement de positionnement accompagnateur / accompagné pour devenir un groupe de visiteurs. Cela nécessite néanmoins pour l'accompagnateur de pouvoir s'extraire de son rôle, c'est-à-dire qu'il doit y avoir quelqu'un ou quelque chose qui le permette. Néanmoins, les personnes sont liées, viennent ensemble et constituent donc un même groupe. Peut-on donc réellement parler de mixité ? De plus, la visite est tout de même pensée et adaptée pour les personnes fragilisées, qui reste le public cible : les problématiques sont donc censées primer.

Parfois la tentative de mixité pour s'adresser au grand public en même temps qu'aux personnes fragilisées peut en faire oublier de répondre à la problématique des personnes initialement public cible. Dans l'exemple des premières visites proposées à la fois au public sourd et au grand public, la proposition tentait de contourner la langue des signes afin de ne pas exclure les non-signants :

> On avait fait ça au début c'étaient des visites en duo avec une conteuse et une autre qui était aussi conteuse mais qui signait un peu. Mais ce n'était pas du signe traditionnel, c'est-à-dire qu'elle mimait les choses. Elles travaillaient en duo. Mais ça a été critiqué par des gens qui trouvaient qu'elles ne faisaient pas la vraie langue des signes. (chargée de projets pour le jeune public).

Ce faisant les personnes sourdes n'avaient donc pas accès à l'information mais à une simple évocation par le mime. Pourtant l'idée d'intégrer le traducteur dans la médiation au lieu de rester en marge paraît intéressante :

> Nous c'était notre idée de départ, et ça permettait aussi de mixer les publics. Mais ça ne leur a pas plus. Alors on a continué à le proposer mais pas forcément en indiquant que c'était pour le public sourd. Et on a eu beaucoup d'instituts, de personnes déficientes mentales qui sont venues parce que ça correspondait bien pour eux. (chargée de projets pour le jeune public).

Il apparaît donc que le public sourd n'était pas la cible de cette proposition. Les personnes sourdes semblent ici être perçues comme déficientes mentalement alors qu'elles souhaitent uniquement une véritable information dans leur langue. Ainsi, la médiation semble dévier. En souhaitant s'adresser au plus grand nombre, elle oublie de s'adresser à une partie des personnes initialement ciblées : « C'était l'idée de permettre à plusieurs sortes de personnes d'apprécier. ». (chargée de projets pour le jeune public).

D'autres fois la médiation peut être totalement bloquée envers un public par manque de connaissances. Un handicap peut être exclu d'un dispositif de médiation car semblant trop lourd alors qu'il est juste méconnu. Un autre exemple avec le public sourd exclu de l'outil phare du musée,

la malle de découverte (dispositif développé en détails par la suite) :

> parce que cet outil est basé sur un audioguide donc c'est un peu compliqué. J'y avais pensé parce que l'on a une application pour le public sourd et donc ça serait possible de développer cette application pour les sourds autour de la malle de découverte, c'est-à-dire de raconter la même chose mais en langue des signes. […] Ça ne sera pas du tout la même chose, dans le sens où pour la malle de découverte on a travaillé avec un conteur, donc tout ce qui est raconté c'est très imagé, on entend les oiseaux, on est vraiment dans un univers, même si on n'a pas un casque on est vraiment avec l'audioguide même si c'est un peu antédiluvien comme technique mais on est baladé dans le musée dans une ambiance, le conteur prend pleins de voix différentes, il imite le cheval, il y a des voix qui font les gargouilles, on a toutes participé d'ailleurs ici, d'autres qui font la médiatrice, enfin il y a plein de choses. (chargée de projets pour le jeune public).

Ici, les représentations de la chargée de projets l'amène à écarter ce public. Or, une connaissance même infime de la langue des signes fait immédiatement écho à ces descriptions. En effet, de par sa nature gestuelle, la langue des signes est très descriptive car il est nécessaire de contextualiser la narration. Ainsi, il est très aisé d'imaginer une traduction fidèle en LSF de l'ambiance de l'audioguide, mais au-delà, grâce au théâtre signé ou à la danse signée, il est tout à fait possible de transposer l'univers du conte par des acteurs ou des danseurs.

Cependant, la tendance vers la mixité semble s'inverser lorsqu'il s'agit d'ateliers plastiques à destination d'enfants, qui ne rencontrent pas le public handicapé par la simple apposition des logos d'accessibilité :

> si on ne met pas en place l'atelier pour ce type de public ça ne fonctionnera pas. On aura beau mettre l'œil barré ou le logo du fauteuil roulant, ça ne changera rien. Moi je me mets à la place des familles, si j'ai un enfant qui a un handicap, je n'ai pas forcément envie qu'il soit tout seul dans un atelier avec pleins d'enfants qui ne connaissent pas, et que ce ne soit pas un atelier qui soit... enfin ça doit dépendre du handicap probablement. Mais c'est compliqué parce qu'un enfant en situation de handicap par exemple s'il est en fauteuil, il va falloir que son parent soit avec lui, s'il est malvoyant également, s'il est sourd il lui faut une traductrice ou un traducteur, enfin il y a toujours un accompagnement, ce qui le met dans une situation différente des autres enfants. (chargée de projets pour le jeune public).

Deux aspects sont ici abordés, d'une part, la notion d'inclusion qui est remise en question et d'autre part, la vision de la personne déficiente comme dépendante, dont l'autonomie est impossible. Ce joue donc ici tout le sens de l'inclusion : faire en sorte que la personne déficiente puisse jouir des mêmes informations qu'une personne valide. Par ailleurs, au-delà de l'inclusion de la personne déficiente dans le système classique, la mixité permet de sensibiliser les autres personnes du groupe. Et au musée des Augustins, l'ouverture vers le grand public est primordiale :

> Mais d'un autre côté il faut que ce soit naturel aussi. Parce que l'idée aussi c'est d'arriver à un moment donné à une mixité. C'est-à-dire qu'il y a certains projets qui marchent bien pour un projet spécifique, l'idée c'est d'arriver à l'ouvrir au plus grand nombre. Ça c'est important. […] Donc la mixité est importante je pense quand même, parce qu'il y en a plein qui n'ont pas envie d'être catalogués. Il y a des moments où il faut, pour démarrer, pour les saisir, pour les capter, puis après il faut ouvrir ces actions au plus grand nombre. […] Et souvent on se rend compte qu'un projet qui fonctionne bien, qui a été monté pour un public dit spécifique, quand il est de qualité, en tous cas qu'il a été réfléchi, qu'il fonctionne tout simplement, on se rend compte qu'après on peut l'adapter à une mixité de publics, et souvent ça marche quand la mixité fonctionne sur un projet, ça veut dire que le projet a été mené de façon intelligente, je ne sais pas comment dire (chargée de projets pour le public étudiant).

Cette seconde adaptation nous interpelle. En effet, si nous reprenons la chaîne de médiation du projet sur-mesure (proposée dans le point précédent), il s'agit de pallier un dispositif de médiation grand public (visite guidée) en l'adaptant pour le public fragilisé. Nous pouvons donc poursuivre cette chaîne et ajouter un second temps d'adaptation dans la reproposition au grand public. Cette révolution partant du grand public pour y revenir, en passant par le public fragilisé, peu paraître déconcertante. Cependant, cela nous évoque le fonctionnement de la conception universelle, dans l'innovation qu'elle permet pour tous en considérant les problématiques des personnes en situation de handicap. Il y a donc bien une intention d'universalité en réinjectant les dispositifs de médiation construits dans un premier temps à part de l'offre classique. Elle est cependant trouvée à tâtons, comme par hasard. De plus, nous avons pu constater que cette recherche de mixité peut se faire au détriment-même du public fragilisé cible du projet initial, par méconnaissance de sa problématique. Dans ce contexte, il paraît donc exclu d'anticiper que le dispositif de médiation s'adresse à d'autres problématiques. C'est l'exemple précédent du spectacle de mimes, qui contournait la langue des signes pour que le grand public comprenne, excluant le public sourd mais qui par hasard était adapté au public déficient mental. Au final, le dispositif de médiation se recentre de nouveau sur les attentes du grand public.

Nous avons évoqué la conception universelle avec la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques qui la perçoit d'abord comme quelque chose d'infantilisant puis d'irréalisable :

> c'est difficile d'avoir des offres adaptées qui correspondent à tous les types de handicaps. Ça je l'ai entendu souvent que par exemple on a l'impression que quand on adapte quelque chose, on a tendu à une accessibilité universelle et faire quelque chose de très vexant pour un public sourd par exemple, de se retrouver avec des plaquettes simplifiées qui sont adaptées pour le handicap mental alors qu'il n'y a aucun handicap mental quand tu es sourd. Donc le fait d'avoir clairement un outil qui est infantilisant, enfin eux le vivent comme quelque chose d'infantilisant.[...] c'est très difficile de faire un truc qui s'adresse réellement à toutes les personnes. Puis je pense que c'est une recherche inutile, de la même manière que tu ne cherches pas à faire une visite qui s'adresse et soit compréhensible à la fois par des anglais, des allemands, des espagnols et des français. Enfin tu fais des choses à chaque fois adaptées, à tel ou tel langage. (chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques).

La méconnaissance du processus est donc un frein majeur à sa réalisation. Lors de l'entretien, nous prenons des exemples à la Cité des Sciences et de l'Industrie ainsi qu'au Louvre pour illustrer la conception d'un seul dispositif pour tous et sa démarcation radicale de l'adaptation, et ce sans multiplier les dispositifs.

2.1.2.2.3. DES ŒUVRES POUR DU « BIEN-ÊTRE »

L'une des étapes centrale de construction du projet est la sélection des œuvres :

> dans les projets pour le public, on sait maintenant que l'œuvre d'art est multimodale, n'importe quelle œuvre de notre collection peut être un support pour tous les types de médiation que l'on peut mettre en place et parfois même on ne les choisit pas, c'est le public qui les choisit […] on fait souvent le choix de la rencontre entre le visiteur et l'œuvre. Et ça c'est quelque chose qui est difficile à évaluer, à quantifier, même à nommer. Parfois ça peut être différencié aussi en fonction du moment, en fonction de l'état d'esprit dans lequel on est. (responsable du Service des publics).

En ne ciblant pas nécessairement d'œuvres à l'avance et en laissant la parole aux visiteurs, le public va vers une œuvre en proposant son propre regard : « on peut aller dans les salons de peinture en n'ayant pas spécialement d'objectif et on va voir un certain nombre de choses comme là les adolescents [du projet de *L'Art de l'inclusion*] qui ont compris que c'étaient des histoires et qui ont eu envie de savoir. » (chargée de projet pour le public étudiant).

L'œuvre d'art est bien sûr au centre de la médiation. Ici, d'après la responsable du Services des publics, c'est la « dimension émotionnelle et sensitive » de l'œuvre qui est recherchée. Dans leur approche des œuvres d'art, les chargées de projets semblent dissocier deux dimensions : émotionnelle et intellectuelle. D'une part l'esthétique de l'œuvre qui fait réagir le visiteur et d'autre part son histoire qui explique la démarche de l'artiste. Ces deux dimensions peuvent parfois se

compléter tout en s'opposant :

> quand on connaît l'histoire de l'œuvre, le sujet, parfois on pose un nouveau regard sur l'œuvre. Une œuvre que l'on peut aimer, quand on l'explique on peut finalement la détester et inversement, une œuvre qui ne nous plaît pas au contraire quand on connaît la démarche de l'artiste, on peut dire "elle est belle". (chargée de projets pour le jeune public).

La conception de la médiation du Service des publics centrée sur cette dimension émotionnelle, se veut au plus près de l'essence même de l'œuvre : « quand un artiste pense à une œuvre d'art […] c'est avant tout une création, ça vient de quelque part, il y a une volonté de toucher, de faire réagir les gens, soit parce que ça plaît, soit parce qu'au contraire ça déplaît, mais de faire réagir les gens. » (chargée de projets pour le public étudiant). Leur définition du métier de médiateur tourne autour de cette dimension émotionnelle : « Comme on essaye de travailler en interaction, de discuter autour des œuvres, on n'est pas des conférenciers, on est des médiateurs donc on essaie de faire ressentir des choses, évoquer des choses sur une œuvre » (chargée de projets pour le jeune public).

L'expérience du Service des publics les amène à développer une approche de l'œuvre débutant donc par le ressenti pour amener vers l'explication et ainsi tenter de percevoir les deux dimensions de l'œuvre. En effet, la stratégie de laisser venir vers l'œuvre semble déclencher l'« envie d'en savoir davantage sur une œuvre », de « s'autoriser » « parce que l'on est entré en contact avec cette œuvre par tel ou tel moyen » : ce sont les visiteurs eux-mêmes qui vont demander des informations car « ils trouvent ça facile » (propos recueillis lors de l'entretien de groupe). Pour les chargées de projets, cette démarche s'oppose radicalement à la visite traditionnelle basée sur un commentaire d'œuvre.

Dans cette perspective, l'œuvre d'art est ainsi perçue comme une image et l'exposition comme un livre : « tous ces tableaux [ce sont] des histoires, ça racont[e] des histoires comme un livre d'images. » (chargée de projets pour le jeune public). Un exemple significatif est donné par une chargée de projet lors de l'exposition temporaire de 2016, *Ceci n'est pas un portrait,* à la thématique pourtant difficile autour des figures de fantaisie (soit des peintures de figures humaines se détachant de la catégorie classique de portrait, à la dimension plus officielle) :

> on a abordé les tableaux en parlant, en faisant parler les enfants, en disant "là qu'est-ce que ce personnage ressent d'après vous, quelle est l'histoire avant/après". Résultat des enfants de trois, quatre, cinq ans ont parlé devant des œuvres qui étaient assez complexes. Et en discutant avec eux, on a réussi à leur faire comprendre ce qu'était une figure de fantaisie. Et que ce n'était pas du portrait. (chargée de projets pour le public étudiant).

Ainsi pour le Service des publics, « on peut tout à fait d'une façon très libre, une approche assez

simple, mais ce n'est pas péjoratif, arriver à donner une information, faire passer un message sans être en mode cours. ». En effet, « il n'y a pas le sachant et celui qui va apprendre », lors des visites « tout le monde à le droit à la parole », « on s'adresse à tout le groupe, y compris les accompagnateurs » (propos recueillis lors de l'entretien de groupe). En effet, les chargées de projets insistent sur cette attitude à adopter, qui peut parfois poser problème aux accompagnateurs, habitués à leur rôle : « ils ne sont pas dans une position où ils observent comme un médecin pourrait observer un patient » ; « On propose nous aussi un regard » mais « on est tous au même niveau, on est tous alignés devant l'œuvre. » (propos recueillis lors de l'entretien de groupe).

Certaines œuvres peuvent également être évitées lorsqu'elles évoquent certains aspects que les chargées de projets et les partenaires ne souhaitent pas aborder lors d'une visite. Mais parfois, des œuvres se révèlent fortes pour des personnes sans que l'on puisse l'anticiper. Dans l'exemple d'un projet avec des femmes battues issues d'un foyer d'accueil, une chargée de projets avait procédé à une sélection d'œuvres :

> les œuvres que j'avais choisies c'était des œuvres où l'on voyait la figure de la femme forte, c'est-à-dire cette femme qui dans différentes situations, pouvait être quand même un pilier, s'en sortir. […] Donc l'idée, c'est d'essayer par ce projet de les valoriser […] et parfois vous passez à côté d'un truc où vous ne vous rendez pas compte justement. J'avais choisi un tableau où il y a vraiment l'image d'une femme forte, mais qui est un tableau très dur, où il y a un cheval qui est en train de mourir, le tableau d'Antigna "La Halte forcée", il y a la figure de cette femme quand même qui veut s'en sortir, donc il y a quand même une sorte de message d'espoir. Et là il y a une dame qui a fixé sur le cheval, mais je ne m'y attendais pas. Elle fixait, elle fixait sur le cheval, qu'il allait mourir, que c'était horrible, que c'était horrible. (chargée de projets pour le public étudiant).

Un autre exemple avec une chargée de projets qui anticipe des œuvres à éviter :

> je travaille avec des enfants qui sont sous protection judiciaire, donc avec ces enfants-là, je sais qu'il y a certains sujets que je ne vais pas forcément aborder. La mère et l'enfant, ce n'est pas forcément le sujet vers lequel je vais aller, je ne vais pas y aller justement vers ça, la Vierge à l'enfant par exemple : non. Alors que l'on ne me l'a pas forcément dit mais je sais que je ne vais pas le faire. Mais si je le faisais par erreur effectivement, je pense que l'on en discuterait avec la personne avec qui je mène ce projet. Du coup, c'est pas idéal idéal, il peut y avoir des soucis. (chargée de projets pour le jeune public).

Au-delà d'anticiper subjectivement et intuitivement les réactions des publics fragilisés pendant la visite, la chargée de projets peut se baser sur les conseils des accompagnateurs en amont :

> Les accompagnateurs peuvent me dire "attention tel enfant, il a assez peur des endroits qui sont sombres", ou alors "les monstres, ça ne va pas bien se passer", ou "les trucs religieux", ou alors "ils sont très impulsifs", ils vont me dire des choses mais je vais en tenir compte pour ma visite mais je vais juste faire attention à ne pas montrer certaines œuvres si je sais que ça peut les déranger (chargée de projets pour le jeune public).

Parfois l'accompagnateur au contraire préfère ne rien éviter :

> je m'étais posé la question avec un groupe d'hôpitaux psychiatriques […] Ça avait été discuté un petit peu en amont s'il y avait des choses à éviter, des questions à éviter, des sujets à éviter et les soignants nous avez dit non, dans la mesure où on s'adapte à leurs discours ou leurs envies, si quelque chose les mets mal à l'aise on le verra ou ils le formuleront mais on essaie d'avancer, soit de comprendre soit de rassurer, soit on passe à autre chose si c'est pas gérable. Même sur le moment, il y avait plusieurs infirmiers qui accompagnaient le groupe auquel je pense, une fois que l'on avait vu un tableau, que l'on passait à un autre, entre temps je m'adressais aux infirmiers pour savoir si ça allait, s'il fallait faire l'impasse sur ce tableau. […] pour les personnes avec handicap psychique la recommandation n'était pas de se brider, du moment que tu es dans une attitude qui est adaptée à la personne (chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques).

Nous repérons dans ces discours un malaise et la peur de blesser ou de mettre en difficulté les visiteurs fragilisés. L'appui sur le partenaire est rassurant même s'il ne peut pas tout prévoir et tout vérifier. Nous retrouvons ce tâtonnement de la part des chargée de projets, encore une fois selon nous dû à la méconnaissance des problématiques. Ainsi, dans ces conditions, il semble difficile de se passer d'un accompagnateur.

Pour la responsable du Service des publics, l'équipe ne centre pas son approche de la médiation « sur les savoirs » mais envisage « un autre angle », estimant avoir dépassé la dimension du « musée [comme] un lieu d'apprentissage » pour « strictement apprendre » : « est-ce que le public vient apprendre quelque chose ou est-ce qu'il vient mener une expérience, […] c'est entre les deux ». Leur objectif semble plutôt de faciliter la relation au musée :

> On est vraiment dans l'idée de faire apprécier le musée, donner envie de revenir dans ce musée ou dans un autre, se sentir à sa place dans ce lieu, donc avoir pris, pas forcément du plaisir, mais ressortir avec autre chose, avec un plus. Faire réagir les gens, soit c'est du plaisir, soit on se sent mieux, je ne sais pas ce que c'est, mais ce n'est pas cette notion forcément d'éduquer, d'apprendre. (chargée de projets pour le public étudiant).

Et pour se sentir mieux, il s'agit de modifier en profondeur la représentation du musée dans l'esprit des gens :

> Si tout un chacun pouvait imaginer qu'un musée des beaux-arts, ce n'est pas ce que l'on imagine pour l'instant quelque chose qui est réservé à une élite avec une connaissance préalable etc... mais qu'au contraire c'est un lieu où l'on peut vraiment venir chercher des ressources propres et que chacun peut venir trouver du bien-être à son niveau, peut-être que dans quelques années ça aura évolué dans ce sens. […]
> C'est-à-dire que ce n'est pas forcément parce que l'on travaille au musée et que l'on est le musée que l'on sait, que vous vous venez apprendre. Ça fait longtemps que l'on a vraiment abandonné ces questions simplement de didactique, de pédagogie pure, mais que le public peut nous apprendre. C'est pour ça aussi que dans les expositions on leur permet aussi de s'exprimer, on souhaiterait restituer cette parole mais ce n'est pas toujours facile de le faire. Que ce soit vraiment un aller-retour. (responsable du Service des publics).

Cette notion de bien-être est centrale pour le Service des publics :

> nous on utilise plutôt le terme de bien-être au musée, tout à fait générique et que nous observons de toute façon depuis toujours dans les activités que l'on met en place, que ce soit dans les visites guidées traditionnelles ou dans les conférences que l'on peut mettre en place dans le musée depuis des dizaines d'années. Voilà tout ça c'est quand même de la médiation qui apporte du bien-être, du bien-être au public. (responsable du Service des publics).

Au mieux, le public aura donc « appris l'air de rien » : « forcément si le projet est bien mené, la personne aura forcément retenu une notion d'Histoire de l'art vu que l'on [présente] des œuvres d'art ». Les chargées de projets revendiquent la qualité de leur travail même s'il se positionne en dehors « des notions 100% Histoire de l'art » : « nous on ne monte pas un projet en se disant "à la fin du projet ils auront appris ça, ils sauront ça sur ce tableau, il sauront ça sur le musée, ils sauront ça sur la sculpture". On n'est pas sur cette notion de retenir une information 100% Histoire de l'art. » (chargée de projets pour le public étudiant).

Nous venons de le voir dans les points précédents, dans les projets, l'adaptation se situerait exclusivement dans la demande de l'accompagnateur, qui doit distiller les informations sur son groupe qu'il juge pertinentes lors des réunions de préparation : « c'est la personne qui va me dire. Mais sinon je... Ou alors au contraire, si elle veut que l'on travaille ça parce qu'elle a un projet derrière mais c'est toujours parce qu'il y a un projet. Ce n'est pas un projet de soin en général. Nous ça ne nous a jamais concerné les soins. » (chargée de projets pour le jeune public). Cependant, une fois construit, un projet semble pouvoir trouver sa place dans la continuité du travail quotidien des accompagnateurs des structures partenaires : « souvent ces projets quand même déclenchent quelque chose auquel tous les spécialistes des structures avec lesquelles on fait les projets vont se rattacher, pour justement aller plus loin dans leurs structures. » (chargée de public pour le public étudiant). Mais côté musée, il ne réside aucun objectif thérapeutique : « on n'est pas des psy, on n'est

pas des médecins, on n'est pas des thérapeutes » (chargée de public pour le public étudiant).

Sur la question du soin, la responsable du service évoque un projet prescrit par un psychiatre, soit une « Prescription d'ateliers culturels » avec pour objectifs « la sociabilisation, la pratique d'une activité comme la visite d'un musée, d'une pratique sociale normale. » Mais le musée des Augustins ne se positionne pas autour du soin mais autour de la notion de bien-être comme le précise la responsable du Service des publics :

> je n'arrive pas tout à fait à décider encore si on est dans l'art-thérapie en effet, dans la thérapie particulière. Du coup nous on utilise plutôt le terme de bien-être au musée, tout à fait générique et que nous observons de toute façon depuis toujours dans les activités que l'on met en place, que ce soit dans les visites guidées traditionnelles ou dans les conférences que l'on peut mettre en place dans le musée depuis des dizaines d'années. Voilà tout ça c'est quand même de la médiation qui apporte du bien-être, du bien-être au public. (responsable du Service des publics).

De son côté, la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques précise sa non-implication en tant que professionnel du musée dans un éventuel processus de soin et rejette toute fonction thérapeutique du musée de la part des professions muséales :

> On n'a pas vocation à soigner quand même, thérapie indique une notion de soin. On est un lieu dans lequel il peut se produire des choses qui peuvent favoriser, une sensation de mieux-être ou de verbalisation, mais là ce n'est pas du tout nous qui nous emparons de ça. On offre cet espace, mais toute la partie soin, ce n'est pas du tout de notre ressort. Et on ne prétend pas se substituer à des soignants dans cette démarche-là, pas du tout […] On essaye de proposer un moment qui soit agréable pour ces personnes-là, mais ce n'est pas soigner que d'apporter un moment de plaisir. Parce que là ce moment de plaisir on souhaite le proposer à tous les publics. Donc on identifie pas forcément un public en situation de maladie qui a besoin d'une visite au musée pour se sentir mieux, ce n'est pas du tout ça. Là vraiment cette notion de soin et de comment ça peut être travaillé de manière thérapeutique, là c'est vraiment à la structure médicale ou les encadrants, les soignants qui doivent s'investir, se saisir de cette opportunité, pour prolonger peut-être après la visite, un travail de verbalisation, ou de participation, de sortie d'un quotidien dans lequel les personnes sont parfois enfermées sur elles-mêmes, sortent peu, y profiter du fait de pouvoir sortir au musée, de les inciter, qu'ils trouvent cette démarche facile finalement par une régularité. (chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques).

Effectivement, nous souscrivons à cette vision de soin encadré par un professionnel de la santé.

Par ailleurs, malgré le déni volontaire des problématiques, et la non volonté de s'inscrire dans du soin, les chargées de projets sont de temps en temps confrontées à la réalité du quotidien des publics fragilisés lors de déplacement hors les murs. Elles y entendent les témoignages de la place importante accordée à ces sorties au musée pour ces personnes et de l'impact sur l'amélioration de leur vie. Par exemple, dans une maison de retraite dont certaines personnes

n'étaient pas sorties depuis douze années et qui sont venues au musée. Un autre exemple avec cette patiente d'hôpital de jour qui parle de consolation. Dans ces moments les chargées de projets sont en prise directe avec les publics et confrontées à leurs problématiques.

2.1.2.3. ÉTUDES DES DISPOSITIFS DE MÉDIATION

Nous allons étudier l'approche du musée concernant nos trois publics cibles à savoir les personnes : atteintes de la maladie d'Alzheimer, en apprentissage du français et déficientes visuelles. Nous aborderons d'une part les projets dit sur-mesure et d'autre part l'outil de médiation « la malle de découverte ». Nous contextualiserons d'abord la spatialité, soit la localisation des dispositifs de médiation avant d'étudier les temporalités particulières lors des visites.

2.1.2.3.1. LES PROJETS SUR-MESURE

En fonction des projets, différents lieux du musée peuvent être ciblés : salons de peinture, salle romane, salles gothiques, église. Lors de notre étude, les projets dits sur-mesure à destination de nos publics cibles se déroulaient exclusivement dans l'exposition temporaire (qui était montée dans l'église comme à son habitude), nous étudierons donc ici uniquement cette spatialité. Voici un bref résumé et l'affiche de l'exposition présentée sur le site internet du musée[120] :



Illustration 14 : Affiche de l'exposition (tableau de Santiago Rusiñol, Le Patio bleu, 1891)

Le musée des Augustins de Toulouse présente, du 10 décembre 2016 au 17 avril 2017, *Fenêtres sur cours*, première exposition jamais conçue sur le thème des cours intérieures qui abondent pourtant dans la peinture de paysage ou d'architecture. Le musée réunit quatre-vingt-dix peintures du XVIe au XXe siècle provenant de collections publiques et privées, françaises et internationales. Au thème de la cour, est associé un sujet complémentaire, plus familier, des fenêtres par lesquelles les peintres regardent le monde. Les tableaux retenus illustreront cette thématique sans exclusivité d'école ou de mouvement artistique : atriums, patios, cloîtres, cours de palais, de fermes et cours urbaines se succèdent, vus par Vredeman de Vries, Hubert Robert, Corot, Boudin, Bonnard, ou Rusiñol entre autres. Désertes ou peuplées, ces cours sont une exploration poétique entre paysage, architecture réelle ou imaginée, grande et petites histoire(s) qui parlent essentiellement de l'humain. (site internet du musée des Augustins).

120 Site internet du musée des Augustins, page consacrée à l'exposition [en ligne] URL : https://www.augustins.org/fr/fenetre-sur-cours [consulté le 18 juin 2018].

Le directeur du musée des Augustins est à l'origine de l'idée et commissaire de cette exposition thématique inédite. Il a également dirigé le catalogue de l'exposition (Hémery, 2016)[121] qui présente de façon scientifique les œuvres :

> Cette exposition explore sur quatre siècles, sans exclusivité d'École ou de mouvement artistique, la représentation des cours intérieures en peinture. L'espace de la cour est riche d'arrière-plans sociologiques, architecturaux ou historiques. Pour le peintre c'est un lieu où pulse l'histoire mais également un décor de la vie publique ou privée de ses personnages. Entre intérieur et extérieur, la cour lui permet d'associer la lumière du jour et l'ombre protectrice de l'intimité, pour traduire la pompe des grands événements ou la chaleur du foyer. Certaines périodes bénéficieront d'un éclairage particulier : le XVIIe siècle nordique pour les cours de tavernes, de maisons ou de palais fantasmagoriques ; les peintres d'architecture italiens du XVIIIe siècle ; le XIXe siècle français pour les cloîtres reconstitués à la troubadour ou laissés à l'état de ruines, le goût néo-grec et ses atriums, les réalismes et leur regard chirurgical porté sur la misère urbaine ; l'orientalisme avec son appétence pour les patios ainsi que l'impressionnisme dans sa captation du plein air ; le XXe siècle enfin avec des visions décalées ou poétiques de ce lieu de toutes les mélancolies. (Hémery, 2016).

D'après la scénographe de l'exposition que nous avons rencontrée, la demande du conservateur était de produire un parcours linéaire avec un enchaînement de séquences et le Service des publics souhaitait un espace de médiation en son centre. La scénographe s'est inspirée des expositions de la *Tate Modern*, thématiques et non chronologiques. Elle a travaillé sur la notion de transition à travers l'évocation de portes pour passer d'une section à l'autre. Pour la médiation, nous avons constaté que des dispositifs sont présents dans chaque salle, six sont en bois, deux sont numériques (un dispositif sonore et une table tactile) et que l'espace de médiation se situe en fin d'exposition et non pas au centre (voir photos de tous les dispositifs de médiation présents dans l'exposition planche suivante). La chargée de projets pour le jeune public décrit les dispositifs en bois[122]. Le premier dispositif présente un plan en creux et une élévation en maquette pour expliquer la construction des maisons avec atrium et patio. Le deuxième dispositif du cloître propose d'ouvrir des fenêtres donnant sur une image qui révèle des lieux de vie, il est aussi possible de toucher les différentes formes d'arcs présents dans les églises. Le quatrième dispositif permet de toucher les différents matériaux de la ferme et de comparer les façons de peindre un même matériau. Le cinquième dispositif propose de découvrir le travail de perspective avec de petites structures représentant des arcades sur des colonnades et un puzzle permet de comprendre la déformation. Le sixième dispositif présente des cubes à tourner décorés de façades de maisons de styles différents sur chaque face, leur mélange entraînant la création d'une ville plurielle aux différents styles.

121 HÉMERY Axel (dir.), 2016. *Fenêtres sur cours*. Paris : Liénart éditions. 240 p.

122 Lors du séminaire de muséologie : Vers une accessibilité universelle dans les expositions : partage de pratiques », le 3 décembre 2018 au Muséum de Toulouse.

Illustrations 15: dispositifs de médiation, exposition Fenêtres sur cours © photos de l'auteur, 2017.

Dispositifs de médiation présents dans les salles :

Dispositifs en bois













Dispositifs numériques



Table numérique & Dispositif sonore



Espace de médiation en fin d'exposition



Ces dispositifs de médiation apportent des informations sur les différentes cours tout en faisant des liens avec les tableaux des salles correspondantes. Les dispositifs en bois sont scriptovisuels, et sont construits sur le même modèle : un panneau écrit stipule un paragraphe de quelques lignes d'information suivi de la consigne du jeu, lui-même perpendiculaire au panneau. Chaque jeu est différent mais est construit selon les mêmes caractéristiques : en bois, en relief, et l'on peut le manipuler. Pour les dispositifs numériques, la table numérique propose du contenu sur les cloîtres toulousains et du musée des Augustins en particulier ; le dispositif sonore propose une reconstitution fictive de l'environnement sonore de quatre tableaux, la bande-son étant en continue il s'agit de retrouver les tableaux grâce à son ambiance. Concernant l'espace de médiation en fin d'exposition, un jeu de construction est mis à disposition des visiteurs qui permet de fabriquer sa propre cour, accompagné d'un nuage de mots au mur, il fait office de résumé de l'exposition à travers le regroupement de plusieurs mots. Tous ces dispositifs sont très ludiques et bien qu'ils ne soient pas pensés en conception universelle (ils sont néanmoins présentés au séminaire relatif à l'accessibilité universelle), ils semblent pouvoir constituer une base pour une adaptation à différents publics, autonomes ou captifs.

Au musée des Augustins, ce sont les guides-conférenciers qui effectuent les visites guidées du musée pour le grand public. Nous avons assisté à une de ces visites « traditionnelles » de l'exposition. Lors d'un bref entretien, la guide-conférencière nous a expliqué que chaque visite est construite et personnalisée par chaque guide-conférencier, et qu'il n'y a pas de co-construction entre tous les guides. Pour les expositions temporaires, les guides puisent dans les ressources proposées par le musée : le catalogue d'exposition et une visite menée par le conservateur. Pour cette visite, la guide-conférencière a présenté les œuvres les plus importantes de l'exposition. Comme il s'agit d'une exposition thématique et non pas chronologique, elle a choisi de suivre le sens du parcours et a commenté quarante tableaux, soit près de la moitié des quatre-vingt-sept œuvres de l'exposition, avec une moyenne de six œuvres pour chacun des sept thèmes : atrium, cloître, cour en tant que lieu de sociabilité, cour comme lieu de vie, rêve, cours urbaines, cours d'Histoire. La guide a tenu un discours centré sur l'Histoire de l'art. Elle ne s'est pas référée aux dispositifs de médiation. Par ailleurs, elle utilisait un amplificateur de voix avec un micro-casque pour s'adresser aux visiteurs face à elle, alors munis d'un casque audio. Ce dispositif provoque une perte de contact avec l'interlocuteur, de plus, il ne laisse pas la place de poser des questions. Les visiteurs se trouvent alors dans une situation équivalente à un audioguide.

Dans cette spatialité de l'exposition temporaire *Fenêtres sur cours*, nous étudions à présent la temporalité des projets dits sur-mesure. Afin de présenter ces projets, nous avons repéré sept étapes de création :

1. La sélection. Le Service des publics du musée a choisi de laisser-venir les structures à lui, ce sont donc ces dernières qui font la démarche vers le musée.
2. La demande. Après le premier contact, généralement par téléphone, il est demandé aux structures de rédiger et de préciser leur demande concrète avant de se rencontrer.
3. La réunion de préparation. Dans ces moments, ils s'agit pour chaque partenaire de poser ses objectifs et de trouver quelle direction prendre ensemble : le nombre de visites, si la visite sera accompagnée, en autonomie, avec ou sans atelier pratique, si les compétences internes sont suffisantes ou s'il faut faire appel à d'autres partenaires. Ainsi s'établit la co-construction. Il s'agit donc d'adapter en aval un dispositif préexistant non pensé pour les publics fragilisés.
4. La visite. Elle se déroule conformément à ce qui a été décidé ensemble en réunion. La chargée de projets peut y assister même si elle ne dirige pas la visite.
5. L'après visite. Une implication hors les murs dans la structure peut avoir lieu, notamment en cas de restitution.
6. L'évaluation. L'évaluation des projets est souhaitée mais pour l'instant est non réalisée. Cela semble plus propice lorsqu'il y a une restitution.
7. L'ouverture au grand public. Quand l'adaptation à un type de public fonctionne, l'objectif du Service des publics est un second temps d'adaptation vers d'autres publics et le grand public. Cette volonté de mixité questionne l'éventuelle universalité du dispositif.

Nous avons observé deux temporalités dans ces projets : les réunions de préparation et les visites. D'après les propos que nous avons recueillis nous pourrons également analyser deux autres temporalités : la demande et l'évaluation. Ainsi, dans la spatio-temporalité des projets sur-mesure au sein de l'exposition temporaire *Fenêtres sur cours* du musée des Augustins, s'inscrivent les deux dispositifs de médiation que nous avons étudiés : un projet créé pour l'association Parole Expression, un autre projet pour l'association France Alzheimer 31, respectivement pour nos deux publics cibles les personnes en apprentissage du français et les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. Nous les présentons tour à tour.

2.1.2.3.1.1. Une visite pour l'association Parole Expression

L'association Parole Expression propose des cours de français pour les adultes. C'est un organisme de formation professionnelle en Français Langue Étrangère (FLE) qui reçoit une grande diversité de publics : « on a tous les niveaux, le vraiment débutant jamais scolarisé dans son pays qui ne sait pas tenir un crayon, qui ne parle pas du tout qui ni n'écrit pas du tout mais aussi la personne qui parle très bien parce qu'elle vit depuis quinze ans en France et qui ne va pas savoir écrire ni lire... tous ces niveaux. » (formatrice de Parole Expression). Cela peut correspondre à une démarche individuelle ou résulter d'une orientation. L'association possède également un pôle insertion qui propose des prises en charge globales des personnes : « elles ont un référent individuel : le référent voit toutes les problématiques de la personne et essaie de répondre à toutes ces problématiques dont une problématique est le français. Elles vont venir après dans nos groupes. » (formatrice de Parole Expression). Cette diversité de publics est très importante pour l'association qui réunit des personnes aux profils sociaux disparates, autour de l'apprentissage de la langue. En plus des cours de français, l'association propose des activités de mise en pratique permettant également de découvrir la culture française et de travailler sur l'appropriation et l'autonomie des personnes.

A présent, nous allons détailler les différentes étapes d'élaboration de ce projet que nous avons pu observer à travers des entretiens, des réunions et des visites[123] : la demande, la réunion de préparation, la visite et l'évaluation.

La demande

La demande provient d'une formatrice de l'association qui a déjà fait un projet lors de l'exposition temporaire *Ceci n'est pas un portrait*[124] avec la précédente chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques :

> c'était l'occasion par une visite au musée, un support, un contexte, oui un support tourné vers les collections de verbaliser, les inciter à s'exprimer, à faire des descriptions par exemple, ça permettait de s'exercer sur le français dans un cadre qui sort du cours de classe. […] Là ce qu'elle souhaite c'est travailler autour du thème du logement à partir de l'exposition temporaire *Fenêtres sur cours*, l'habitat. Comment on habite la ville, comment s'organisent les bâtiments autour de la cour, quelle référence est-ce que ça peut leur évoquer par rapport à leur pays d'origine, essayer de verbaliser ces choses-là à partir d'un thème qu'elle a choisi. (chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques).

123 Voir l'annexe consacrée : I.III. Dispositif Parole Expression (apprentissage du français).

124 Exposition temporaire précédente du musée des Augustins : *Ceci n'est pas un portrait* du 21 novembre 2015 au 6 mars 2016.

La réunion de préparation

La formatrice est donc présente lors de la réunion de préparation. Côté musée sont présentes la responsable du service et la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques. Cette dernière cible les enjeux de la réunion : « elle nous a contacté pour une visite de l'exposition temporaire et moi je lui ai proposé que l'on se rencontre pour voir un petit peu plus loin autour de ce thème-là de ce projet, il y aurait peut-être la possibilité d'aller un petit peu plus loin qu'une visite dans l'exposition. » La formatrice arrive à la réunion avec un projet très arrêté en trois temps : le groupe est déjà constitué et a consacré la première séance à travailler en cours sur le vocabulaire (dont le mot cour), la notion de musée qui globalement n'est pas une pratique courante pour eux. La deuxième séance se déroulera au musée dans le cadre d'une pratique orale de la langue française et la consigne sera de faire parler les personnes des tableaux. Et enfin la troisième séance sera la restitution du projet avec un travail d'écriture de textes à partir des photos prises dans l'exposition. Mais elle cherche également à prolonger la visite du musée par des visites de cours dans la ville de Toulouse. Elle pense également à promouvoir l'événement de la *Nuit des cours* afin que les personnes puissent avoir l'opportunité de revenir avec leurs familles.

L'organisation de la visite au musée s'envisage d'abord logistiquement (date et heure d'arrivée, temps de visite, nombre de personnes, d'accompagnateurs, croisement de la visite guidée qui a lieu au même moment...), puis l'intervention du musée est abordée par la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques : « Vous imaginiez mener la visite ou vous attendez de moi que j'anime la visite ou on fait quelque chose à deux voix, comment vous imaginiez les choses ? ». La formatrice de l'association craint une perte d'attention en étant douze personnes devant un même tableau. Elle souhaite que le groupe puisse choisir les tableaux et travailler sans accompagnement en petits groupes sur des dialogues et s'entraider. Elle prévoit un temps de préparation suivi d'un temps de restitution devant le reste du groupe. Elle a déjà pré-sélectionné « des tableaux sur lesquels on peut parler, c'est plus facile. » Cela s'apparente à un exercice de cours. Elle voudrait en début de visite que la chargée de projets intervienne pour faire une petite visite d'une vingtaine de minutes du musée et de l'exposition. Pour clôturer la visite, la formatrice de l'association s'est projetée dans l'utilisation de l'espace de médiation : « j'ai noté à la fin de la visite, le vocabulaire qui est noté, j'ai trouvé ça intéressant. Ça va les intéresser et je trouve ça bien que l'on puisse s'y arrêter à la fin, donc garder quinze minutes à la fin et se faire un petit bilan oral de ce qu'ils ont pensé de cette visite. » Elle parle également d'un autre dispositif de médiation présent en salle : « J'ai vu les petites activités, bon ça ils s'en emparent ou pas je pense. ». Il est intéressant de noter que c'est le partenaire qui sollicite les dispositifs de médiation de l'exposition.

La chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques envisage donc le dispositif de médiation autour des différentes matières de toits en fonction de l'intérêt du groupe : « les matières ça peut être intéressant de les évoquer parce que des fois ils ne les ciblent pas forcément sur la peinture. Parfois c'est un support supplémentaire pour la visite. C'est vraiment à adapter, en fonction des groupes, les accroches qu'il y a. » Pour le bilan oral, elle propose un temps de convivialité dans le petit cloître pour pouvoir évoquer leurs ressentis suite à la visite. Par rapport à son intervention, la chargée de projets pense « surtout évoquer les différentes fonctions surtout s'ils ont eu du mal à le percevoir lors de la première séance. »

A ce stade, les deux partenaires exposent chacun leurs savoir-faire de façon indépendante : la visite suivie de l'exercice. Nous avons décelé un mélange d'approches et l'évolution du projet, dans la demande de la formatrice de l'association : « C'est bien de faire parler un personnage mais peut-être aussi de dire et de décrire ce qu'ils ont aimé dans ce tableau. Là peut-être les accompagner ». Ce à quoi la chargée de projets propose d'intervenir au final comme à son habitude :

> pour faire susciter le débat, prendre la parole, c'est ce que je fais avec les groupes en général, favoriser les échanges. Trouver un biais, que ce soit par les personnages ou autre chose. L'intérêt c'est vraiment que les gens s'emparent des émotions et disent ce qui leur plaît, leur plaît moins, ce qu'ils remarquent. (chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques).

Dans cette co-construction, il nous paraît donc y avoir un mélange temporel des interventions, mais pas un mélange d'approches, donc pas d'hybridation, les intervenantes restant uniquement sur leurs compétences propres, sans transfert de savoir ou modification de comportements.

La visite

Concernant la visite en elle-même, les objectifs divergent selon le point de vue des partenaires : côté association, il s'agit de pratiquer la langue à l'oral et de découvrir la culture française, côté musée est ciblé le fait d'« élargir l'accueil du public à tous. » (responsable du Service des publics). Nous avons observé trois temps dans la visite : une visite rapide du musée, une visite de l'exposition et le travail relatif à l'apprentissage du français.

Premièrement, une visite rapide par la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques s'est déroulée dans les salles du rez-de-chaussée du musée : rapide passage dans les salles du rez-de-chaussée du musée (cloître, salle romane, petit cloître, église), recontextualisation du musée et évocation de ses collections. Le groupe de visiteurs apprenant le français présente un fort niveau cultuel : les questions tournent autour de la sociabilisation des espaces (chaises et tables

dans le cloître, bancs tournés vers l'orgue et non pas vers l'autel).

Deuxièmement, une visite de l'exposition, toujours par la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques : Histoire de l'art et anecdotes sur les tableaux, questionne les personnes sur ce qu'évoque le mot cour. Nous avons comparé le discours de la visite grand public par la guide-conférencière et celui de la visite Parole Expression par la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques, autour de deux œuvres (voir annexes) : la chargée de projets privilégie les descriptions, ne parle pas de courants artistiques ou d'autres artistes ou œuvres comparatives. Elle explique cependant une technique de peinture *a tempera* à base d'œuf, et prend le parallèle de l'œuf en cuisine comme liant. Nous voyons une adaptation dans le discours simplifié de la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques centré sur une description plastique des tableaux mais aussi se servant des tableaux comme support de témoignages. Pour transmettre le discours d'Histoire de l'art de façon adaptée, il a donc été choisi de simplifier et de limiter les informations, d'ajuster le vocabulaire et la vitesse de parole.

Troisièmement, le travail dans le cadre du cours de FLE autour de tableaux par la formatrice : la consigne est de constituer des groupes de trois pour choisir un tableau et faire parler les personnages. Lors de la restitution, la formatrice demande de résumer les tableaux en deux mots. Dans ce troisième temps, la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques n'intervient quasiment plus, elle est spectatrice, sauf pour quelques précisions à la fin des présentations (notamment sur les couleurs avec un discours Histoire de l'art sur la technique de peinture). Par ailleurs, concernant les dispositifs de médiation en salle, l'espace de médiation en fin de parcours a servi d'appui de vocabulaire. Les autres dispositifs n'ont pas été sollicités par les partenaires, quelques-uns approchés cependant par des membres du groupe. Nous proposons de mettre en parallèle le discours de médiation du musée (par la guide-conférencière ou la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques) et la restitution des petits groupes de visiteurs apprenant le français avec l'association Parole Expression, autour de deux œuvres (voir tableau ci-après). La visite paraît adaptée car ludique et utilise les tableaux comme supports d'expression. Cependant les restitutions s'appuient sur des descriptions minutieuses des tableaux. De plus, pour quelques tableaux, la chargée de projets propose des compléments d'explication : une recontextualisation historique et une analyse de l'œuvre (voir restitution du groupe 3 ci-après). L'exercice de vocabulaire permet donc de se concentrer longuement et précisément sur une œuvre pour en trouver les détails nécessaires à la construction d'un échange entre les personnes, imaginaire ou inspiré de faits réels et d'histoires personnelles. L'analyse de la chargée de projets s'inscrit de façon logique en réponse aux questionnements soulevés face au tableau.



Illustration 16 : tableau de Pierre François Eugène Giraud, Femmes d'Alger, intérieur de cour, 1859 © CC0

Restitution groupe 1 – Parole Expression
Histoire imaginée : « J'ai faim » (personne en bas des marches), « Il fait chaud » : car dehors, en Afrique tout le monde vit dehors
Histoire personnelle : confrontation avec la tradition d'autres pays ou identification à un vécu actuel, « pareil dans Casablanca aujourd'hui » : s'asseoir entre amis et faire du feu, du café sur les braises (café arabe en Turquie et en Grèce) et du pain sur le feu tous les jours.
Notent le maquillage et l'éventail.
Mots résumant le tableau : amour, oriental

Guide-conférencière (visite grand public)
Esthétique orientaliste du XIXe siècle
Delacroix pionnier en la matière avec son voyage au Maroc : pittoresque
Mais oubli les femmes emprisonnées dans le harem qui s'ennuient énormément. Au-delà de l'aspect folklorique et séduisant
Patio : continuité de l'atrium romain



Illustration 17 : tableau de Caspar Netscher, Jeune ramoneur buvant près d'un puits, 1662 © CC0

Restitution groupe 3 – Parole Expression
Histoire imaginée : différence de niveau social, solidarité. La femme très généreuse, riche, ouvre sa porte pour donner à manger. L'enfant très pauvre vient de dehors. La femme n'est pas chez elle mais quelque part à la ferme où la femme aurait recueilli l'enfant. Le chapeau de l'enfant sert pour boire dedans.
Confusion dans le titre du tableau : ramoneur compris comme « rameneur »
Mots résumant le tableau : solidarité, générosité

Chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques (visite Parole Expression : complément de la restitution)
Histoire : Parallèle avec l'année 1662 et l'apparition de la solidarité
Analyse du tableau : lumière, ombres, couleurs marron et noir, couleurs rouges blanches. tout le monde peut voir et peut représenter deux mondes équilibrés, par l'équilibre des deux couleurs : ombres marron gris noir rouge
Coutumes : offrir de l'eau à un voyageur est le premier signe d'hospitalité dans plein de pays
Culture : parle d'une publicité de la télévision française pour le yaourt *La laitière* : même attributs avec coiffe blanche dans pot en terre

L'évaluation

A la suite de la visite, la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques fait son auto-évaluation. Elle applique la vision de la médiation du Service des publics centrée sur l'émotion plutôt que sur l'Histoire de l'art :

> [aller plus loin] vers l'œuvre ou vers l'expression, vers la prise d'expression par rapport à l'œuvre, les débats. Parce que c'est tout aussi intéressant. Je ne suis pas sûre que ça vaille le coup d'aller plus en détails dans les tableaux, je ne suis pas sûre que ce soit ça qu'ils attendent non plus parce qu'à la fin de la journée ce qui est sympa c'est d'avoir pu échanger. Moi ce que je retiendrai c'est l'histoire de ce café turc algérien que l'on fait sur les braises et que l'on fait encore aujourd'hui. Moi c'est ça qui m'a marquée par exemple aujourd'hui. Plus que si bidule est de telle ou telle école, bon. (chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques).

A nouveau nous retrouvons ici le réflexe de se mettre à la place des visiteurs, sans en connaître les caractéristiques propres. Ainsi, la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques se réfère à ses propres envies, à partir de ses acquis : en effet, elle connaît déjà l'histoire des tableaux, par contre elle découvre les coutumes liées aux pays représentés. Or pour les visiteurs, c'est l'inverse : ils parlent de leur quotidien dans le pays qu'ils ont quitté pour de multiples raisons, certes partagent ce quotidien avec les autres visiteurs, échangent à ce sujet, mais ils n'apprennent rien de plus ainsi par rapport aux œuvres qu'ils sont venus visiter. Les visiteurs n'ayant pas la connaissance des tableaux, pourquoi ne pas vouloir leur parler des œuvres au musée ?

Concernant l'évaluation du projet, le musée demande auprès de l'association ses propres bilans internes, la responsable du service précise : « dans le cadre de ces projets on questionne la posture de ce qu'est un musée, et comment un musée peut aider, accompagner ». Par ailleurs, cette association est passée par le réseau de Cultures du Cœur qui a demandé que la rencontre ait lieu. La formatrice de l'association souhaite également venir avec d'autres groupes et demande au musée s'il est possible de pérenniser ce format de visite. Cela semble tout à fait envisageable pour la responsable du service avec peut-être moins d'accompagnement sur les autres venues. Cela correspond à l'objectif des projets, d'être pérennisés et moteurs pour d'autres groupes.

Nous pouvons synthétiser l'étude de ce dispositif par le tableau suivant :

	DISPOSITIF DE MÉDIATION 1	Musée des Augustins problématique sociale : apprentissage du français PROJET PAROLE EXPRESSION
MUSÉE	**Service des publics**	
	. personnel dédié au projet	. chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques
	. terminologie employée	. publics à besoins spécifiques / champ social
	Par rapport à la problématique	
	. méthodologie / inspiration	. non / aucune recherche d'inspiration
	. concepteur (formé)	. chargée de projets non formée
	. médiateur (formé)	. chargée de projets non formée
	Offre de médiation	
	. visibilité	. non pas d'onglet champ social sur le site internet
	. sur demande ou pré-construite	. sur demande
	. fluidité (réservation, préparation...)	. réunions de préparation de projet : co-construction
PUBLIC	**Groupe**	
	. constitution, identification	. groupe préformé lors de la formation au français
	. visiteurs fragilisés	. 12 personnes
	. autonomie ou accompagnateur	. 2 accompagnateurs : formatrice et une autre personne
	Aménagement	
	. convivialité (goûter...)	. oui photo à la fin
	. confort (siège..)	. non
	Support	
	. sur le contenu (livret...)	. non
	. dérivé (souvenir...)	. non
MÉDIATION	**Dispositif**	
	. co-concepteur (formé)	. formatrice professionnelle
	. co-médiateur (formé)	. formatrice professionnelle (propose des exercices de français)
	Œuvres	
	. lieu	. exposition temporaire
	. présélection	. oui puis improvisation
	. support pour	. application du vocabulaire et souvenirs personnels
	Étapes vers l'inclusion	
	. intégration : adaptation (sur-mesure, dédiée), accessible	. adaptation sur-mesure : visite et exercices de français => **intégration**
	. inclusion : universalité (ou piste)	. piste d'universalité : inventer des histoires
	. au-delà (implication, soin...)	
	Dispositif de médiation	**Visite-exercice sur-mesure en duo**
	Maîtrise de la problématique	**Appui sur un professionnel**
	Médiateur	**Co-médiateur non formé, travail en co-construction**

2.1.2.3.1.2. Une visite pour l'association France Alzheimer 31

L'association France Alzheimer 31 (FA31) est la seule association de la région (avec plusieurs antennes indépendantes) tournée vers la problématique de la maladie d'Alzheimer :

> une des préoccupations de notre association c'est l'aide aux aidants, les aider à tenir le coup. Ce que l'on peut proposer c'est du soutien dans les permanences, etc. les formations des aidants, et aussi leur créer des moments de répit pour eux, parce que l'on on sait que s'ils n'ont pas ces soupapes, la vie est assez triste. On tient assez au côté convivial. (bénévole initiatrice du projet au musée).

L'une des bénévoles de l'antenne toulousaine que nous avons rencontrée est géronto-psychiatre, médecin référent de l'association et a cofondé en 1985-86 l'association nationale à Toulouse avant que le siège ne soit transféré à Paris :

> parce qu'au début il n'y avait rien. Et c'est venu des États-Unis, d'abord il y a eu Rita Hayworth qui était atteinte de la maladie, et sa fille qui a décidé de fonder une association, qui est au fond la mère de toutes les associations dans le monde, ça s'est passé en 1983-84. Et puis sur Toulouse, personne ne s'occupait d'Alzheimer, à l'époque personne. Et on s'était rendu compte avec le chef de service où je travaillais, que la salle d'attente bruissait de personnes qui étaient en souffrance et de personnes qui échangeaient. Et là à partir d'un petit groupe on a commencé à réfléchir ensemble, on a commencé à dire « on pourrait faire, on pourrait faire » et on a fait. […] et les médecins apprenaient des familles, et on apprend toujours des familles d'ailleurs, des familles et des malades. Mais les familles nous disaient leur quotidien, personne n'envisageait ce quotidien si terrible si dur. […] Mais comme il y avait l'avantage que c'était très petit, 30 adhérents peut-être sur Toulouse, tout le monde se connaissait, on ne décidait même pas de faire une sortie ensemble, on le faisait c'est tout. […] c'est devenu très important. À la fois tant mieux et c'est très dommage parce que ça veut dire que l'on n'a pas progressé dans les thérapeutiques. Et donc les familles sont toujours dans le désarroi. (bénévole médecin référent).

L'association travaille avec de nombreux professionnels qui permettent aux malades de s'exprimer, « parce qu'ils sont dans le témoignage » (bénévole initiatrice du projet) : psychologue, art-thérapeutes, et notamment une biographe qui accompagne des malades dans l'écriture de leur vie. D'ailleurs, parmi les personnes assistant aux visites de musées à Toulouse, trois ont écrit leur biographie : « Ce n'est quand même pas une coïncidence, ce n'est pas fortuit. » (bénévole médecin référent).

De nouveau, nous allons détailler les différentes étapes d'élaboration du projet que nous avons pu observer à travers des entretiens, des réunions et des visites[125] : la demande, la réunion de préparation, la visite et l'évaluation. Nous nous sommes entretenue avec trois bénévoles de l'association France Alzheimer 31, l'initiatrice du projet, la médecin référent et la médiatrice.

125 Voir l'annexe consacrée : I.IV. Dispositif France Alzheimer 31 (maladie d'Alzheimer).

La demande

La demande provient systématiquement des partenaires, le musée ne sollicitant pas les projets. La chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques résume la demande reçue par le musée :

> C'est un projet que l'on débute avec des personnes atteintes d'Alzheimer et l'association France Alzheimer 31, l'antenne de Haute-Garonne de l'association France Alzheimer qui est une association nationale. C'est cette association-là qui nous a sollicité l'année dernière, le musée, pour les accueillir pour des visites ponctuelles, qui concernent à la fois des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, qui sont généralement en début de maladie, accompagnées de leur aidant, soit une personne de la famille, une personne de l'entourage ou bénévole de l'association. Pour les visites, il était question de faire une visite dans l'exposition temporaire et une visite autour des collections permanentes. L'association a déjà une médiatrice, que l'on va rencontrer le 20, que l'on a déjà rencontrée auparavant, qui a fait des études d'Histoire de l'art et qui fait aussi des études en Psychologie, qui se spécialise vers le public personnes âgées et qui a animé beaucoup de visites pour cette association-là, dans les musées mais lors de visites extérieures également. Il y a déjà un lien existant entre cette personne et l'association donc l'association nous a proposé que l'on se mette en relation avec cette médiatrice, donc lui apporter des contenus, des ressources, pour qu'elle prépare les visites, donc là cette fois-ci ce n'est pas moi, ce n'est pas le musée qui assure la visite, on la suit, on la prépare ensemble, mais c'est cette médiatrice qui assure la visite et la médiation. (chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques).

Dans ce contexte l'objectif pour le musée était notamment de pourvoir sensibiliser la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques à l'approche auprès des malades Alzheimer :

> il était question oui que je puisse suivre la visite de manière à ce que même si ce n'est pas moi qui l'anime, le musée puisse s'enrichir encore une fois de ce partenariat. Moi ça me plaçait dans la position de la personne qui accueille quand même le groupe. Je pouvais suivre la visite, voir de quelle manière se faisaient les échanges, quelles étaient les interactions avec le groupe de personnes, éventuellement préciser certaines choses puisque [la médiatrice de l'association] faisait appel à moi des fois pour des questions. C'était elle la médiatrice mais en sachant que j'étais là aussi pour répondre à des demandes particulières, de manière à ce que ce soit vraiment une collaboration entre l'association et le musée. (chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques).

Lors de cette première visite à laquelle nous n'avons pas assisté, il semblait donc y avoir une collaboration et non un échange d'information ou un transfert de connaissances : chaque acteur jouait son rôle en apportant son niveau de savoir.

En amont de la visite, la chargée de projet n'a pas suivi de formation mais a lu la documentation produite par le musée de la Musique à l'issue d'un colloque autour de la prise en charge muséale de la maladie d'Alzheimer (Musée de la Musique, 2015). Cet outil méthodologique à destination des professionnels des musées, préconise notamment la confection d'un livret, ce qu'a

proposé la chargée de projets, et qui est donc stipulé dans la convention qui a été spécialement établie entre les deux structures :

> c'est là que les personnes évoquaient l'importance qu'il pouvait y avoir à garder un support écrit, imagé de cette visite, de manière à pouvoir prolonger la visite, prolonger le temps de la visite, entre la personne malade et l'accompagnant qui auront partagé ce moment-là, qui sera un moment hors soin, où c'est vraiment un moment de plaisir et de découverte pour les deux, et qui pourra faire émerger des discussions par la suite : "tu te rappelles quand on est allé au musée, tu avais parlé de ci, de ça" ou alors "tu te rappelles là cette œuvre, elle t'avait beaucoup plu". Ça peut être le support à des discussions renouvelées, donc c'était important de garder une trace, autre que le simple passage qui reste un souvenir immatériel, là ça permettait d'avoir un support qui prolonge la visite. Et qui prolonge aussi la verbalisation et des émotions, des souvenirs, des nouveaux souvenirs qui sont créés. (chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques).

Dans ces propos, nous pouvons noter l'application directe issue du guide prévu à cet effet. Par contre, l'outil seul ne semble pas suffire à appréhender suffisamment la maladie. En effet, il est déconseillé de solliciter les personnes malades en leur demandant de « se rappeler », ce qui les mettrait en échec. Nous pointons ici la limite de la non-formation.

La réunion de préparation

Nous avons assisté à la réunion de préparation (du 20 mars 2018) pour la deuxième visite sur les trois prévues en 2017. Lors de la première visite (le 25 janvier 2017), les conditions météorologiques ont découragé une grande partie du groupe. L'objectif de cette deuxième visite (du 5 avril 2017) est de cibler à nouveau l'exposition temporaire. Sont réunies la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques et la bénévole de l'association France Alzheimer 31 qui assure les visites et qui a acquis un double cursus en Histoire de l'art et en psychologie spécialisée en géronto-psychologie (mais qui n'est pas la psychologue de l'association). La médiatrice de cette future visite est donc la bénévole de l'association. Elle ne revendique pas ce statut de médiateur car elle n'a pas fait de formation à la médiation culturelle et précise : « je me forme sur le tas, mais c'est vrai que j'essaye d'adapter au fil des expériences, ce à quoi ils sont réceptifs. » La chargée de projets abondant : « feeling, c'est une expérience de terrain ». Nous pouvons retrouver d'un côté, la croyance en la formation et donc une faiblesse dans l'improvisation, et de l'autre côté la considération que l'apprentissage se forge par l'expérience uniquement. La bénévole médiatrice préconise tout de même des adaptations pour cette visite mais issues de son savoir de cette maladie :

> il faut parler très lentement, utiliser des mots simples, ne pas avoir envie de donner pleins d'informations, je me fais rattraper à chaque fois parce que l'on a envie de partager plein de choses avec eux, mais si on parle trop vite ou que l'on donne trop d'infos, ce n'est pas transmis. L'intérêt c'est que ce soit transmis et qu'eux puissent nous transmettre des choses en échange. Ce n'est pas la position de maître qui donne son savoir c'est plus un prétexte pour partager un moment, c'est particulier, ce n'est pas la même démarche. (bénévole médiatrice).

Concernant le livret également : « déjà il faudra l'écrire en gros et mettre des grosses images que ça prenne bien la page, faut que ce soit gros parce qu'il y a des personnes qui ont des DMLA (Dégénérescence Maculaire Liée à l'Âge), des problèmes au niveau de leur vision. »

Au fil de la conversation lors de cette réunion de préparation, la bénévole médiatrice distille des informations sur la maladie : « une autre personne je ne sais plus pourquoi elle n'est pas venue, mais la maladie étant il y a des jours avec et des jours sans. » Elle évoque aussi la prise en compte de la concentration ou de la fatigabilité en prenant l'exemple d'un tableau :

> *Le Patio bleu* c'est quelque chose qui leur a beaucoup plu, et qu'ils ont déjà vu sur les affiches […] je suis contente de commencer par là, parce que la dernière fois on y est passé hyper rapidement dessus, même s'ils étaient émerveillés, ils étaient hyper fatigués. (bénévole médiatrice).

Une des caractéristiques de ces visites Alzheimer est le mélange des personnes malades et de leurs aidants. De l'extérieur, il est tout à fait impossible de distinguer les uns des autres. La bénévole de l'association précise :

> Ce qui est sympa dans ces visites-là, c'est un moment pour les personnes qui sont tout le temps toutes les deux, toujours l'aidant et la personne malade qui sont dans un quotidien, ça leur permet de voir d'autres gens déjà et d'être dans autre chose. Et ce qui est marrant dans la visite je ne sais pas si vous l'avez remarqué, mais il y a des personnes on ne sait pas quelle est la personne malade et quelle est la personne qui accompagne. Et ça c'est bon signe entre guillemets, parce que ce ne sont plus des malades, ce sont des visiteurs. (bénévole médiatrice).

La bénévole de l'association note également de la bienveillance de la part des gardiens du musée envers les personnes malades (lors de la première visite effectuée), ce qui soulève la question de l'adaptation de tout le personnel aux problématiques des publics fragilisés :

> il y a des musées où les gens ne vont pas être très conciliants, parce que je sais que pas mal de fois, malheureusement c'est lié à la pathologie, les lignes qui sont au sol, une des personnes malades a eu tendance à dépasser très souvent. Donc une personne venait lui dire, mais il l'a fait plusieurs fois sans lui dire des trucs genre "mais je vous l'ai déjà dit", c'est sympa. Puis à un moment il y a une personne qui était un peu fatiguée donc elle lui a proposé le fauteuil sur lequel normalement elle est assise. Enfin bref j'ai trouvé les gens très contenants et c'est agréable, ce n'est pas systématique. […] on a vraiment été agréablement surpris de cet accueil (bénévole médiatrice).

Par ailleurs, dans le cadre des partenariats avec les musées de Toulouse, l'association visite aussi le musée des Abattoirs (nous avons assisté à une visite par la bénévole médiatrice avec un groupe de l'association France Alzheimer 31). La bénévole parle de la thématique de l'exposition du moment *Nouveau réalisme* et du lien qu'elle établit avec la maladie d'Alzheimer, notamment en termes de souvenirs préservés :

> Sur les 40 ans de Pompidou sur les nouveaux réalistes, c'est pas mal au niveau objets du quotidien détournées, ça peut être pas mal. Vu que c'est de l'époque où eux étaient plutôt jeunes […] Certains neurologues, psy, disent que c'est des périodes de vie entre 20 et 30 ans où c'est là que l'on va décider des choses les plus importantes de notre vie en général, donc comme il y a beaucoup d'émotionnel qui est rattaché à ces souvenirs-là, ces souvenirs-là vont avoir tendance à plus rester. Donc c'est pour ça que l'on a tendance à se réfugier dans ce qui construit notre identité, donc cette période-là. (bénévole médiatrice).

Le choix des collections à visiter semble donc jouer un rôle en termes de familiarité.

La création du livret apparaît comme centrale pour la chargée de projets, qui s'appuie sur les préconisations du document méthodologique du musée de la Musique de Paris pour l'accueil des visiteurs Alzheimer au musée (Musée de la Musique, 2015). Aucune des deux interlocutrices ne connaît de comparatifs d'autres supports qui auraient été faits dans ce cadre-là. La discussion est longue autour de cette création de livret et dure près de trente minutes (voir livret réalisé en annexes). La chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques est force de propositions voire assez directive sur le cadre de ce support, centrée sur la logistique et la forme synthétique, tout en se basant sur la sélection de la bénévole médiatrice :

> pour cette visite l'idée serait de préparer un petit livret iconographique avec les petits visuels des toiles que vous allez présenter pendant la visite et quelques lignes qui puissent rappeler la visite de manière à servir d'outils, de support, de communication, d'échanges entre la personne atteinte de la maladie d'Alzheimer et son accompagnant. Je n'ai pas encore mis tous les visuels mais le principe serait d'avoir un visuel, dans un livret format A5, quelque chose de très facile que l'on imprime ici, quelque chose de très simple. Je pensais mettre un visuel sur une partie de la page et quelques lignes, quatre ou cinq phrases, ça suffit. L'idée n'est pas de se substituer à un catalogue. […] au niveau des informations, le petit texte qui pourrait accompagner les images, donc reprendre l'artiste, le titre, la date de réalisation […] Je ne sais pas du tout si le lieu d'origine peut être intéressant, si ce sont des personnes qui ont voyagé, ou qui sont susceptibles de voyager. Est-ce que cette précision peut être intéressante pour eux. Dans la technique, je ne sais pas si des personnes ont pratiqué peut-être la peinture ? Vous parlez de plusieurs œuvres qui sont sur des techniques différentes. C'est selon, moi je ne connais pas très bien le profil des personnes que vous accueillez. (chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques).

La bénévole médiatrice est plutôt hésitante et en attente, centrée sur l'Histoire de l'art et le contenu

du livret, elle s'appuie également sur ses anciens supports de visite, lors d'une ancienne exposition temporaire au musée des Augustins :

> J'ai amené ça que j'avais préparé pour *Benjamin Constant*[126], je l'avais plastifié : accrochage XIXe, tableaux qui font écho en direct. […] ça peut être intéressant pour eux d'avoir la technique de savoir à quoi ils sont confrontés, ce qu'ils ont vu. Au niveau de ce que l'on pourrait dire en plus sur les tableaux, je me dis que ce qui peut être intéressant c'est ce qu'il y a de particulier dans ce tableau-là. (bénévole médiatrice).

Nous pouvons parler de co-construction dans la répartition des tâches entres les deux interlocutrices, la bénévole médiatrice apportant sa connaissance de la maladie et des malades, la chargée de projets amenant l'idée du livret et sa connaissance de l'exposition :

> après pour le reste du texte, je peux préparer le visuel, les détails techniques et après je vous laisse le soin de choisir en quelques phrases ce qui peut être le mieux, pas synthétiser le tableau, mais l'évoquer, rappeler soit des termes ou des thématiques abordées pendant la visite... je ne sais pas ce sont des propositions. De manière à ce que l'on construise sous forme d'aller-retour le document ensemble (chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques).

Nous repérons un véritable mélange d'approches et la modification du contenu du livret dans l'intégration de contenus imaginés à l'oral par la bénévole médiatrice, mais sur l'idée de la chargée de projets : « je repensais au petit exercice que vous aviez proposé autour des cours, de reconstruire des mots, on pourrait l'introduire à la fin du livret ? » La bénévole médiatrice y avait déjà pensé et raconte d'où lui vient son inspiration, puis propose en suivant d'insérer une autre de ses créations : les Droits du regardeur, inspirés des Droits du lecteur de Daniel Pennac[127] :

> c'est Georges Perec qui fait des choses comme ça dans un livre *Espèce d'espace*, il a beaucoup travaillé sur les espaces, en faisant un répertoire qui s'appelle « Tentative d'épuisement d'un lieu parisien », et c'est une place et il va décrire tout ce qui s'y passe sur un temps limité. Sur espace il a fait tout ce que l'on peut faire. Et je me disais faire pareil pour Cour dans un échange après ou en le laissant dans un livret, ou que la personne puisse le faire chez elle. Et je me demandais si ça on pouvait le faire figurer, les Droits du regardeur, je leur présente au début en leur disant bien que l'on est là pour passer un moment ensemble, qu'eux s'ils ont envie de s'attarder sur un tableau alors que moi je suis devant un autre tableau ce n'est pas grave (rires), dans le sens où si ça ne les intéresse pas ou plus ou si un tableau les intéresse en particulier ils peuvent nous en parler aussi, vraiment inviter à la parole et à l'échange, un échange symétrique, et la liberté. Et ne pas les mettre en échec, c'est surtout ça, parce que le quotidien les met tout le temps en échec et justement leur dire là on est tous au même niveau. (bénévole médiatrice).

Ce qui semble faire co-création est alors un mélange des savoirs créant une originalité, au-delà de la

126 Exposition temporaire du musée des Augustins : *Benjamin Constant* du 4 octobre 2014 au 4 janvier 2015.

127 Les droits du lecteur de Daniel Pennac ont aussi été adaptés par l'association Môm'Art pour leurs 10 droits du petit visiteur : http://mom-art.org/?page_id=11 [consulté le 28 septembre 2018].

simple juxtaposition des savoirs. Mais ici finalement, ce travail aurait pu être fait intégralement par la bénévole qui possède une double compétence en Histoire de l'art et dans la connaissance de ce public atteint de la maladie d'Alzheimer. Et toute l'originalité vient d'elle : choix des tableaux, contenu du livret. Le seul apport du musée réside dans la proposition de conception du livret soit l'idée issue de l'outil méthodologique construit spécialement pour les visites Alzheimer (Musée de la Musique, 2015). Néanmoins, la chargée de projets maîtrise professionnellement le contenu du musée, mais ce n'est pas elle qui gère la visite. Il ne s'agit donc pas selon nous d'une hybridation.

Enfin, il est convenu de se réunir en fin de visite autour d'un verre dans le petit cloître pour un moment de convivialité, notamment car il y a un lien avec l'exposition avec un tableau qui le représente. Quand la bénévole y voit un temps de convivialité autour du livre, la chargée de projets y voit également l'occasion de recueillir une évaluation informelle de la visite. Car dans la convention est également stipulée la partie évaluation du projet. Cet aspect est abordé lors de cette réunion dans l'objectif de créer une sorte de questionnaire plus formel. A nouveau la chargée de projets a une idée très précise en ce qui concerne ce document, et expose les nombreuses questions qui pourraient être évoquées. Aucune décision au sujet de l'évaluation ne sera prise lors de cette réunion, la chargée de projets souhaitant recueillir l'avis de la présidente de l'association par rapport également aux évaluations des autres activités de l'association France Alzheimer.

La visite

Concernant la visite, plusieurs objectifs sont déterminés. Côté musée, il s'agit de favoriser l'élargissement des publics (tel que décrit dans la convention de partenariat). Côté association, la bénévole médiatrice vise, non pas le contenu des œuvres, mais le ressenti : « à chaque fois je parle un peu du peintre ok, mais l'idée c'est surtout qu'eux ils parlent d'eux et de ce qu'ils ressentent, qu'est-ce que ça leur fait ressentir. » ; « à chaque fois je prépare des petites questions, justement pour relier à leur vie ». L'autonomie est favorisée : « Ce n'est pas nous qui orientons votre regard, c'est vous. ». La mise en échec doit par ailleurs être absolument évitée lors des visites, car il s'agit de « les revaloriser, l'idée c'est de les mettre un minimum en échec, de justement valoriser ce qui est préservé, c'est-à-dire justement voir ce qu'ils peuvent ressentir devant les œuvres et ne pas les mettre genre "c'est quel peintre, c'est quoi sa vie, c'est quel mouvement ?" » Elle repère par ailleurs une dimension universelle : « C'est quelque chose qui est universel, on a tous notre avis sur un tableau » ; « c'est intéressant ces tableaux dans le sens où ça va susciter quelque chose chez eux, de l'ordre du sentiment, de l'ordre du "c'est beau", "ce n'est pas beau", ça c'est quelque chose d'hyper

personnel. » ; « avec la pathologie quand elle avance, tu vas avoir tendance à surtout retenir les souvenirs qui ont un sentiment qui est accroché. » Les deux autres bénévoles de l'association privilégient les objectifs de « convivialité artistique », d'« espace de liberté de parole », d'« être dans ses souvenirs » et de « moment de répit pour l'aidant ».

La visite se centre uniquement sur l'exposition temporaire. Dès le début, la bénévole médiatrice pose le contexte de la visite autour du thème de la cour : la muséographie donne l'impression d'être déjà dedans. Une seule consigne simple : tout le monde peut parler des tableaux, c'est un partage de bons moments. Elle pose une première question : « qu'est-ce que ça vous évoque la cour ? » Immédiatement quelqu'un parle d'un souvenir. Puis, la visite se transforme en visite libre dû à la dispersion du groupe dans l'exposition, la bénévole médiatrice laisse faire. Des échanges en petits groupes spontanés ont lieu avec la gardienne de la salle, la chargée de projets ou la bénévole médiatrice, dont les réponses sont perçues au même niveau d'information. Il n'y a pas de chaises pliantes prévues, peut-être en lien avec la cible de malades jeunes mais des personnes âgées sont aussi présentes. Les tableaux évoquent des souvenirs ou parfois uniquement des bribes de souvenir, peut-on percevoir une mise en difficulté ? Une personne qui ne se rappelle plus de son souvenir, se demande dans une nouvelle salle s'ils l'ont déjà vue. Les personnes parlent de leur maladie : une personne évoque qu'elle chante quand elle ne trouve pas les mots. Il y a beaucoup de questions autour des tableaux, de la lumière et du ressenti. La visite se restructure, la bénévole médiatrice change de tactique et se joint aux différents groupes en parlant des tableaux devant lesquels sont les personnes. De son côté, la chargée de projets est centrée sur la personne la plus fragile, qui parle énormément et dont on doit s'occuper : elle fait au final une visite guidée pour une personne, celle à son bras. La chargée de projets intervient alors que ce n'est pas prévu et qu'elle ne connaît pas la problématique. Ces moments ne sont pas du tout cadrés. Par ailleurs il n'y a aucun appui sur les dispositifs de médiation en salle. À la fin de la visite, tout le groupe se retrouve dans le petit cloître pour boire une boisson (le lieu est aménagé avec des tables et des chaises et une machine à boissons). À nouveau, les groupes se forment spontanément. Le livret de l'exposition est distribué pour garder une trace de la visite. Certains le lisent et complètent les jeux proposés.

Le livret comporte huit pages. La page de garde reprend l'affiche et le titre de l'exposition, le nom du musée et la date de la visite. La première page rappelle les Droits imprescriptibles du regardeur, inventée par la bénévole médiatrice de l'association, adaptés des Droits imprescriptibles du lecteur de Daniel Pennac. L'objectif étant d'être « vrai avec eux » : « Ce n'est pas nous qui orientons votre regard, c'est vous. » Cinq pages sont ensuite consacrées aux tableaux, accompagnés d'une brève description dans un style soutenu et centré sur l'Histoire de l'art : majoritairement un

seul tableau par page, sauf pour Rusiñol où les quatre tableaux sont représentés. Le livret termine sur le mot cour écrit seize fois : jeu (sans consigne écrite) autour de la racine -cour, à compléter à l'envie pour former d'autres mots. Nous faisons le parallèle avec les fluences verbales évoquées lors de l'entretien avec la bénévole chargée de la visite, soit un exercice mnésique pratiqué en EHPAD : « tu vas dire aux personnes "dites-moi tous les mots que vous connaissez qui finissent par -pre", genre âpre, câpre. Ou qui commencent par E, ou faire des mélis-mélos ».

La visite est donc menée par la bénévole médiatrice, mais la chargée de projets se retrouve spontanément à donner le bras à la dame la moins physiquement autonome (ce qui est très apprécié par l'ensemble des membres de l'association). De ce fait elle intervient dans la visite. Nous allons donc étudier les deux types de discours tour à tour en les mettant en rapport avec celui de la guide conférencière, afin de rechercher en quoi il est adapté ou non (voir tableaux en annexes). De manière générale le tableau est moins décrit même si le contenu de l'exposition semble apprécié du groupe, les tableaux servent rapidement et spontanément de support d'expression et de déclenchement de souvenirs personnels. L'exposition sert également de lieu de sociabilisation auprès des membres du groupe ou des guides et gardiens. Aucun des duos malade/aidant ne reste ensemble, quelque soit le statut, affectif ou professionnel. Deux aidants sont contents pour leurs épouses qui retrouvent des amies ou s'intéressent au musée et passent un bon moment et apprécient l'exposition. Par ailleurs, il est très difficile de l'extérieur, de reconnaître qui est qui dans le groupe, malade, aidant, ou membre de l'association. Il s'agit évidemment en premier lieu d'adapter le discours aux personnes malades, mais ce discours touche également l'aidant. En effet, dans le groupe des personnes avaient fait des études d'Histoire de l'art et venaient chercher du contenu. Ainsi différents publics se retrouvaient à l'intérieur de ce petit groupe, recréant en quelque sorte la variété du grand public : ceux qui ne connaissent pas, qui ne sont pas motivés, qui recherchent du contenu... Par exemple, les bénévoles se réjouissent qu'une jeune auxiliaire de vie (aidante) qui n'a jamais mis un pied dans un musée soit contente de l'exposition et veuille revenir. Elle oublie cependant partiellement son travail et la personne dont elle s'occupe : « où est M. ? Je ne sais pas, elle est dans le musée ». Les personnes présentes sont cooptées par les bénévoles qui choisissent qui inviter à venir. Mais les bénévoles demandent à la chargée de projets d'intervenir lors de l'assemblée générale pour présenter le musée et donner envie aux autres personnes malades de venir. À noter que les personnes viennent de façon indépendante, le point de rendez-vous est directement au musée, avec ou sans aidant : une personne est venue seule. Une réelle convivialité émane des bénévoles.

Dans cette visite, il a fallu que la bénévole médiatrice s'adapte au moment, à la taille du

groupe et aux difficultés de certains qui demandaient plus d'attention. Le groupe s'est alors dispersé, mais « l'important est qu'ils se sentent bien et qu'ils passent un bon moment ». C'est effectivement le seul curseur qui semble valable dans cette visite, n'étant centrée ni sur les informations transmises ni sur des exercices de mémoire. En effet, le point central de la visite est axé sur l'expression face aux œuvres :

> l'idée c'est qu'à chaque fois je parle un peu du peintre ok, mais l'idée c'est surtout qu'eux ils parlent d'eux et de ce qu'ils ressentent, qu'est-ce que ça leur fait ressentir. […] Ce qui m'intéresse c'est qu'ils parlent d'eux, de leurs expériences, de qu'est-ce que ça leur évoque quand ils voient ça, à quoi ça leur fait penser. […] la dame qui était là à l'expo la dernière fois elle a beaucoup parlé du Portugal. […] Ça lui a évoqué le Portugal et tu sentais qu'elle avait envie de parler de ça du Portugal. Après voilà est-ce que en fait elle veut vraiment y aller ou pas, on s'en fiche, mais en tout cas ça lui évoque ça et tu sentais qu'elle avait grand plaisir à en parler. (bénévole médiatrice).

Il nous semble important de compléter cet exemple afin de prolonger notre réflexion. En effet, lors de la visite que nous avons suivie, nous avons assisté à cette évocation du Portugal devant le tableau de Santiago Rusiñol intitulé *Le Mont-de-piété* datant de 1889 (voir photo ci-après).



Illustration 18 : tableau de Santiago Rusiñol, Le Mont-de-piété, 1889 © CC0

Or, il est primordial de préciser que ce tableau représente une rue de Paris. Mais la femme représentée sur le tableau évoque effectivement la coutume vestimentaire des femmes portugaises. Se pose alors la question de l'utilisation de l'œuvre en tant que prétexte. Dans cet exemple, l'œuvre semble agir comme un déclencheur de souvenirs, elle est pourtant mise en avant initialement, dans l'exposition, pour ses qualités artistiques. Au final, l'œuvre devient support émotionnel, personne ne parle d'elle, le visiteur se projette lui-même et recrée sa propre réalité de l'œuvre, qui n'est pas celle de l'artiste. Cela nous rappelle la position de De Botton & Armstrong (2014) avec l'idée de

classement des œuvres par émotions. De ce fait, cela nous interroge : la visite du musée peut-elle contourner la réalité de la vision de l'artiste ou en faire abstraction ? Par ailleurs, lors d'un second passage devant cette œuvre avec une autre petit groupe de personnes, l'accent est mis sur la description du tableau : la végétation et les couleurs. Lorsqu'une personne trouve qu'il n'y a pas de couleurs, la bénévole médiatrice répond en disant que si il y a des couleurs mais pas de gaieté. Puis elle fait un parallèle avec un autre peintre, Wermeeir, qui peint des personnes seules, artiste absent de l'exposition. Or, en lisant le cartel nous voyons écrit « tableau presque monochrome ». L'analyse de la personne était donc conforme aux sources scientifiques, mais qui divergent toutes deux de celles de la bénévole médiatrice qui s'appuie sur sa propre analyse. Nous pointons ici la limite de la non maîtrise des œuvres exposées, la bénévole médiatrice ne travaillant pas au musée, et n'étant pas formée à la médiation. Mais elle nous précise qu'elle souhaite proposer « un repère, mais pas sujet supposé savoir[128] […] plus un repère que quelqu'un qui sait quelque chose. Moi ça m'a toujours mise mal à l'aise cette espèce de position "moi je te dis ce que je sais", enfin je n'aime pas . Elle conclut finalement par se positionner : « donc ce n'est clairement pas le contenu l'objectif pour moi. »

La chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques a également dû s'adapter. Revenons sur la personne qui a été effrayée dans l'exposition devant un tableau de Tony Robert-Fleury intitulé *Le Docteur Pinel libérant les aliénées à la Salpêtrière en 1795* datant de 1876 (voir photo ci-après).



Illustration 19 : tableau de Tony Robert-Fleury, Le Docteur Pinel libérant les aliénées à la Salpêtrière en 1795, 1876 © CC0

128 Le sujet supposé savoir est le psychanalyste dans la théorie de Jacques Lacan.

Pour replacer le contexte, il s'agit de la dame qui demande le plus d'attention et qui était au bras de la chargée de projets. Cette dernière lui demande alors ce que lui inspire ce grand tableau, puis lui raconte l'histoire des fous et leurs traitements avec des chaînes. La personne dit avoir peur à plusieurs reprises, mais la chargée de projets lui dit qu'il n'y a pas de raison car ça s'est passé il y a deux cent ans. Spontanément, la réaction de la chargée de projets est de rassurer la personne qui répétait avoir peur. Or, lors de notre entretien avec la bénévole médiatrice, nous avons recueilli son avis a posteriori, en tant que future psychologue : elle préconise non pas de rassurer la personne en lui disant « non mais ça va aller » ou « non mais ne dites pas ça », mais en accueillant son discours, « le sentiment de la personne » quel qu'il soit. De notre point de vue, la chargée de projets, initialement en position d'observateur face à une problématique totalement inconnue, s'est retrouvée prise à partie par cette personne à son bras, et ne sachant si elle devait intervenir : « la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques, après elle m'avait dit que justement elle était toujours avec cette dame, elle m'a dit à la fin "mais oui en fait cette personne il y a des moments, je ne savais pas si je pouvais lui parler des tableaux". » (bénévole médiatrice). A nouveau, la transmission du contenu du musée est remise en question, voire même jugée potentiellement déstabilisante. De plus, la bienveillance envers la personne semble atteindre ses limites dans la méconnaissance de sa problématique.

L'évaluation

Dans ce projet nous avons pu rencontrer tous les protagonistes : la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques, la bénévole médiatrice, la bénévole initiatrice du projet et la bénévole médecin référent. Nous ferons donc une présentation de leurs évaluations du projet en cours.

Tout d'abord pour la chargée de projets, et donc côté musée, ce projet permet de réaliser deux objectifs prioritaires, à savoir tendre vers une mixité de public et apprendre des partenaires :

> c'est vrai et pour nous c'est une chance parce que l'on travaille avec les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer mais pas seulement parce qu'il y a les accompagnants, on est vraiment sur un élargissement, une accessibilité mixte. On est en plein dedans. Avec le savoir-faire de cette médiatrice qui a l'habitude de les guider sur des visites mais en autonomie et là on a la possibilité d'accompagner ce projet et d'en retirer un apprentissage, une expérience. (chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques).

Nous restons dubitative concernant un transfert de compétences par simple observation de professionnels expérimentés, et également concernant une mixité sans une connaissance accrue du

réel public cible. Par ailleurs, il est surprenant de voir que lorsqu'une approche a été formalisée pour une typologie de public fragilisé, au final les professionnels peuvent préférer ne pas la suivre et donc tout reprendre à zéro à partir de leur propre expérience. Cela questionne réellement la mutualisation des informations :

> c'est quelque chose qui est plus développé avec des musées parisiens, ça a été formalisé tout ça. Et là en région, la démarche s'est faite, enfin j'ai rencontré la présidente de l'antenne départementale de France Alzheimer, pour elle la démarche c'était vraiment de favoriser l'accès à la culture, et pas forcément de suivre un exemple de la maison mère, d'appliquer une méthode qui a bien marché. (chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques).

La chargée de projets estime que ce n'est pas une visite prétexte à autre chose « qu'il n'y a pas de lien forcé », qu'elle permet de solliciter la parole et l'interaction. Concernant le livret, elle regrette un manque d'aller-retour dans la rédaction et donc une trop forte orientation vers l'Histoire de l'art avec des phrases au « style nerveux » pour évoquer la peinture : elle estime que le discours n'est pas adapté au public, sans le connaître, remettant donc en question les compétences de la bénévole elle, formée et expérimentée.

Ensuite, concernant la bénévole médiatrice de l'association France Alzheimer 31, elle est bénévole depuis 2014. Très vite elle a proposé de s'impliquer dans les visites de musée et mettant en avant sa formation en Histoire de l'art et son expérience de guide occasionnel. De plus, nous rappelons qu'elle est également en train de finir ses études de psychologie spécialisée dans le vieillissement. Les responsables ont accepté cette idée et elle a donc organisé une visite par an au musée des Augustins, deux ans avant la collaboration actuelle. Puis par la presse, l'association a eu vent d'expériences similaires pour la prise en charge des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer dans les musées à travers le monde. La présidente de l'association a donc contacté la mairie afin d'établir des conventions entre les musées des Augustins et des Abattoirs.

Hors contexte de l'association France Alzheimer 31, mais dans le cadre de sa spécialisation de neuropsychologue, la bénévole médiatrice a fait un stage en EHPAD et a organisé un groupe de parole suite à la sortie au musée pour voir cette même exposition avec le groupe de cette structure. Les patients ne sont pas tous Alzheimer, mais il s'agit d'illustrer un autre travail par rapport à cette exposition par cette même personne. Ici, elle s'est appuyée sur les tableaux pour travailler la question de l'habitat : « on parlait des tableaux, et moi je leur demandais "où est-ce qu'ils se sentaient actuellement, ?" l'impression d'être où dans un premier temps, et "où est-ce qu'ils aimeraient être ?" en expliquant pourquoi. » Dans cet exercice hors-les-murs, il ne s'agit vraiment

de se servir des tableaux comme support de projection, ici la demande concerne encore un autre ailleurs. Sa double formation en Histoire de l'art et dans les problématiques des publics, notamment par la psychologie, lui permet d'agir à la fois sur le contenu et sur l'aspect contenant d'une visite au musée. La bénévole médiatrice nous explique ses objectifs de départ concernant le format de visite, difficile équilibre avec la complexité de ne pas être contraignant tout en étant contenant :

> je ne voulais pas quelque chose de contraignant, et que justement chacun se sente libre d'aller et de venir, et qu'il n'y ait pas "je te colle là" comme des visites normales, et que ce soit un moment où tu peux échanger. D'un côté ça m'embête de dire "ok je vous colle devant telle œuvre et vous restez avec moi et vous ne bougez pas", d'un autre côté ça peut aussi être plus contenant, quelque chose qui peut être plus entourant. (bénévole médiatrice).

Elle précise par ailleurs, que le groupe à lui seul peut être perçu comme contenant :

> la dernière fois je trouve que c'était assez difficile parce que justement il y avait vraiment deux personnes qui demandaient beaucoup d'attention et qui avaient très peu d'attention. Enfin pas de problème mais du coup ce n'était pas contenant comme les autres fois où l'on était tous ensemble. Après chacun avance à son rythme, on traîne dans des salles mais il y avait quand même un moment dans chaque salle, un moment où l'on était tous ensemble. (bénévole médiatrice).

Concernant l'influence de sa formation de psychologue sur la visite, la bénévole médiatrice nous donne quelques exemples :

> Il y a des choses qui ont été instinctives dans les premières visites, parce qu'à ce moment-là comme je te le disais je commençais juste ma spécialisation dans le vieillissement. Après tu as des choses, là en plus je suis en train de me spécialiser en neuro, donc tu as aussi des choses qui se mettent par dessus encore. Et oui bien sûr il y a des choses auxquelles tu fais attention. Essayer de se mettre dans leur temporalité, de se dire justement "bon ben si on prend tout notre temps et bien ce n'est pas grave" (rires). Ce qui compte c'est que tu sois avec eux à ce moment-là et c'est l'instant t qui compte. C'est le moment où tu les retrouves devant le musée. C'est les revaloriser, l'idée c'est de les mettre un minimum en échec, de justement valoriser ce qui est préservé, c'est-à-dire justement voir ce qu'ils peuvent ressentir devant les œuvres et ne pas les mettre genre "c'est quel peintre, c'est quoi sa vie, c'est quel mouvement ?" (bénévole médiatrice).

Elle évoque par ailleurs la particularité du statut de bénévole :

> je n'ai pas approfondi comme je voudrais C'est le côté aussi c'est du bénévolat. C'est ça qui est un peu difficile par moment, c'est que je suis investie mais en même temps, mais même cette année j'ai essayé de faire de mon mieux avec toutes les contraintes que j'avais. Mais c'est vrai qu'il y a des moments où j'aimerais avoir plus de temps pour me mettre là-dedans. Oui j'aimerais bien prendre du recul et essayer d'écrire un truc avec ma vision des choses. (bénévole médiatrice).

Ici, le statut de bénévole soulève un manque de temps d'investissement dans le projet, et non un manque de savoir. Pourtant, la bénévole médiatrice note une évolution dans sa conception des

visites, de par sa double formation, et ce malgré le manque de réflexivité :

> C'est là où je te dis que moi je n'ai pas pris beaucoup de recul finalement sur ces trucs-là et que je pense que au fil du temps je me dis que le contenu pour moi n'a pas tant d'importance que ça, enfin en tout cas n'est pas prioritaire. Même s'il y a des moments où quand tu as ce bagage derrière et tu te dis "je vais dire ça, je vais dire ça, c'est hyper intéressant". Ça va faire niais mais moi je suis contente quand à la fin je sens qu'il y a eu un échange différent entre eux et leurs proches, leurs proches ont peut-être rencontré d'autres personnes qui sont aussi des aidants et qui peuvent discuter entre eux. Moi c'est plus ce moment-là qui est créé autour des tableaux. (bénévole médiatrice).

Elle évoque ensuite sa conception de la médiation : « je me dis, tu mets une table en dessous du tableau et tu en discutes. Pour moi c'est un tiers qui va permettre de dire des choses que l'on ne se dirait pas d'habitude, ou d'avoir des échanges avec des personnes que l'on ne rencontrerait pas ailleurs. » La médiation est donc perçue comme une opportunité relationnelle. De plus, nous notons l'influence personnelle de sa conception du métier de psychologue, dans la non prise en compte des recherches médicales sur l'art et la mémoire chez les patients Alzheimer : « C'est vrai que le côté faire travailler la mémoire ça ne m'intéresse pas. Après moi en tant que future psychologue, faire des ateliers mémoire, ce n'est pas un truc qui m'intéresse aussi. » La médiation est donc influencée par le médiateur qui y insuffle ses propres convictions mais aussi ses propres appétences. Pour la bénévole médiatrice il est également primordial de prendre en compte la diversité de personnes présentes, malades, aidants, bénévoles, mais pense qu'il ne devrait pas y avoir de discours différents en fonction des interlocuteurs. Il s'agirait donc d'un seul discours incluant plusieurs destinataires, donc avec une vocation d'ouverture, tendant vers une sorte d'universalité.

Le choix de la sélection des œuvres se fait essentiellement par affinités personnelles pour telle œuvre ou tel artiste, tout en privilégiant « quand il y a une histoire autour d'un tableau » pour favoriser l'évocation et en essayant de trouver une cohérence dans l'ordre de visite pour la prise en compte de la maladie : « Certes ce sont des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, mais justement c'est intéressant de parler de quelque chose, de faire une sorte de rappel, de jouer entre les œuvres, de ne pas faire des choses trop dispatchées non plus. » Il y a donc une recherche de cohérence dans la sélection des œuvres. Concernant l'évitement de certaines œuvres, la bénévole médiatrice pense que c'est « infantilisant », elle estime que « n'importe quel tableau peut être angoissant ou pas angoissant, et je juge que ce sont des personnes qui sont adultes. »

Par rapport au livret de visite, la bénévole médiatrice insiste sur l'importance des Droits du regardeur qu'elle a créés (voir annexes) : « c'est vraiment ça : leur donner ce droit. Ce n'est pas nous qui orientons votre regard, c'est vous. Vous regardez par là, bon ben si tu veux je te raconte un truc

qui t'intéresse par là. Bon en fait ça te fait chier tu as le droit de le dire. C'est vrai que c'est plutôt comme ça, en étant vrai avec eux ». Lors du pot de fin de visite, une personne fait remarquer qu'il faudrait rajouter la photo des accompagnants du musée et de la bénévole médiatrice pour avoir une véritable trace. A nouveau, se retrouve le lien affectif ici aux personnes, concourant au lien entre souvenir et affect. Cela nous rappelle à nouveau les recherche d'Hervé Platel (2014) et le fait que les souvenirs soient rattachés aux personnes.

Concernant l'évaluation de la visite par les participants, la bénévole médiatrice pense qu'il est complexe de les sonder « parce que c'est un contexte de loisir », elle estime par contre « que ce qui est beau c'est quand ils disent qu'ils veulent venir à la prochaine visite ». L'aspect de devoir elle-même « rendre des comptes à des structures » la gêne et nous semble lié au statut de bénévolat. Même si au final, cela la stimule à préparer en avance ses interventions et que cela a permis de créer le livret. Par contre, cela nous paraît pouvoir être un frein intéressant à relever dans ce type de partenariat. Mais la collaboration avec le musée notamment par l'intermédiaire de la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques a été un accompagnement très apprécié. L'ensemble des bénévoles louant ses qualités humaines : « vraiment agréablement surpris de l'implication, et de gestes qui sont trop spontanés pour ne pas être naturels. » (bénévole médiatrice). Concernant la formation des médiateurs, nous échangeons autour des représentations des personnes qui ne sont pas confrontées au quotidien avec des personnes fragilisées. La bénévole médiatrice évoque le réflexe dû au manque de connaissances des problématiques de vouloir préserver les personnes au lieu de les laisser « juste vivre ». Elle prend un exemple :

> maintenant quand je vois un petit vieux qui galère dans la rue avec son déambulateur, je me dis "ah génial il vit encore chez lui ! Et il peut se déplacer à son âge et il va faire ses courses tout seul". Alors qu'avant j'aurais dit "oh le pauvre, il galère". En fait non, il est encore autonome. C'est vraiment toute une vision différente. (bénévole médiatrice).

La bénévole médiatrice souhaiterait également intégrer la sortie au musée dans une continuité qui serait poursuivie par exemple par les art-thérapeutes de l'association France Alzheimer 31 qui proposent des ateliers à l'association tous les lundis et dans l'idée de son travail à l'EHPAD avec le groupe de parole. Toujours en comparaison avec son environnement professionnel en institution, elle évoque une déconnexion de la vie quotidienne pour les encadrants qui l'empêche de voir les conséquences éventuelles des visites sur l'état des patients : « à ce moment-là, je ne suis pas psychologue, donc ce n'est pas grave que je ne sache pas comment il va être chez lui le lendemain » ; elle évoque « un travail à l'instant t, c'est encore autre chose. » Selon nous, si l'influence des visites dans le quotidien des personnes nous semble éloignée du champ d'action du

musée, il est toutefois possible de noter les évolutions ou les changements de comportement d'une visite à l'autre, si l'on s'inscrit non seulement dans une répétition mais également dans un protocole de visite (avec des évaluations muséales personnelles).

Concernant le suivi par les musées, il est bien sûr centré sur la personnalité de l'interlocuteur et sur la politique de l'établissement. L'accueil, les propositions de médiation et le suivi ne sont donc pas équivalents d'un musée à l'autre. A Toulouse, la bénévole médiatrice appréhende le remplacement de l'actuelle chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques des Augustins, ce qui influera forcément le projet avec le musée. Au musée des Abattoirs, le musée d'art contemporain de Toulouse, autre musée partenaire de l'association France Alzheimer 31, il n'y a eu aucune collaboration particulière en dehors de l'accès gratuit aux collections, aux visites, aux espaces de documentation. La responsable du Service des publics du musée des Abattoirs ne sait pas si l'un des médiateurs est formé à la problématique de la maladie d'Alzheimer et s'en remet à la bénévole médiatrice pour s'occuper de la visite. Depuis, et sur le même principe, plusieurs autres musées ont manifesté leur envie de voir la bénévole médiatrice investir leurs murs. Selon nous, la situation est ambiguë car il s'agit de déléguer toute la médiation à une personne dont ce n'est pas le métier. Peut-on y voir une sorte d'opportunisme ?

À l'inverse des musées, il est intéressant de noter que la bénévole médiatrice s'interroge sur la pertinence de son approche par rapport aux objectifs muséaux. Elle se positionne donc en dehors d'une approche muséale classique centrée sur les œuvres et favorise plutôt le relationnel, donc le côté socialisation : « favoriser l'échange entre aidants, la famille, offrir un autre moment à ces personnes-là. Je ne sais pas si c'est l'objectif des musées. » Effectivement, se joue ici un point central découlant directement de la visibilité de ces projets musée-santé dans la société : pour ouvrir réellement ses portes à tous, les musées ne doivent pas taire la place qui est accordée aux publics fragilisés et à ses accompagnateurs.

Nous poursuivons cette évaluation avec les deux autres bénévoles très impliquées de l'association France Alzheimer 31 que nous avons interviewées (voir annexes). L'une est bénévole depuis 2004 et initiatrice des sorties au musée, l'autre est la vice-présidente de l'association, la médecin référent (gérontologue et psychiatre spécialisée dans la maladie d'Alzheimer) et également la cofondatrice de l'association nationale. Nous les nommerons respectivement bénévole initiatrice du projet et bénévole médecin référent. Cette dernière évoque le statut particulier du bénévole :

> on vous paraît peut-être peu professionnels mais on est des bénévoles, on n'a pas du tout d'états d'âmes à fonctionner au ralenti l'été, et à reprendre le projet qui sera certes structuré au mieux, selon les disponibilités de la bénévole médiatrice, et il y a tout un tas de paramètres. Donc au mois de septembre, on ne sait pas du tout ce qu'il y aura, mais il y aura des expositions aux Augustins. (bénévole médecin référent).

Cette différence de statut avec le milieu professionnel est à notre sens primordiale sur plusieurs aspects dont notamment la formation initiale des bénévoles, leur investissement personnel et émotionnel, la temporalité des projets et leur pérennisation. La bénévole médecin référent est la cofondatrice de l'association France Alzheimer (en 1985), elle s'est spécialisée dans cette maladie depuis 1986 et raconte le rôle primordial de l'association : « la structure associative qui est restée pendant très très longtemps, la seule force de la prise en charge de l'Alzheimer en France. Alors maintenant depuis le plan Alzheimer en 2008 c'est bien structuré, mais pas depuis si longtemps que ça. ».

L'idée de sorties culturelles découle d'un constat, lors des permanences téléphoniques, de l'augmentation des malades jeunes atteints de la maladie d'Alzheimer : « malades jeunes c'est par rapport au transfert des aides, c'est 65 ans administrativement » (bénévole initiatrice du projet). Car, même si la maladie avance, les capacités physiques sont encore préservées, les bénévoles ont donc impulsé des sorties. De la même manière, ce sont les propres aspirations des bénévoles qui ont conduit l'association France Alzheimer 31 à débuter les sorties au musée à la fin de l'année 2014-début 2015 : d'une part l'exposition *Benjamin Constant* du musée des Augustins les intéressait, d'autres part la bénévole médiatrice a proposé de faire les visites. Ils ont continué à l'exposition suivante toujours au musée des Augustins. Par un article dans un journal culturel, la bénévole initiatrice du projet a appris l'accueil qui était proposé au public Alzheimer dans les grands musées nationaux : « je me rappelle le contenu de l'article c'était permettre aux personnes d'accéder à la beauté et surtout à l'art parce que l'art ça ne touche pas l'intelligence, la mémoire ». C'est cette visibilité qui a donné l'impulsion de proposer les sorties muséales à d'autres personnes de tous âges atteintes de la maladie d'Alzheimer mais en début de maladie. Au même moment s'organisait la mise en place au niveau national à Paris ainsi qu'à Montauban de la collaboration entre France Alzheimer et les musées.

Nous notons une différence de statut évoquée par la bénévole initiatrice du projet qui considérait avant la prise de contact avec les musées, le groupe comme « des visiteurs ». Que sont-ils aujourd'hui que c'est plus organisé ? Elle parle également de budget consacré aux publics empêchés dans les musées, donc de la légitimité à entrer en contact et de bénéficier d'une aide.

Concernant le nombre de personnes malades dans un groupe, les bénévoles préconisent des petits groupes, sachant que la moitié du groupe est constitué d'accompagnateurs : « Si un groupe dépasse quinze personnes, on va tomber dans quelque chose peut-être d'un peu angoissant pour les gens ou alors on se fractionne » (bénévole initiatrice du projet) « ou alors inintéressant. C'est-à-dire des personnes qui suivent le groupe mais qui ne regardent pas forcément le tableau, qui ne participent pas au fond. » (bénévole médecin référent)

La bénévole initiatrice du projet ne vise pas l'exercice d'expression des malades mais privilégie l'expérience esthétique partagée : « on est dans la beauté […] je trouve que c'est une expérience c'est un bon moment, peu importe ce que disent les personnes quand elles voient les tableaux. On peut toujours dire soi-même j'aime celui-là, on fait quelque chose en commun qui est agréable et qui fait du bien. »

Il y a de nombreux avantages à ce procédé, notamment la sociabilisation, qui intervient à plusieurs niveaux. L'encadrement de cette visite au musée permet aux personnes malades et à leurs aidants de se retrouver dans une situation de la vie de tous les jours, sans stigmatisation :

> « Et vraiment se trouver dans un lieu normal ! Avec des personnes normales ! L'un des gros problèmes par rapport à l'aide que l'on peut apporter aux aidants c'est que l'on leur propose des choses. Mais ça veut dire "je vous colle une étiquette, vous avez le droit à venir là, parce que votre mari, votre mère..." et c'est un pas qui n'est pas facilement franchissable. » (bénévole initiatrice du projet).

De l'extérieur, il est effectivement impossible d'identifier les membres du groupe, constitué aussi de bénévoles accompagnateurs : la bénévole médiatrice, la bénévole initiatrice du projet et la bénévole médecin référent. D'ailleurs, cette dernière rapporte les propos d'un couple de visiteurs à leur sujet : « roooh mais qu'est-ce que c'est bien les jeunes qui font sortir les vieux des maisons de retraite ». D'après elle, « ça voulait dire que ces personnes malades avaient un comportement tout à fait adapté à la visite du musée, c'était incroyable et c'était la réalité. » Les personnes malades se lient entre elles, avec des aidants, les gardiens du musée. D'après la bénévole médecin référent : « On a vraiment l'impression que pour eux, que ce soit les malades ou les aidants, c'est vraiment une ouverture au monde. »

La bénévole initiatrice du projet a particulièrement apprécié la possibilité de prolonger ce moment de convivialité autour d'une boisson sur les chaises et les tables installées dans le petit cloître. Elle parle d'une proposition « sur-mesure » car généralement ils doivent sortir de l'établissement pour se réunir. Ici, le sur-mesure concerne la décision de créer cet espace convivial au sein du musée, ce qui est de plus en plus répandu dans les musées (café ou restaurant). Cet

espace est adapté pour toutes les personnes qui souhaitent profiter de l'espace ou se reposer à un moment de leur visite.

Le livret est perçu comme un cadeau, la bénévole médecin référent elle y voit également un support intéressant dans le jeu avec le mot COUR à compléter (confectionné par la bénévole médiatrice).

La sortie n'est pas destinée à tous les malades de l'association : « L'idée c'est plutôt de choisir les personnes qui viennent, non pas pour éliminer les autres mais parce que ceux-là on pense qu'ils peuvent dire oui. » (bénévole initiatrice du projet). Nous retrouvons ici la limite de l'accompagnement de groupe. En effet, la présélection du groupe par les accompagnateurs écarte arbitrairement des bénéficiaires potentiels. Par ailleurs, dans la problématique d'Alzheimer au-delà de l'accompagnement « l'inconnue qui existe c'est que l'on ne sait pas, comme c'est une maladie qui progresse, qui seront les personnes au mois de novembre qui seront disponibles et est-ce que l'on aura dans les personnes qui fréquentent les permanences, des personnes à même de venir et de participer. » (bénévole médecin référent).

Pour ces deux bénévoles, la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques a eu un comportement naturel. En effet, la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques qui ne devait initialement pas intervenir, a réagi spontanément et avec bienveillance avec la dame la plus âgée du groupe qui demandait beaucoup d'attention. Par contre, son discours n'était pas particulièrement adapté car elle ne connaissait pas les problématiques du public atteint de la maladie d'Alzheimer. Malgré la présence de la bénévole médiatrice, elles pensent néanmoins qu'il pourrait être intéressant d'informer un peu plus le musée sur la maladie d'Alzheimer, par des documents sur la maladie ou une discussion « qui explique un peu ce que l'on vous dit aujourd'hui : les personnes elles sont fragiles » (bénévole initiatrice du projet).

La bénévole médecin compare les deux visites au musée des Augustins basées sur les mêmes tableaux, et questionne l'apport de Histoire de l'art. Présence ou absence, les visites sont très enrichissantes pour les personnes : soit elles écoutent, soit elles s'expriment spontanément. Ainsi dans la deuxième visite où le groupe s'est séparé, elle a noté « davantage de spontanéité dans les réactions devant les tableaux dans la dernière visite, parce qu'il n'y avait pas d'écoute de ce qu'allait dire [la bénévole médiatrice] ». La présélection des tableaux apparaît essentielle pour structurer la visite et anticiper la recherche d'informations. Certains tableaux attirent naturellement les personnes du groupe, tout comme d'ailleurs la bénévole médiatrice pour procéder à la présélection des œuvres.

La bénévole médecin référent parle de « convivialité artistique » au sujet des visites. Le double public du malade et de son aidant confère une particularité à ce projet. En effet, l'accompagnateur est le bénévole de l'association, il prend le relais de l'aidant en lui proposant un moment de répit : « il faut beaucoup d'énergie pour les aidants pour mettre en place un projet pour les malades, parce qu'il faut lutter contre la résistance d'une personne malade. » (bénévole initiatrice du projet). Le malade, avec ou sans son aidant, une fois arrivé au musée est ensuite totalement pris en charge, ce qui est facilitateur pour l'aidant et dans la décision de venir. Ainsi, certains malades peuvent venir seuls au musée.

Concrètement, la personne malade retrouve une autonomie, une liberté, encadrée par le groupe dans l'espace muséal. Le couple aidant / aidé se dissocie au profit d'autres rencontres. Individuellement et à des niveaux différents, malade et aidant trouvent de l'intérêt dans ces visites : quand les malades projettent leurs souvenirs et s'expriment, les aidants découvrent les œuvres, parfois même le musée et voient la personne aidée autrement. En effet, dans leur rapport entre eux, la visite au musée permet de sortir d'un quotidien et de se voir sans la prise en charge : « c'est toujours intéressant pour des accompagnants de voir la personne malade avec laquelle ils installent une routine dans un autre contexte. » (bénévole initiatrice du projet). La bénévole médecin référent voit le musée « comme un espace de liberté de parole » qui répond au « besoin de parler de toutes ces personnes, besoin de s'exprimer », aidant comme aidé : « On a vraiment l'impression que pour eux, que ce soit les malades ou les aidants, c'est vraiment une ouverture au monde. »

Concernant l'aspect thérapeutique de ces visites, la bénévole médecin référent explique :

> « L'objectif de ces visites n'a jamais été thérapeutique. Elle est thérapeutique en surcroît, elle est thérapeutique en convivialité, de ce que le côté convivialité artistique, affectif tout ce que ça apporte. Mais dans le concept de départ qui s'est petit à petit tissé, c'est un surplus comme tout ce qui se passe dans la vie d'une personne qui a une maladie d'Alzheimer, tout ce qui se passe de positif est bon. […] en quoi ça peut être thérapeutique une visite de musée, c'est parce que là il y a ce moment de convivialité mais il y a aussi, 2, 3 ou 4 sens qui sont éveillés simultanément. Et on sait que l'information rentre mieux s'il y a un visuel. Alors là devant un tableau, il y a le visuel, et ça a permis à ces personnes-là de se raccorder à leurs propres souvenirs et là peut-être on est sûrement thérapeutique, mais on ne va pas l'évaluer parce que l'on n'en a pas la possibilité, mais ce côté de stimuler tous les sens est très important. Donc par ces visites de musées il y a peut-être, il y a sûrement la parole de [la bénévole médiatrice], la parole des personnes qui visitent, la parole des guides, et puis la vue des tableaux, ce que la personne en voit ou pas. »

Pour information, l'association France Alzheimer au niveau national s'appuie pour effectuer leurs visites de musée, sur les travaux du docteur Hervé Platel, neuro-psychologue, qui a expérimenté une visite avec le musée des beaux-arts de Caen avec des personnes Alzheimer, dans

un protocole de répétition pour essayer de créer des nouveaux souvenirs. Le Docteur Platel intervenait lors du colloque de la Philharmonie autour de la prise en charge des visiteurs Alzheimer au musée (Platel, 2014).

Lors de deux autres temps hors entretien, nous avons relevé des discours. A l'assemblée générale de l'association, la présidente revient sur la sortie au musée des Augustins : elle ne souhaite pas la privatisation du musée car la sortie « participe à la sociabilisation du malade et de son aidant », elle évoque notamment le café mémoire qui se déroule dans un café car il y a du monde ; elle présente le livret comme « un objet de dialogue », « quelque chose à raconter », « raconter quelque chose que l'on fait à ses proches est important ». La chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques intervient brièvement et est présentée par la présidente comme « en étant avec une personne fragile, elle a permis de laisser son mari profiter du moment ». Il semble s'opérer une sorte de vase communicant dans le fait d'aider l'un pour soulager l'autre, pendant ces moments de répit. Par ailleurs, lors de cette assemblée générale est distribué le rapport d'activité : en dernière page sont évoqués les risques de maltraitance dans le fait d'être l'aidant familial. Le terme de personnalité fragile est également employé. Nous prenons la mesure de la difficulté de l'aidant familial, cette aide non professionnelle et non bénévole, qui est permanente.

Il est en effet important de relever la différence de statut des aidants : conjoints, proches ou professionnels. Lors d'une autre visite proposée par l'association France Alzheimer 31 mais au musée des Abattoirs de Toulouse, nous avons observé d'autres malades venus accompagnés par des aides médico-psychologiques (AMP). Les bénévoles de l'association les ont trouvé « très directives », notamment à un moment où l'une d'entre elles a empêché un malade de parler à la bénévole médiatrice : elle lui a demandé de façon autoritaire de se taire en lui disant « chut » sous prétexte qu'il ne sait pas formuler correctement les phrases et qu'il est « désinhibé ». Ce à quoi la bénévole médiatrice à répondu qu'ils pouvaient quand même discuter ensemble, et a dû se positionner en tant que future psychologue spécialisée pour les personnes âgées. Cela renvoie la vision d'une certaine réalité de prise en charge par certains « professionnels » dans les institutions au quotidien. Le statut de professionnel formé aux personnes fragilisées ne protège pas contre une non considération de leurs problématiques.

Sur la maladie d'Alzheimer

Lors de ces entretiens que nous avons menés avec les bénévoles, lors desquels la chargée de projets n'était pas présente, nous avons recueilli de nombreuses connaissances sur la maladie

d’Alzheimer que nous nous proposons de rassembler ici.

Par l'entretien avec la bénévole médiatrice, nous apprenons des caractéristiques de la maladie d'Alzheimer et des comportements à favoriser ou à proscrire. Ainsi, il est conseillé de faire des phrases courtes à cause du déficit ascensionnel : « tu te concentres à fond, mais tu ne peux pas te concentrer longtemps. Ce n'est pas que tu oublies, tu ne peux pas être concentré longtemps. » Il faut aussi être conscient que certaines personnes réussissent à masquer leurs symptômes par un vernis social :

> Tu as beaucoup le côté vernis social qui fait que tu vas essayer de renvoyer des choses, tu vas parler surtout de choses que tu connais, mais ça se ressent quand tu creuses un peu ces gens-là. Enfin, ce n'est pas l'intérêt de ce genre de visite justement, c'est ce que j'essaie de te dire. Tu valorises ce qui est préservé. Mais c'est justement cette dame-là, je pense que si tu lui fais passer un bilan, justement tous ces repères qu'elle a, tout ce qu'elle essaie de montrer en fait ça s'effondre. Mais ce n'est pas le but d'une visite ! (bénévole médiatrice).

Ce vernis social n'est pas sans nous rappeler le discours écran mis en avant par les personnes gravement désocialisées (Declerck, 2001). Ce discours écran fonctionne comme un mécanisme de défense psychologique permettant de raconter, de répéter incessamment, une histoire attendue, justifiant toute demande d'aide et conforme aux attentes de l'interlocuteur. Contrairement au vernis social qui semble s'effondrer lorsque l'on creuse, le discours écran protège profondément la personne et permet de préserver son histoire réelle et son intégrité.

La bénévole médiatrice rappelle l'importance de ne pas mettre en échec les malades lors des visites, ce qui peut rapidement arriver :

> C'est vrai que les visites ne doivent pas être un lieu de mise en échec, ce n'est vraiment pas du tout le but. Et c'est vrai que c'est difficile parfois de ne pas avoir de réflexes "ah mais souvenez-vous". Même moi quand j'y pense, je te dis ça mais quand je parlais des tableaux, je disais Rusiñol "oui je vous ai dit ça tout à l'heure", en fait ça n'a pas de sens de dire ça. Mais tu te dis que ça peut avoir du sens pour les personnes qui les accompagnent. (bénévole médiatrice).

La réalité de cette maladie est également le flou qui entoure son diagnostic, certaines personnes sont « apparentées » Alzheimer :

> Au final tu n'as pas tant de personnes que ça qui sont diagnostiquées Alzheimer en fait. C'est un fourre-tout. […] Ce qu'il y a c'est que, pourquoi il n'y a pas de traitement, parce qu'il n'y a pas de maladie définie en fait, clairement définie. C'est une grande question ! […] Mais c'est vrai qu'il y a parfois des diagnostics qui sont posés pour permettre certaines aides, c'est hyper controversé de toute manière. (bénévole médiatrice).

Les tableaux sont perçus comme des supports de mémoire et de sentiments pour accéder à

leurs souvenirs :

> l'intérêt des tableaux, c'est quelque chose qui reste. C'est connu la créativité, la sensibilité, c'est quelque chose qui est préservé de toute manière et que tu as ce côté-là, ça réveillera toujours quelque chose. Même au niveau des souvenirs, on dit que tu as la mémoire autobiographique et tu as des souvenirs, tu as la mémoire sémantique ça va être "je sais que c'est tel peintre" par exemple pour un tableau, et tu as la mémoire [épisodique]... je ne me rappelle plus du nom, mais ça va être plus tu as un moment particulier avec un contexte particulier et tu ressens quelque chose éventuellement. Et en fait avec la pathologie quand elle avance, tu vas avoir tendance à surtout retenir les souvenirs qui ont un sentiment qui est accroché. Enfin en particulier ceux-ci. Et du coup c'est vrai que c'est intéressant ces tableaux dans le sens où ça va susciter quelque chose chez eux, de l'ordre du sentiment, de l'ordre du "c'est beau", "ce n'est pas beau", ça c'est quelque chose d'hyper personnel. Par exemple moi je vais dire "oh c'est pas mal" et ils vont se dire qu'ils trouvent ça moche. C'est quelque chose qui est universel, on a tous notre avis sur un tableau. (bénévole médiatrice).

Cela nous évoque les recherches d'Hervé Platel (2014) relatives à la création de nouveau souvenirs, basée sur ce même principe de relier un tableau à un sentiment de familiarité.

Le musée peut également être perçu comme lieu de nouveauté permettant d'appréhender certains comportements, tout en étant dans la capacité de connaître des pathologies complexes et des symptômes pouvant être perçus comme irrationnels :

> Le côté nouveau m'intéresse beaucoup parce que ça permet de comprendre beaucoup de choses, de comprendre peut-être certains comportements et de pas mal les interpréter. Quand il y a certaines personnes qui vont être qualifiées de « chiantes » dans un EHPAD, dans un service, ben parfois tu vas leur dire « ben non, c'est sa pathologie qui fait que, tu auras beau lui répéter 15 fois la même chose... ». Même sans parler de mémoire immédiate mais parfois ça va être juste une personne qui va avoir un syndrome frontal et qui n'a pas d'inhibition, tu as beau lui dire « arrêtez de sonner », il ne va pas pouvoir s'en empêcher. (bénévole médiatrice).

Cependant, par rapport à l'expérience muséale, il nous semble également nécessaire de dépasser les a priori avant de venir au musée, et les comportements plaqués, c'est-à-dire d'autoriser la personne à sortir de ses symptômes, si elle n'est pas mise en difficulté. Le musée agit comme un cadre particulier.

Nous avons aussi repéré dans le discours de la bénévole médecin référent plusieurs caractéristiques de la maladie d'Alzheimer :

> cette maladie a pour caractéristique chez certaines personnes de libérer, et de faire qu'elles sont un peu à ciel ouvert, et là, elles étaient tout à fait, immédiatement comme vous dites, avec leurs souvenirs. Alors que d'habitude dans un musée, ça fait ressortir des souvenirs mais on n'est pas à les échanger avec le voisin par exemple de manière moins spectaculaire. (bénévole médecin référent).

La bénévole médecin référent note ici tout l'intérêt de l'accompagnement et du groupe, laissant à chacun la liberté de faire émerger mais surtout de partager ses souvenirs personnels. Cela va notamment à l'encontre d'une classification des œuvres par émotions, à la différence de ce que suggère De Botton & Armstrong (2014). Dans cette prise en charge de la maladie d'Alzheimer par l'association France Alzheimer 31, le musée nous semble se placer en tant qu'intermédiaire entre le malade et ses souvenirs. Cette notion d'intermédiaire nous évoque l'espace transitionnel tel que théorisé par le psychanalyste Donald Woods Winnicott (1975). L'espace transitionnel est en effet une aire intermédiaire entre soi et l'environnement, un lieu de repos, de sécurité, qui ne peut être contesté. On y accède quand on prend du plaisir à faire ce que l'on fait. L'espace transitionnel est alimenté par des expériences intenses notamment artistiques : le musée pourrait donc permettre d'y accéder, sous certaines conditions. Nous avions tenté d'établir ces conditions d'accès par le tremplin d'un espace transitionnel de culture dans notre mémoire de recherche (Molinier, 2016).

La bénévole médecin référent évoque également les différentes formes de cette maladie : « la maladie d'Alzheimer est tellement diverse qu'il serait difficile pour nous d'avoir un groupe entre guillemets "homogène" au point de dire tel tableau non, telle salle non. » Elle relève néanmoins une caractéristique commune chez les malades : « le problème de la maladie d"Alzheimer c'est de véhiculer une angoisse de fond, une angoisse un peu permanente ». Pour ces bénévoles, il n'y a pas lieu d'éviter certaine œuvres même si elles peuvent susciter des réactions négatives, l'objectif étant d'exprimer ses émotions quelles qu'elles soient. En évoquant un marque-page de l'association constitué de témoignages d'un groupe de « malades jeunes » à l'attention des aidants ainsi qu'aux autres malades, la bénévole médecin référent propose cet outil comme base d'apprentissage :

> « justement ça permet à quelqu'un qui est étranger à ce monde-là, de comprendre ce que vit la personne. Par exemple pour les visites de musées, de ne pas faire de fausses routes, on aurait tendance pas avec les malades jeunes mais avec les malades âgés, à les infantiliser, tout de suite. De ne pas leur laisser la parole. »

La bénévole initiatrice du projet complète cette importance du témoignage pour les personnes malades : « ce sont les malades jeunes en capacité de parler de leur maladie qui ont envie de communiquer. Parce que c'est une préoccupation des malades "de dire ce que je sais". » Elle évoque quant à elle la maladie d'Alzheimer sous un recoupement de problématiques : « Je trouve que c'est toute la problématique du handicap, du vieillissement, de l'incapacité, ce sont des choses fondamentales, vivre avec, on est forcé de se confronter à ça, à la perte, et comment on chemine avec ça ? » Elle est touchée par l'humanité des témoignage des familles.

Nous pouvons synthétiser l'étude de ce dispositif par le tableau suivant :

	DISPOSITIF DE MÉDIATION 2	Musée des Augustins problématique médicale : maladie d'Alzheimer PROJET FRANCE ALZHEIMER 31
MUSÉE	**Service des publics** . personnel dédié au public fragilisé . terminologie employée	 . chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques . publics à besoins spécifiques
	Par rapport à la problématique . méthodologie / inspiration . concepteur (formé) . médiateur (formé)	 . non / inspiration du musée de la Musique (2015) . chargée de projets non formée . médiation délégué au partenaire bénévole
	Offre de médiation . visibilité . sur demande ou pré-construite . fluidité (réservation, préparation...)	 . non pas d'onglet médical sur le site internet . sur demande . réunions de préparation de projet : co-construction
PUBLIC	**Groupe** . constitution, identification . visiteurs fragilisés . autonomie ou accompagnateur	 . personnes du groupe choisies par les bénévoles . dizaine . accompagnateurs : 4 bénévoles et quelques aidants
	Aménagement . convivialité (goûter...) . confort (siège..)	 . oui pot à la fin . non
	Support . sur le contenu (livret...) . dérivé (souvenir...)	 . livret . non
MÉDIATION	**Dispositif** . co-concepteur (formé) . co-médiateur (formé)	 . bénévole formée Alzheimer et gérontopsychologie . bénévole médiatrice unique, non formée à la médiation mais études d'Histoire de l'art
	Œuvres . lieu . présélection . support pour	 . exposition temporaire . oui puis improvisation . déclencheur de souvenirs personnels
	Étapes vers l'inclusion . intégration : adaptation (sur-mesure, dédiée), accessible . inclusion : universalité (ou piste) . au-delà (implication, soin...)	 . adaptation sur-mesure : visite et expressions de souvenirs => **intégration** . piste d'universalité : souvenirs personnels . soin : valorisation de la mémoire préservée
	Dispositif de médiation	**Visite-soin sur-mesure déléguée au partenaire**
	Maîtrise de la problématique	**Appui sur une bénévole formée**
	Médiateur	**Observateur non formé, recherche d'apprentissage**

2.1.2.3.2. LA MALLE DE DÉCOUVERTE

Nous étudierons ce dispositif de médiation sous le prisme d'un de notre public cible, les personnes déficientes visuelles, sachant qu'il ne lui est pas exclusivement destiné. Pour être également accessible aux personnes à mobilité réduite et en raison de la non accessibilité du bâtiment aux étages, le dispositif ne concerne que le rez-de-chaussée du musée, nous nous centrons donc sur cette spatialité. Le rez-de-chaussée du musée comporte plusieurs salles réparties autour du cloître : les salles gothiques, la salle romane, l'église (dans laquelle s'inscrit l'espace d'exposition temporaire, exclue du dispositif de malle de découverte qui lui est permanent), et le petit cloître.



Illustration 20 : capture écran du bandeau sur le site du musée, onglet « Activités adaptées », 2017

La temporalité que nous étudions est la malle de découverte (voir photo ci-dessus). Ce dispositif s'inscrit dans les offres de médiation adaptées au public déficient visuel mais ne lui ai pas exclusivement dédié. La malle de découverte est également proposée pour tout le jeune public en situation de handicap (stipulée dans des onglets dédiés sur le site internet, voir la présentation de la programmation en ligne en annexes), à l'exception des déficients auditifs pour lesquels elle n'est pas adaptée. Le public cible est globalement le jeune public (et par extension le public familial) si l'on en croit le titre du dispositif de médiation « La Malle de découverte pour le jeune public » et sa présentation sur le site internet du musée :

> Le service des publics du musée a réalisé un dispositif d'aide à la visite en autonomie destiné aux jeunes publics en petit groupe. Cette malle de découverte, outil pédagogique complet se présente sous la forme d'un chariot muni de sacs qui contiennent des moulages de miniatures ou de détails de certaines œuvres, des matières à toucher et un audioguide spécialement réalisé pour les enfants. Des fiches thermoformées permettent aux jeunes déficients visuels de se faire une idée de quelques sculptures. (site internet du musée)[129].

129 Site internet du musée des Augustins, onglet Activités adaptées [en ligne] URL : https://www.augustins.org/fr/web/guest/-/les-classes-specialisees?inheritRedirect=true [consulté le 26 juillet 2018]

La spatio-temporalité que nous analyserons est la présentation de la malle de découverte par la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques lors d'un rendez-vous avec le Gîte l'écluse (qui ne correspondait pas aux caractéristiques pour réaliser un projet sur-mesure) auquel nous avons assisté. Nous avons également recueilli les propos de la créatrice de la malle de découverte, la chargée de projets pour le jeune public, qui nous en explique la genèse, et nous nous appuyons également sur un article publié par le Service des publics du musée des Augustins (Ponselle & Allaman, 2015).

Les objectifs de la malle de découverte visent son public cible à savoir le jeune public : « Les objectifs pédagogiques de la Malle de Découverte rejoignent les objectifs de l'ensemble de la programmation jeune public du musée : découvrir les œuvres avec plaisir, devenir acteur de sa propre visite et favoriser l'envie de partage des découvertes. » (Ponselle & Allaman, 2015 : 43). La malle de découverte est un outil de médiation qui s'utilise en autonomie, cependant, il n'existe qu'un seul exemplaire, il est donc soumis à réservation. Une fois la réservation effectuée, il est alors possible de venir avant le jour de la visite pour se familiariser avec son contenu. « les personnes qui la réservent, viennent généralement prendre connaissance une première fois du contenu, au moins des outils qui sont à disposition, si ce n'est de l'audioguide, de manière à pouvoir animer et préparer un peu le terrain aussi. » (chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques). L'objectif de la malle de découverte est de permettre « un premier accès au musée et en autonomie » (chargée de projets pour le jeune public).

Le dispositif prend la forme d'un chariot, il contient : « un audioguide et des petits outils à manipuler, la gargouille, les outils du sculpteur, différents fac-similés des œuvres à toucher, des petits jeux à faire. » (chargée de projets pour le jeune public). Quelques exemples :

> Par exemple pour la salle d'épigraphie, ce sont des pierres tombales gravées, certaines en latin, d'autres en occitan, en hébreu, où il y a parfois des armoiries qui sont figurées. Le but est d'expliquer ce que c'est que ces pierres gravées et l'enfant doit retrouver tel signe sur telle tombe. […] la possibilité de s'aider de ces petits moulages, de ces restitutions pour regarder des éléments de décor, pouvoir toucher aussi, les sculptures qui ne peuvent pas être touchées, une gargouille miniature pour comprendre le rôle de gouttière. […] Pour créer son propre blason, ça fait partie des choses qui sont expliquées dans le circuit, avec un certain nombre de symboles qui sont avec du velcro, de manière à ce que chacun puisse créer son propre blason. Voilà tout ça ce sont des activités qui peuvent être proposées en autonomie. (chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques).

La chargée de projets pour le jeune public nous explique les étapes de son adaptation :

> « j'ai reçu des classes d'enfants non-voyants ou malvoyants et je me suis adaptée, j'ai créé des outils, il y en a qui ont fonctionné d'autres non, puis ça a abouti à la malle de découverte qui maintenant est un outil qui marche et qui fonctionne. » (chargée de projets pour le jeune public).

Cet outil de médiation cumule plusieurs dispositifs de médiation expérimentés indépendamment de nombreuses fois et validés par des institutions ou des associations médico-sociales :

> j'ai eu des outils que j'ai mis en place qui n'ont pas marché. Ce n'était pas ça qu'il fallait ou ça ne servait à rien. Ça n'a pas fait l'effet inverse, c'est juste que ça ne marchait pas. Et il y a des outils qui ont tellement bien marché que je les ai développés et que maintenant ils font partie de la malle de découverte. Ces outils je les ai aussi développés avec les accompagnants.[…] il y a des outils que j'ai faits faire même, des thermoformages où je sais que les malvoyants ne peuvent pas les comprendre parce qu'ils sont trop compliqués. Pourtant je les ai faits avec l'Institut des Jeunes Aveugles. Mais d'autres groupes m'ont dit que ça ne marchait pas et qu'il fallait que j'envisage de faire plutôt une ronde-bosse, une sculpture en 3 dimensions. Donc ça je l'ai en tête, je ne l'ai pas encore fait parce que ce sont aussi des moyens financiers, mais ça, ça arrive. Ça m'est arrivé très souvent. […] [l'Institut des Jeunes Aveugles] ils étaient venus nous voir, donc on les connaissait déjà, et quand on voulu mettre en place cette malle de découverte on s'est tourné vers eux pour leur demander s'ils nous aideraient à créer des outils qui correspondent bien à leurs jeunes. On a aussi travaillé avec l'Association des Paralysés de France pour leur faire tester l'accessibilité en fauteuil, et avec des IME qui ont testé les outils pour des déficients mentaux. (chargée de projets pour le jeune public).

Ce mode de fonctionnement à tâtons, bricolé, peut-il relever de la conception universelle ? En effet, dans la conception universelle, il ne s'agit pas de réfléchir à des compensations (intégration) mais de créer des dispositifs utilisables par tous (inclusion). La progression des dispositifs compensatoires pour un public ciblé déficient vers un grand public est une ambition du Service des publics : « quand on arrive à développer un outil qui fonctionne bien au niveau d'un public et que l'on voit que ça touche aussi un autre public, c'est que le dispositif parle à tout le monde. Donc finalement on le généralise et on l'ouvre à tous les publics. » (chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques). Nous repérons l'intention d'une visée universelle mais basée uniquement sur l'expérimentation, donc nous semble-t-il trouvée un peu par hasard. Il est cependant intéressant de vouloir réemployer et optimiser des dispositifs de médiation expérimentés dans une réflexion de conception universelle. Ici dans la malle de découverte, il s'agirait donc d'un cumul de réemplois de dispositifs de médiation compensatoires validés par les publics déficients puis ouvert aux autres publics.

Cependant, nous voyons une limite dans l'ouverture vers le public adulte. De notre point de vue, destiné initialement aux enfants, ce dispositif peut renvoyer un message infantilisant en le proposant aux publics fragilisés adultes. Les chargées de projets y voient néanmoins un intérêt

universel dans l'aspect sensoriel du dispositif : « ce discours-là n'est pas réservé aux enfants. Une découverte sensible des œuvres peut intéresser potentiellement n'importe qui. » (chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques).

Par ailleurs, la malle de découverte est présentée comme un dispositif de médiation respectant les principes de la conception universelle (Ponselle & Allaman, 2015 : 41) car intégrant les problématiques de déficiences motrice, mentale et visuelle dès la création du dispositif. Or, nous pouvons constater qu'il ne respecte pas le principe numéro un de la conception universelle, l'utilisation équitable, en n'intégrant pas la problématique de la surdité. Le dispositif de médiation est le reflet de la méconnaissance des concepteurs concernant cette problématique et l'impacte directement. Cela renforce la vision de l'UNESCO (2006) dans laquelle l'inclusion des personnes passe par le savoir. Nous pensons également qu'une connaissance profonde des problématiques permet de penser une inclusion pour véritablement tous les publics.

Nous pouvons synthétiser l'étude de ce dispositif par le tableau suivant :

	DISPOSITIF DE MÉDIATION 3	Musée des Augustins problématique médico-sociale : déficience visuelle MALLE DE DÉCOUVERTE
MUSÉE	**Service des publics**	
	. personnel dédié au projet	. chargée de projets pour le jeune public
	. terminologie employée	. publics mal et non-voyants
	Par rapport à la problématique	
	. méthodologie / inspiration	. non / appui sur l'Institut des Jeunes Aveugles
	. concepteur (formé)	. chargée de projets non formée
	. médiateur (formé)	. dispositif en autonomie
	Offre de médiation	
	. visibilité	. onglet publics mal et non-voyants sur le site internet
	. sur demande ou pré-construite	. pré-construite
	. fluidité (réservation, préparation...)	. réservation (un seul dispositif)
PUBLIC	**Groupe**	
	. constitution, identification	. pas de critères, disponible pour tous les visiteurs
	. visiteurs fragilisés	. jeune public handicapé (moteur, mental, visuel)
	. autonomie ou accompagnateur	. autonomie
	Aménagement	
	. convivialité (goûter...)	. jeux inclus
	. confort (siège..)	. non
	Support	
	. sur le contenu (livret...)	. audioguide inclus
	. dérivé (souvenir...)	. non
MÉDIATION	**Dispositif**	
	. co-concepteur (formé)	. non
	. co-médiateur (formé)	. non, autonomie
	Œuvres	
	. lieu	. rez-de-chaussée du musée
	. présélection	. oui
	. support pour	. jeux et sensorialité
	Étapes vers l'inclusion	
	. intégration : adaptation (sur-mesure, dédiée), accessible	. adaptation dédiée au jeune public : visite et jeux => **intégration**
	. inclusion : universalité (ou piste)	. piste d'universalité : sensorialité
	. au-delà (implication, soin...)	
	Dispositif de médiation	**Visite-jeux dédiée en autonomie**
	Maîtrise de la problématique	**Appui sur une institution médico-sociale**
	Médiateur	**Absent**

BILAN. MUSÉE DES AUGUSTINS

Pour synthétiser notre étude de la prise en compte du public fragilisé par le musée des Augustins, nous la positionnons dans l'intégration. En effet, l'objectif général est de répondre au cas par cas sur demande d'un partenaire extérieur. Dans ces projets communs les compétences restent bien séparées n'aboutissant pas à l'hybridation des dispositifs de médiation. Il n'y a pas de transfert de connaissances par porosité car les problématiques du public fragilisé sont déniées par les chargées de projets. En effet, leur posture professionnelle est de considérer tous les visiteurs de la même façon. Sensibilisées de façon ponctuelle à certaines problématiques, lorsqu'elles en font la demande, leur objectif n'est clairement pas de monter en compétences sur ce savoir, ni de basculer dans le soin, afin de rester centrées sur des compétences muséologiques. Or, sans la connaissance de ces problématiques, il nous paraît impossible d'évoluer vers l'inclusion. Pourtant, l'intention d'universalité est au cœur des préoccupations du Service des publics. Mais obtenue par hasard, elle ne peut être préméditée et inclure tous les publics.

Nous proposons de conclure cette étude par le tableau récapitulatif suivant :

Rapport au public fragilisé	MUSÉE DES AUGUSTINS
DISCOURS . terminologie orale . terminologie écrite . visibilité des offres	. publics à besoins spécifiques . visiteurs handicapés (site internet) . que pour le public en situation de handicap
INTÉGRATION	. adaptation sur-mesure en fonction des demandes . appui sur le savoir d'un partenaire extérieur . déni des problématiques . pas d'hybridation (pas de porosité)
INCLUSION	. inclusion bloquée par le déni des problématiques . intention d'universalité : mixité à tâtons
AU-DELÀ (implication, soin...)	. bien-être

2.1.3. Le musée du Louvre-Lens

Nous avons étudié le musée du Louvre-Lens de février à avril 2017. Nous avons procédé à un entretien exploratoire par téléphone avec la responsable du Service des publics. Nous avons ensuite participé à la première journée de l'accessibilité proposant des visites expérimentales à destination des personnes en situation de handicap mais aussi du grand public. Nous avons suivi une table-ronde autour du thème de l'accessibilité menée par le responsable des partenariats et pendant laquelle nous lui avons posé plusieurs questions de notre grille d'entretien.

Nous avons ensuite expérimenté l'exposition semi-permanente de la Galerie du temps pensée en conception universelle (sauf pour le public déficient visuel) et expérimenté les visites proposées dans cet espace à l'occasion de la journée de l'accessibilité.

Nous rassemblons dans le tableau ci-après, la liste des travaux effectués au musée du Louvre-Lens. De plus, nous avons rassemblé le détail de nos matériaux (dont la retranscription de l'entretien) dans l'annexe II consacrée au musée du Louvre-Lens.

Dans cette sous-partie consacrée au musée du Louvre-Lens, nous présenterons la place accordée au public fragilisé par le Service des publics, puis notre analyse de sa route vers l'inclusion, avant de détailler les dispositifs de médiation que nous avons étudiés.

1 entretien (enregistrement retranscrit)	• avec la responsable du service des publics (15 février 2017)
2 observations de visites (prises de notes)	• Les *Impromptus* cachés par un médiateur (30 avril 2017) • La ballade casquée par un médiateur et le responsable des partenariats (30 avril 2017)
Autres (prises de notes)	• Table-ronde sur l'accessibilité menée par le responsable des partenariats (30 avril 2017), où nous avons posé des questions de la grille d'entretien • 1 visite de la Galerie du temps en LSF par une médiatrice et une interprète (30 avril 2017) : la première pour le musée
Documents recueillis	• site internet du musée • programme de la journée de l'accessibilité • article sur le Service des publics du Louvre-Lens (Guépratte, 2014) • enquête « A l'écoute du visiteur » menée par le Ministère de la Culture dans les musées nationaux et les lieux patrimoniaux (édition 2013) • livret en Facile à lire et à comprendre (FALC)

2.1.3.1. « TOUS LES PUBLICS » : POSITIONNEMENT DU SERVICE DES PUBLICS

2.1.3.1.1. LE MUSÉE DU LOUVRE... À LENS

Le musée du Louvre-Lens est implanté sur une friche industrielle, ancienne zone d'infrastructures minières. Le choix de ce site est symbolique et participe à une reconnaissance de l'histoire liée aux mines de l'ancienne région Nord-Pas-de-Calais (devenue région Hauts-de-France). Autre symbole fort, le musée a été inauguré le jour de la fête des mineurs le 4 décembre 2012 (Sainte Barbe étant leur protectrice).

L'architecture du musée du Louvre-Lens a été réalisée par l'agence japonaise SANAA, dont le projet était de construire un musée-parc. Ce bâtiment de plain-pied est composé de cinq modules : au centre un espace d'accueil, et de part et d'autre s'ouvrent deux longues galeries d'exposition (Grande galerie et Galerie des expositions temporaires) qui se poursuivent chacune par un plus petit espace (respectivement : le Pavillon de verre qui est un autre lieu d'exposition et la Scène qui est une salle de spectacle). En façade, des panneaux de verre et d'aluminium anodisé laissent passer ou se refléter la lumière. L'héritage des mines peut également se lire dans l'architecture horizontale et linéaire du bâtiment.

Le musée s'inscrit dans un véritable tournant culturel. En juin 2012, le bassin minier est inscrit au Patrimoine mondial de l'humanité dans la catégorie UNESCO Paysage culturel, évolutif et vivant : l'expression « paysage culturel » désigne l'interaction de l'homme et de la nature, dans les occupations humaines et l'utilisation durable des terres ; le caractère « évolutif » correspond au fait de répondre aux besoins de l'environnement ; la caractéristique « vivant » désigne un paysage ayant évolué qui continue à avoir une fonction dans la société actuelle. L'exploitation du charbon de la région a effectivement donné lieu à diverses transformations : industrialisation, urbanisme (habitat ouvrier, architecture et monuments), lieux de mémoire et d'histoire...

Moteur de l'évolution du territoire, l'arrivée du Louvre-Lens a favorisé le dynamisme tels que le laboratoire de transformation urbaine, économique, sociale et culturelle d'Euralens pour une nouvelle métropole ou la création de la destination touristique ALL, Autour du Louvre-Lens.

Le musée du Louvre-Lens a la particularité de ne pas avoir de collection permanente. Il présente alors deux sortes d'expositions : d'une part, une exposition semi-permanente présentée théoriquement pour cinq ans dans l'espace de la Grande galerie avec des œuvres issues des collections du musée du Louvre ; d'autre part, des expositions temporaires pour lesquelles plusieurs espaces sont consacrés afin d'en accueillir plusieurs simultanément (la Galerie des expositions temporaires et le Pavillon de Verre qui lui met en avant des œuvres de musées régionaux). Mais l'on peut également considérer les réserves comme un troisième type d'espace d'exposition. En effet, les œuvres conservées en réserves sont présentées au public derrière une vitre et peuvent être visitées régulièrement à heure fixe chaque week-end. D'autres espaces permettent de poursuivre la découverte des œuvres : un centre de ressources, une librairie ainsi qu'une salle de spectacle (La Scène) pour aborder différemment l'Histoire de l'art.

Il est important de noter la gratuité d'entrée pour la visite de la Galerie du temps, l'exposition semi-permanente présente depuis 2012 dans la Grande galerie. Les expositions temporaires sont elles payantes au tarif plein de10 €. Un Guide Multi Média (GMM) est disponible à 3 € pour la Galerie du temps et à 2 € pour les expositions temporaires. Ce visioguide propose une description rapide des œuvres en salle puis laisse la parole en vidéo à un conservateur ou à une conférencière : selon nous, le discours est plutôt long, compliqué et un peu monotone. L'accompagnement sous forme de parcours est plaisant.

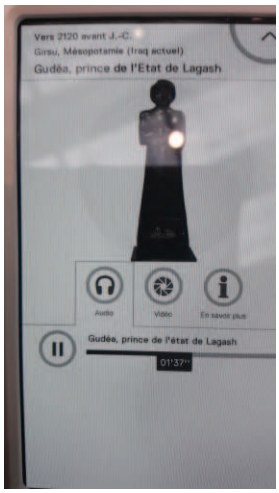


Illustration 21 : capture écran du GMM
© photo de l'auteur, 2017

Avec le Louvre-Lens débute l'exportation de la marque Louvre. Plus qu'un autre Louvre qui serait une sorte d'antenne régionale, l'objectif du Louvre-Lens est de véritablement proposer le Louvre autrement. Les liens entre les deux établissements sont présents au-delà des collections, dans le partage d'expérience. La responsable du Service des publics du musée du Louvre-Lens précise :

> on est un autre Louvre donc on se doit d'être bons là où ils sont bons et de nous mettre dans leurs pas, et évidemment on bénéficie de leur expertise, de leur retour d'expérience. Alors après on se lance un petit peu à notre manière aussi, c'est ça aussi le Louvre autrement. C'est-à-dire, il y a un effet d'émulation entre le Louvre et le Louvre-Lens qui est très sain (responsable du Service des publics)

Une des conséquences de la création de la marque Louvre soulevée par le directeur du musée des Augustins de Toulouse est l'effritement de la relation entre le musée du Louvre et les grands musées

régionaux français. En effet, la multiplication de lieux d'exposition d'œuvres du Louvre (musée du Louvre-Lens, musée du Louvre Abu Dhabi, ainsi que l'accord avec le *High Museum of Art* d'Atlanta), crée de nouvelles priorités de prêts.

2.1.3.1.2. UNE VISIBILITÉ DE PROXIMITÉ

Toujours en lien avec cette identité territoriale forte, le musée du Louvre-Lens se centre sur les publics de proximité : « Pour être en mesure de rencontrer sa mission notamment en direction des publics de proximité, le Louvre-Lens a fait de l'hospitalité et de la bienveillance, ancrés dans les territoires, les composantes de son identité. » (Guépratte, 2014). Ainsi, les publics sont au centre de la politique d'accueil du musée du Louvre-Lens :

> la grande réussite du musée est à trouver dans les 60% de visiteurs provenant de la région Nord-Pas de Calais, soit 50% de la population totale du musée. Ceci n'aurait pas été possible sans une politique active d'appropriation destinée à aller à la rencontre des habitants afin de présenter le musée, fédérer la population et créer une synergie avant l'ouverture du musée. Ces actions ne pouvaient ni être pensées ni être menées par le seul musée du Louvre-Lens mais toujours avec les partenaires institutionnels ou associatifs du territoire. (Guépratte, 2014).

Si les publics de proximité sont les habitants et voisins de Lens, les publics éloignés ciblés sont « ceux du territoire du bassin minier et, plus largement, de la Région Nord-Pas-de-Calais » (Guépratte, 2014). Pour préciser ces statistiques, nous nous appuyons également sur une étude ministérielle qui a été réalisée en 2013 sur le public des musées nationaux et des lieux patrimoniaux[130]. Au Louvre-Lens, elle a débuté six mois à peine après l'ouverture du musée, ainsi 80,8% des visiteurs venaient pour la première fois. Ce résultat est également à temporiser par la gratuité d'entrée de la Galerie du temps, gratuité qui favorise la venue massive du non-public (Eidelman, 2010 ; Molinier, 2017). Cette même étude révèle que le capital de familiarité muséale des publics est majoritairement faible (23,5%) ou très faible (32,8%) et que 6,6% des visiteurs interrogés viennent pour la première fois de leur vie dans un musée de beaux-arts. Par ailleurs, la classe populaire représente 18% des visiteurs.

D'autres actions concrètes de proximité ont été réalisées pour annoncer l'ouverture du musée aux habitants, directement à leur domicile :

130 « A l'écoute du visiteur » est une enquête menée par le Département des études de la prospective et des statistiques (DEPS) du Ministère de la Culture et de la Communication dans les musées nationaux et les lieux patrimoniaux. L'édition concernant le musée du Louvre-Lens date de 2013.

> deux mois avant l'ouverture du musée du Louvre-Lens, une campagne de porte à porte menée par le service des Publics du musée avec l'aide des différents services de la ville de Lens et l'IUT de Lens a permis de s'adresser à un public plus diversifié (adultes, enfants, parents) : médiateurs et étudiants ont frappé aux deux mille portes avoisinant le musée. (Guépratte, 2014).

Pour maintenir une visibilité constante auprès du public, le musée participe aux manifestations locales :

> Dans un même esprit, il n'est de lieu plus approprié pour s'adresser aux publics du musée que ceux fréquentés par les habitants du territoire : le service des publics installe donc régulièrement ateliers pour enfants et autres stands d'animation dans les centres sociaux, dans les foires, dans les salons et parfois même dans les supermarchés du territoire afin d'aller vers ces publics prioritaires. Le message est toujours le même : le musée du Louvre-Lens est un lieu conçu pour tous, un lieu où chacun a sa place. Dans ces mots très simples, vous trouverez la raison pour laquelle le Louvre-Lens a inscrit dans son Projet Scientifique et Culturel la mission pédagogique et l'accessibilité intellectuelle au cœur de ses préoccupations. (Guépratte, 2014).

Nous notons que l'accessibilité intellectuelle est envisagée par rapport à l'ensemble de la population et non sectorisée au seul public déficient mental.

Les publics fragilisés sont également une cible importante du musée du Louvre-Lens. Les traditionnels onglets d'accessibilité sont mentionnés sur le site internet et un mini site est dédié aux partenaires du « social – handicap - santé » et et à leurs publics (nous étudierons de façon détaillée l'accessibilité au musée du Louvre-Lens dans un point suivant consacré ; voir annexe pour l'analyse du site internet). Nous notons qu'il n'y a pas de dénomination particulière utilisée pour qualifier les publics fragilisés sur le site internet : « vos publics », « votre groupe ». Analysons à présent la terminologie orale à travers les propos de la responsable du Service des publics et du responsable des partenariats. La responsable du Service des publics n'a pas utilisé de termes pour nommer les publics fragilisés au-delà de leurs problématiques : « patient d'Alzheimer », « détenu »...) ou des catégories muséales classiques telles que handicap et champ social. Elle emploie à sept reprises l'expression « ces publics-là » puis également « ces sujets-là ». Le terme de « bénéficiaires » est employé trois fois pour désigner les publics fragilisés impliqués dans la co-construction des projets et des outils de médiation. Pour parler des personnes en situation de handicap, le terme « usager » est également employé à deux reprises dans cet entretien mais à plus de sept reprises par le responsable des partenariats. Il est à noter que la terminologie de « publics empêchés » est employée par la responsable du Service des publics pour parler des personnes face à de véritables empêchements que sont les prisons, les hôpitaux, les maisons de retraite, etc. et non pas pour généraliser les problématiques des publics fragilisés. Lors de la table-ronde sur l'accessibilité, le

responsable des partenariats a exposé « la politique partenariale facilitant l'inclusion de tous les publics ». L'objectif étant « une accessibilité pour tous, handicap, santé, champ social : les publics éloignés de la culture. » Après cette analyse terminologique, il ne semble donc pas y avoir de dénomination particulière au Louvre-Lens pour désigner la globalité du public fragilisé. L'absence de vocabulaire spécifique est la marque de l'inclusion.

2.1.3.1.3. UNE MÉDIATION POUR UNE TRANSMISSION

Le Service des publics compte trente-quatre personnes :

> quatorze médiateurs : huit vacataires, deux agents d'intendance, une chargée d'action éducative, un chargé des partenariats, un responsable. A ça s'ajoute les quatre professeurs missionnés par l'éducation nationale. [...] Et le service des publics ensuite s'étend à l'accueil et la billetterie et la programmation culturelle et la Scène. Sachant que l'accueil et la billetterie, physiquement les personnes qui vous vendent les billets, donc les agents qui sont face public relèvent d'une prestation de service, donc c'est une autre société qui ne compte pas dans les effectifs de l'EPCC[131] mais c'est quinze personnes en plus. (responsable du Service des publics).

Les agents qui ont le premier contact avec le public sont donc externalisés. Les médiateurs forment une équipe conséquente. Pour le recrutement d'une partie de ses médiateurs, le musée du Louvre-Lens s'est appuyé sur des personnes ayant travaillé dans un lieu anticipé :

> Avant l'ouverture, déjà il y avait un lieu de préfiguration du musée qui s'appelait la Maison du projet, qui a beaucoup travaillé sur ces publics-là. [...] Donc une continuité d'âme et une continuité de relation aussi, d'incarnation des sujets, ça c'est très important, parce que du coup ça historicise, ça inscrit dans la durée les actions du musée (responsable du Service des publics).

Anticipant l'implantation du musée, le travail de proximité auprès de la population et des structures a donc débuté en amont de l'existence du musée et de la présence des collections.

Au sujet de la formation initiale des médiateurs, elle est basée uniquement sur des compétences artistiques : « Historiens de l'art, plasticiens, anthropologues de formation… les médiateurs forment une équipe polyvalente dont le rôle est d'accompagner le visiteur dans son observation des œuvres. Ils savent expliquer le propos d'une exposition aux enfants, commenter une œuvre à un groupe d'amis, transmettre à chacun le goût du musée. » (Guépratte, 2014). Il n'y a pas de médiateurs détachés spécifiquement sur des missions pour le public fragilisé : « on a des référents dans l'équipe de médiation qui sont plus spécialisés que les autres. Il y a un référent sur les

131 Établissement Public de Coopération Culturelle

publics de la santé et un référent sur les publics du champ social. Mais tous les médiateurs sont amenés à accompagner ces publics-là. Ils sont tous formés. » Le responsable des partenariats nous informe que concernant le handicap, tous les médiateurs ont suivi une formation de 3h pour « l'accueil de personnes en situation de handicap intellectuel »[132]. La suite se fait sur le terrain « de façon empirique, au quotidien, par confrontation », ainsi qu'« auprès de collègues ». Il s'agit donc d'improvisation, d'intuition ou de transmission d'expériences personnelles de personnes non professionnelles et non formées, ou éventuellement par porosité auprès de partenaires. Cela nous évoque le présupposé du contact aux œuvres d'art dont l'aura suffirait à les comprendre.

Abordons à présent l'approche médiationnelle du musée. D'après la responsable du Service des publics, des objectifs médiationnels ont été identifiés : « Notre responsabilité ça va être la transmission, le bien-être, la sociabilité augmentée ». Et la notion de co-construction prime dans l'approche de la médiation du Service des publics :

> On a un processus de co-construction, de triangulation entre musée, bénéficiaires des actions et public relais, il y a ça aussi. […] Dans la création de ces outils on met en place des démarches qui associent les gens : des bénéficiaires de ces outils, des usagers, des concepteurs de ces outils dont c'est la spécialité et des concepteurs de discours que sont les médiateurs par exemple en interne. Et on va essayer de trianguler tout ça de manière à ce que l'outil soit vraiment performant mais que la conception elle-même fasse l'objet d'un projet sur lequel on peut travailler. (responsable du Service des publics).

Nous notons que la co-construction est perçue au Louvre-Lens comme une triangulation comprenant le public fragilisé destinataire en plus de son accompagnateur et du médiateur du musée. Le public cible n'est donc pas écarté du projet qui est fait pour lui, au contraire il y prend part pleinement :

> on a une politique de partenariat avec à peu près tous les publics du champ social possible, tous les publics handicaps, qui sont tous comme vous l'avez compris fait un petit peu sur mesure, donc co-construit avec les publics. Et on considère autant les publics relais que les bénéficiaires. C'est-à-dire que sans implication des équipes, des acteurs sociaux par exemple ou sans implication des soignants donc en gros, sans projet pour eux on arrive à rien. Donc là encore on a cette fameuse triangulation qui se met en place. Donc il faut toujours considérer les relais comme des publics à part entière, à mobiliser, à nourrir, à accompagner, à valoriser, sinon le projet tombe à l'eau. (responsable du Service des publics).

Les partenaires sont considérés comme des personnes-clés, sans qui le musée ne pourrait pas agir :

132 Il s'agit de la formation S3A : Accueil, Accessibilité, Accompagnement, proposée par l'APEI, l'Association de Parents d'Enfants Inadaptés, dont de nombreuses structures sont implantées sur le territoire.
APEI [en ligne] URL : http://www.apei-lens.org/S3A.69.html [consulté le 31 décembre 2017].

« Eux, ont fait le projet avant, donc ils savent où ils mettent les pieds, ils se sentent légitimes pour expliquer, pour prendre la parole par rapport au musée. Donc, ils peuvent encore mieux fédérer leur public et les motiver à venir. » (responsable du Service des publics). Cependant, nous pouvons nous demander si le fait de s'appuyer autant sur les relais n'empêche pas le musée de se préoccuper directement des publics fragilisés. En effet, que se passe-t-il pour le public fragilisé autonome, donc ne bénéficiant ni d'accompagnant ni de relais ?

Le musée met également en avant son identité de service public :

> parfois on va utiliser le musée comme lieu de service public. Alors là je m'explique, et ça c'est une démarche assez neuve, assez innovante et assez spéciale je dois dire, que l'on est quelques-uns à utiliser, on regarde plutôt du côté du Canada, du Québec et aussi des États-Unis pour s'inspirer. Je vais vous donner un exemple, on travaille avec le Pôle Emploi, le Pôle Emploi de Lens par exemple pour une population demandeuse d'emploi, jeune. […] On déplace les objets, on déplace carrément le Pôle Emploi au musée finalement, dans une démarche qui est portée principalement par Pôle Emploi parce que ce n'est pas de notre responsabilité mais on apporte une expertise, une expertise sur la valorisation des personnes, sur la prise de parole, sur l'acquisition des contenus, et là nous on joue notre rôle de service public et en même temps on joue un rôle que l'on connaît très très bien au musée : c'est l'hétérotopie, un lieu autre, où les rapports sociaux ne sont pas tout à fait les mêmes, et un peu augmentés par les objets qui nous entourent, par ce que ça dit, parce que le musée parle d'une culture commune, qui rassemble plutôt que ça divise. (responsable du Service des publics).

La responsable du Service des publics détaille plus particulièrement le partenariat innovant avec Pôle Emploi. Le musée sert ici de cadre, d'activité pour des personnes dont le métier est sans lien avec l'art ou le musée :

> Ces jeunes-là, dans leur processus de recherche d'emploi le musée est un levier. Donc là on travaille effectivement avec les agents du Pôle Emploi sur un programme de plusieurs séances, visant à la fois un projet d'appropriation des contenus du musée, ça c'est notre point de vue. Mais pour Pôle Emploi ça vise d'autres choses : un développement de certaines compétences, la prise de parole, une restauration de l'estime de soi, qui est super importante dans la recherche d'emploi. [..] Et le but ultime, c'est par exemple des *speed-dating*, des *job-dating*, au musée dans le cadre d'un atelier. C'est-à-dire que l'on va déplacer l'entretien d'embauche dans un atelier de pratique plastique, où le recruteur et le candidat font la même chose et en même temps discutent. [..] ils créent ensemble pour voir s'ils s'entendent. Ils font du modelage sur la base d'une visite qui a été réalisée par le jeune candidat et la partie entretien se passe en atelier alors qu'ils sont en train de construire quelque chose ensemble. (responsable du Service des publics).

Il y a donc un travail sur la dédramatisation de l'entretien d'embauche mais également « pour mettre en action, c'est-à-dire déplacer les responsabilités, l'objet-même pour en venir à une démarche de

travailler ensemble. […] la responsabilité de Pôle Emploi, c'est de faire en sorte qu'ils fassent leurs jobs, eux, par rapport à l'accompagnement des personnes demandeuses d'emploi. » (responsable du Service des publics). Nous pouvons nous demander ce qui est réellement modifié dans le déplacement des objets dans le musée. Nous interrogeons donc la notion d'hétéropie revendiquée par le musée et définie par Michel Foucault :

> Il y a d'abord les utopies. Les utopies, ce sont les emplacements sans lieu réel. Ce sont les emplacements qui entretiennent avec 1'espace réel de la société un rapport général d'analogie directe ou inversée. C'est la société elle-même perfectionnée ou c'est l'envers de la société, mais, de toute façon, ces utopies sont des espaces qui sont fondamentalement essentiellement irréels. Il y a également, et ceci probablement dans toute culture, dans toute civilisation, des lieux réels, des lieux effectifs, des lieux qui ont dessinés dans l'institution même de la société, et qui sont des sortes de contre-emplacements, sortes d'utopies effectivement réalisées dans lesquelles les emplacements réels, tous les autres emplacements réels que l'on peut trouver à l'intérieur de la culture sont à la fois représentés, contestés et inversés, des sortes de lieux qui sont hors de tous les lieux, bien que pourtant ils soient effectivement localisables. Ces lieux, parce qu'ils sont absolument autres que tous les emplacements qu'ils reflètent et dont ils parlent, je les appellerai, par opposition aux utopies, les hétérotopies ; (Foucault, 1984 [1967]).

Ainsi, le lieu particulier du musée, bien réel, est mis au service d'expériences sociales. En hissant les personnes en dehors de lieux identifiés et véhiculant des affects négatifs (dus à la perte d'un emploi dans le cas du Pôle Emploi), il s'agit d'ouvrir de nouvelles potentialités dans un lieu neutre et à la fois rempli de sens. Nous souscrivons à cette vision, et dans ces projets le cadre du musée permet de voir la personne dans un nouveau contexte. Selon nous, ce déplacement permet de lui redonner une nouvelle chance d'être autre chose que ce à quoi il est assigné. Nous voyons là l'opportunité et la force potentielle d'un nouveau regard porté sur le visiteur fragilisé.

2.1.3.2. INCLUSION PARTIELLE DE TOUS LES PUBLICS

2.1.3.2.1. UNE ACCESSIBILITÉ « MAXIMALE » UNIVERSELLE

Étant donné le caractère récent du musée, le bâtiment est nativement aux normes d'accessibilité. La responsable du Service des publics précise : « On est tout neuf donc forcément en termes de normes d'accessibilité etc… on est parfait. Sinon on n'aurait pas eu le droit d'ouvrir tout simplement. ». Sur le site internet du musée, la page relative à l'accessibilité annonce :

> À la portée universelle des collections du Louvre qu'il présente, le Louvre-Lens répond par une exigence d'accessibilité maximale. Pensé pour s'ouvrir sans discrimination à tous les publics, le musée a été conçu pour permettre à chacun l'égal accès aux œuvres et aux services. Le Louvre-Lens reconnaît les droits culturels de tous et la singularité de chaque visiteur. Le musée, par sa conception et ses services, assure et défend l'expression de la liberté et l'autonomie de chacun. (site internet du musée du Louvre-Lens)[133]

Effectivement, ce « bâtiment conçu pour tous » (site internet du musée du Louvre-Lens) présente des réalisations conçues dans une vision universelle c'est-à-dire au bénéfice de tous les publics, en s'appuyant sur des problématiques médico-sociales :

> Dans les salles d'exposition, c'est également la volonté d'accessibilité qui guide les aménagements scénographiques. Le principe est simple : le Louvre-Lens considère la diversité des visiteurs et ne les réduit pas à un profil type. Ainsi, par exemple, l'ensemble des tableaux, sculptures ou objets est disposé à hauteur des yeux, y compris pour une personne en fauteuil ou pour un enfant. (site internet du musée du Louvre-Lens).

L'accessibilité classique par handicaps est quant à elle annoncée comme des dispositifs complémentaires. Cependant, il s'agit essentiellement de précisions de dispositifs inclus dans le parcours classique telle la présence de LSF dans tous les dispositifs multimédias, ou la précision du musée de plain-pied facilitant la mobilité, des tableaux et guichets à hauteur adaptée... Quelques dispositifs sont proposés en supplément comme par exemple la boucle magnétique ou le prêt de sièges ou de loupes. Seul un dispositif de médiation est non inclus dans le musée et donc non visible par tous les visiteurs : « un livret en braille permet aux personnes non-voyantes de toucher une dizaine d'œuvres reproduites tactilement (livret disponible sur simple demande auprès de nos équipes d'accueil) » (site internet du musée). Ainsi, de notre point de vue, nous pouvons dire que les problématiques médico-sociales ont pu quasiment toutes être intégrées en un seul et même résultat final, à disposition de tous les visiteurs, dans une recherche d'autonomie. Cela nous permet donc d'identifier ce que nous avons précédemment nommée la version souple de la conception universelle, à savoir une accessibilité universelle, autorisant les ajouts de dispositifs (voir 1.3.2.2. Inclusion par la conception universelle : optimiser pour créer universel).

Toujours dans cette visée universelle, une charte de vulgarisation a été réalisée, pour « Un musée intelligible de chacun » :

133 Page accessibilité du site internet du musée du Louvre-Lens. [en ligne] URL : https://www.louvrelens.fr/informations-pratiques/accessibilite/ [consulté le 28 décembre 2017].

> Le Louvre-Lens souhaite que chaque visiteur puisse par lui-même construire du sens. Le Louvre et le Louvre-Lens ont conçu une charte de vulgarisation. Elle certifie la lisibilité et la compréhension immédiate du sujet par toute personne lectrice. Par exemple, l'œuvre est décrite dès son titre avec des mots simples : le terme général ("vase") est préféré au terme scientifique précisé entre parenthèses ("cratère") ; l'histoire représentée par l'objet est expliquée en détails et sans malentendu ("Jupiter" est défini comme "roi des dieux romains"). (site internet du musée du Louvre-Lens)

Réalisée en lien avec le musée du Louvre à Paris, cette « charte de vulgarisation exigeante » y est également appliquée à travers un chantier de réécriture des cartels au musée du Louvre (cela concerne 40 000 cartels et 410 salles) :

> Le discours scientifique est tenu par les conservateurs et notre équipe est garante d'une vulgarisation exigeante de ce discours. "Vulgarisation" car notre travail est de permettre à tout un chacun de rentrer dans le "monde merveilleux" de l'Histoire de l'Art et du musée. "Exigeante" car nous souhaitons bien démontrer qu'il est possible d'être compréhensible sans tout niveler par le bas comme on l'entend parfois et que l'on souhaite conserver un propos pointu mais défini. Ouvrir le domaine du spécialiste tire les gens vers le haut en donnant peut-être l'envie à certains d'aller plus loin. (Vitali, 2015).

Ce chantier de réécriture au Louvre se base sur des expérimentations dans les derniers lieux ouverts notamment le Département des Arts de l'Islam du Louvre et le musée du Louvre-Lens. En effet, lors de leur exposition au musée du Louvre-Lens, les œuvres du Louvre ont été toutes retittrées. Voici la base de cette méthode :

> Travailler la transcription des dates en chiffre arabe (et non plus en chiffre romain) sur les supports didactiques dans les salles favorise la compréhension du plus grand nombre. Compléter le titre d'une œuvre, replacer un site archéologique historique également dans sa situation géographique actuelle, donner en plus du terme scientifique sa définition est l'étape par laquelle nous devons passer pour offrir une entrée dans ce patrimoine universel. Des textes courts accompagnant les œuvres incontournables, répondent à une question forte en fonction de l'œuvre : la valeur créatrice, d'usage, historique, matérielle, etc. (Vitali, 2015).

Pour illustrer cette méthode suivant la charte de vulgarisation, nous proposons l'analyse de l'exemple du Discophore (voir cartel et photo de l'œuvre ci-après). Les informations sont clairement formulées, les lieux situés, les dates de naissance et d'activité explicitées. Un bref développement explique la sculpture. Tout le cartel est proposé en trois langues (français, anglais et néerlandais, du fait de la proximité géographique). La responsable du Service des publics précise :

> Par exemple « le discophore », ce n'est pas « un discophore », ce n'est pas juste « discophore », c'est : « jeune athlète tenant un disque, dit le discophore ». Donc il y a des développements dans les cartels qui vous disent, qui éclairent l'iconographie, l'usage de l'objet, qui fait en sorte de ne pas trop utiliser de termes techniques. […] Donc c'est à peine perceptible pour le public, ça a demandé un travail absolument considérable pour les conservateurs, aussi de remise en question. (responsable du Service des publics).

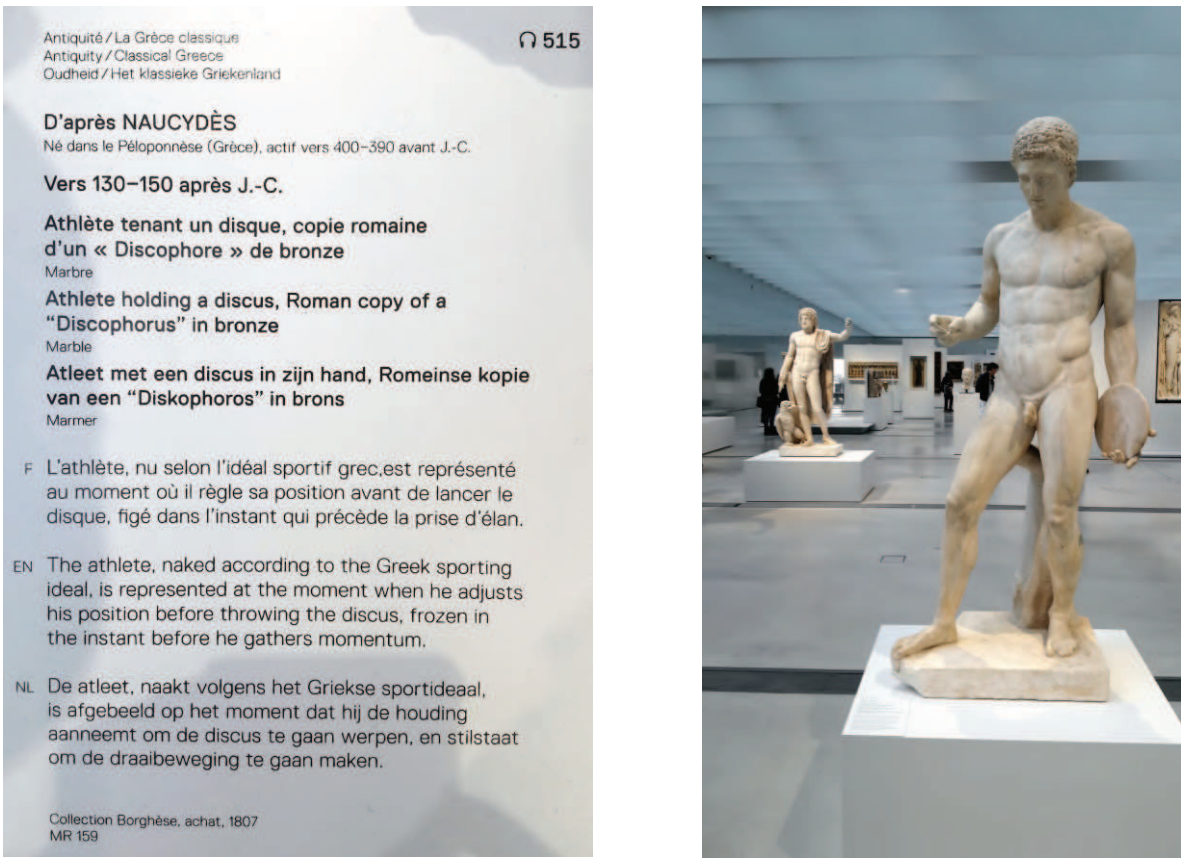


Illustration 22 : cartel vulgarisé et son œuvre le Discophore, dans la Galerie du temps © photos de l'auteur, 2017

Ainsi, par cette « accessibilité intellectuelle », le musée du Louvre-Lens souhaite « assurer la lisibilité pour tous et la compréhension immédiate de l'objet » (Guépratte, 2014). Pour le musée, cette accessibilité intellectuelle est directement corrélée à son objectif premier de transmission par la pédagogie. Ces deux objectifs sont centraux : « le Louvre-Lens a inscrit dans son Projet Scientifique et Culturel la mission pédagogique et l'accessibilité intellectuelle au cœur de ses préoccupations. On retrouve cette exigence dans tous les aspects du musée. » (Guépratte, 2014). Par ailleurs, dans une comparaison au musée du Louvre (qui est notre troisième musée étudié), la responsable du Service des publics rapproche le musée du Louvre-Lens de la Petite galerie du Louvre « pensée pour être pédagogique pour tout le monde ». Nous retrouvons à nouveau cette dimension essentielle de transmission, ici à Lens, objectif du musée dès sa conception : de ce fait, aucun espace dédié n'est envisagé.

Nous qualifierons plutôt cette accessibilité intellectuelle d'accès facilité au contenu, voire d'inclusion intellectuelle. En effet, le dispositif de médiation est le seul proposé dans le musée (y compris au grand public), ne se limitant donc pas à la seule déficience intellectuelle, ce que peut induire le terme d'accessibilité. Nous retrouvons l'esprit de la conception universelle s'appuyant sur les problématiques médico-sociales pour optimiser un dispositif pour tous. Pensé en amont, le dispositif est invisible et indifférencié : « l'accessibilité intellectuelle a été pensée à tous les endroits du musée et de façon très volontaire. Ce n'est pas perceptible dans le musée, mais normalement il n'y a pas grand-chose qui devrait, qui va vous mettre en difficulté. » (responsable du Service des publics). Cependant, ici les problématiques visuelles et auditives ne sont pas intégrées au cartel, il ne relève donc pas de la conception universelle (un seul dispositif pour tous), mais à nouveau d'une accessibilité universelle (autorisant les dispositifs complémentaires : visioguide, livret braille, loupe...).

Ce qui relève par contre de l'accessibilité intellectuelle, c'est-à-dire selon nous, de dispositifs réalisés à destination du seul public déficient intellectuel (bien que dans un second temps possiblement ouvert à tous les publics), est le livret en Facile À Lire et à Comprendre (FALC, appelé FALÉAC au musée du Louvre-Lens). En 2017, il ne s'agissait alors que d'un projet : « on a un projet de livret en FALÉAC que l'on va mener avec l'un de nos partenaires désormais historique puisque ça fait quatre ans que l'on travaille avec eux, qui est juste à côté. Ils ont envie de se lancer, nous aussi, donc on va le faire ensemble, donc avec des usagers qui vont écrire les textes. » (responsable du Service des publics). L'implication des personnes déficientes intellectuelles est donc très importante dans ce livret FALC au Louvre-Lens, il ne s'agit pas uniquement d'appui, de test ou de relecture. De plus, le responsable des partenariats souligne « l'importance d'avoir le regard des usagers sur les œuvres ». Une commission FALÉAC a été créé pour construire le guide avec les personnes déficientes intellectuelles, toujours dans cet esprit de triangulation : des professionnels du musée associés à des professionnels du foyer d'accueil médicalisé (FAM) et de quelques « usagers » (à noter que cette terminologie nous semble inspirée du FAM et correspond au vocabulaire du médico-social, il y aurait alors porosité). Cette collaboration semble notamment favorisée par le lien très fort noué entre le foyer d'accueil médicalisé et le musée, qui travaillaient ensemble avant même son ouverture (lieu préfiguratif la Maison du projet) et qui se situe à dix minutes à pied du musée. Ainsi, les résidents viennent toutes les semaines au Louvre-Lens : les groupes se succèdent, et le musée propose un « spectre d'activités très larges » (responsable des partenariats), allant des visites aux ateliers.

Lorsque nous visionnons à nouveau le site internet du musée en juillet 2019, le livret FALC est réalisé est mis à disposition sur la page accessibilité du musée. Il se compose de trente-deux pages, passant en revue l'accès au bâtiment et aux services, la présentation de la Galerie du temps, puis le détail de dix œuvres (chacune sur 2 pages). Pour illustration, nous prenons l'exemple d'une sculpture de Jupiter (voir photos ci-après) : le titre décrit le personnage central (le roi Jupiter) et ses attributs (l'aigle et le foudre) ; une frise situe visuellement la sculpture, sa datation est arrondie (moins de 2000 ans) et calculée par rapport à son arrivé au Louvre-Lens ; une carte situe le lieu de découverte de l'œuvre ainsi que la ville de Lens. Ces repères articulés autour de la ville de Lens créent une proximité avec l'œuvre. Puis de nombreux détails passionnants sont développés, appuyés par plusieurs photos.

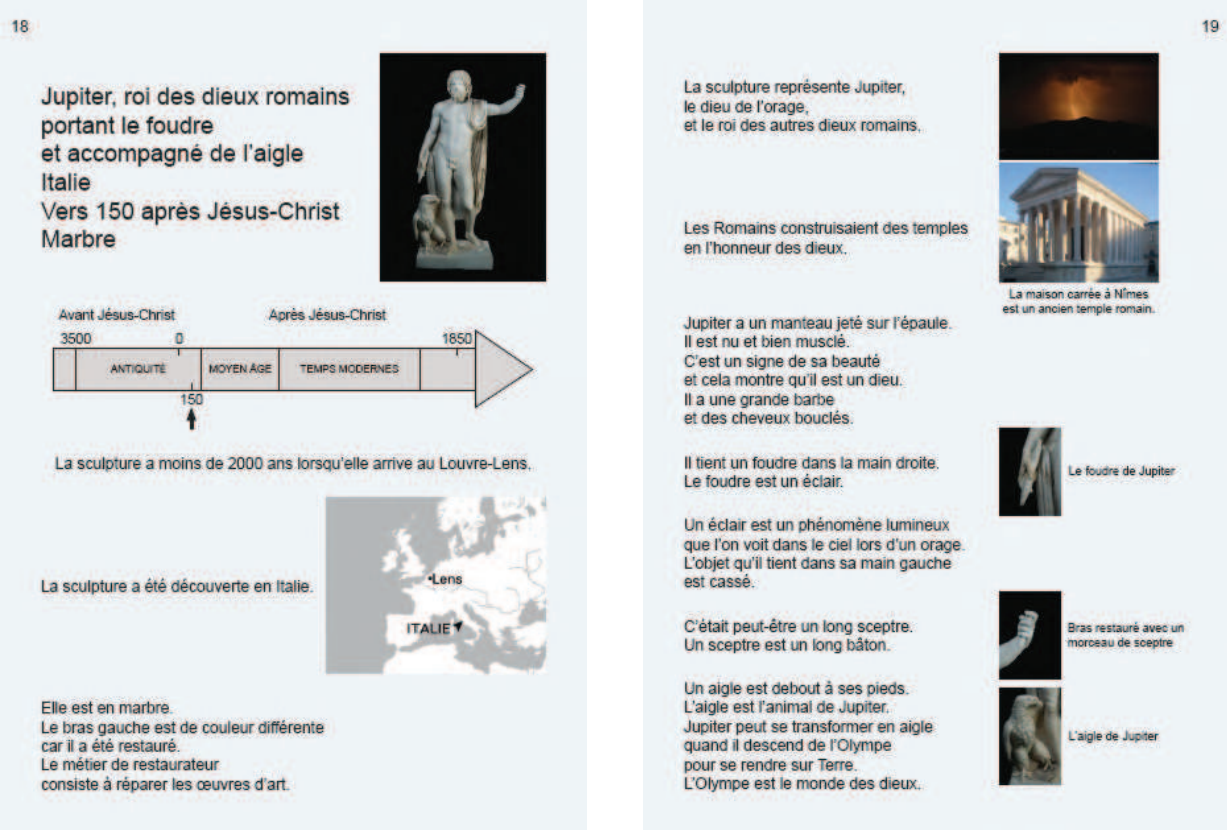


Illustration 23 : présentation d'une sculpture de Jupiter, extrait du livret FALC, 2019

Ce livret FALC est très exigeant en termes de contenu et très enrichissant. Tous les mots et notions complexes sont expliqués et recontextualisés. Le niveau de langage est encore plus simplifié que dans les cartels vulgarisés, qui ont amorcé cette réponse aux besoins d'adaptation du public déficient intellectuel. Les cartels vulgarisés, visibles de tous, participent donc à l'inclusion de tous

les publics, quand le livret FALC, spécifique aux personnes déficientes intellectuelles, recourt à leur intégration. Pourrait-on proposer directement des outils en FALC à tous les visiteurs ? Selon nous, quelques mots de spécialistes viennent à manquer dans les descriptions (comme par exemple le mot attribut qualifiant les représentations des dieux), mais nous pouvons imaginer retrouver ces informations simplifiées et imagées, fourmillant de détails, en bonne place dans le visioguide.

Autre facteur annoncé d'accessibilité intellectuelle, la présence de médiateurs en salle : « C'est encore au titre de l'accessibilité intellectuelle et culturelle que les visiteurs croisent sur leur chemin des médiateurs dans la Galerie du temps, dans le Pavillon de verre ou dans les expositions temporaires. » (Guépratte, 2014). Cette présence est annoncée sur la page accessibilité du site internet du musée : « La médiation humaine est au cœur de ce dispositif : chaque jour, des médiateurs sont présents dans les salles d'exposition pour accompagner chaque visiteur dans sa découverte du musée. Dans cette rencontre humaine, les visiteurs sont amenés vers les réponses aux questions qu'ils se posent. » Ainsi, dans les espaces d'exposition du musée ont lieu plusieurs fois par jour les *Impromptus*, des interventions de dix minutes autour d'une œuvre présentée par un médiateur du musée. Ces prises de parole sont signalées au public par des stickers apposés sous une œuvre à proximité de son cartel, mentionnant l'heure et la durée de cette intervention (voir photos ci-après) :

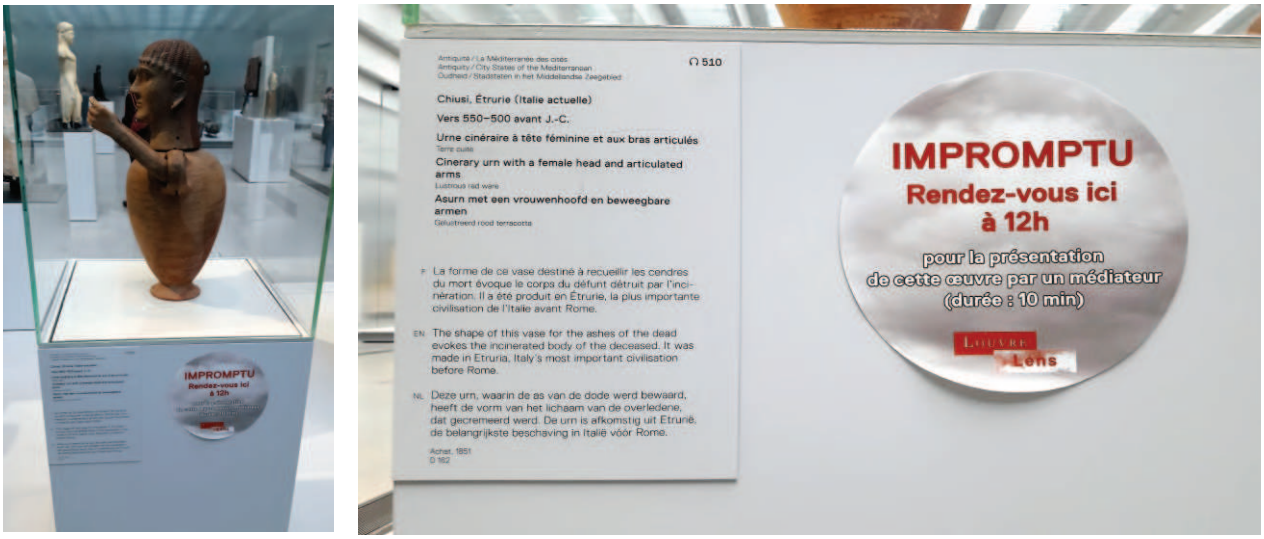


Illustration 24 : sticker Impromptu apposé sous une œuvre dans la Galerie du temps © photos de l'auteur, 2017

La responsable du Service des publics précise l'objectif de cette présence :

> le but c'est que cette prise de parole, ce débat, soit le moment où l'on démarre une relation avec quelqu'un qui incarne le musée et qui peut vous accompagner de façon spécifique et qu'il y ait quelqu'un qui puisse entendre les questions que vous vous posez. […] C'est une visite express en dix minutes. […] Mais c'est surtout une façon d'entrer en relation avec le médiateur ou le médiateur d'entrer en relation avec le visiteur pour qu'il puisse poser des questions et s'exprimer et être accompagné, et qu'il puisse être éclairé dans son appréhension de l'œuvre. (responsable du Service des publics).

Alors, s'agit-il ici d'accessibilité ? Car aucune problématique médico-sociale n'est particulièrement visée. De la même manière que pour le cartel développé, nous parlerions plutôt d'accès facilité au contenu. L'inclusion intellectuelle nécessiterait de la part des médiateurs de proposer un même discours à tous les visiteurs quels qu'ils soient, anticipant en amont toutes les problématiques (visuelles, auditives, mentales et motrices). Nous pensons que cette proposition de médiation relève également de l'interprétation, à savoir, le fait de se baser sur les représentations du public pour l'amener vers l'œuvre. De façon globale, nous pouvons donc catégoriser le musée du Louvre-Lens comme réalisé en accessibilité universelle.

2.1.3.2.2. UNE ADAPTATION « À LA CARTE »

Pourtant, la seule universalité du lieu ne suffit pas à toucher tous les publics. En effet, il est proposé d'ajouter une couche d'adaptation pour tous les publics fragilisés. La responsable du Service des publics évoque l'engagement du musée et du choix de positionnement auprès des accompagnateurs :

> un principe très simple que l'on a ici au Louvre-Lens qui est que nous ne sommes pas les meilleurs connaisseurs des publics, surtout de ceux-là. Ce sont les publics relais qui le sont. Et c'est vrai aussi pour les enseignants. On passe notre temps à le dire et ce n'est pas universel comme posture. […] je témoigne simplement d'un engagement qui va assez loin en la matière. (responsable du Service des publics).

Les projets personnalisés sont encouragés par le musée à travers le mini site Partenariats, indépendant du site principal, dédié aux partenaires du « social-handicap-santé » (voir photo ci-après et l'analyse détaillée en annexe)[134] . Sur ce mini site, « Le Louvre-Lens en partage » propose des outils, des formations, pour des venues en groupes, en autonomie ou avec accompagnement.

134 Site internet du Louvre-Lens [en ligne] URL : https://partenariats.louvrelens.fr/ [consulté le 28 décembre 2017].

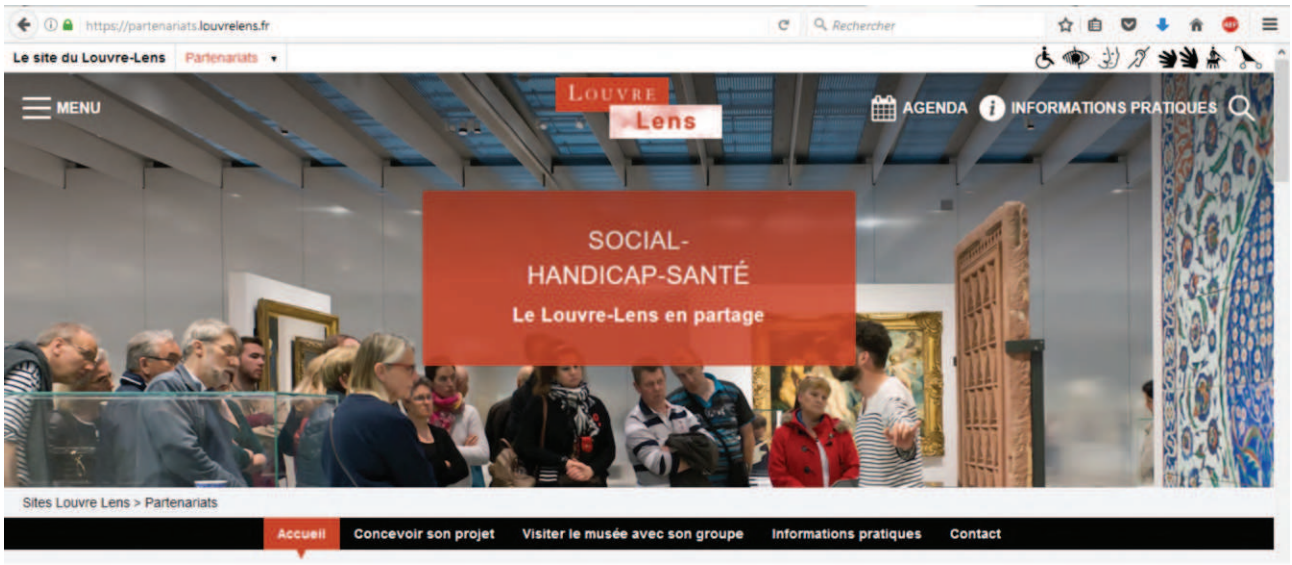


Illustration 25 : capture écran du mini site internet Partenariats du musée du Louvre-Lens, 2017.

Pour la visite de groupe en autonomie, le musée propose de former les personnes relais pour parler du musée à leurs publics fragilisés. Des stages sont à leur disposition : pour présenter les expositions (« l'ABC du musée »), travailler son discours (« stage d'approfondissement »), accompagner à la préparation de la visite (« un accompagnement vers l'autonomie »), ou co-construire ses propres cycles de visites. L'accompagnement du groupe par un médiateur du Louvre-Lens (« visiter le musée avec son groupe ») est proposé dans une gamme de prix variant entre 60€ pour une séance d'une heure, et 270€ pour deux séances d'une heure et demi dans la structure et huit séances d'une heure et demi au musée). Plusieurs formats de visites sont disponibles, « visites accompagnées » ou « visites-ateliers », en séance unique ou en cycles d'activités. Dans ce mini site, un guide en ligne est à destination des accompagnateurs de tous les publics fragilisés : « Le Louvre-Lens en partage : guide à l'usage des encadrants et relais du champ social, de la santé et du handicap ». Dans cette brochure sont présentés les médiateurs du musée avec leurs photos et leurs prénoms, un bref historique du musée et sa proposition d'accompagnement de tous les publics, un plan du lieu, le programme des expositions temporaires, et enfin sont énumérées les propositions de visites, de formations et les tarifs des activités. Des informations pratiques et un plan du lieu clôturent cette brochure.

Le musée du Louvre-Lens travaille avec le tissu local de proximité, ce qui lui confère un ancrage territorial fort auprès des structures. Il semblerait que le caractère régional favorise le partenariat : la responsable du Service des publics évoque l'exemple de « cette prison [de Vendin-le-

Vieil[135] qui] est à cinq kilomètres à vol d'oiseau du Louvre-Lens, donc il était hors de question quand elle a ouvert il y a un an et demi que l'on n'y intervienne pas. » En plus des sollicitations de la part des structures et vers les structures, le musée fait appel à des mécènes territoriaux. Lors de la table-ronde sur l'accessibilité de 2017, le responsable des partenariats a détaillé les structures avec lesquelles travaille le musée, l'objectif étant « d'ouvrir le musée aux structures et aux publics les plus larges possibles », avec un « accompagnement à la carte selon les spécificités de chacun ».

Pour le handicap, le musée propose une « prise en charge par l'équipe de médiation culturelle par le biais d'ateliers et de réalisations » ; le Louvre-Lens travaille avec des structures accueillant des personnes handicapées, telles qu'un service d'accueil de jour, un foyer de vie, un foyer d'accueil médicalisé... Concernant la santé, le musée propose une alternance « dans la structure et le musée pour une sensibilisation à la médiation cultuelle et artistique ». Plusieurs types de structures sont impliquées dans des partenariats, dont des cliniques psychiatriques pour adultes, un service de pédopsychiatrie du centre hospitalier de Lens, un EHPAD... Pour travailler avec le champ social, le musée du Louvre-Lens propose une « réinsertion dans la société par la participation à la vie culturelle » ; il y a une grande diversité de structures partenaires : un Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile (CADA), un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS), l'association ATD Quart Monde, la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ) avec des « mineurs condamnés à des peines en milieux ouverts ou fermés » [Unité Éducative en Milieu Ouvert (UEMO) ou STEMO (Services Territoriaux Educatifs de Milieu Ouvert)], il y a également une « convention avec les services pénitentiaire de Lille, pour des interventions en détention ». A propos du travail avec les détenus, la responsable du Service des publics précise :

> on travaille sur des maisons d'arrêts, des centres pénitentiaires ou des prisons de niveaux différents. Quand on dit prison, ça recouvre des réalités extrêmement différentes de détention et de publics. On intervient dans la maison centrale de niveau quatre de Vendin-le-Vieil qui est la prison la plus sécurisée de France où les détenus sont soit là pour des peines extrêmement longues, vingt-cinq ans, perpétuité, ce genre de choses, pour fait de terrorisme ou bandes organisées, enfin voilà en gros tous les réseaux comme ça, ou carrément de meurtres en série ou ce genre de choses, donc on intervient même là. Ces détenus ne sont évidemment pas permissionnables, donc on ne fait que des opérations hors-les-murs. Ce n'est pas simple. Mais on y va, ça fait partie de notre mission de service public là encore. (responsable du Service des publics).

Nous notons un réel investissement des équipes du musée malgré la difficulté. De plus, il y a une évolution même personnelle de la représentation que les médiateurs peuvent avoir de la prison :

135

> Le seul lieu où tous ne vont pas, parce que je les laisse choisir, parce qu'ils ne veulent pas y aller, je ne souhaite pas les forcer, c'est en prison. [...] Maintenant en prison, sur les quatorze, je crois qu'ils sont dix à y aller, neuf ou dix. On est parti de un, on est parti d'une seule personne au début, à neuf-dix en l'espace de trois ans, donc je suis très contente de ça. (responsable du Service des publics).

Les projets avec les publics empêchés s'inscrivent dans une démarche transversale aux trois secteurs médico-sociaux, médicaux et sociaux. En effet, ces projets ont majoritairement lieu hors les murs et pour plusieurs d'entre eux, le musée a recours à un dispositif innovant : le robot Robotino. Grâce à ce robot, les médiateurs du musée aident le public empêché à accéder aux œuvres d'art. Alors que les problématiques des personnes ne leurs permettent pas de se déplacer jusqu'au musée et donc d'entrer en contact direct avec les œuvres, ce public empêché peut néanmoins piloter Robotino à l'intérieur du musée. L'originalité de ce dispositif de médiation réside dans la présence des médiateurs du Louvre auprès des personnes depuis leur lieu d'enfermement. Il s'agit du dispositif qui nous a mené à nous intéresser initialement au musée du Louvre-Lens. La responsable du Service des publics nous détaille les objectifs de la médiation auprès des publics empêchés :

> on met en place des outils qui nous permettent de faciliter le dialogue, l'échange, la compréhension des sujets, qui permettent de faciliter ou de réduire la distance physique qu'il peut y avoir entre le musée et les publics et notamment ceux que l'on dit empêchés, ce qui ne peuvent pas se déplacer comme par exemple dans les prisons ou dans les hôpitaux. C'est là que Robotino par exemple intervient. […] Ces publics-là ne pouvant pas sortir, c'est pour eux d'abord que l'on conçoit le projet, c'est vraiment d'abord pour les publics empêchés. (responsable du Service des publics).

Mais au-delà des publics empêchés, le musée peut se servir de cet outil pour d'autres publics « qui sont trop éloignés de la culture pour lesquels le déplacement jusqu'au musée n'est pas aisé sociologiquement ou économiquement ou… Et là, on va aussi utiliser Robotino. ». Ainsi, là encore, le dispositif de médiation ne vise pas un seul public.

En dehors des dispositifs de médiation hors les murs qui se justifient, la globalité de ces projets ajoute une couche d'adaptation, qui fait rebasculer le musée dans un système d'intégration des publics fragilisés, un à un, groupe par groupe. La visée universelle initiale du lieu, tendant vers l'inclusion, nous interroge donc sur une universalité non poussée à son paroxysme. Cela nous amène à considérer le musée du Louvre-Lens dans une inclusion partielle de tous les visiteurs.

2.1.3.2.3. DES INFLUENCES MAIS UNE INDÉPENDANCE

Pour développer sa médiation, le Louvre-Lens s'est appuyé sur l'expertise du musée du Louvre mais jusqu'à un certain point :

> On ne peut pas transférer, on ne peut pas transposer le modèle du Louvre sur le Louvre-Lens parce que tout simplement les publics derrière ne sont pas les mêmes. Donc si on veut considérer les publics dans les projets que l'on mène, on va retenir les préconisations, la façon de s'adresser au public, les conclusions du Louvre mais sur tout le montage du projet, on va laisser la place à l'adaptation, à l'adaptation au public auquel on s'adresse. […] pour bien faire les choses, on est aussi contraint d'écouter les publics et du coup de toujours finalement monter un projet spécifique. Mais fort de l'enseignement du Louvre. (responsable du Service des publics).

Pour comprendre les différences d'un Louvre à l'autre, nous prendrons pour exemple un projet réalisé avec l'un de nos publics cibles[136], les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. Alors que le musée du Louvre a développé le programme « Le Louvre en tête » à destination du public atteint de la maladie d'Alzheimer, le Louvre-Lens ne propose donc pas ce programme. Nous pouvons alors nous demander si ce modèle est généralisable, ce qui peut être transmis et applicable, et jusqu'à quel point, surtout dans un lieu composé du même ADN. La responsable du Service des publics précise :

> On va récupérer les conclusions en termes de savoir-faire, les préconisations, ce genre de choses. Après nos publics n'étant pas les mêmes, parce que le Louvre par exemple travaille avec l'AP-HP [Assistance Publique – Hôpitaux de Paris], nous on va travailler avec une petite clinique. Donc forcément les modalités ne sont pas du tout les mêmes. On a des liens peut-être plus directs avec les équipes soignantes. (responsable du Service des publics).

Ainsi le projet est repensé, pour une autre structure, d'autres groupes de patients. L'évaluation est questionnée car non systématique pour les projets médicaux au musée. Dans le projet Alzheimer, la demande émane du musée :

> Quand on se lance dans des projets pour des patients d'Alzheimer, on va demander aux équipes médicales de mettre en place un protocole, on va leur demander, on va leur suggérer de mettre en place un protocole de suivi de manière à évaluer les résultats sur les patients, au-delà du résultat immédiat de bien-être, de bonheur, de plaisir, de compréhension, d'être ensemble, aussi de sociabilité, que nous on est susceptible d'évaluer en partie avec l'aide des soignants qui accompagnent par exemple. (responsable du Service des publics).

Le musée compte donc sur l'appui des partenaires en tant que spécialistes des publics fragilisés mais également en tant que responsables de l'évaluation : « notre responsabilité c'est d'indiquer aux

136 Lors de l'entretien avec la responsable du service des publics et de la visite du musée, nous étions au début de notre phase exploratoire, nous n'avions pas encore ciblé de publics fragilisés.

médecins par exemple que c'est à eux d'évaluer bien pour avancer et faire mieux la prochaine fois. ».

Ainsi, il ne parait pas si évident d'appliquer un format de visite d'un musée à l'autre. Or, les problématiques des publics fragilisés ne semblent pas si différentes d'une région à l'autre. Autre inspiration, cette fois d'un continent à l'autre :

> on regarde beaucoup ce qui se fait au Québec… c'est plutôt une intention et une vision partagée de la place des publics au cœur du musée. En Amérique du Nord et au Canada et au Québec, aujourd'hui il y a la réflexion très partagée que l'on connaît un petit peu en France mais qui est moins partagée, en tous cas qui a moins de traduction en des actions elles-mêmes en tous cas jusqu'ici […] Ce sont des modèles en muséologie. [...] On s'inspire, on ne garde pas tout, parce que ce ne sont pas tout à fait les mêmes cultures. Tout n'est pas transposable, tout n'est pas souhaitable non plus, il y a du bon et il y a du moins bon. Mais dans le bon, ils sont quand même effectivement excellents. (responsable du Service des publics).

Une vision nord-américaine qui n'est pas non plus appliquée à la lettre. Car le musée ne se positionne pas dans une visée d'art-thérapie :

> nous on ne pratique pas l'art-thérapie au musée, on accompagne des publics dans des démarches qui sont celles du musée, qui visent le bien-être, le plaisir, la stimulation de tous les sens, et on laisse le soin par exemple aux médecins d'évaluer le bienfait de tout ça. C'est-à-dire comme on n'a pas d'équipe médicale, ou de soignants, ou de personnes formées en la matière, et que l'on n'a pas forcément vocation à en avoir. (responsable du Service des publics).

Pourtant, le musée du Louvre-Lens semble s'inscrire dans la continuité du Musée des Beaux-Arts de Montréal en reprenant le titre phare de son programme à destination des publics fragilisés « le musée en partage ». Or pour le musée du Louvre-Lens en partage, il ne s'agit apparemment pas de déroger à la mission centrale de transmission des œuvres d'art, pour questionner le soin. Cette dimension de santé est envisagée à raison comme relevant de professionnels.

Si l'art-thérapie n'est pas un projet du musée, l'association d'un atelier avec les projets des publics fragilisés est quasi systématique au Louvre-Lens :

> nous on pratique l'atelier, on fait beaucoup d'ateliers pratiques, de pratiques artistiques avec ces publics-là. La plupart du temps dans les déroulés des activités que l'on produit, l'objectif c'est l'appropriation des contenus vus en visite d'abord. C'est-à-dire l'objectif ce n'est pas le lieu d'expression……d'expression libre, ça c'est un objectif secondaire. Mais le premier objectif c'est l'appropriation des contenus. C'est-à-dire que l'on va manipuler les contenus, en manipulant de la matière, en reformulant, en comprenant la difficulté d'une technique. Voilà, c'est la pédagogie de la répétition avec reformulation. Et l'atelier permet ça, et le permet de façon hyper ludique. (responsable du Service des publics).

Nous notons l'importance de l'atelier comme outil de compréhension, pédagogique. Ici, la dimension intellectuelle de l'œuvre semble prioritaire devant la dimension émotionnelle et personnelle (à l'inverse du musée des Augustins, étudié précédemment). Cependant, la pratique artistique nous éloigne de notre recherche qui se centre sur le contact direct devant les œuvres. Nous n'affinerons donc pas la construction des projets co-construits au Louvre-Lens et proposons de résumer ces projets sur-mesure par le tableau page suivante.

L'aspect pédagogique apparaît comme primordial au musée du Louvre-Lens :

> On est un lieu de transfert pédagogique […] ce qui est toujours très opérant en matière de transmission notamment avec des publics qui sont un peu réfractaires à la transmission ou qui se trouvent en difficulté.[...] On est un musée qui est quand même pédagogique avant toute chose. Effectivement, on commence à bien connaître les techniques de la pédagogie, ça fait partie de nos métiers aussi. Donc oui, on utilise tout ce que l'on peut utiliser comme levier. (responsable du Service des publics).

Cette connaissance forte et avancée de la pédagogie nous semble être apportée par les quatre professeurs détachés de l'éducation nationale au sein du musée. Nous pouvons alors questionner l'influence de professionnels rattachés dans les équipes de médiation : serait-il envisageable de rattacher d'autres types de professionnels ?

Par ailleurs, une identité propre en termes de réponse aux publics fragilisés à travers leurs accompagnateurs médicaux et/ou sociaux semble recouvrir une part importante de l'identité de chaque musée : le Service des publics s'affirme, s'affranchit, se positionne.

DISPOSITIF DE MÉDIATION 4		<u>Musée du Louvre-Lens</u> **toutes problématiques** **PROJETS SUR-MESURE**
MUSÉE	**Service des publics**	
	. personnel dédié au projet	. tous les médiateurs du Service des publics
	. terminologie employée	. tous les publics, personnes, usagers...
	Par rapport à la problématique	
	. méthodologie / inspiration	. appui sur les partenaires / inspiration MBAM
	. concepteur (formé)	. médiateur non formé
	. médiateur (formé)	. médiateur non formé
	Offre de médiation	
	. visibilité	. mini site Partenariats
	. sur demande ou pré-construite	. sur demande
	. fluidité (réservation, préparation...)	. préparation
PUBLIC	**Groupe**	
	. constitution, identification	. groupes de publics issus du médical et/ou social
	. visiteurs fragilisés	. bénéficiaires, usagers
	. autonomie ou accompagnateur	. accompagnateur
	Aménagement	
	. convivialité (goûter...)	. selon les projets
	. confort (siège..)	. selon les projets
	Support	
	. sur le contenu (livret...)	
	. dérivé (souvenir...)	. produits des ateliers (quasi systématiques)
MÉDIATION	**Dispositif**	
	. co-concepteur (formé)	. triangulation avec accompagnateur professionnel
	. co-médiateur (formé)	(formé) et public fragilisé (implication).
	Œuvres	
	. lieu	. selon les projets
	. présélection	. selon les projets
	. support pour	. transmission
	Étapes vers l'inclusion	
	. intégration : adaptation (sur-mesure, dédiée), accessible	. adaptation pour toutes les problématiques => **intégration**
	. inclusion : universalité (ou piste)	
	. au-delà (implication, soin...)	. implication du public fragilisé dans le dispositif
Dispositif de médiation		**Visite-atelier impliquant le public fragilisé**
Maîtrise de la problématique		**Appui sur un professionnel et le public cible**
Médiateur		**Co-concepteur non formé, travail en co-construction**

2.1.3.3. ÉTUDES DES DISPOSITIFS DE MÉDIATION

Nous allons étudier l'approche du musée concernant tout d'abord la spatialité de la Galerie du temps, exposition semi-permanente conçue en accessibilité universelle, puis la temporalité particulière de la première journée de l'accessibilité, proposant deux expérimentations de dispositifs à destination commune du grand public et du public déficient visuel.

2.1.3.3.1. LA GALERIE DU TEMPS

Depuis son ouverture le 4 décembre 2012, l'espace de la Grande galerie du musée du Louvre-Lens abrite l'exposition de la Galerie du temps, dont l'entrée est gratuite. Cette exposition temporaire est caractérisée par sa semi-permanence. Initialement d'une durée de cinq ans, elle devait prendre fin le 4 décembre 2017, mais elle est finalement prolongée et toujours exposée en 2019. La semi-permanence de cette exposition désigne le roulement d'œuvres issues des collections du musée du Louvre, qui a lieu à chaque date anniversaire. Pour débuter sa présentation, nous nous appuyons sur les pages consacrées dans le livret FALC, rapportées ci-dessous :



Illustration 26 : présentation de la Galerie du temps dans le livret FALC, 2019

Nous en apprenons sur la configuration de la salle, sa disposition chronologique particulière et la provenance d'œuvres de plusieurs pays (à gauche l'Europe et à droite l'Orient). Cela s'oppose à la configuration traditionnelle par départements au musée du Louvre (Fraysse, 2017) ou par parcours (quelques-uns sont cependant proposés dans le visioguide).

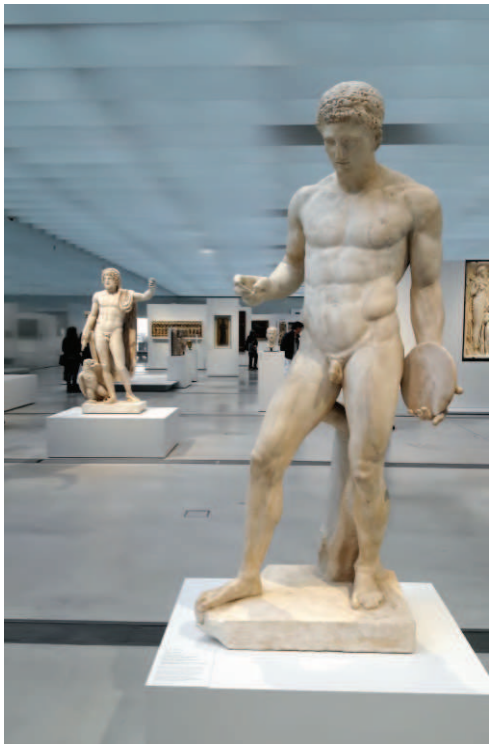
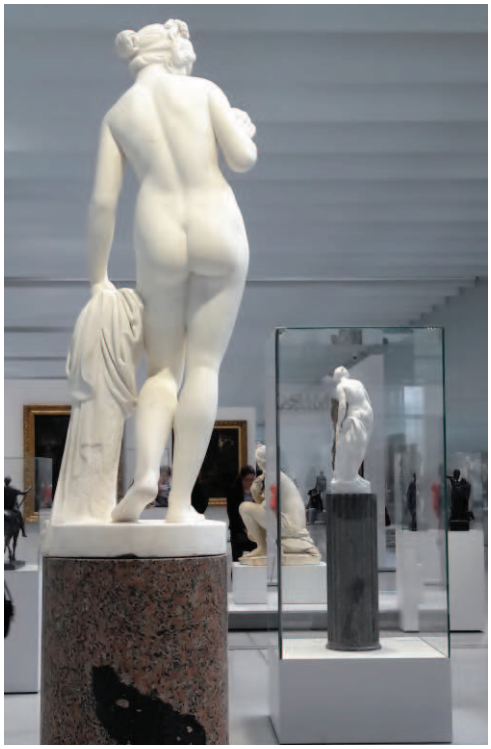
La conception de cette Galerie du temps est l'idée d'Henry Loyrette ancien président du Louvre, porté par deux anciens conservateurs devenus aujourd'hui le président-directeur du Louvre pour Jean-Luc Martinez, et le directeur de la médiation du Louvre pour Vincent Pomarède. Le tout avec la contribution des architectes de Sanaa qui ont fait appel au studio Adrien Gardère. Selon la responsable du Service des publics, un impact sensoriel est induit par ce lieu qui renvoie « une esthétique de la sidération qui est toute douce », pas nécessairement perceptible par le visiteur : l'acoustique particulière confère « une sensation, à la fois d'espace, d'espace très vaste, d'aération, de légèreté. Et en même temps, une espèce d'intimité », ; des effets visuels sont également favorisés par le décor :

> Parce qu'il y a de l'aluminium anodisé sur les parois, qui reflète les œuvres mais c'est un reflet flouté, ce qui fait que vous avez une perception hyper précise, les autres vous les voyez de loin parce que tout est flou autour de vous, tout est flou mais l'œuvre elle est précise. C'est un peu comme quand vous tombez amoureuse dans un film, dans un film allemand des années 30, vous voyez cette perspective qui file comme dans un tube où tout est flou et l'être aimé est lui très bien défini, eh bien ça fonctionne comme ça. (responsable du Service des publics).

L'innovation réside dans, « un rapport au corps dans cette galerie qui est inédit. » (responsable du Service des publics), car le visiteur est le déclencheur du sens des œuvres :

> Parce qu'en fait vous êtes le curseur du temps qui passe. Et chaque pas que vous allez faire, parce que l'accrochage est rigoureusement chronologique, chaque pas que vous allez faire, vous fais avancer dans l'histoire. Donc c'est vous le curseur et c'est vous qui créez le sens des œuvres. […] Et c'est le visiteur qui va déclencher le sens des œuvres en se plaçant là ou là ou là. Sachant que tous les dialogues entre les œuvres qui sont co-visibles ont été pensés par les conservateurs pour être légitimes. Où qu'il se place, il va déclencher des comparaisons, des relations entre les œuvres qui sont légitimes. Et il va du coup en être l'auteur, le visiteur, et ça c'est beau. (responsable du Service des publics).

Pour illustrer ce dialogue entre les œuvres, nous prendrons deux exemples (en photos ci-après). Ces comparaisons entre les attitudes des sculptures (soit le déhanchement nommé *contrapposto*) est effectivement déclenché par notre position et notre regard orienté en diagonale.

Illustrations 27 : co-visibilité du contrapposto masculin et féminin, Galerie du temps © photos de l'auteur, 2017

La Galerie du temps est-elle conçue universellement ? Nous avons déjà précédemment évoqué l'accès facilité au contenu dans tout le musée, c'est également le cas dans cet espace :

> il y a une espèce de facilité de compréhension. Ce n'est pas la facilité qui est perçue, c'est que l'on ne note pas de difficulté à comprendre. A évaluer c'est très difficile, mais effectivement les résultats des enquêtes, c'est ça, c'est qu'il n'y a pas de difficulté à comprendre. Disons qu'il y en a moins qu'ailleurs. Beaucoup beaucoup moins. (responsable du Service des publics).

La muséographie de la Galerie du temps dans un seul et même espace, sans parcours de visite, a invalidé les solutions traditionnelles en termes d'autonomie par rapport à la déficience visuelle :

> on avait pensé mettre un fil d'Ariane etc, etc… sauf que c'est contredire complètement la muséographie et le sens même de l'expo. On a des livrets tactiles on a ce genre de choses, on a un parcours en audiodescription dans le guide multimédia, simplement ce n'est pas encore suffisant. […] Je ne vois pas comment on peut rendre justice à l'espace d'expo avec des outils en autonomie, ça ne fonctionne pas en fait, ce n'est pas possible. Et je n'ai pas envie de trahir l'expo parce que ce serait contredire tout simplement le principe d'accessibilité totale, et en même temps on contredit le principe d'accessibilité totale en ne permettant pas d'autonomie pure. (responsable du Service des publics).

L'objectif de recherche d'autonomie nous amène à considérer une accessibilité universelle, donc autorisant l'ajout de dispositifs supplémentaires : pour être autonomes plusieurs publics fragilisés doivent avoir recours au visioguide, au livret FALC, ou au livret braille... Résumons cette analyse :

DISPOSITIF DE MÉDIATION 5	<u>Musée du Louvre-Lens</u> **toutes problématiques médico-sociales** **GALERIE DU TEMPS**
MUSÉE **Service des publics** . personnel dédié au projet . terminologie employée	 . autonomie, médiateurs régulièrement en salle . tous les publics
Par rapport à la problématique . méthodologie / inspiration . concepteur (formé) . médiateur (formé)	 . innovation muséographique . professionnels expérimentés et architectes formés . médiateur non formé
Offre de médiation . visibilité . sur demande ou pré-construite . fluidité (réservation, préparation...)	 . onglet « accessibilité » sur le site internet . pré-construite . gratuité
PUBLIC **Groupe** . constitution, identification . visiteurs fragilisés . autonomie ou accompagnateur	 . autonomie
Aménagement . convivialité (goûter...) . confort (siège..)	 . non
Support . sur le contenu (livret...) . dérivé (souvenir...)	
MÉDIATION **Dispositif** . co-concepteur (formé) . co-médiateur (formé)	
Œuvres . lieu . présélection . support pour	 . transmission
Étapes vers l'inclusion . intégration : adaptation (sur-mesure, dédiée), accessible . inclusion : universalité (ou piste) . au-delà (implication, soin...)	 . accessibilité pour toutes situations de handicap . recherche d'universalité => **inclusion partielle**
Dispositif de médiation	**Exposition conçue en accessibilité universelle**
Maîtrise de la problématique	**Équipe de professionnels expérimentés ou formés**
Médiateur	**Ponctuel**

2.1.3.3.2. *La journée de l'accessibilité*

Nous venons d'étudier la spatialité spécifique de la Galerie du temps. Nous allons à présent apporter la temporalité de la journée de l'accessibilité du 30 avril 2017 (voir photo du programme ci-après). Nous avons participé aux quatre propositions de cette journée, à savoir la table-ronde autour de l'accessibilité, et les trois dispositifs expérimentés pour l'occasion : « Les impromptus cachés », « Visite de la Galerie du temps en LSF », et la « Balade casquée ».

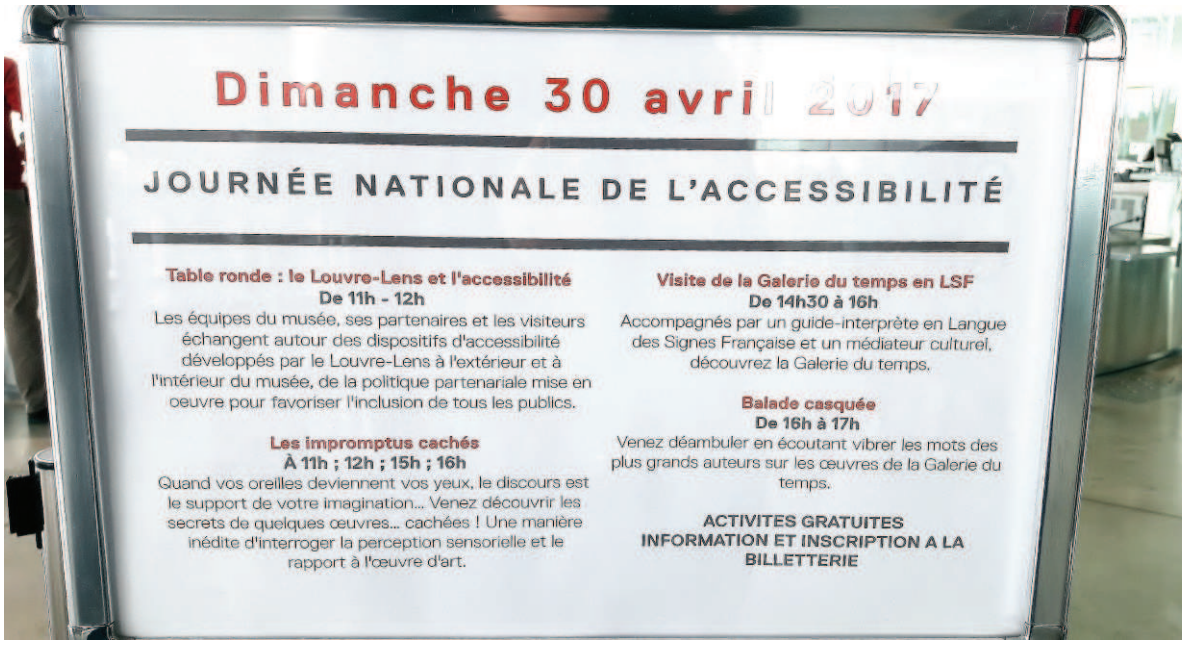


Illustration 28 : affiche du programme de la journée de l'accessibilité au Louvre-Lens © photo de l'auteur, 2017

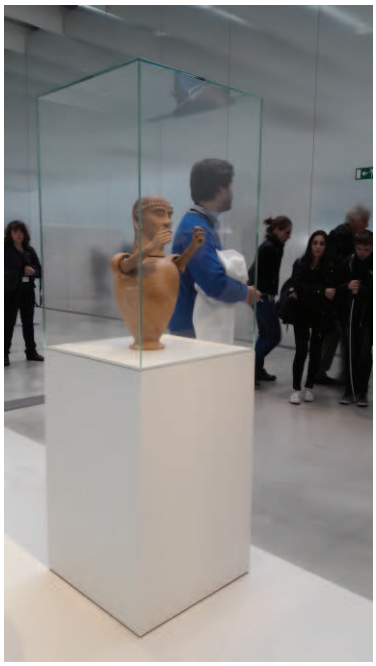
Lors de cette journée de l'accessibilité, il s'agissait de visiteurs libres, non accompagnés dans le cadre de projets co-construits avec le musée, donc aucun atelier n'était proposé à la suite des visites. Nous étudierons donc les deux spatio-temporalités en rapport avec notre public cible déficient visuel : les Impromptus cachés et la Ballade casquée. Lors de nos observations, le public était hétérogène, nous n'avons repéré qu'un seul visiteur déficient visuel, cette même personne a suivi les deux visites. Nous avons recueilli les impressions de l'accompagnateur de ce visiteur de manière informelle.

2.1.3.3.2.1. Les *Impromptus* cachés

L'objectif visé par le musée s'exprime dans son intention stipulée sur le programme : « Quand vos oreilles deviennent vos yeux, le discours est le support de votre imagination... Venez découvrir les secrets de quelques œuvres... cachées ! Une manière inédite d'interroger la perception sensorielle et le rapport à l'œuvre d'art. » (programme de la journée d'accessibilité).

A l'occasion de la journée de l'accessibilité, les interventions à horaires fixes des médiateurs, nommées Impromptus, sont modifiées. Au lieu de se contenter du sticker apposé sous l'œuvre (comme vu précédemment, voir photos précédentes du point 2.1.3.2.1. Une accessibilité « maximale » universelle), le médiateur interpelle le public sur une visite particulière : un œuvre est cachée par un drap puis est décrite à l'aveugle. C'est le drap, posé par des médiateurs un peu avant, qui interpelle les visiteurs. Lors de notre observation d'un Impromptu caché, une vingtaine de personnes se sont rassemblées spontanément autour du médiateur. Cette intervention a commencé par une description de cinq minutes de l'œuvre cachée par le drap. Ensuite, le drap a été ôté par le médiateur qui a poursuivi par un commentaire de quinze minutes environ, plutôt classique et assez complexe autour de l'œuvre et de l'Histoire de l'art (voir photos du dispositif ci-après).





Illustrations 29 : œuvre de la Galerie du temps, cachée par un drap, puis drap ôté © photo de l'auteur, 2017

Étudions à présent le dispositif par rapport au public déficient visuel. La question sensorielle est abordée pendant la description de l'œuvre cachée. En effet, ce dispositif enlève un sens temporairement au grand public, le public « voyant » (en opposition aux mal ou non-voyants). C'est

le retrait d'un sens qui crée l'expérience originale de cette visite. Ainsi, tous les visiteurs sont placés dans la même situation : personne ne peut discerner l'œuvre. Or, pour le public déficient visuel, le sens de la vue lui fait déjà défaut. De plus, le côté ludique du drap posé sur l'œuvre ne le concerne pas. En effet, quel serait l'intérêt pour lui ? S'il est aveugle ou malvoyant, le visiteur peut néanmoins être en capacité de mobiliser ses résidus visuels, mais avec le drap il perd, lors de la description de l'œuvre cachée, les informations basiques auxquelles il a encore accès (couleur, taille, forme...). Le point positif de ce dispositif pour les déficients visuels, est que grâce au fait de cacher l'objet, le médiateur propose une description plus fine et plus détaillée de l'objet. L'artifice du drap et le vocabulaire de « caché » n'apportent donc rien de plus à une personne déficiente visuelle, et semblent alors voués à toucher le grand public. Nous pouvons percevoir ce dispositif comme une sensibilisation au sensoriel par le ludique : une sensibilisation à la problématique de la cécité auprès des voyants.

Cette visite est donc adaptée pour les personnes déficientes visuelles, mais elle ne va pas au-delà du discours et d'une description plus poussée lorsque l'œuvre est cachée sous le drap. Alors que le dispositif joue sur le sens de la vue pour le grand public, il n'apporte pourtant pas de sensorialité supplémentaire au public déficient visuel. Ce dispositif nous semble vouloir réunir le grand public et le public déficient visuel, dans une visée inclusive, au-delà de la seule adaptation. Cependant, tous les publics fragilisés ne sont pas visés. L'inclusion n'est pas totale, nous l'avions précédemment qualifié (au musée des Augustins), de mixité. Nous résumons notre analyse du dispositif de médiation de l'Impromptu caché dans le tableau page suivante.

Par ailleurs, nous avons également observé la première visite en LSF proposée comme une traduction d'une visite traditionnelle par un médiateur, traduite par une interprète. Cette solution n'est pas optimale pour le public sourd qui perd en qualité, la traduction en français signé ne respectant pas la syntaxe de la langue des signes, ce qui appauvrit la communication et rend la visite plus monotone qu'en LSF. De plus, l'association de deux personnes qui parlent provoquent une double attention pour le visiteur (et donc une perte d'attention), sans oublier l'œuvre à regarder : donc trois sources d'informations à alterner en fonction des besoins (nous attirons l'attention sur le fait que le visiteur sourd doit quitter des yeux le guide pour regarder l'œuvre, il y a donc rupture de la communication ; dans le cas de traduction, aucun temps n'est prévu par le guide, ce qui est prévu lors de visite LSF). Après analyse du Louvre-Lens, nous voyons dans cette intention, le fait de réunir à nouveau un public déficient et le grand public, dans une recherche d'inclusion. Cependant, ici, au détriment du public cible.

DISPOSITIF DE MÉDIATION 6		<u>Musée du Louvre-Lens</u> **problématique médico-sociale : déficience visuelle** **IMPROMPTU CACHÉ**
MUSÉE	**Service des publics**	
	. personnel dédié au projet	. médiateur
	. terminologie employée	. aucune, à l'attention de tous les visiteurs
	Par rapport à la problématique	
	. méthodologie / inspiration	. audiodescription
	. concepteur (formé)	. ?
	. médiateur (formé)	. médiateur non formé
	Offre de médiation	
	. visibilité	. expérimentation décrite sur l'affiche de la journée
	. sur demande ou pré-construite	. pré-construite
	. fluidité (réservation, préparation...)	. heures fixes, lieu désigné par le drap
PUBLIC	**Groupe**	
	. constitution, identification	. visiteurs de la Galerie du temps
	. visiteurs fragilisés	. au moins un, déficient visuel
	. autonomie ou accompagnateur	. accompagnateur pour la déficience visuelle
	Aménagement	
	. convivialité (goûter...)	. drap : ludique, devinette de l'œuvre cachée puis décrite
	. confort (siège..)	. non, debout
	Support	
	. sur le contenu (livret...)	. non
	. dérivé (souvenir...)	. non
MÉDIATION	**Dispositif**	
	. co-concepteur (formé)	. ?
	. co-médiateur (formé)	. non
	Œuvres	
	. lieu	. Galerie du temps
	. présélection	. oui
	. support pour	. transmission
	Étapes vers l'inclusion	
	. intégration : adaptation (sur-mesure, dédiée), accessible	. adaptation à la déficience visuelle
	. inclusion : universalité (ou piste)	. piste d'universalité : audiodescription
	. au-delà (implication, soin...)	vise l'**inclusion** (pas de tous les publics fragilisés)
Dispositif de médiation		**Visite descriptive pour public mixte**
Maîtrise de la problématique		**Appui sur une technique pour la déficience visuelle**
Médiateur		**Médiateur habituel avec adaptation en amont**

2.1.3.3.2.2. La balade casquée

L'objectif de ce dispositif est mentionné sur le programme de la journée de l'accessibilité : « Venez déambuler en écoutant vibrer les mots des plus grands auteurs sur les œuvres de la Galerie du temps. » Ce type de visite est testée pour la première fois. Il s'agit d'une expérience de déambulation en compagnie (vocalement) d'écrivains et de critiques d'art sur le sujet du musée du Louvre. Ce n'est pas un audioguide enregistré mais une expérience de visite commentée indirectement (par l'intermédiaire d'un casque) par des médiateurs du musée qui lisent des textes. Le visiteur muni d'un casque audio se laisse porter par la lecture de textes en rapport avec des œuvres de la Galerie du temps, provenant donc du musée du Louvre. Au fil des lectures, des indices au sujet des œuvres permettent au visiteur de retrouver l'œuvre en question. Ce n'est pas une obligation d'être face à la « bonne » œuvre, le visiteur peut déambuler et se laisser porter par les récits. Les autres visiteurs peuvent également l'aider à trouver l'œuvre dont parle le texte (en étant positionnés devant). Nous avons suivi cette visite et donc testé cette approche par casque tout en observant les quatre autres visiteurs dont un déficient visuel, sa sœur et sa mère. Nous retenons de cette expérience une sensation de déconnexion du lieu et de la proximité des autres visiteurs. Il s'agit d'une bulle narrative et poétique où le visiteur est connecté aux œuvres par les mots de ceux qui ont su en parler le mieux. C'est un moment délectable, une façon de savourer de manière vraiment privilégiée les joyaux de l'Histoire de l'art. La lecture en direct ajoute une certaine intimité, et l'alternance entre les deux voix des médiateurs évite la monotonie. Détail technique, la faible portée des casques audio a nécessité leurs présences physiques dans la Galerie-même alors qu'initialement ils devaient être en retrait dans une autre salle. Cela à ajouté au partage de ce moment privilégié sans que les médiateurs ne soient en observation des réactions des visiteurs.

Au-delà de la délectation, nous pouvons nous demander à quel niveau ce dispositif est pensé pour des publics fragilisés et quels publics sont ciblés. Comme il s'agit d'une innovation, le dispositif n'est pas modifié pour être adapté ce qui suppose qu'il doit être pensé pour être directement inclusif ou non. A priori, cela vise un public érudit, qui en plus d'aimer les musées, apprécie la littérature et la poésie. Une famille avec un enfant aveugle participait à cette visite, la mère était déçue car ce dispositif utilisait encore le canal visuel-auditif et n'apportait pas d'autres informations sensorielles à son enfant. En effet, pour le public déficient visuel, la recherche d'œuvres correspondantes aux textes est un obstacle. Cette visite originale et poétique nous semble cibler la mixité de publics, déficient visuel et grand public, cependant l'ensemble de l'expérience n'est pas réalisable par le public cible de cette journée. Résumons notre analyse dans un tableau :

DISPOSITIF DE MÉDIATION 7		<u>Musée du Louvre-Lens</u> **problématique médico-sociale : déficience visuelle** **BALADE CASQUÉE**
MUSÉE	**Service des publics**	
	. personnel dédié au projet	. deux médiateurs
	. terminologie employée	. aucune, à l'attention de tous les visiteurs
	Par rapport à la problématique	
	. méthodologie / inspiration	. appui sur les grands auteurs de la littérature
	. concepteur (formé)	. ?
	. médiateur (formé)	. médiateurs non formés
	Offre de médiation	
	. visibilité	. expérimentation décrite sur l'affiche de la journée
	. sur demande ou pré-construite	. pré-construite
	. fluidité (réservation, préparation...)	. heure fixe
PUBLIC	**Groupe**	
	. constitution, identification	. visiteurs de la Galerie du temps
	. visiteurs fragilisés	. au moins un, déficient visuel
	. autonomie ou accompagnateur	. accompagnateur pour la déficience visuelle
	Aménagement	
	. convivialité (goûter...)	. au contraire : bulle d'intimité
	. confort (siège..)	. balade
	Support	
	. sur le contenu (livret...)	. non
	. dérivé (souvenir...)	. non
MÉDIATION	**Dispositif**	
	. co-concepteur (formé)	. ?
	. co-médiateur (formé)	. non
	Œuvres	
	. lieu	. Galerie du temps
	. présélection	. oui
	. support pour	. transmission par des auteurs
	Étapes vers l'inclusion	
	. intégration : adaptation (sur-mesure, dédiée), accessible	. semi-accessibilité d'un dispositif grand public => **intégration**
	. inclusion : universalité (ou piste)	. piste d'universalité : lecture de textes, d'histoires
	. au-delà (implication, soin...)	
	Dispositif de médiation	**Visite-littéraire grand public**
	Maîtrise de la problématique	**Mise en difficulté pour reconnaître les œuvres**
	Médiateur	**Lecteur**

BILAN. MUSÉE DU LOUVRE-LENS

Selon notre étude, le Louvre-Lens s'attache à considérer tous les publics avec le moins de stigmatisation possible, pas de dénomination des publics fragilisés, ouverture des dispositifs de médiation en mixité avec le grand public. Cependant, les dispositifs de médiation mêlant la cible du grand public et d'un public fragilisé, se fait plutôt au détriment des problématiques de ce dernier. Ce constat, comme au musée des Augustins, fait ici aussi apparaître la limite de la non formation des médiateurs-concepteurs.

En synthèse, nous positionnons le Louvre-Lens dans une visée d'inclusion, partiellement atteinte. En effet, dans un espace conçu pour être accessible universellement (version souple de la conception universelle autorisant les ajouts de dispositifs de médiation complémentaires), une couche d'adaptation est pourtant nécessaire pour les publics fragilisés (toutes problématiques confondues), autonomes ou en groupes. Qu'en conclure alors au sujet de la conception universelle ? Sa simple application au musée ne semble par permettre l'inclusion de tous les publics. Faut-il alors repenser sa transposition ?

Concluons cette étude par le tableau récapitulatif suivant :

Rapport au public fragilisé	MUSÉE DU LOUVRE-LENS
DISCOURS . terminologie orale . terminologie écrite . visibilité des offres	 . bénéficiaires, usagers, ces publics-là . visiteurs, tous les publics (site internet) . accessibilité + logos + mini site dédié aux partenaires
INTÉGRATION	. adaptation à la carte pour tous les partenaires . appui sur le savoir d'un partenaire extérieur . non maîtrise des problématiques . implication du public fragilisé dans la conception . sensibilisation directe aux problématiques
INCLUSION	. inclusion dans l'ADN du musée . favorisée par l'accessibilité maximale (bâtiment neuf) et par l'accessibilité universelle
AU-DELÀ (implication, soin...)	. co-conception des projets avec le public fragilisé

2.2. LA PHASE PRINCIPALE

Nous considérons comme relevant de la phase principale, les musées que nous avons étudiés une fois nos publics cibles établis, à savoir le musée du Louvre et le musée Fabre.

2.2.1. Le musée du Louvre

Nous avons étudié le terrain du musée du Louvre pendant plus d'une année, avec des rendez-vous sur place du 25 janvier 2017 au 12 février 2018. Nous nous sommes entretenue avec l'actuel et l'ancien chargé d'accessibilité, la chargée du champ social, et trois personnes extérieures au musée travaillant pour des associations à vocation sociale (ces accompagnateurs sont au Louvre et à Paris appelés relais). Nous avons étudié nos trois publics cibles à travers plusieurs approches : des outils mobiles (dessins thermoformés, mallettes multi-sensorielles), intégrés dans des espaces (stations tactiles), des espaces de médiation accessibles (Galerie tactile, Petite galerie, Pavillon de l'Horloge...), des visites et activités adaptées, des programmes dédiés (format de visite « Louvre en tête » pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer), ainsi que la formation des relais.

Pour notre observation de dispositifs, nous avons assisté deux années de suite aux « Semaine[s] de l'accessibilité » proposant pendant toute une semaine des visites pour les publics du handicap. Concernant l'apprentissage du français qui relève du champ social, nous avons participé à six sessions d'initiation à la médiation pour les relais : première visite / découverte / thématique / parcours miroir (lié à d'autres structures culturelles sur un même thème) / Les relais parlent aux relais (où un accompagnateur transmet son expérience concrète de la médiation) / et la journée de formation « Osez le Louvre » pour les accompagnateurs des personnes apprenants le français. Suite à ces sessions de formations nous nous sommes entretenue avec trois relais participants. Nous avons également assisté à une visite directement avec le public apprenant le français par une conférencière de la RMN (Réunion des Musées Nationaux). Par ailleurs, nous avons rencontré la responsable des deux réseaux « Vivre Ensemble » et « RECA » (Réunion des Établissements Culturels pour l'Accessibilité) dans lesquels le musée du Louvre s'inscrit. Ces réseaux proposent des visites de sensibilisation pour les relais du champ social et du handicap.

Nous rassemblons dans le tableau page suivante, la liste des travaux effectués au musée du Louvre. De plus, tout le détail de nos matériaux (dont la retranscription des entretiens) est rassemblé dans l'annexe III consacrée au musée du Louvre.

Dans cette sous-partie consacrée au musée du Louvre, nous présenterons la place accordée au public fragilisé par le Service démocratisation culturelle et action territoriale, puis la recherche d'inclusion, avant de détailler les quinze dispositifs de médiation que nous avons étudiés.

6 entretiens (enregistrements retranscrits)	• avec le chargé d'accessibilité au Louvre (25 janvier 2017) • avec l'ancien chargé d'accessibilité au Louvre (9 février 2018) • avec la chargée du champ social (6 et 13 octobre 2017) • avec 3 relais bénévoles du champ social, des associations Autremonde, Compagnie des Parents, et Secours populaire (9, 10 et 12 octobre 2017)
13 observations de visites (prises de notes)	<u>Déficience visuelle</u> : • parcours : Une histoire de l'accessibilité au musée du Louvre (par 3 intervenants du Louvre), centrée sur la cécité (25 janvier 2017) • atelier descriptif et tactile : le dessin au bout des doigts (26 janvier 2017) • visite narrative et multisensorielle (9 février 2018) • visite descriptive et tactile (10 février 2018) <u>Maladie d'Alzheimer</u> : • activité handicap mental : « de l'arbre à la sculpture » (28 janvier 2017) • visite « Louvre en tête » (12 février 2018) <u>Apprentissage du français</u> : • les clés du musée : les relais parlent aux relais (6 octobre 2017) • les visites avec médiateur : cycle « première visite » à destination des nouveaux relais : visite « Qu'est-ce qu'un musée ? » (9 octobre 2017) • les visites avec médiateur : cycle « découverte » Le corps – visite Portrait et autoportrait (11 octobre 2017) • les visites avec médiateur : cycle « thématique » Voyages - Orient rêvé (13 octobre 2017) • les rendez-vous exceptionnels : Parcours miroir de la mission Vivre Ensemble « Château de Versailles - Musée du Louvre - Château de Fontainebleau » Découvrez trois palais royaux à travers la thématique du pouvoir (musée du Louvre : 10 octobre 2017) • visite le jour de fermeture pour l'association JRS (10 octobre 2017) • journée de formation « Osez le Louvre » (17 janvier 2018)
Autres (prise de notes)	• visite de la Petite Galerie par la créatrice des expositions (8 février 2018) • journée professionnelle « Louvre en tête » (12 février 2018) • conférence du chef de service Éducation et Formation au musée du Louvre : « La galerie tactile du musée du Louvre, un lieu essentiel pour l'éducation artistique et culturelle » (Fabre Lab' jour 1 : 15 mars 2017) • rencontre de la responsable des 2 réseaux parisiens Vivre Ensemble et RECA dont le Louvre fait parti (8 juin 2017) • parcours miroir de la mission Vivre Ensemble « Jardin des plantes - Musée de l'homme » sur le thème de l'Évolution (12 octobre 2017) • actualité des relais du handicap au Louvre (8 février 2018) • projection privée « La Visite » : court-métrages autour de personnes déficientes mentales dans dix grands lieux de culture (26 janvier 2017)
Documents étudiés	• site internet, application Petite Galerie • guides « Le Louvre : un musée ouvert à tous », 2017 et 2018 • kit d'aide à la visite « Osez le Louvre » • livret de visite Apprentissage du français réalisé par un relais • rapport d'activité du musée du Louvre, 2017

2.2.1.1. « Relais » : positionnement du service Démocratisation culturelle

Nous étudierons dans un premier temps la recherche du public fragilisé, dans un deuxième temps la visibilité des actions menées en ce sens, et dans un troisième temps la médiation.

2.2.1.1.1. Le plus fréquenté musée du monde recherche des publics fragilisés

Le Louvre est redevenu le musée le plus visité au monde en 2017 (selon le classement annuel de la *Themed Entertainment Association*) avec huit millions cent mille visiteurs et dépasse les dix millions de visiteurs en 2018 (dix millions deux cent mille). Le musée du Louvre avait perdu la tête du classement en raison du contexte d'attentats terroristes à Paris, du plan Vigipirate (entraînant notamment la baisse des visites des publics scolaires), et des fortes crues (sept millions quatre cent mille en 2016 / huit millions six cent mille en 2015 / neuf millions sept cent mille en 2013). Malgré son taux de fréquentation record, la conquête du public fragilisé reste un objectif pour le plus grand musée du monde :

> Conformément à sa vocation universelle, le musée du Louvre s'emploie quotidiennement à accueillir et aller au-devant des publics qui ont plus difficilement accès à ses collections. En 2017, le musée a porté de manière volontariste 978 actions in situ et hors les murs pour plus de 16 127 bénéficiaires du champ social et du handicap. (Rapport d'activité du musée du Louvre, 2017 : 118).

Un véritable travail de prospection est mis en place pour développer ces publics à travers le Service démocratisation culturelle et action territoriale, et les huit personnes de ce service. Par téléphone ou directement en présentiel sur les forums d'associations que ce soit pour le handicap ou le champ social : « au départ on était parti justement de tous les groupes identifiés comme handicap, on avait récolté les données, on avait aussi un fichier de prospection et puis on est allé aussi démarcher un peu, on allait sur des salons spécialisés. » (ancien chargé d'accessibilité) ; « évidemment que c'est sur ça qu'il faut être présent, c'est aller chercher les relais et les structures au moment des forums des associations. Non mais tu y vas juste avec ton sac et des brochures et tu passes sur tous les stands en disant "bonjour, musée du Louvre" ». (chargée du champ social).

Plusieurs partenariats institutionnels sont également mis en place, dans le domaine du médical et de la justice :

> En 2016, dans le cadre de la convention signée par le Louvre et l'Assistance publique – Hôpitaux de Paris, 16 hôpitaux ont bénéficié d'activités régulières en lien avec le musée : 84 conversations ont notamment été assurées par les agents du musée à l'hôpital, et 40 visites au musée ont pu être organisées tout au long de l'année. Enfin, le musée du Louvre a sensibilisé aux démarches d'éducation artistique et culturelle 66 professionnels de la santé et de l'animation exerçant en milieu hospitalier. […] En février 2017, le Louvre a consolidé les liens anciens qui l'unissent au ministère de la Justice avec la signature de deux conventions triennales : l'une avec la Direction interrégionale des services pénitentiaires (DISP) de Paris, l'autre avec la direction interrégionale de la Protection judiciaire de la jeunesse (PJJ) d'Île-de-France et d'Outremer et le pôle territorial de formation d'Île de-France – Outre-mer (PTF IDF-OM). (Rapport d'activité du musée du Louvre, 2017 : 120).

Ces partenariats sont très positifs et favorisent les échanges, mais il faut ensuite convaincre les équipes :

> c'est difficile aussi à l'hôpital, c'est quitte ou double, soit tu as des équipes qui tout de suite voient l'intérêt de ton projet et ça se passe trop bien, soit une équipe de soignants qui n'a pas envie de te voir, et tu galères pendant 6 mois à essayer de leur prouver que ta présence là elle est légitime. (chargée du champ social).

Toujours dans le cadre de ces partenariats, il est aussi nécessaire de déconstruire les préjugés et de démontrer le bien-fondé de la démarche. C'est notamment le cas lors des formations spéciales. Par exemple, dans le cadre du partenariat avec le Protection judiciaire de la jeunesse (PJJ), les éducateurs PJJ ont accès à une formation spéciale d'une semaine :

> Les éduc PJJ, en général la première fois qu'ils viennent, ils n'ont aucune envie d'être là ! Ils trouvent que le Louvre c'est nul aussi, ils ont la même vision que leur public, et c'est tellement intéressant, c'est tellement cool quand à la fin de la semaine ils disent « ok je viens la semaine prochaine avec mon groupe, j'ai trouvé ce que je peux faire, c'est trop intéressant... » (chargée du champ social).

Un autre type de partenariat, initié par le ministère de la culture, a lieu avec des villes de Zone de Sécurité Prioritaire (ZSP). Chaque musée parisien est jumelé avec des territoires et doit engager des actions envers ces villes ciblées de banlieues afin que chacune bénéficie d'un élan culturel des établissements intra-muros. Pour le Louvre il s'agit d'Aulnay-sous-bois et de Sevran :

> on n'est pas le seul musée à le faire, en gros c'est le ministère qui a demandé à chaque grand établissement public d'être en jumelage avec un territoire ZSP. Ce n'est pas un choix du Louvre seulement. Donc chaque musée a son territoire, il y a eu cette demande-là et on a envie de plus en plus de penser en termes de projets aussi. (chargée du champ social).

Dans ce cadre-là, les actions hors les murs vont s'axer dans ces villes : artothèque (prêt de

reproductions d'œuvres du musée), café Louvre (conversation), exposition itinérante (Petite galerie) dans la galerie marchande du supermarché d'O'Parinor, formations des acteurs des structures... (nous développerons les dispositifs dans le chapitre suivant consacré à l'étude des dispositifs) :

> le musée du Louvre s'est engagé dans un jumelage de deux ans avec les zones de sécurité prioritaire (ZSP) d'Aulnay-sous-Bois-Gros Saule et de Sevran-Beaudottes en Seine-Saint-Denis. Depuis avril 2017, le musée du Louvre met à disposition des centres sociaux et bibliothèques des deux quartiers une artothèque constituée de reproductions de 200 chefs-d'œuvre, que les habitants sont invités à emprunter gratuitement pour une durée de 3 semaines. Ce projet s'appuie sur une vingtaine de structures (culturelles, sociales et périscolaires) d'Aulnay-sous-Bois et de Sevran. Les acteurs de ces structures ont bénéficié d'une formation pour devenir les relais du Louvre : ils ont participé au choix des œuvres de l'artothèque et conçoivent avec les équipes du Louvre une programmation d'ateliers et d'activités culturelles. En lien avec l'artothèque, le Louvre propose aux habitants des moments de convivialité et d'échanges autour des œuvres au sein des quartiers et accueille les habitants en visite guidée au musée. Pour accroître sa visibilité et son action de terrain, le Louvre s'est également installé en septembre 2017 dans le centre commercial O'Parinor d'Aulnay-sous-Bois avec l'exposition itinérante « Petite Galerie/corps en mouvement ». En tout, 5 250 personnes ont été touchées par cette action en 2017. (Rapport d'activité du musée du Louvre, 2017 : 122).

La limite des professionnels du Louvre sur le terrain reste l'adhésion ou le rejet des habitants : « on ne peut pas forcer les gens à venir au Louvre s'ils n'en n'ont pas envie. » (chargée du champ social). Néanmoins, la dimension territoriale apparaît comme une voie prometteuse pour atteindre les publics fragilisés. En effet, l'échelle du territoire semble plus porteuse que le démarchage individuel relais par relais : « on a envie de développer autre chose, autrement, la question du territoire est absolument essentielle, donc comment on peut toucher des territoires et pas des relais individuels. » (chargée du champ social).

Actuellement, tout un tissu de formation/sensibilisation est proposé par le musée du Louvre à des individuels, bénévoles et professionnels, tous potentiels accompagnateurs de publics fragilisés (nous développerons ce point dans les chapitres suivants). Ces « relais » du handicap et du champ social ont également accès de façon plus globale, à toute une offre de sensibilisation dans de nombreux établissements culturels parisiens. Cette offre est centralisée par les missions RECA (Réseau des établissements culturels pour l'accessibilité) et Vivre Ensemble, respectivement consacrée au handicap et au champ social. Ces deux réseaux indépendants sont pilotés depuis 2003 par la Cité des Sciences et de l'Industrie, sur demande du ministère de la Culture. En effet, l'objectif était de s'appuyer sur l'expertise de ce lieu en termes d'accessibilité, pour « entraîner les autres » (pilote des deux missions). Cela vise essentiellement les grands établissements culturels sous tutelle

du ministère de la Culture, mais tous les établissements ne sont pas systématiquement partenaires, cela demande une démarche volontaire envers l'un ou les deux réseaux. La RECA et Vivre Ensemble favorisent autant l'échange entre référents des institutions culturelles en amont, qu'entre relais en aval, dans le but de faciliter les actions des relais. Ainsi, les formations/sensibilisations du musée du Louvre sont relayées parmi les autres offres issues de chaque musée de ces deux réseaux.

2.2.1.1.2. DES VISIBILITÉS ET DES RELAIS

Le site internet du musée du Louvre (voir illustration ci-dessous) regroupe une partie des offres envers les publics fragilisés dans l'onglet « Accessibilité », premier onglet du bandeau supérieur, détaillant cinq pages pour chaque grande catégorie de situation de handicap : moteur, mental, visuel, auditif, avec une distinction pour le « Public LSF » qui a sa propre page. Nous notons le non emploi du mot handicap pour nommer le public sourd signant, ce qui respecte la culture sourde dans laquelle les sourds ne se considèrent pas en situation de handicap. Toujours dans le bandeau supérieur, un onglet dédié aux relais nommé « Professionnels & Associations » : se retrouvent les pages dédiées au « Champ social », au « Handicap », ainsi que celles du « Tourisme », des « Comités d'entreprise » et des « Événements privés ». Les « Professionnels & Associations » sont toutefois distincts de l'onglet précédent consacrés aux « Enseignants ».



Illustration 30 : capture écran du site internet, 2019.

Puis la suite de l'offre pour le public fragilisé est mêlée à l'offre classique dans le second bandeau, à travers un onglet « Visites & Activités » proposant de nombreuses offres de médiation adaptées aux publics fragilisés ou l'incluant : les Audioguides et applications intègrent des contenus accessibles à

tous ; les Parcours à imprimer sont sélectionnables par types de publics (en situation de handicap) ; les Visites guidées proposent des visites handicap ; les Ateliers ne paraissent pas accessibles ; les Visites et Activités groupes publics spécifiques et les Rencontres par contre sont entièrement dédiées aux publics fragilisés ; les Visites et Activités groupes scolaires sont elles dédiées aux scolaires ; les Pistes de visite et Formations sont réservées à la fois aux relais du handicap, du champ social et aux enseignants. Hormis son site internet, la visibilité des actions envers les relais est favorisée par les missions de la RECA et Vivre Ensemble.

Une autre visibilité, plus événementielle, prend la forme de Semaines spéciales : pour le handicap Semaine de l'accessibilité, et pour le champ social, Semaine de la femme et Semaine de la langue française. Lors de ces Semaines « un peu promotion enfin promo où on accueille des publics directement avec les assos, ou aussi on met en place des outils d'aide à la visite » (chargée du champ social). Nous avons assisté à deux éditions de la Semaine de l'accessibilité organisées par le musée du Louvre, en 2017 et en 2018, respectivement les deuxième et troisième éditions. En 2016, du 20 au 27 janvier, le musée du Louvre lance sa première Semaine de l'accessibilité, événement s'adressant au public en situation de handicap, aux relais du handicap ou professionnels de la culture en charge du handicap, ainsi qu'au personnel du Louvre. La semaine de l'accessibilité du Louvre n'est pas ouverte au grand public, mais se rend visible auprès du public handicapé et des personnes relais du handicap. C'est également l'occasion de sensibiliser le personnel du Louvre en interne à ces problématiques. Il y a donc un triple public cible lors de la Semaine de l'accessibilité. A cette occasion des visites gratuites sont proposées uniquement sur réservation et à destination de ces trois publics. Sont également testées des expérimentations de visites. L'objectif de cette manifestation est de dresser un « panorama de l'offre proposée autour du handicap, que celui-ci soit physique, sensoriel ou mental. » (plaquette de la première Semaine de l'accessibilité en 2016). Ainsi le musée offre une visibilité et profite du déplacement groupé du public ciblé, ici centralisé. Nous notons par contre que le grand public est exclu de ces offres qui ne lui semblent donc pas destinées. Ce rempart contre la mixité ou la sensibilisation est néanmoins compréhensible pour éviter l'effet d'aubaine pour des publics qui souhaitent visiter traditionnellement le musée.

Le musée fonctionne également par un système de *newsletter* envoyée en fonction des déficiences des publics. Nous analyserons la *newsletter* du 13 mars 2018 adressée aux visiteurs sourds ou malentendants (voir ci-après) qui reprend globalement les mêmes informations de façon

récurrente. Tout d'abord, nous questionnons la proposition de lecture labiale et de LSF, pourquoi isoler ces deux seuls modes de communication concernant la déficience auditive ? Cela donne l'impression de choix équivalents alors que chaque mode de communication relève de deux cultures différentes. Le mail handicap@louvre.fr nous apparaît assez maladroit voire violent pour les publics qui sont directement stigmatisés ; de plus le public sourd ne se considérant pas comme handicapé, pourra émettre d'autant plus de réfraction. Ensuite, la mention d'un numéro de téléphone fixe pour viser une cible de personnes déficientes auditives voire sourdes est très peu adapté. Pour finir, la dernière information mentionnant un prix de 7€ pour la personne déficiente auditive et de gratuité pour l'accompagnateur, ancre le public fragilisé dans une situation de dépendance injustifiée. Nous entrevoyons ici la dérive de cette politique du relais comme seul destinataire pour atteindre le publics fragilisé, qui tend à faire perdre de vue les véritables publics cibles et à nier leur autonomie : le public fragilisé s'invisibilise aux yeux du musée.



Illustration 31 : capture écran d'un partie de la newsletter du 13 mars 2018 à l'attention des visiteurs sourds et malentendants.

Le Louvre propose donc ses offres même difficilement répertoriables (par exemple le programme pour les malades d'Alzheimer est noyé dans l'offre handicap pour les « Professionnels & Associations »). Mais les agents du Louvre dressent ce constat d'invisibilité des offres lorsqu'ils recherchent des inspirations à l'extérieur, dans d'autres musées, et qu'ils peinent à trouver :

> Donc on s'inspire, non, mais parce qu'on ne sait pas ce qui est fait ! La question de la grande précarité, non on va faire ce que nous on sait faire et on sait que ça marchera aussi sur ce public, on espère, et on adaptera, mais je n'ai aucune connaissance de nulle part ailleurs de ce qui se fait. (chargée du champ social).

Au-delà de la communication inter-musée, ceci interroge bien évidemment la communication vers le public : comment ces offres invisibles atteignent-elles leurs publics cibles ? (Molinier, 2017a). Une invisibilité sur les outils également, comme le Guide à l'attention des professionnels de musées, Accueillir les publics en apprentissage du français (Extramiana, Losson & Martet, 2016) :

> il y a un problème on fait tous des trucs supers, on n'arrive pas à mettre en réseau, on n'est pas au courant. Le Louvre a créé avec plusieurs établissements ce manuel que vous connaissez peut-être il est sur le site pour les musées sur la question de « comment on accueille des publics qui apprennent le français » on a encore des collègues même parisiens, de musées parisiens, qui n'ont pas connaissance de cet outil ! C'est quand même problématique. […]

Une solution à grande échelle permettrait de rétablir la communication et de favoriser la mutualisation des outils et des expériences :

> on aurait besoin de moyens de la part du ministère pour une vraie mise en réseau de ce que l'on fait parce qu'à chaque réunion on se rend compte que nos collègues ont fait un boulot qu'on essaie de faire depuis 2 ans, on n'était pas au courant, ça ça nous arrive constamment ! (chargée du champ social).

Nous pouvons alors imaginer un système permettant d'optimiser les différentes solutions expérimentées, pour *in fine* favoriser par ce partage une réflexion sur des dispositifs universels.

2.2.1.1.3. UNE MÉDIATION POLYPHONIQUE

Nous nous sommes centrée sur l'action du Service démocratisation culturelle et action territoriale. Dans ce récent service, huit personnes gèrent l'accessibilité, le champ social et transversalement le médical, dans et hors les murs ainsi que les formations des relais.

Dans sa conception globale de l'accessibilité, le musée du Louvre souhaite répondre aux attentes de tous les publics « pour les personnes en situation de handicap comme pour les personnes les plus fragiles ou tout simplement celles qui sont peu familières du monde des musées et de l'art en général. » (plaquette de la Semaine de l'accessibilité 2016).



Illustration 32 : logo de l'accessibilité du musée du Louvre, détail de la plaquette de la Semaine de l'accessibilité (2017 : 1).

Nous notons l'utilisation par le musée du Louvre d'un logo (voir ci-contre) faisant référence à l'idée d'accessibilité universelle avec la mention « accessible à tous ». Autour d'un pictogramme représentant la famille par un couple traditionnel homme / femme avec entre eux un enfant, une multitude de pictogrammes sont réunis et reliés entre eux pour former une pyramide : surdité, Langue des Signes, femme enceinte, poussette, couple de personnes âgées, personne en fauteuil roulant, handicap mental, et déficience visuelle. Ils représentent le public de l'accessibilité.

L'universalité de ce logo se limite au monde du handicap avec la mixité de la vision du grand public (famille, femme enceinte, bébé, personnes âgées). Mais nous pouvons nous demander également où sont les personnes malades, les autres situations de handicap ? En effet, dans l'accessibilité du musée du Louvre sont intégrés d'autres handicaps tels que l'autisme, mais aussi un versant du médical avec la maladie d'Alzheimer. De plus, le fait d'afficher certaines situations permet d'interpeller ces publics-là, mais favorise-t-il leur inclusion ?

> Parler des publics de cette manière-là, les nommer, les étiqueter, c'est d'une certaine manière, en affichant la mission de les intégrer au musée, les exclure aussi. Et il faut vraiment être attentif à cette dialectique qui fait que l'on finit par avoir des offres spécialisées pour des types de publics et qu'on on finit par obéir à ces logiques de ségrégation qui sont aussi enfermantes. (ancien chargé d'accessibilité).

Ce logo n'inclut pas non plus les problématiques sociales, ni le logo du champ social proposé par le Louvre (voir illustration suivante). Cela nous renvoie à la même remarque que pour le prix Patrimoines pour tous qui n'inclut pas ce même public du champ social. À nouveau, nous contestons l'idée d'un « pour tous » qui ne viserait pas tous les publics et donc en exclurait.

De son côté le champ social vise essentiellement les publics que le musée considère comme éloignés et inintéressés par ses offres, voire « intimidés par les lieux culturels » (pilote des missions RECA et Vivre Ensemble) :

> Le champ social au musée du Louvre, c'est les publics dits éloignés après on a souvent des publics mixtes et des relais qui travaillent avec des publics avec des problématiques de psychiatrie et aussi d'éloignement, des problèmes socio-économiques. Mais en général, la partie champ social du public, ça va être éloigné économiquement qui sont bien sûr les migrants, les jeunes en insertion qui est une de nos priorités, un sujet qu'on a envie d'investir mieux, les territoires un peu éloignés etc. toutes ces problématiques-là (chargée du champ social).

Nous constations que le versant psychiatrique du secteur médical entre dans la gestion du champ social, quand le versant maladie liée à la vieillesse semble relever de l'accessibilité. L'aspect médical apparaît donc transversal dans cette vision muséale.



Illustration 33 : logo « Groupes du champ social », détail de la plaquette « le Louvre, un musée ouvert et accessible à tous » (2018 : 22).

A noter l'utilisation d'un logo « Groupes du champ social » (voir ci-contre) sur le site internet du musée dans la Section « Accessibilité » du site, dans le lien « Un musée ouvert et accessible à tous, mode d'emploi »[137] vers le document « le Louvre, un musée ouvert et accessible à tous » édition janvier 2018. Ce logo très sobre se compose de trois bonhommes alignés qui ne se touchent pas, ils n'ont aucune caractéristique, aucun attribut qui les distinguent. Il peut d'ailleurs être amalgamé avec un logo classique de groupe. C'est d'ailleurs le cas sur le site internet du musée : dans l'onglet « Visites et Activités groupes publics spécifiques » dédié au handicap et au champ social, ce même logo est utilisé pour les « Groupes », mais tout en visant les groupes du champ social.

Quoiqu'il en soit, il est important de noter ici l'intention et l'apparition d'un logo pour le public du champ social, mais ne visant que les groupes, le musée ne s'adressant jamais directement au public du champ social. Sur le site internet[138] est détaillé le public inclus dans le champ social, par la définition de ses relais : « travailleurs sociaux, éducateurs, bénévoles, formateurs, animateurs intervenant dans les domaines de l'insertion, de l'apprentissage du français (alphabétisation, ASL et FLE), du judiciaire, du soutien scolaire, de l'aide alimentaire, des sorties culturelles. » Ainsi le public fragilisé est nommé sobrement comme relevant du handicap ou du champ social, non interpellé directement, il tend cependant à disparaître derrière les relais, pourtant initialement mis en place pour se rapprocher des publics.

137 Site internet du musée du Louvre [en ligne] : onglet « Visites et Activités groupes publics spécifiques ». URL : https://www.louvre.fr/visite-activite-groupe-adulte?page=1&tab=1 [consulté le 18 août 2018], Section « Accessibilité ». URL : https://www.louvre.fr/accessibilite [consulté le 18 août 2018].

138 Onglet « Professionnels & Associations », page « Champ social » [en ligne] URL : https://www.louvre.fr/professionnels-associations/champ-social#tabs [consulté le 18 août 2018], et onglet « Visites & Activités », page « Les rencontres » [en ligne] URL: https://www.louvre.fr/les-rencontres, et Section [consulté le 18 août 2018].

Plusieurs services du musée du Louvre gèrent la médiation en plus du service Démocratisation culturelle et action territoriale. Le service Médiation graphique et numérique conceptualise les outils de médiation, le service Médiation est le seul en contact avec les guides-conférencières de la RMN (Réunion des musées nationaux). Ces dernières assurent l'essentiel de la médiation pour tous les publics face aux œuvres, à travers des visites-conférences centrées sur une explication riche en Histoire de l'art. Le service Démocratisation culturelle et action territoriale doit donc s'appuyer également sur les guides-conférencières pour la médiation face aux publics fragilisés, ainsi que pour la formation/sensibilisation des relais. Cela influence donc la conception de la médiation de ce service qui n'est pas (ou peu) en situation de médiation dans le musée avec le public fragilisé, mais essentiellement en hors les murs : « au Louvre dans ce service, le in situ ne fonctionne pas sans le hors les murs, c'est intéressant […] ce que l'on veut faire dans ce service c'est beaucoup mieux illustré par ce qu'on arrive à faire hors les murs que dans les murs. » (chargée du champ social). Le Louvre va donc à la rencontre des publics du champ social sur le terrain et s'emploie à lever les obstacles :

> Finalement à la création de ce service il y a quatre ans les collègues ont vraiment essayé de trouver tous les freins à la visite et donc au-delà de la question de la gratuité, il y a eu très vite la question du transport, la question de la violence symbolique que représente le musée du Louvre, la question de la langue française... […] Donc on s'est dit, au-delà de notre travail de prospection et avec les relais on a envie aussi d'aller au-devant des publics et d'aller sur le territoire ça nous paraît important et symboliquement le fait que le Louvre se déplace ça fait tomber énormément de barrières sur le fait que le Louvre n'est pas pour eux. (chargée du champ social).

Nous notons également l'importance d'actions qui s'inscrivent dans la durée, de façon à franchir des stades de découverte : « de plus en plus quelques soient les publics avec lesquels on travaille, il y tellement d'étapes à franchir avant d'être en mesure d'avoir un discours sur une œuvre » (chargée du champ social). Pour l'exemple du public migrant, il y a la maîtrise de la langue, la compréhension du fonctionnement de la ville, du musée, avant de pouvoir entrer dans le contenu.

C'est pourquoi la médiation humaine paraît centrale, que ce soit pour appréhender les outils : « pour les visiteurs déficients visuels […] aujourd'hui de plus en plus se développe une approche avec médiateur parce qu'on a aussi besoin d'être guidé y compris dans l'appréhension des outils. » (ancien chargé d'accessibilité) ; au-delà du simple discours scientifique : « je considère que la visite-conférence telle qu'elle existe aujourd'hui elle est inadaptée à tout le monde. » (chargée du champ social) ; en dehors du numérique : « on parlait du numérique, je ne vois aucune solution pour nos

publics dans le numérique. Il me semble que la médiation humaine c'est la seule chose qui marchera » (chargée du champ social). Il s'agit alors d'une vision de la médiation basée sur l'interprétation, partant du public pour aller vers l'œuvre :

> Quand on parle de ce que j'appelle médiation c'est-à-dire que l'on part des gens et on tire les fils, et de ce que l'on tire on va pouvoir apporter du contenu. Mais en fait sans s'en rendre compte le contenu a presque déjà été dit par la personne en face parce qu'on lui a juste posé la bonne question. Elle a juste bien observé et en fait, puisqu'elle est intelligente, elle a la réponse en elle et du coup c'est beaucoup plus valorisant, par exemple […] moi je trouve ça tellement plus agréable je retiendrai tellement mieux et je retiens mieux quand je fais l'expérience de médiation que j'ai quelqu'un qui n'est pas juste dans une conférence ou dans quelque chose de très descendant, je retiendrai beaucoup mieux, je retiendrai beaucoup mieux si on m'a questionnée, si on m'a mise en activité, si on m'a sollicitée, évidemment. (chargée du champ social).

Pour le service de Médiation graphique et numérique, l'outil de médiation est perçu comme un objet transitionnel permettant aux publics de ne pas être désemparés devant les œuvres et de les conduire jusqu'à elles :

> Et des objets de transition aussi. On n'est pas livré face aux œuvres. On sait, on ne sait pas, on a plus ou moins ou on n'y a pas du tout accès parce qu'on n'y voit pas ou qu'on y voit très mal. On créé pleins d'objets transitionnels pour nous permettre de créer un chemin. Créer un chemin vers les œuvres. (adjointe au chef du Service médiation graphique et numérique).

Cette notion de transition est importante au musée du Louvre, et se retrouve dans d'autres dispositifs telle que la Petite galerie, espace d'exposition à l'intérieur du musée et pensé comme un sas introductif au reste du musée. Cette idée de médiation comme transition vers les œuvres ne semble néanmoins pas cibler l'espace transitionnel au sens de Winnicott (1975) soit l'aire intermédiaire entre soi et l'environnement, un lieu de repos, de sécurité, qui ne peut être contesté.

Les dispositifs de médiation peuvent également être sous-traités, partiellement ou en totalité. Le risque est alors d'être confronté à des erreurs, ou par exemple à un décalage du fait de l'évolution de la conceptualisation de l'idée d'exposition en interne « entre le moment où l'on commande les éléments et puis ce qui nous est livré quand au fait appel à des entreprises extérieures » (chargé d'accessibilité). L'autre réserve par rapport à la sous-traitance d'outils de médiation standardisés est d'enfermer les publics dans le même type de médiation :

> Le danger aujourd'hui pour moi c'est qu'on a très vite fait d'enfermer le public handicapé dans des catégories, dans des cases, avec des outils tout faits, avec des boîtes aussi qui s'emparent des sujets qui vous proposent des solutions clés en main, sans que l'on réfléchisse vraiment à nos propres besoins : qu'est-ce que l'on priorise en terme d'accessibilité, quels sont les outils les plus utiles ? Il y a encore beaucoup d'écueil justement aujourd'hui parce qu'il y a beaucoup d'outils sur le marché. En tous cas, il y a des niches et des sociétés qui s'emparent de ces propositions-là : quel est l'usage vraiment derrière ? On a vu fleurir les petites maquettes tactiles à l'extérieur au sein des musées après la loi handicap, bon quel a été le retour réel de ces outils-là ? Qu'est-ce que ça a apporté ? Il y a aussi beaucoup, et je pense que c'est un autre point qui est important pour moi aussi, il y a beaucoup de gadgets dans la médiation pour le handicap au sens où on est plus dans la communication. (ancien chargé d'accessibilité).

2.2.1.2. INTÉGRATION À GRANDE ÉCHELLE

Nous étudierons l'inclusion par l'accessibilité, puis l'intégration par les relais et enfin la tendance vers l'universalisation.

2.2.1.2.1. UNE ACCESSIBILITÉ INCLUSIVE

Le musée du Louvre est un ancien Palais ce qui a créé un défi architectural pour la mise en accessibilité du bâtiment, avec près de trois mille points de non conformité (palais, jardins et musée Delacroix inclus) relevés dans le cadre du diagnostic de l'Ad'AP (l'Agenda d'accessibilité programmée). Car en tant qu'Établissement Recevant du Public (ERP) le Louvre doit répondre aux exigences de mise aux normes de l'ensemble des espaces du musées, conformément à la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Des travaux d'accessibilité engagés avant même l'obligation de la loi 2005. Une évolution de l'architecture qui a semé dans son sillage un changement de vision, amenant à percevoir l'accessibilité comme un enrichissement de l'existant :

> Par exemple, il y a quelques escaliers monumentaux que l'on va essayer de mettre aux normes, et donc il y a des aménagements qui vont être créés en fonction de chaque escalier, et donc ça va enrichir le côté architectural de l'escalier. C'est de ne pas regarder l'accessibilité comme une contrainte mais plutôt comme une façon d'améliorer l'existant. (un responsable de l'architecture et du cadre bâti).

Les architectes deviennent alors partie prenante de la mise en accessibilité :

> Tout d'un coup, ces architectes qui ont travaillé sur des espaces que l'on a vraiment voulu pleinement accessibles et qui on dû dès le démarrage du projet, penser accessible, voient à quel point c'est aussi une valorisation de leur travail. Et c'est bien parce qu'ils deviennent eux-mêmes porte-paroles au sein de l'équipe, de l'importance de l'accessibilité. C'est vraiment comme ça que l'on va, parce que l'on en a besoin nous aussi, faire bouger les choses en interne. (chargé d'accessibilité).

En effet, plusieurs espaces du musée ont été pensés ou repensés en accessibilité universelle. Nous les détaillerons dans le point consacré à l'étude des dispositifs. De plus, un vaste chantier de réécriture des cartels à débuté au musée du Louvre (concernant 40 000 cartels et 410 salles), fort des expérimentations des nouveaux lieux que sont le Département des Arts de l'Islam et le musée du Louvre-Lens et que nous avons ou serons amenée à développer dans les points abordant ces lieux. Par ailleurs, les dispositifs de médiation numérique tels que l'audioguide et l'application mobile incluent des contenus accessibles :

> 2006 c'est aussi le lancement d'un nouvel audioguide au Louvre, on a changé de matériel, on a changé aussi de mode de contenu, et on a introduit des contenus en Langue des Signes Française, des parcours, et puis des parcours en audiodescription pour accompagner les supports tactiles, tantôt fixes […] dans la muséographie, tantôt aussi sous la forme de livret, on a décliné beaucoup de livrets en papier thermoformé, en plexiglas en relief, on a une déclinaison de livrets […] Donc en ceci, l'audioguide a été un outil qui a servi à élargir le discours, élargir les contenus pour nos publics et notamment les publics malentendants, non-entendants. (adjointe au chef du Service médiation graphique et numérique).

Nous avons expérimenté l'audioguide en 2016. Le parcours LSF est un parcours spécifique centré sur les chefs-d'œuvre, la contrainte est de débuter à un point précis. Le parcours audio-descriptif est également centré sur les chefs-d'œuvre, mais cible aussi la Galerie tactile ainsi que les dispositifs tactiles du Département des Arts de l'Islam. Nous notons la volonté d'accessibilité rapide pour cet audioguide après la loi 2005, alors que des dispositifs plus récents en sont néanmoins dépourvus (nous pensons par exemple à l'HistoPad du Palais des Papes d'Avignon datant de 2017, incluant sept langues mais aucun contenu en LSF). Concernant l'application mobile grand public « Louvre ma visite », lors de nos visites l'application sur notre téléphone ne cessait de bugguer ce qui l'a rendu inutilisable, et donc non testable. Semblent se retrouver les mêmes fonctionnalités que sur l'audioguide, présentées sous un autre support :

> A été lancée en juillet [2016], l'application « Louvre ma visite » complètement géolocalisée, et vous pouvez après moyennant de un à quatre euros en gros, télécharger des briques d'audioguidage, pour accéder à des contenus explicatifs, et des briques audio-descriptives pour accompagner la découverte des stations tactiles, dans les Arts de l'Islam, ou avoir des parcours en LSF, c'est également accessible et gratuitement par cette application. (adjointe au chef du Service médiation graphique et numérique).

Un dispositif d'application dédié à la Petite galerie est également disponible avec les mêmes fonctionnalités de LSF et d'audiodescription, ainsi que la proposition de parcours pour les relais du handicap dans l'espace de la Petite galerie mais aussi à proximité dans des salles du musée.

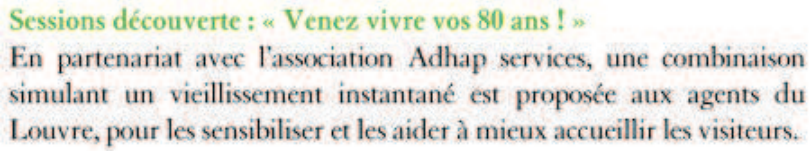
Si plusieurs personnes sont en charge de l'accessibilité au niveau de l'architecture et du bâti, mais également des espaces et des outils de médiation, le chargé d'accessibilité est la personne qui centralise les actions tournées vers le handicap, envers les publics (quand ce ne sont pas les guides-conférencières), envers les relais et également envers le personnel du musée :

> c'est moi qui coordonne toutes ces actions-là, toutes les actions avec les publics, avec les groupes, avec les personnes relais, on a un programme d'animation, de formation de relais du handicap que j'anime et du coup c'est moi qui travaille, qui éventuellement mène moi-même les activités […] sur tout le travail de communication, de formation, de sensibilisation, de travail avec les relais sur l'ensemble du musée c'est moi. (chargé d'accessibilité).

Une limite à l'inclusion est perçue par le chargé de l'accessibilité, qui en ouvrant à tous les publics diminuerait l'autonomie des publics fragilisés, devant alors recourir à l'accompagnement :

> le fait d'être dans de l'inclusif nécessite finalement qu'il y ait au moins une autre personne (rires). Parce que cette idée d'inclusif nécessite que l'on soit accompagné, tout ce qui a été fait dans cette idée de mixité des publics, souvent on perd l'aspect comme dit l'adjointe au chef du Service médiation graphique et numérique, sécurisé, lieu clos, plus fermé, et donc impérativement on doit être plus dans l'accompagnement. (chargé de l'accessibilité).

Afin d'affiner la vision de l'accessibilité du musée du Louvre, nous prendrons pour exemple l'Atelier « Venez vivre vos 80 ans » destinés aux personnels du musée et entrant dans le cadre de leur formation. Cette activité était présentée comme suit dans la plaquette de la deuxième Semaine accessibilité (2017) :


Sessions découverte : « Venez vivre vos 80 ans ! »
En partenariat avec l'association Adhap services, une combinaison simulant un vieillissement instantané est proposée aux agents du Louvre, pour les sensibiliser et les aider à mieux accueillir les visiteurs.

Nous précisons que l'accès à ces sensibilisations en interne nous a été refusée deux années de suite. Nous nous basons donc sur un article consacré par le site internet culturel Culturebox[139]. Cette sensibilisation d'une durée de trois heures a consisté à mettre en scène les personnes face à des

139 Article Culturebox (avec AFP), 2017. *Accessibilité : visite du Louvre dans la peau d'une personne âgée* [en ligne] URL : https://culturebox.francetvinfo.fr/arts/evenements/accessibilite-visite-du-louvre-dans-la-peau-d-une-personne-agee-251993_[consulté le 31 janvier 2017].

difficultés afin qu'elles puissent les vivre pour mieux les appréhender. Il s'agissait pour le personnel du musée de se vêtir de combinaisons lestées (voir photos ci-après) et autres artifices reproduisant par exemple des troubles visuels. Cela nous semble une approche très superficielle et anecdotique. Est-ce bien nécessaire de simuler la vieillesse (ou plutôt son stéréotype), n'est-elle pas facilement intelligible et appréhendable ? Doit-on alors s'imaginer dans la peau de tous les publics pour les comprendre ? Les limites de l'exercice se conçoivent rapidement dès que l'on considère les publics du champ social, aux problématiques beaucoup moins ludiques telles que pauvreté, drogue, viol, maltraitance, criminalité, vie dans la rue, en prison, en centre de rétention ou encore la maladie mentale... De plus comme toute mise en situation, nous sommes projetés tout à coup dans des univers complexes dans lesquels nous sommes perdus car nous n'avons aucun repère. Les personnes fragilisées, elles, s'adaptent à leurs conditions et développent souvent des acuités : anticipation, compensation, autres sens sollicités, persévérance, résistance, mobilisation soutenue.... Considérer la personne fragilisée comme faible, nous paraît accentuer le misérabilisme de la vision de ces personnes. A notre sens, la compréhension passe avant tout par l'information et la formation pour une vision contextualisée au plus juste de la réalité du quotidien des personnes.



Illustration 34 : photos de l'article Culturebox, 2017.

Cela n'est pas sans nous rappeler les propos de la bénévole médiatrice de l'association France Alzheimer 31 en formation de gérontopsychologie qui illustraient la méconnaissance des problématiques des personnes vis-à-vis des personnes âgées :

> maintenant quand je vois un petit vieux qui galère dans la rue avec son déambulateur, je me dis "ah génial il vit encore chez lui ! Et il peut se déplacer à son âge et il va faire ses courses tout seul". Alors qu'avant j'aurais dit "oh le pauvre, il galère". En fait non, il est encore autonome. C'est vraiment toute une vision différente. (bénévole médiatrice).

Cette sensibilisation peut-elle permettre d'atteindre ce changement de vision ? Initialement, ces simulations complétaient la formation de professionnels, mais la société Adhap services souhaite ouvrir l'expérience afin de sensibiliser tout un chacun à la dépendance des personnes âgées. Du côté

du musée, l'objectif de vivre le handicap semble atteint :

> Pour Cathy Losson, qui pilote la mission handicap pour les publics au musée du Louvre, le but de la sensibilisation est atteint car il ne s'agissait pas "d'être dans la culpabilisation" mais dans "la prise de conscience pour une meilleure compréhension". "Il y a un côté ludique quand on revêt la combinaison mais elle permet également de s'inclure dans le handicap, de se dire que ça nous concerne tous", explique Mme Losson. (Culturebox, 2017).

Il est intéressant de noter l'inversion de la posture d'inclusion, ici des personnes valides dans le monde du handicap. Considérer que nous sommes tous concernés par le handicap peut s'avérer un peu extrême voire pessimiste et surtout ne permet pas réellement non plus de le comprendre mieux. Nous avions échangé notre point de vue à ce sujet avec l'ancien chargé d'accessibilité :

> ils avaient fait une formation pour le personnel du Louvre sur la vieillesse. Donc je voulais y assister je n'ai pas pu, ils mettaient des combinaisons pour que l'on ressente le poids de l'âge et que l'on se rende compte de ce que c'est que d'être âgé dans un musée et que l'on a besoin de s'asseoir, que l'on ne va pas forcément voir, que l'on ne va pas forcément tout entendre quand on nous parle. Et ça m'a interpellée quand même, on a besoin d'expliquer à des gens que, rien que la vieillesse, alors je me suis dit « comme on est loin de pouvoir envisager le handicap ! » (extrait de notre entretien avec l'ancien chargé d'accessibilité).

Cette posture d'inclusion dans le handicap se retrouve dans le discours d'autres professionnels du Louvre. C'est le cas du chef de service Éducation et Formation qui lors d'une conférence consacrée à la Galerie tactile[140] évoquait les premiers cartels de ce lieu, uniquement en braille, alors perçus comme « ininclusifs » pour les voyants pensant que ce n'était pas pour eux. Nous avons fait ce même constat d'exclusion du public non concerné par la situation de handicap, au musée de Cluny, avec des dispositifs tactiles décrits uniquement par des cartels braille et avec la mention « réservé au public non-voyant » [Molinier & Fraysse, 2019 (à paraître)]. Cette idée d'inclusion des personnes valides dans la sphère du handicap voire même d'infériorité, est également présente dans le discours de l'actuel chargé d'accessibilité, toujours autour de la Galerie tactile : « cet espace tactile devient un espace aussi pour tout public finalement parce que l'on se rend compte à quel point nous on est en déficit tactile » (chargé d'accessibilité). Ainsi, envisager l'inclusion permet de se penser soi-même et par extension la société, en dehors de la norme.

2.2.1.2.2. UNE INTÉGRATION DES PUBLICS EN FORMANT LEURS ACCOMPAGNATEURS

Dans les années 1975, est mis en place un système de délégués du Centre Pompidou,

140 GOUYETTE Cyrille, 2017. « La galerie tactile du musée du Louvre, un lieu essentiel pour l'Éducation artistique et culturelle ». Conférence Fabre Lab' organisée par le musée Fabre de Montpellier. Jour 1, De la vue au toucher dans les musées,le 15 mars 2017.

(adhérents, bénévoles, guides, correspondants) rassemblant près de 45 000 personnes et se rapprochant du fonctionnement du type Amis du musée. Ils ont joué un rôle pivot dans la politique des publics de l'époque, engendrant un mode de collaboration des publics dans la vie du musée. Ces groupes de correspondants nécessitaient d'être animés pour faire vivre et fidéliser ce rôle de passeur. C'est bien cette idée de s'appuyer sur des personnes relais pour atteindre les publics qui perdure avec les relais, ici gérés depuis 2003 par les missions RECA et Vivre Ensemble, et englobant les différents musées du réseau :

> L'époque où l'on avait des correspondants qui étaient recrutés dans tous les milieux sociaux, pour eux-mêmes constituer des groupes d'adhérents autour du musée. Un peu les formats réunions Tupperware. Mais le but à l'origine était vraiment celui-là : de mobiliser un public dans une démarche de fidélisation un petit peu dans des réseaux, qui peuvent être des réseaux comités d'entreprise, professionnels, des réseaux liés à l'éducation, différents réseaux sociaux. Et l'idée c'était vraiment d'avoir des personnes très motivées par l'institution, passionnées par l'art, qui avaient finalement pour vocation, en étant valorisées par l'institution elle-même, avec un statut de correspondant, avec des catalogues offerts, avec toute une relation spécifique avec l'institution qui était valorisante, que eux-mêmes développent leurs propres groupes, parlent du musée et, au sein même de leur réseaux sociaux, puissent du coup développer de nouveaux visiteurs. […] ce système de correspondants qui a été souvent un petit peu abandonné mais qui existe toujours sur certaines cibles comme le handicap, le champ social. (ancien chargé d'accessibilité).

Les caractéristiques des relais sont donc des personnes extrêmement motivées et passionnées, qui se donnent les moyens et le temps de se former aux collections d'un musée, pour ensuite y amener des groupes. En cela, le musée est tributaire du relais pour atteindre le public fragilisé en bout de chaîne : le relais constitue donc un public en soit, à séduire, former et développer. Mais si le Louvre s'inscrit dans les missions RECA et Vivre Ensemble, car ces dernières relaient ses offres, le Louvre comme les autres musées développent leurs propres programmes de formation pour les relais :

> la question des relais elle est très importante mais maintenant il y a aussi d'autres choses qui se développent et je dirais parallèlement à la mission. La mission n'a pas donné l'élan à ce que deviennent aujourd'hui ces nouveaux services tels que celui du Louvre. (chargée du champ social).

Au-delà de cette solution de relais mise en place par les deux missions, le Louvre a développé une offre de formation et possède même un centre de formation agréé. En 2017, les formations offertes aux relais de l'éducation et du champ social comptaient trois mille deux cent soixante et un stagiaires (Rapport d'activité musée du Louvre, 2017 : 116). D'autres chiffres ciblant cette fois les publics fragilisés eux-même : pour les relais du handicap, « 2007-2008, le nombre de groupes […] en visite autonome, encore plus spectaculaire, parce que l'on était passé de 107 groupes, par exemple pour les relais, à 165 groupes. Donc on était sur une progression de plus de 50% » (ancien

chargé d'accessibilité) ; « 2016, c'est 1500 groupes du champ social qui sont venus au Louvre » (chargée du champ social) ; et de façon globale « 16 127 personnes du champ social et du handicap ont bénéficié d'actions du Louvre » (Rapport d'activité musée du Louvre, 2017 : 118).

Ce système de formation a été développé par le Louvre à partir des besoins formulés par les relais du handicap :

> une des premières choses que l'on a faites c'est aller récupérer les fichiers de ceux qui venaient déjà en groupe qui étaient identifiés comme des groupes du handicap, les interroger, voir un petit peu quels étaient leurs besoins et leurs envies. Et eux ils nous ont fait part du souhait d'être mieux formés sur les collections quand surtout eux-mêmes n'étaient pas forcément médiateurs culturels et de développer aussi un lien plus fort avec des programmes de visites dédiées, avec des moments d'échange, des focus groupes ou des groupes de travail sur l'accessibilité, les conditions pratiques d'accès, sur chaque année pour les nouveaux arrivants, simplement une heure avec le mode d'emploi : comment on vient au musée, combien on paye, comment on réserve, quels sont les dispositifs pratiques dont on dispose ? (ancien chargé d'accessibilité).

Du côté du champ social, le constat de non atteinte des publics amène à cette même solution de former les intermédiaires, les accompagnateurs :

> au musée on valorise vraiment la formation et l'accompagnement des relais, c'est-à-dire que de même que lorsqu'on a commencé à se dire quelles sont nos priorités on a vite pris conscience que toucher le public final c'est très idéaliste et utopique, donc autant bien former les relais, autant mettre en place pour les relais, vraiment être à l'écoute et mettre en place des formations pour qu'ils se sentent capables, eux ensuite, de venir avec leur public en autonomie. C'est vraiment ce vers quoi on a envie de les pousser donc cette autonomie ils peuvent l'acquérir avec notre programme de Rencontres où il y plusieurs éléments. (chargée du champ social).

Pour mieux appréhender le système de relais, nous avons assisté à six sessions de visites de sensibilisation et une journée de formation (que nous détaillerons dans le point consacré à l'étude des dispositifs) et nous avons rencontré trois personnes relais suite à ces visites. Voici les trois portraits de ces relais, réalisés à partir des entretiens effectués (voir entretiens retranscrits dans l'annexe III : Dispositif d'initiation à la médiation culturelle des relais du champ social).

Le premier relais rencontré est une femme retraitée de l'administration (elle a travaillé en face du Louvre mais n'y était jamais allée avant d'y emmener les groupes), elle est bénévole d'une association (Autremonde) qui donne des cours de français essentiellement pour des migrants, elle y propose un atelier art plastique autour du dessin et de la peinture. Chaque année la structure sélectionne un thème et le relais s'organise en fonction pour faire le lien entre un travail sur l'œuvre, en atelier, une étude par sa reproduction et la découverte de l'original. L'interférence de ce relais en

tant que tiers médiateur se fait ressentir dans sa perception du musée du Louvre, uniquement centré autour de chefs-d'œuvre de la peinture : « Alors bien sûr on peut faire voir les sculptures mais bon ce n'est pas ce qui représente le musée du Louvre », c'est sans compter sur la Victoire de Samothrace, la Venus de Milo ou encore les esclaves de Michel-Ange.

Elle a eu connaissance de ces visites de sensibilisation par l'association qui l'a orientée vers la mission Vivre Ensemble. Elle a fait aussi des formations à l'Orangerie, et à Orsay. Au Louvre, elle venait de faire deux visites et allait encore en faire quatre autres dans le mois à venir. Ce relais veut se former pour augmenter sa culture personnelle : « moi je me dis aussi même si je ne m'en sers pas pour aller les amener, déjà personnellement ça fait une culture importante », tout en ayant un impact direct sur ses groupes : « je me forme moi-même aussi parce que ça rejaillit sur eux forcément ». Elle prend également « de l'assurance pour pouvoir expliquer les choses […] je ne suis jamais allée autant dans les musées depuis que je suis à la retraite donc je me dis même si je ne vais pas parler forcément de ce que j'ai vu, mais si je les emmène ailleurs je serai déjà quand même plus à l'aise. ».

Elle soulève le temps de préparation considérable :

> nous pour organiser une visite c'est lourd, hein ! Je veux dire si on en fait une par trimestre c'est pas mal. […] Mais nous ça nous demande du travail, un travail incroyable ! Oui puisqu'il faut revenir plusieurs fois et puis on a quand même le stress, moi je n'ai pas fait d'Histoire de l'art donc il faut dire une chose mais quand même avoir pas mal de connaissances pour répondre aux questions. On peut dire je sais pas mais quand on fait un discours on est obligé que ce soit étayé, on ne peut pas dire je ne sais pas telle année, il faut savoir aussi ce qu'ils faisaient, pourquoi, qui était Léonard de Vinci, comment cette toile est arrivée là, est-ce qu'il l'a gardé toute sa vie ? (rires) ça leur parle des choses comme ça. (relais de l'association Autremonde).

Elle sort d'une visite « Qu'est-ce qu'un musée », mais ne s'y appuiera pas car elle l'estime trop compliquée, avec trop de déplacements, et ne présentant aucun chef-d'œuvre. Elle préfère une visite plus simple telle « Les clés du musée », mais avec plus de contenu que ce qui a été présenté. Elle se tournera donc vers des livres pour enfants pour avoir des informations simples et notamment pour récupérer des anecdotes. Elle juge les informations des musées souvent trop complexes (par exemple les cartels ou explications du Centre Pompidou).

Les demandes de visite ne proviennent pas des groupes qui ont de nombreux freins :

> ils ne parlent pas français, ils viennent d'arriver en France, aller dans un musée comme ça... c'est très, très intimidant, comment ils vont s'habiller, comment il faut se comporter. Donc souvent ils disent qu'ils viennent puis finalement au dernier moment ils ne viennent pas. […] oui c'est quand même très intimidant, la dimension. Oui, pourquoi ils auraient accès à ce musée quoi ? Nous on ne se rend pas compte parce que c'est notre culture. (relais de l'association Autremonde).

Effectivement, le décalage entre des conditions de vie parfois précaires et le faste du musée du Louvre peut apparaître déstabilisant. Néanmoins, le musée et ses chefs-d'œuvre sont une partie intégrante de notre culture :

> les apprenants, ils ont envie de voir les œuvres emblématiques. Je veux dire, non, il faut voir la Joconde, sans ça le Louvre c'est la Joconde, je trouve que c'est évident, tant pis ils vont attendre mais ils vont être contents, ils vont le dire, ils vont se mettre devant même s'ils n'ont pas compris. Avant il faut leur expliquer ce que c'est qu'un chef-d'œuvre, des choses comme ça, d'expliquer pourquoi cette peinture, les prévenir que c'est petit, c'est tout sombre, il va y avoir beaucoup de monde, voilà il y a pleins de choses à faire avant, avant, avant. (relais de l'association Autremonde).

Par ces visites de musée, ce relais considère l'objectif d'intégration des personnes dans la ville :

> oui peut être… déjà d'être mieux à Paris parce qu'on connaît le musée du Louvre, on y est allé, on va regarder sur le plan où c'est. On fait partie un petit peu de la ville des parisiens, de la vie de la France. Parce qu'il y a pleins de français qui ne sont jamais allés au musée du Louvre. Tout ça ils ne le savent pas, mais on peut leur dire aussi. Et puis bon quand on est dans un pays, on est quand même dans une culture on s'intéresse à comment les gens vivent. Je crois que c'est important, vraiment. […] ça soude le groupe voilà, je veux dire, ils ont vu de belles choses, que nous on trouve belles mais on essaie de leur faire partager, de leur dire qu'on trouve ça beau. Non, non c'est leur compréhension de nous-mêmes aussi qui est importante, je pense. (relais de l'association Autremonde).

Le deuxième relais rencontré est une femme retraitée de l'éducation nationale, bénévole dans une association autour de la parentalité (Compagnie des parents), elle s'y occupe des sorties culturelles. Cela fait deux ans qu'elle vient au Louvre, et trois ans qu'elle visite les grands musées. Elle prend une guide-conférencière ou parfois organise elle-même la visite. Elle est déjà venue trois fois au Louvre, dont la visite spéciale de la journée de la femme, elle s'est aussi appuyée sur les parcours réalisés par le Louvre et disponibles sur internet. Elle a voulu proposer une quatrième visite au Louvre, à côté d'autres visites de musée mais son groupe a refusé : « on connaît ». Elle continue néanmoins à suivre les visites de sensibilisation proposées par le Louvre et cherche un moyen de trouver une autre façon de les faire revenir.

Ce relais ne connaît rien à l'Histoire de l'art et elle ne se sent pas à l'aise pour faire les visites. Elle ne pense pas refaire la visite suivie ou en l'adaptant et la travaillant beaucoup. Elle trouve qu'il y a un travail énorme à faire en tant que relais. Ce n'est pas son métier donc elle se sent désemparée, un peu perdue, et en grand questionnement :

> Mais voilà comment m'y prendre ? […] là c'était passionnant tout ce qu'elle a dit cette dame. Il avait des moments où je m'ennuyais un peu, il y avait des moments où je fatiguais, mais c'était passionnant tout ce qu'elle avait à dire. Donc par où j'attrape ça moi, et est-ce que je suis capable d'attraper ça au fond ? […] Elle, elle remarque « vous ne trouvez pas que c'est intéressant ? » écoutez si vous le dites, voilà on en est là quoi ! (rires) […] mais, oui, elle, elle a un socle ! Elle, elle a un socle ! Tout d'un coup elle voit un détail elle a, elle a quelque chose à dire sur le détail, quoi. (relais de l'association Compagnie des Parents).

De plus, elle soulève une difficulté quand elle réserve une visite par une guide-conférencière : elle n'est pas informée du thème de la visite. Donc elle se retrouve devant le fait accompli et par là-même son groupe également. Impossible de préparer quoi que ce soit en amont et pire pendant la visite elle ne trouve parfois pas le fil de la visite. Dans ce contexte elle ne peut se positionner en tant que support du groupe, et perd confiance :

> mais oui, qu'ils m'expliquent ce que ce qu'ils vont nous montrer, que moi je creuse un peu et puis sur le chemin du métro j'ai le temps de dire des trucs « vous savez on va aller voir ci, voir ça, et puis... » voyez ? Et puis pendant la visite je me mets à côté des gens « vous avez vu, eux ils disent ça parce que en fait, lalalala… ». Voilà et c'est comme ça moi que je peux faire le lien entre, enfin ce que je pourrais ! Mais là je découvre en même temps, alors il faut que j'ingurgite moi. Alors je dis deux trois trucs comme ça quand j'ai compris un truc un peu, qui peut être un peu intéressant. Alors je vais vous dire. Voyez comme c'est... ? Même avec, malgré ma bonne volonté il y a plein d'embûches. (relais de l'association Compagnie des Parents).

Pour ce relais, l'objectif de visite « c'est l'idée de la culture commune. C'est drôlement important la culture commune. On ne peut réussir l'intégration que comme ça. ».

Le troisième relais interviewé est un homme retraité d'un centre de recherche informatique, bénévole dans un foyer de demandeurs d'asile mais aussi de familles avec enfants (Secours populaire), il est chargé des sorties culturelles depuis un an. Il est impressionné par l'engagement des musées dans l'apprentissage du français. Il s'appuie sur les formations pour acquérir des compétences et développer son intérêt pour l'Histoire de l'art. Son objectif est d'être au niveau pour répondre aux questions. Il récolte minutieusement les informations de ces visites de sensibilisation tout en se demandant comment s'en servir : « je vais faire un fichier avec tout ce que j'ai collecté comme données donc ça va me demander du travail et il y a également cette dimension-là, c'est : qu'est-ce qu'on fait de tout ça quoi ? » L'autre complexité réside dans l'anticipation de ces sorties qui est complexe pour les groupes de demandeurs d'asile : « Il y avait d'autres sorties qui ont dues être annulées, d'ailleurs c'est un petit peu la difficulté avec ces groupes, c'est que l'on est obligé d'anticiper longuement à l'avance la visite mais eux derrière, au niveau de l'organisation c'est pas toujours simple ».

Le choix de ces visites s'orientait initialement autour de l'Islam : « les demandeurs d'asile c'est essentiellement des personnes qui sont de confession musulmane en majorité donc on a choisi avec une chargée sociale au niveau du foyer où ils sont, de faire surtout des thématiques autour de l'islam. » Mais il s'avère qu'ils sont aussi intéressés par la culture française : « au bout du compte ils sont pas fermés à autre chose, au contraire, quand je les ai amenés au Louvre, quand j'ai préparé la visite pour l'art de l'islam ils ont été demandeurs de voir tous les classiques avec beaucoup de questions sur Le Louvre, les rois de France, l'histoire de France. » Par rapport à ces nombreuses sorties culturelles, les familles sont demandeuses et les demandeurs d'asile reconnaissants :

> c'est sans appel ! Sans appel pour les familles et en très grande demande, ils écarquillent les yeux, enfin pour eux c'est une découverte et chaque fois ils en veulent plus. Pour les demandeurs d'asile c'est beaucoup plus difficile de percevoir leur… ils sont très contents sur le moment, ils sont très reconnaissants, à la fin de la visite il y a beaucoup, beaucoup de mercis. Ils sont vraiment très chaleureux. (relais de l'association Secours populaire).

Tous se demandent pourquoi les œuvres sont ici, répondre à cette question et à ce qu'est un musée semble un objectif en soit pour ce relais :

> c'est un objectif atteint, on peut se contenter du fait qu'effectivement de les avoir amenés à un musée, leur avoir montré des œuvres, nettement répondu à des questions et aussi sur « mais comment ça se fait que les œuvres sont là » ? Parce que il y a beaucoup de questions, ça c'est de partout, je veux dire les familles comme les demandeurs d'asile, les gens ne comprennent pas comment des œuvres se sont retrouvées là. (relais de l'association Secours populaire).

Ainsi d'après ces portraits, que ce soient des professionnels ou des bénévoles (côté handicap majorité de salariés, côté champ social majorité de bénévoles), les relais doivent trouver du temps en plus de leurs fonctions (et du manque de personnel et de budget en interne dans les structures). Ce que reconnaissent les professionnels du musée, que ce soit pour le handicap ou pour le champ social : « des gens issus du milieu médico-social qui prenaient du temps le soir en plus pour développer leur projet, pour développer une passion. Il y a presque une dimension de bénévolat et d'implication très forte que je trouvais extrêmement honorable » (ancien chargé d'accessibilité) ; « C'est vrai que ça demande et du temps de se former, on ne peut pas demander à tout le monde d'avoir le temps de se former au musée, faire la visite, etc. » (chargée du champ social). Et, même si cela est valorisant pour les relais, il nous paraît injustifié de devoir demander encore plus d'investissement à ces personnes. En effet, une formation demande un temps d'investissement considérable, qui dépasse et questionne les personnes interrogées. De plus, il est nécessaire d'envisager que ce temps de formation doit être répété pour chaque visite et ce dans chaque musée, afin d'acquérir une connaissance des collections ou des expositions : « Nous on est que dedans le

Louvre, donc c'est normal qu'on leur demande beaucoup mais eux ils prévoient plein d'autres sorties, donc c'est vrai que c'est compliqué. » (chargée du champ social). En effet, ce système ne se base pas sur l'acquisition d'une méthode de médiation pouvant être réinvestie dans d'autres lieux et expositions. Nous pensons percevoir un manque d'optimisation dans ce système, très coûteux en termes d'investissement pour les relais, qui ne se contentent pas de faire venir leurs groupes. Il nous semble qu'une trop lourde charge repose sur leurs épaules.

Par contre, ce système de relais a permis à la responsable de l'association ARTZ en France de lancer les visites Alzheimer au musée en 2008, soit deux années après que la même association ait innové en 2006 les visites au MoMA de New York :

> le projet Alzheimer ARTZ, ils ont commencé chez nous au musée du Louvre. Je les ai accueillis sur les rencontres et la responsable de l'association ARTZ, on a commencé à discuter ensemble de son projet, c'est comme ça qu'elle s'est aussi... elle avait un projet très fort, et du coup nous on n'a pas fait grand-chose, on a juste, on avait juste la structure et la colonne vertébrale qui permettaient d'accueillir son projet parce qu'elle est devenue relais, elle a commencé à développer ses visites autonomes. (ancien chargé d'accessibilité).

Nous voyons dans cet exemple une opportunité de capitaliser ces visites de sensibilisation, et donc à nouveau un défaut d'optimisation dans toutes ces transmissions aux relais.

Côté musée, nous pouvons percevoir la part importante accordée à l'établissement d'une relation affective avec les relais, un investissement fort tendant vers la création d'une communauté :

> parce que l'on a toujours une part affective qui prend le dessus finalement sur ces projets-là parce que je pense que la réussite aussi de ces programmes tient à l'implication qu'on peut avoir. Moi j'étais passionné par les relations humaines qu'on pouvait tisser avec ces relais pour qui j'avais aussi une réelle admiration […] Quand je suis parti j'ai eu des mails des relais que j'ai gardés, que j'ai imprimés, parce qu'il s'était tissé une relation extrêmement forte et parce qu'ensemble on avait l'impression de construire aussi quelque chose qui était de l'ordre de la communauté. Et d'une communauté d'intérêt. Où il y avait à la fois un respect professionnel, une compréhension professionnelle. Mais aussi l'idée qu'on grandisse ensemble. Et çà pour moi c'était, enfin …c'était ... j'en parle encore avec émotion. C'est vraiment quelque chose de très fort… (ancien chargé d'accessibilité).

Et cette part d'affectif ne semble pas être considérée comme un écueil ou un problème de distanciation, au contraire il est valorisé et perçu comme essentiel : « Il y a une dimension affective forcément qui se développe dans la relation, mais je pense que c'est fondamentalement un des levier de la démocratisation culturelle. » Une relation qui permet d'avoir des retours :

> la réaction dans le cadre de la visite c'est déclencher aussi des émotions, il y a eu des retours derrière, il y a eu… Savoir que suite à une visite il y a une personne qui était vraiment dans la difficulté d'expression qui a rebondi qui a... Savoir que quand on mène ce type de visite, derrière il y a des productions plastiques, ils font des expositions, ils invitent leurs parents, voilà. Il y a tout ça a derrière qui est aussi extrêmement intéressant, qui se fait en dialogue quand on est justement en lien avec des relais. […] L'idée de ces relais c'est vraiment une relation suivie, et la relation suivie c'est, moi j'ai assisté à toutes les visites. (ancien chargé d'accessibilité).

Et un appui sur les relais également pour apprendre : « On a besoin aussi des relais pour comprendre le réseau complexe médico-social, les administrations, les pratiques » (ancien chargé d'accessibilité). Le relais, professionnel ou bénévole, est considéré comme spécialiste du public, le médiateur du musée lui s'occupe du versant culturel :

> je partais du principe, que nous étions des médiateurs culturels, donc nous on était dans la transmission d'un contenu culturel, et que la partie relation avec les patients, connaissance des pathologies c'était les relais qui finalement prenaient en charge cette part-là. Alors avec évidemment des échanges : pourquoi ça se passe mal à tel moment, donc il fallait aussi guider nos médiateurs (ancien chargé d'accessibilité). […] parce qu'il faut que chacun soit dans son rôle. (ancien chargé d'accessibilité). Je ne vais pas parler des malades d'Alzheimer mais je vais essayer de comprendre ce qu'est la maladie d'Alzheimer pour essayer de m'adapter en termes de visite pour travailler, échanger justement avec des spécialistes pour adapter mes pratiques... mais on ne se transforme pas thérapeute pour autant. (ancien chargé d'accessibilité).

Cet apprentissage permet, côté musée, d'entrapercevoir la réalité des publics, mais une réalité sur laquelle il n'a aucune prise et qui ne change pas le travail du médiateur :

> Et puis ils étaient aussi capables de nous dire des choses qui étaient fondamentales et qui nous passaient à côté. Quand moi j'ai eu des éducatrices qui étaient en EHPAD, maison de retraite, et qui venaient du coup avec leur groupe et c'est elles qui m'ont fait comprendre l'intérêt de ces visites, pas que d'un point de vue culturel, mais aussi d'un point de vue social. Le jour où elles m'ont expliqué que pour ces personnes-là en maison de retraite, la seule occasion de sortir le porte-monnaie pour aller acheter un café au café du musée, après la visite, et pouvoir échanger et que du coup elles retrouvaient quelque chose qui était de l'ordre de la sortie de leur vie sociale d'avant, j'ai trouvé ça super fort, hyper intéressant. (ancien chargé d'accessibilité).

Un manque de connaissance globale pour gérer tout public fragilisé, dont la limite pour les professionnels du musée est atteinte face à des publics aux problématiques inconnues :

> Quand je me suis retrouvé un jour dans la Galerie tactile avec les personnes atteintes du syndrome de Usher donc qui perdent de la vue et puis l'audition, comment on fait ? Comment on réagit ? Comment…? Donc il y a ces questions d'expériences, ces questions d'ouverture aussi à la diversité. C'est pour ça aussi que le dialogue finalement, avec les personnes handicapées elles-mêmes et quand elles ont des difficultés pour exprimer elles-mêmes leurs besoins et leurs attentes, leurs relais ou ceux qui les connaissent mieux, ou qui sont malgré tout même s'il y a des limites, en capacité de mieux exprimer leurs attentes. C'est pour ça, en tout cas ce dialogue, doit être posé à la base pour, éviter d'être dans le placage activité, le placage maquette tactile, le placage plein de choses qu'on peut voir. (ancien chargé d'accessibilité).

La vision de l'adaptation sur-mesure est ici prégnante. Cependant, nous pensons que le public sourd-aveugle comme tout public fragilisé peut être inclus en amont dans l'offre de médiation. Cela nécessite une connaissance accrue des problématiques. Par exemple ici, pour le syndrome d'Usher, les personnes ont d'abord l'audition touchée et subissent ensuite une perte de la vision. Cela a son importance car les personnes ont pu acquérir des modes de communication de la surdité (généralement la LSF), puis développent progressivement au fur à mesure de l'apparition de leurs symptômes, des modes de déplacement relatifs à la cécité (canne blanche) et des modes de communication spécifiques à la surdi-cécité (LSF tactile : la langue des signes qui se lit les mains posées sur celles de son interlocuteur). En effet, les sourds signants utilisant la LSF ne privilégient pas les modes de communication des personnes déficientes visuelles développés autour du français écrit, donc ni les gros caractères, ni la traduction braille. Ils utilisent cependant quelques outils tels que l'agrandisseur et l'augmentation de la luminosité. Bien sûr il n'est pas possible d'adapter pour tous les publics, mais une conception universelle intégrant une multitude de problématiques en amont permet aux visiteurs de se saisir de la médiation proposée et éventuellement de s'y adapter. Prolongeons cet exemple, la personne sourde-aveugle Usher pourrait se servir de la LSF à disposition dans un musée conçu universellement c'est-à-dire sans en faire aucune demande, et l'adapter si nécessaire. Une demande sur-mesure consisterait à avoir un guide-interprète en LSF tactile ou un accompagnateur reproduisant tactilement le discours de la vidéo en LSF. Ainsi pour répondre à la question de comment réagir, nous répondons inlassablement en étant formé. Et nous pointons ici une nouvelle limite des micro-formations pour les médiateurs sur des thématiques spécifiques. Nous pensons qu'il s'agit d'une posture entière à modifier, une formation engendrant un changement profond et permettant ensuite d'être en capacité d'établir une relation avec tout public.

Malgré l'intérêt envers les problématiques des publics, nous sentons bien la volonté de garder bien séparés les deux métiers. Et les objectifs, nécessairement diffèrent également : si les relais recherchent les connaissances, les objectifs des médiateurs sont autres, tels qu'utiliser le

musée comme ressource, et où le contenu n'est pas essentiel :

> nous on a envie que ça développe, que la personne passe un bon moment, c'est déjà important, mais que ça puisse aussi être dans un projet d'insertion plus global, que ça puisse être un moment de prise de parole, d'émancipation etc. On ne le dit pas comme ça, c'est hyper prétentieux de penser qu'on va avoir un rôle dans ça, mais moi si vous voulez je m'en fiche que le public ressorte de sa visite et ne sache pas le nom de Léonard de Vinci ou la date de la Joconde, ça ne me semble tellement pas la priorité. Par contre qu'il soit venu tout seul jusqu'au musée, qu'il ait pu acheter ou demander une information, qu'il ait pu s'exprimer, qu'il ait parlé pour la première fois avec une personne avec qui il partage le centre d'hébergement mais avec qui il n'avait pas parlé, enfin tout ça me semble tellement plus intéressant que l'apport de connaissances. (chargée du champ social).

Nous percevons une inversion des objectifs. En effet, les professionnels du musée ont des objectifs sociaux et les professionnels et bénévoles du social et de la santé ont des objectifs de connaissance en Histoire de l'art. Ce double constat nous amène à envisager une double inefficacité dans la quête d'objectifs qui ne relèvent pas de son cœur de métier. Ainsi, nous souhaitons mettre en lumière ce point crucial dans notre réflexion sur l'offre de médiation envers les publics fragilisés.

Par ce système de visite de sensibilisation, il s'agit de s'adapter aux relais qui eux-mêmes vont devoir adapter tant bien que mal leurs connaissances acquises à leurs publics. L'appui sur des relais repose également sur l'idée de répondre à des besoins spécifiques des publics fragilisés que seules les personnes les plus proches sauraient identifier : « malheureusement il y a beaucoup de relais qui ne se posent pas assez la question de ce dont on besoin les publics » (chargée du champ social). Cette vision de publics fragilisés accompagnés et d'une adaptation sur-mesure relève d'une intégration de ces publics.

Cependant, nous avons identifié un frein à l'adaptation dans l'impossibilité pour les relais de contacter les guides-conférencières, engendrant un double blocage d'informations : au sujet des publics pour les conférencières, et au sujet du choix des œuvres de la visite pour les relais. Un défaut de communication qui entraîne un double déficit d'adaptation : les conférencières ne pouvant ni s'adapter aux publics, ni permettre aux relais de s'adapter à la visite.

Or s'il s'agit de viser l'inclusion, il n'est pas question d'adapter à chaque personne sur-mesure, mais de faire une proposition globale à laquelle tout le monde peut accéder. Aux personnes également de s'adapter un petit peu aussi à la nouveauté si cela est pensé en amont.

Dans ce système de relais, l'interférence de la vision du relais fait entrevoir une multitude de publics au lieu d'une nuée de projets. Cela empêche la capitalisation de ces adaptations et de penser l'inclusion.

2.2.1.2.3. UNE VOLONTÉ D'UNIVERSALISATION

Que ce soit dans le handicap ou le champ social, nous avons observé une volonté d'universalisation des dispositifs de médiation.

Penser au handicap amène à perfectionner les dispositifs de médiation pour tous les publics :

> quelques exemples qui montrent que l'intérêt pour moi d'avoir travaillé sur les publics handicapés c'est l'intérêt d'être dans la situation de devoir réfléchir aux outils de médiation dans leur conception, dans leur réception, de manière obligatoire. Chose que l'on ne fait pas assez pour les autres publics. Du coup c'est une grande conclusion en terme de réflexion sur l'utilisateur et si l'approche des publics handicapés peut permettre justement de mieux réfléchir à l'utilisateur au sein des musées je pense que c'est quelque chose qui est, à mon avis, très positive. (ancien chargé d'accessibilité).

Ce travail en profondeur auprès des relais confronte à une multitude de problématiques, ce qui entraîne en toute logique l'idée de globaliser les approches dans une médiation universelle :

> on peut aller plus loin au sens où la démarche d'une accessibilité totale à tous qui s'applique au cadre bâti qui pourrait être la démarche du design universel par exemple on pourrait presque l'appliquer aussi au dispositif de médiation au sens où l'on pourrait presque envisager une certaine forme de médiation universelle. Ça serait du coup transparent puisqu'elle serait accessible à tous à tout moment quels que soient les visiteurs avec tout un ensemble de dispositifs qui permettrait à chacun du coup de trouver quel que soit son handicap mais pas que, quelque soit aussi son âge, quelles que soient ses capacités cognitives, quel que soit son expérience de visiteur, des dispositifs de médiation qui lui conviennent. (ancien chargé d'accessibilité).

Il est ici fait référence à l'accessibilité universelle mettant à disposition une pluralité de dispositifs de médiation visant à répondre aux problématiques médico-sociales. Mais un seul dispositif est également perçu comme pouvant cibler tous les publics, comme la méthode de l'interprétation, soit le fait de s'appuyer sur les représentations des visiteurs pour aller vers l'œuvre :

> par exemple la maladie d'Alzheimer où pour des questions évidemment de capacité cognitive, de stimulation, on part plutôt des impressions des émotions des visiteurs face aux œuvres alors on fait parler les visiteurs en tous cas on a des projets aujourd'hui sur lesquels on travaille et qui partent de ces méthodologies, avec aussi des scientifiques, des professeurs spécialisés, je pense par exemple à l'association ARTZ qui travaille pas mal dans le secteur du musée avec laquelle on travaille. C'est une démarche de partir du ressenti des visiteurs qui peut être intéressante et applicable finalement à tous les visiteurs et qui évite parfois de tomber dans certaines impasses de discours de médiation. (ancien chargé d'accessibilité).

Dans le champ social nous avons retrouvé ce même constat : « la question de la Conversation qu'on fait hors les murs, si déjà on arrivait à faire de ces médiations quelque chose d'universel » (chargée du champ social). Selon nous, l'interprétation n'apparaît que comme une solution relativement

universelle car elle nécessite d'être repensée en fonction des problématiques des publics. De plus, elle nécessite une connaissance accrue des publics et de leurs représentations afin de l'emmener vers un discours scientifique plus complexe.

Malgré le schisme entre accessibilité et champ social, y compris pour la formation des relais, et les missions indépendantes (RECA et Vivre Ensemble), nous avons perçu des pistes d'universalisation transversale aux deux secteurs. Tout d'abord, si les deux réseaux des missions étaient très différents à l'origine de leurs créations respectivement en 2003, « plus ça va plus ils se ressemblent parce que ça donne des idées évidemment » (pilote des missions). Nous voyons dans cette porosité une véritable opportunité vers une transversalité de l'universalisation.

Cependant nous avons identifié un blocage à cette transversalité à travers l'exemple du FALC (français facile à lire et à comprendre). Les recommandations initiales incluses dans le guide du FALC, ciblent pourtant d'autres publics pouvant bénéficier des informations en FALC sont les personnes non francophones ou ayant des difficultés de lecture (UNAPEI, 2009 : 5). Cette préconisation est également reprise dans le Guide à l'attention des professionnels de musées Accueillir le public en apprentissage du français :

> Penser au français facile ou FALC : Le FALC (« facile à lire et à comprendre ») est un outil européen qui vise à rendre l'information accessible à toutes les personnes ayant des difficultés de compréhension : les personnes atteintes de handicap, les personnes étrangères, les personnes connaissant des difficultés de lecture. Une attention particulière doit être portée au lexique, à l'élaboration des phrases et à la mise en page. L'UNAPEI a publié en 2009 un guide du FALC. (Extramiana, Losson & Martet, 2016 : 40).

Les relais du champ social sont eux-mêmes à la recherche d'informations simples et l'un des relais que nous avons interrogé à même recours à des livres pour enfants. Pourtant, malgré ce terrain favorable, pensé en amont, et repéré par les médiateurs sur le terrain, il semble y avoir un frein nommé « politiquement correct » (chargée du champ social), à mélanger handicap et champ social :

> oui ça peut être mal pris de dire, si c'est fait trop rapidement, ça fait un peu « parce qu'ils ne parlent pas français, ils sont handicapés mentaux » […] après je n'arrive pas à savoir si on se le construit nous-mêmes de se dire « aïe aïe aïe, on va se prendre des réflexions » ou est-ce que vraiment il y a des personnes.... Bon, connaissant certains relais oui on aurait le droit à cette remarque de se dire mais comment ça, les personnes avec lesquelles je travaille, elles n'ont pas de déficience intellectuelle ». (chargée du champ social).

Ainsi, des visites en « français facile » ont été créées spécifiquement pour le champ social et qui ne s'adressent pas au handicap mental... allant donc à l'opposé de l'universalisation.

Par ailleurs, une preuve de l'importance de la question de l'inclusion nous apparaît, à travers le recrutement au sein même des équipes du musée. D'une part un appui sur les métiers du social avec l'exemple du recrutement d'une ancienne éducatrice PJJ dans le service Démocratisation culturelle et action territoriale qui travaille avec les prisonniers. D'autre part, dans la proposition de cette personne d'inclure, d'insérer professionnellement des anciens jeunes détenus, en « réinsertion post peine de prison ». Si l'idée a été refusée par les ressources humaines, elle fait son chemin dans les équipes qui souhaitent accueillir en stages de troisième des adolescents de la banlieue sensible du 93. A travers cet exemple, nous voyons une logique d'ouverture, véritable changement de regard, qui découle de la connaissance et la maîtrise des problématiques. L'insertion professionnelle apparaît comme une suite logique à l'inclusion des publics.

2.2.1.3. ÉTUDES DES DISPOSITIFS DE MÉDIATION

Pour analyser les dispositifs de médiation du Louvre, nous considérons tout le musée afin de distinguer plusieurs approches. Nous classerons ces dispositifs en quatre catégories : les espaces conçus accessibles, les espaces avec outils de médiation, les outils de médiation mobiles et la médiation humaine. Dans cette compréhension des dispositifs de médiation du Louvre à destination des publics fragilisés, qui ne vise pas l'exhaustivité, sont répertoriés des dispositifs de médiation incluant nos publics cibles et d'autres qui leurs sont spécifiquement dédiés.

2.2.1.3.1. LES ESPACES CONÇUS ACCESSIBLES

Dans cette catégorie Espaces conçus accessibles, nous considérons les zones du musée pensées en amont en termes d'accessibilité pour les publics déficients, tendant donc vers une démarche de conception universelle. Nous incluons : la Galerie tactile, la Petite Galerie et le Pavillon de l'Horloge. L'autre caractéristique de ces espaces conçus accessibles, est de proposer une sélection de quelques œuvres pour faciliter l'éducation artistique et culturelle. Face à l'avalanche d'œuvres dans le musée, ces extraits choisis confèrent à ces lieux une ambiance rassurante, voire contenante. A la manière d'une exposition temporaire, il est possible d'en saisir la thématique et d'en faire le tour : il y a un propos et une proposition condensée, donc un début et un fin, permettant d'acquérir une boucle d'information, complète. A notre sens, cela semble un moyen de prendre le temps de regarder quelques œuvres contextualisées. Mais, pris dans la course à la visite de l'immensité du musée, l'objectif de ces salles peut facilement rater son but, les visiteurs se hâtant, traversant rapidement ces espaces comme d'autres salles classiques du musée.

2.2.1.3.1.1. La Galerie tactile

L'espace de la Galerie tactile est situé dans une alcôve de l'aile Denon au niveau de l'entresol et l'on peut y accéder en autonomie aux heures d'ouverture du musée.

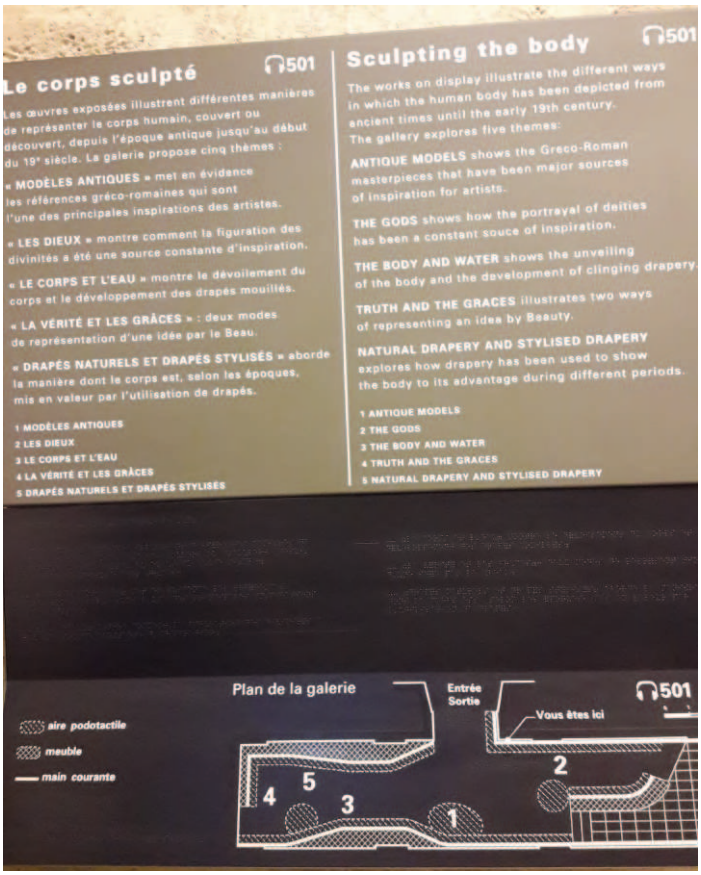


Illustration 35 : présentation et plan tactile de l'exposition de la Galerie tactile du musée du Louvre © photo de l'auteur, 2017.

D'aspect extérieur, la galerie ressemble à tous les autres recoins du Louvre, parsemée de multiples œuvres, sauf qu'ici il s'agit de moulages en taille réelle (à l'échelle) d'œuvres originales exposées dans d'autres salles du Louvre. Bien que ce soit le seul lieu du musée où l'on puisse toucher les sculptures, il n'y a pas de signalétique particulière à l'extérieur de la galerie, et l'affichage intérieur est très discret (voir photo ci-contre). La Galerie tactile est mentionnée sur les plans papier (sur les trois différentes éditions disponibles lors de nos venues : janvier 2016, juillet 2016 et 2017) avec son nom et le logo de l'œil barré ou seulement par son logo (en janvier 2016).

Cette galerie de quatre-vingt mètres carrés (couloir de quatre mètres sur vingt mètres) a été créée en 1995 dans les vingt mille mètres carrés du musée, et six expositions s'y sont succédées. Depuis 2014, l'exposition « sculpter le corps » se déploie dans cet espace, autour de la thématique du corps nu et habillé de l'Antiquité aux temps modernes. Elle comprend dix-huit reproductions et deux œuvres originales. Ces dernières ne sont pas vouées à être touchées (voir photo ci-après), elles sont destinées à la comparaison, exclusivement visuelle, entre originaux et copies. Ce qui détourne d'une part, du concept de la pièce et d'autre part n'est pas du tout perceptible par les personnes déficientes visuelles. Par ailleurs cela met en évidence une imprécision des cartels des moulages qui en stipulant le matériau d'origine (dans notre exemple le plâtre), prête à confusion sur sa véracité dans sa formulation : « Original en plâtre ». La véritable œuvre originale stipule son matériau après sa référence et précise ensuite dans le contexte de cette Galerie tactile : « Original, ne pas toucher ».

Dans cet exemple, l'œuvre originale n'est pas directement à portée de mains ce qui en limite le risque d'exploitation tactile. Mais pris dans le concept de cet espace, l'élan peut ne pas être freiné par une simple mention peu mise en valeur. Aucun autre dispositif ne différencie les deux objets.



Illustrations 36 : Le Temps découvrant la Vérité : juxtaposition d'une œuvre originale et de sa reproduction / détails des cartels © photos de l'auteur, 2017.

Les expositions de la Galerie tactile changent tous les trois ans, à l'exception de celle-ci car l'espace va être prochainement repensé dans sa globalité. La réflexions se porte par exemple sur l'ouverture à d'autres déficiences, et sur la poursuite d'un thème iconographique.

Sur le site internet[141], la Galerie tactile est présentée dans la section « Expositions & Actualités », onglet « Événements » sous l'intitulé : « Galerie tactile, Un nouveau parcours "Sculpter le corps" ». C'est donc l'exposition qui est mise en avant et non la spécificité de cet espace. Il est noté accessible aux « handicap visuel » et « handicap mental ». Cette page est également accessible depuis l'onglet « Accessibilité » mais uniquement sur la page consacrée au handicap visuel.

Concernant l'accessibilité, la signalétique actuelle est intégrée dans la scénographie et comprend : un plan tactile de la galerie, une main courante, une bande podotactile, des socles tournants pour les œuvres en petit format, de l'espace pour faire le tour des œuvres en grand format, des bagues métalliques pour repères spatiaux, des cartels écrits en gros caractères à fort contraste, traduits en braille, et comprenant un échantillon de matériau des sculptures originales (voir photos ci-après), ainsi qu'un audioguide « mains libres » dédié (dont l'emprunt est à anticiper à l'entrée du musée). Cet espace permet une exploration en autonomie pour les visiteurs déficients visuels.

141 Galerie tactile, site internet du musée du Louvre. [en ligne] URL: https://www.louvre.fr/evenements & https://www.louvre.fr/galerie-tactileun-nouveau-parcours-sculpter-le-corps [consulté le 18 août 2018].

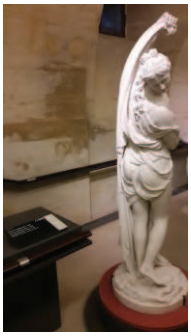
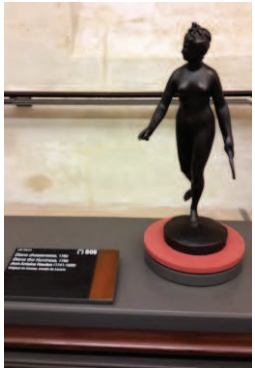




Illustration 37 : ci-contre, Vénus Callipyge, François Barois : œuvre grand format et son cartel ; ci-dessous, Diane chasseresse, Jean-Antoine Houdon : œuvre petit format sur socle tournant, de face et de dos / son cartel.© photos de l'auteur, 2017.







Aux origines de la création de cet espace réside l'idée de renouer avec la tradition de la copie, dans un objectif pédagogique lié à l'Histoire de l'art :

> En 1995, le département de sculpture du musée du Louvre qui conservait des reproductions s'associe au service culturel pour dédier un endroit pour l'exposition de reproductions que l'on pouvait toucher. Plusieurs idées ont concouru à cette proposition. L'idée c'était de renouer avec une traduction de la pédagogie par la copie. On oublie que des copies d'œuvres ont été réalisées très tôt dès le XVII siècle, on a copié les grandes sculptures antiques pour notamment pouvoir en orner les jardins du roi mais aussi pour servir de modèle aux artistes. Les artistes apprenaient en copiant, et à défaut de pouvoir copier un l'orignal qui pouvait se trouver en Italie ou dans tel château royal, on en copiant la copie. Donc la copie était un outil qui véhiculait quelque chose. En 1995, l'idée assez novatrice de proposer une découverte des œuvres d'art, qu'il est délicat de toucher dans les salles parce que les œuvres sont fragiles, et que les multiples attouchements peuvent finir par les éroder, de découvrir néanmoins ces œuvres par le truchement de leurs copies, par le truchements de ces reproductions. (adjointe au chef du Service médiation graphique et numérique)[142].

Cet espace a été pensé pour les personnes déficientes visuelles. Par le discours scientifique centré sur l'Histoire de l'art, le musée n'est pas dans une simple évocation des œuvres mais dans une réelle acquisition d'une éducation artistique adaptée à la déficience visuelle. Il s'agit d'un haut niveau d'accompagnement, avec un discours complexe et structurant, développant les potentialités de représentation mentale des personnes déficientes visuelles et concourant à la création d'un répertoire

142 Lors du Parcours « Une histoire de l'accessibilité au musée du Louvre » auquel nous avons assisté, voir retranscription en annexes.

de formes :

> Au-delà du thème, donner un panorama de la sculpture : techniques, matériaux et fonctions : Identifier un volume / Comprendre le format d'une œuvre / Reconnaître la technique du sculpteur (moulage, taille, fonte) /Apprendre la destination d'une œuvre (extérieur, funéraire, votive, décorative). (Gouyette, 2017)[143].

Par le toucher est développée une véritable éducation tactile au service de l'Histoire de l'art pour une découverte au plus près des œuvres, pour tous les publics :

> le toucher d'une œuvre permet d'aborder la composition d'une œuvre, aborder le traitement par l'artiste, est-ce que l'on a un traitement très accidenté de la matière ou au contraire très lisse, très voluptueux, très dans la ligne, très dans la courbe. A travers le toucher, on peut faire émerger ces grandes notions qui permettent de comprendre une œuvre d'art, de l'approcher. Est-ce que le matériau était froid ou au contraire est-ce que c'est un matériau plus chaleureux. Le toucher permet une exploration à part entière d'une œuvre d'art. (adjointe au chef du Service médiation graphique et numérique).

L'ancien chargé d'accessibilité évoque également un rapprochement du travail du sculpteur : « le sculpteur travaille en permanence dans la matière, il travaille aussi bien avec les mains qu'avec le regard, plus même avec les mains qu'avec le regard : il touche la matière, il façonne la matière ». Il relève aussi l'importance d'un espace pérenne :

> il y a toujours aussi une question pour moi qui est extrêmement importante c'est la question de l'échelle. Parce que l'on a du mal quand même aujourd'hui de mon point de vue à sortir des opérations un petit peu pilotes, un petit peu ponctuelles, on a du mal à les systématiser c'est pour ça la Galerie tactile malgré tout au Louvre est intéressante, parce que c'est quelque chose qui se pérennise. (ancien chargé d'accessibilité).

La sous-directrice de la médiation dans les salles[144] évoque le rapprochement que permet le toucher, et ce à plusieurs niveaux : « C'est aussi une expérience qui va réduire la distance symbolique que l'on peut trouver entre le musée, l'œuvre et le visiteur, puisqu'en fait on va créer de l'intime entre une main de visiteur et un objet. ».

Avant la création de la Galerie tactile, les personnes déficientes visuelles pouvaient toucher une sélection d'œuvres originales mais uniquement le jour de fermeture du musée. L'idée est venue de « dédier un lieu au toucher ». Initialement dédié aux mal et non-voyants, mais le musée a

143 GOUYETTE Cyrille, 2017. « La galerie tactile du musée du Louvre, un lieu essentiel pour l'Éducation artistique et culturelle ». Conférence Fabre Lab' organisée par le musée Fabre de Montpellier. Jour 1, Da la vue au toucher dans les musées,le 15 mars 2017.

144 Film diffusé sur le site internet du Louvre. [en ligne] URL : https://www.louvre.fr/galerie-tactileun-nouveau-parcours-sculpter-le-corps [consulté le 19 mars 2018].

considéré que cela pouvait intéresser tous les publics. Par exemple, les cartels uniquement en braille on été perçus comme « ininclusifs » pour les voyants pensant que ce n'était pas pour eux. Nous retrouvons ici l'idée d'inclusion des personnes valides dans la sphère du handicap. C'est en 2002 que l'espace est réaménagé avec une rampe de guidage et une bande podotactile au sol pour favoriser le repérage et l'autonomie des publics déficients visuels. De plus, une zone surélevée a été ajoutée pour les enfants leur permettant d'accéder aux reproductions, le premier public de la Galerie tactile étant les scolaires :

> Beaucoup de maître des écoles s'étaient appropriés cet espace comme un lieu pédagogique et un lieu d'explication. Plutôt que de dire aux enfants « vous rentrez dans un musée vous touchez à rien », enfin d'être dans un côté plutôt censeur, ils les font passer ici et leur expliquent la différence entre l'original et la copie et leur font toucher ici et leurs disent que de l'autre côté ce sont les orignaux. Ils ont complètement utilisé cet espace comme un lieu pédagogique et c'est devenu un lieu de passage obligé presque des scolaires. (chargé d'accessibilité).

Ainsi, ce lieu a évolué, d'abord pour les seules personnes déficientes visuelles accompagnées, vers leur autonomie, puis vers le grand public avec une appropriation par les scolaires :

> la Galerie tactile finalement, ça s'adressait principalement à des personnes non-voyantes et qui souvent dans les années 90 avaient tendance à venir en groupes, dans un groupe constitué de personnes non-voyantes et venaient découvrir tous ensemble un espace. Sauf qu'au fur et à mesure, ça a évolué et on est de plus en plus avec des personnes non-voyantes qui viennent dans un cadre familial, avec des amis. (chargé d'accessibilité).

Une visée universelle pensée en aval de la création, qui devrait donc être optimale dans le nouvel espace :

> j'ai beaucoup travaillé sur ce projet et c'est vrai que ce qui nous avait paru intéressant c'est de partir d'un outil conçu d'abord pour les personnes déficientes visuelles et d'en faire un outil beaucoup plus universel pour l'ensemble des publics, avec le développement d'ateliers par le toucher, de découverte de la sculpture par le toucher qui permettait par exemple d'aller sur une forme de vérité de la sculpture (ancien chargé d'accessibilité).

Des réflexions sur cet espace qui ont amené le musée à s'emparer de la problématique de la déficience visuelle : « La Galerie tactile nous a beaucoup ancrés dans le handicap visuel, quelque part ça a créé une identité au Louvre » (adjointe au chef du Service médiation graphique et numérique). Un impact que nous retrouverons dans les autres espaces du musée.

Un atelier « toucher la sculpture » est proposé dans la Galerie tactile pour les publics déficients visuels et pour le grand public (auquel on appose un masque sur les yeux). Une

formatrice aveugle a participé à élaborer une méthodologie d'approche tactile des œuvres. Il s'agit d'une découverte très active de l'œuvre, peu guidée par la personne à côté, qui consiste à intellectualiser le toucher. Une mise en condition des doigts et des paumes de mains est pratiquée pour favoriser un état de découverte. (Gouyette, 2017)[145]. Ainsi les personnes voyantes « en touchant découvrent des éléments qu'elles n'avaient pas vues » (chargé d'accessibilité). Une formation à l'éducation tactile est également proposée aux relais de l'éducation : scolaire, handicap, champ social. Cette salle est également plébiscitée par les éducateurs spécialisés et les visiteurs autistes.

Par ailleurs, les expositions de la Galerie tactile sont vouées à itinérer à travers le monde. Elles permettent d'ouvrir des dialogues artistiques, mais également pour beaucoup de musées, un nouveau rapport au handicap émerge, certains pays débloquant parfois des fonds pour travailler l'accessibilité (Colombie, Serbie). De plus, des contacts avec des responsables d'associations de publics handicapés sont favorisés et des des formations de « visites guidées améliorées » sont prodiguées (Gouyette, 2017)[146]. Ainsi, par sa Galerie tactile itinérante, le musée du Louvre permet donc de faire bouger les mentalités à l'international.

Nous avons observé une visite de cet espace lors de la Semaine de l'accessibilité en 2017. Une personne aveugle non brailliste participait au Parcours « Une histoire de l'accessibilité au musée du Louvre ». Pour cette personne, le toucher était primordial dans sa compréhension des œuvres : « moi le toucher me permet de développer ma construction mentale de l'objet que je suis en train de toucher. Une explication orale n'est pas suffisante. Il faut que je touche pour vraiment m'imprégner, évoquer ». Ainsi, les professionnels du musée en ont profité pour tester leur accessibilité avec la personne et avec ses retours.

Nous résumons notre analyse de la Galerie tactile dans le tableau page suivante.

145 GOUYETTE Cyrille, 2017. « La galerie tactile du musée du Louvre, un lieu essentiel pour l'Éducation artistique et culturelle ». Conférence Fabre Lab' organisée par le musée Fabre de Montpellier. Jour 1, Da la vue au toucher dans les musées,le 15 mars 2017.

146 GOUYETTE Cyrille, 2017. « La galerie tactile du musée du Louvre, un lieu essentiel pour l'Éducation artistique et culturelle ». Conférence Fabre Lab' organisée par le musée Fabre de Montpellier. Jour 1, Da la vue au toucher dans les musées,le 15 mars 2017.

DISPOSITIF DE MÉDIATION 8		Musée du Louvre problématique médico-sociale : déficience visuelle GALERIE TACTILE
MUSÉE	**Service des publics**	
	. personnel dédié au projet	. en autonomie ou animateur pour l'atelier
	. terminologie employée	. publics mal et non voyants ainsi que tous les visiteurs
	Par rapport à la problématique	
	. méthodologie / inspiration	. appui sur la méthode de la copie
	. concepteur (formé)	.
	. médiateur (formé)	. animateur sensibilisé
	Offre de médiation	
	. visibilité	. onglet handicap visuel sur site internet, logo sur plan
	. sur demande ou pré-construite	. pré-construite
	. fluidité (réservation, préparation...)	. permanente, une des salle du musée
PUBLIC	**Groupe**	
	. constitution, identification	. pas de critères, disponible pour tous les visiteurs
	. visiteurs fragilisés	. public déficient visuel
	. autonomie ou accompagnateur	. autonomie ou accompagnateur
	Aménagement	
	. convivialité (goûter...)	. liberté et sécurité de déplacement
	. confort (siège..)	. non
	Support	
	. sur le contenu (livret...)	. audioguide
	. dérivé (souvenir...)	. non
MÉDIATION	**Dispositif**	
	. co-concepteur (formé)	. sensibilisation par une formatrice aveugle
	. co-médiateur (formé)	. autonomie
	Œuvres	
	. lieu	. niveau -1, aile Denon
	. présélection	. oui
	. support pour	. découverte tactile
	Étapes vers l'inclusion	
	. intégration : adaptation (sur-mesure, dédiée), accessible	. espace dédié au toucher, initialement destiné au public déficient visuel puis au grand public
	. inclusion : universalité (ou piste)	=> **accessibilité inclusive**
	. au-delà (implication, soin...)	. piste d'universalité : tactile
	Dispositif de médiation	**Visite tactile en autonomie**
	Maîtrise de la problématique	**Appui sur une formatrice aveugle**
	Médiateur	**Ponctuel**

2.2.1.3.1.2. La Petite Galerie

Créée en 2015, la Petite Galerie abrite le temps d'une année scolaire, une exposition vouée à l'éducation artistique et culturelle, en lien avec le programme de l'Éducation Nationale. Ces expositions ont la particularité d'être dans une salle à l'intérieur même du musée du Louvre et présentent des œuvres majoritairement issues de ses propres collections. Lors de la visite de cet espace par la conceptrice de la Petite Galerie (lors de la Semaine de l'accessibilité, 2018), la créatrice de cet espace nous a dit ne pas considérer les œuvres exposées dans la Petite Galerie comme une exposition temporaire. En effet, « La Petite Galerie a pour principe de faire dialoguer les œuvres de différentes époques et provenances autour d'un thème » (application Petite Galerie : parcours aveugles et malvoyants). Nous proposons donc le terme d'*exposition dialogue*. Chaque exposition détaille aussi une technique artistique (par exemple l'émail) et met en avant une discipline artistique (comme la danse). Souhaité comme une porte d'entrée du musée, afin « d'aborder plus sereinement le reste du musée », un parcours (disponible dans l'application) autour du thème de la Petite Galerie permet de poursuivre la découverte dans le musée du Louvre.

Cet espace est une volonté du directeur du musée d'accueillir tous les publics au sein du Louvre :

> En fait le président-directeur a souhaité qu'il y ait cet espace donc dédié à l'éducation artistique et culturelle. Il voulait que ce soit un sas introductif au musée. En fait, il partait du constat qu'il y avait pleins de gens qui avaient peur de venir dans un musée et qu'en fait il fallait leur donner des outils, leur simplifier la visite et trouver le moyen que les gens viennent dans un espace, un espace simplifié sans être simpliste. (chargé d'accessibilité).

La médiation a aussi dû s'adapter, et considérer des publics cibles et les contraintes d'un espace réduit :

> une des commandes du président-directeur c'était que cet espace soit totalement accessible pour tous les types de publics, avec trois publics cibles : les scolaires, les personnes en situation de handicap, les personnes du champ social, et un élément liant qui est le public famille. Et donc, petit espace, tout ces publics cibles, pas vraiment vraiment de possibilités d'installer des stèles tactiles. (chargé d'accessibilité).

La transversalité entre accessibilité et champ social est donc une demande expresse du directeur.

Chaque année un thème et la muséographie sont entièrement repensés, et donc l'accessibilité également :

> La Petite Galerie a été conçue dans l'idée de proposer au visiteur un environnement et des outils de médiation qui soient accessibles, compréhensibles et utilisables par tous : enfants, familles, personnes en situation de handicap, personnes non familières des musées. Au sein de la Petite Galerie, retrouvez : une bande de guidage podotactile pour les visiteurs déficients visuels ; du mobilier et des textes placés à bonne hauteur, accessibles aux visiteurs en fauteuil roulant ; un livret tactile remis gratuitement à l'entrée de l'exposition, avec des formes en reliefs, des différences de matières à toucher, du braille ; un parcours audio-décrit sur le site Internet et sur l'application ; un parcours en langue des signes française (LSF) sur le site Internet et sur l'application ; des sessions de sensibilisation pour les relais du handicap mental. (plaquette Semaine de l'accessibilité 2016).

Une forte réflexion sur l'universalité des dispositifs a été menée. La créatrice de l'espace de la Petite Galerie nous a présenté la muséographie sous un aspect universel : par exemple dans l'exposition *Corps en mouvement – la danse au musée*[147], la barre de guidage pour les mal et non voyants sert à protéger les œuvres et à disposer les cartels. C'est aussi l'idée de détourner la barre de danse (chargé d'accessibilité). Les autres aménagements sont incorporés dans la scénographie : autre exemple dans l'exposition *Théâtre du Pouvoir*[148], la bande podotactile arbore la couleur mordorée de la scénographie aux couleurs du pouvoir. Un travail sur les textes a également été réalisé : « on a travaillé sur des textes contrastés, en écrivant relativement gros, en travaillant le plus possible sur du français simplifié aussi pour que l'accessibilité aussi à la lecture soit prise en compte. » (chargé d'accessibilité). Cependant, plusieurs dispositifs de médiation doivent être ajoutés pour une autonomie de chaque visiteur : il nous apparaît un espace conçu en accessibilité universelle. Pour les visiteurs déficients visuels, un livret tactile conçu par une entreprise extérieure (Tactile Studio), est renouvelé à chaque exposition, et disponible sur demande à l'entrée de la Petite Galerie. L'audioguidage est disponible sur l'application et le site internet dédiés. Pour les visiteurs sourds, une traduction LSF est disponible également sur les outils numériques dédiés. A noter au-delà d'une traduction, l'interprétation en langue des signes par un comédien sourd, du thème de l'exposition ici pour l'exposition *Corps en mouvement – la danse au musée* : « comme on était sur l'idée du corps en mouvement, on s'est dit qu'on allait pas prendre un interprète en langue des signes qui aurait été parfait mais peut-être un peu figé, donc on a pris un comédien sourd, signeur, qui a joué le parcours langue des signes que l'on a mis en place. » (chargé d'accessibilité). Cette idée de LSF théâtralisée a ensuite été pérennisée dans les expositions suivantes. Selon nous, pour coller encore plus à la thématique, et ouvrir de la même manière à la culture sourde, des danseurs sourds auraient pu être mobilisés pour proposer de la danse des signes.

En termes d'inclusion, les gardiens de la Petite Galerie ont été sensibilisés pour être en capacité

147 Deuxième exposition de la Petite Galerie du 6 octobre 2016 au 3 juillet 2017.
148 Troisième expositions de la Petite Galerie du 27 septembre 2017 au 2 juillet 2018.

d'accompagner les publics. Cette équipe relativement fixe est assignée à cet espace du musée :

> on a voulu aussi nos agents dans un accompagnement aussi. Ce qui ne se fait pas dans le reste du musée, mais là aussi c'est la chance du petit espace, du coup on a des agents qui sont plus formés[...] qui identifient les personnes, qui amènent les outils dont vous pouvez avoir besoin, qui peuvent vous accompagner sur une découverte de premier niveau, voilà. (chargé d'accessibilité).

La Petite Galerie est un espace plébiscité par les art-thérapeutes même si en interne il n'y « a aucun personnel thérapeutique au sein du musée ». (chargé d'accessibilité). C'est également l'espace ouvert pour les visites les jours de fermeture du musée, où les groupes de scolaires, du handicap et du champ social sont accompagnés par une guide-conférencière.

Sur le site internet du musée du Louvre[149], la Petite Galerie est présentée dans la section « Expositions & Actualités », onglet « Expositions ». Cet espace est proposé dans la section « Accessibilité » du site internet du musée, et exposé comme : « un lieu d'accueil privilégié des visiteurs en situation de handicap, seuls ou en groupe. L'espace, entièrement accessible au public handicapé moteur, propose aussi des offres de médiation pour les visiteurs déficients sensoriels ». Le lieu est repéré sur le plan détaillé proposé aux visiteurs. La Petite Galerie bénéficie également d'un site internet[150] et d'une application dédiés. Dans cette démarche d'entière accessibilité, il est étonnant de voir stipulé pour premiers mots de la page d'accueil de l'application Petite Galerie : « dédiée aux personnes en situation de handicap et à leurs relais ». Mais nous pouvons y voir une preuve de l'optionnalité de ces informations supplémentaires pour le grand public. Le site internet s'adresse à tout le monde et propose plusieurs types de ressources : les notices des œuvres, des parcours et des pistes de visite.

A noter qu'une fois terminée, l'exposition devient itinérante, comme la Galerie tactile. La « Petite Galerie itinérante » intègre alors des reproductions 2D et 3D de quelques œuvres du musée du Louvre, présentées dans la Petite Galerie. À cette installation mobile est associé un kit de ressources pour s'adapter à tous les publics (voir point suivant sur les outils de médiation mobiles).

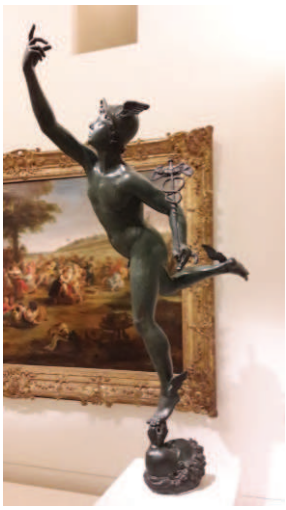
Nous avons étudié quelques exemples de dispositifs de médiation proposés lors des deux expositions différentes présentées dans la Petite Galerie : *Corps en mouvement – la danse au musée* et *Théâtre du Pouvoir.*

149 Petite Galerie, site internet du musée du Louvre. [en ligne] URL: https://www.louvre.fr/expositions [consulté le 18 août 2018].

150 Site internet de la Petite Galerie. [en ligne] URL : https://petitegalerie.louvre.fr/ [consulté le 18 août 2018].

L'exposition *Corps en mouvement – la danse au musée* comporte soixante-dix œuvres (dont certaines prêtées par des musées parisiens) « présente le défi que la représentation du mouvement a posé aux artistes et les réponses qu'ils y ont apportées » (plaquette de la Semaine de l'accessibilité 2017). Les commissaires de l'exposition sont le président-directeur du musée du Louvre Jean-Luc Martinez et le chorégraphe Benjamin Millepied.

Dans ce premier exemple du Mercure volant (voir photos ci-dessous), nous pouvons découvrir le cartel développé de cette exposition présentant des caractéristiques propres : sa forme originale, l'apport d'informations scientifiques et une reproduction permettant d'inscrire les lignes de force. Ce type de cartel n'est présent que dans cet espace du musée, et seulement quelques œuvres sont représentées avec les lignes de force sur les cartels.







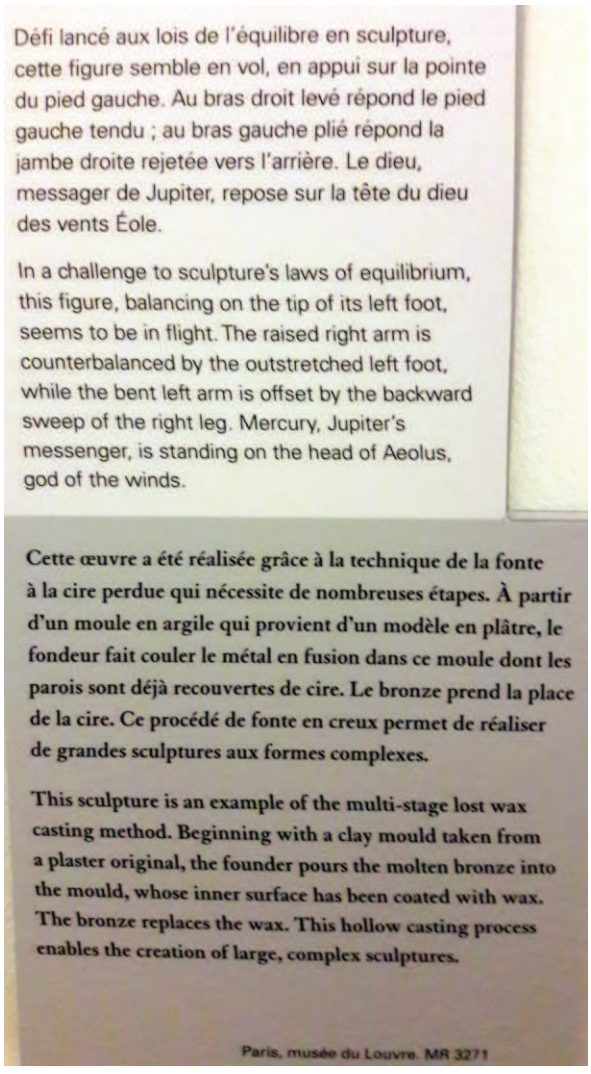


Illustration 38 : Mercure volant, Jean de Bologne : œuvre / détails du cartel : lignes de forces et texte / cartel développé © photos de l'auteur, 2017.

Le second exemple de la Danseuse Titeux (voir photos ci-dessous), nous permet de mettre en parallèle l'œuvre originale avec ses deux reproductions, sur le cartel et sur le livret tactile. Sur le livret, la reproduction tactile est orientée différemment et empêche d'appréhender les lignes de force. Il y a donc une perte d'informations. La sculpture n'est pas représentée à l'échelle mais une évocation de sa taille réelle est apposée sur la page (ce qui est systématique dans le livret et dans toutes les productions de Tactile Studio présentes au musée du Louvre).



Illustration 39 : Danseuse Titeux : œuvre / détail du cartel avec lignes de force / livret tactile avec représentation en relief © photos de l'auteur, 2017.

L'exposition suivante du *Théâtre du pouvoir* présente quarante-deux œuvres issues principalement des collections du musée du Louvre et « décode les représentations du pouvoir politique depuis l'Antiquité jusqu'à nos jours » (application Petite Galerie). Les commissaires de l'exposition sont le président-directeur du musée Jean-Luc Martinez et le directeur du musée national du Château de Pau, Paul Mironneau. La médiation est centrée autour de la compréhension avec la distinction des éléments : figure royale, mise en scène, attributs.

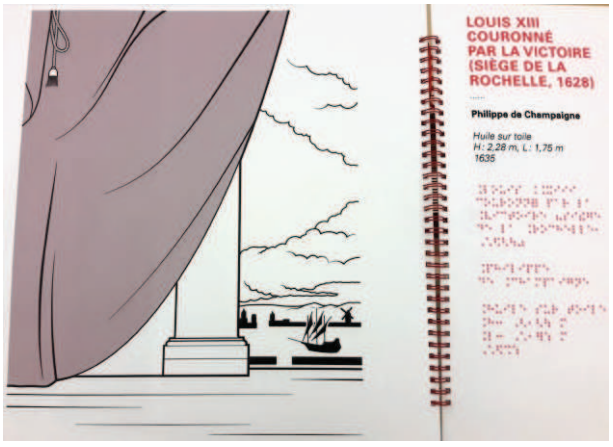
Pour chaque œuvre du livret tactile sont mentionnées et traduites en braille les informations élémentaires : titre, auteur, provenance, date, matière, taille. Il est toujours estimé la taille de l'œuvre en proposant un rapport d'échelle en rapport avec le corps humain. Le livret ne comporte aucun apport d'informations scientifiques écrites supplémentaires, il est basé sur l'apport d'informations tactiles. De manière générale, chaque dessin propose une simplification de l'œuvre originale mais également un ajout : détail hors champ, complément, zoom, taille de l'objet à une époque antérieure avant transformation, recontextualisation d'un fragment d'œuvre dans le monument primitif.

Dans l'exemple suivant du Portrait de Louis XIII couronné par la Victoire (voir photos ci-après), le dispositif intégré de médiation numérique propose une triple distinction de la figure du roi, de l'allégorie et de la mise en scène. Des reproductions de l'œuvre avec des parties grisées permettent de comprendre ces distinctions tout en pointant des détails. Dans le livret tactile, deux reliefs correspondent à cette œuvre et proposent un dédoublement du tableau avec l'arrière plan (mettant en avant la perspective) et le premier plan.





Illustration 40 : Portrait de Louis XIII couronné par la Victoire, Philippe de Champaigne : œuvre / dispositif numérique / livret tactile : page de gauche et page de droite avec feuillet intermédiaire double face amovible © photos de l'auteur, 2018.





Dans ce deuxième exemple du retable de la Crucifixion, la médiation intégrée du cartel cible et détaille trois zones. La médiation tactile propose une page globale de simplification avec la sélection d'une seule zone détaillée sur la page suivante (zoom).



Illustration 41 : Retable de la Crucifixion, Léonard Limousin : œuvre / détail du cartel / livret tactile © photos de l'auteur, 2018.

Dans ce troisième exemple du portrait de l'empereur Napoléon Ier en costume de sacre, le cartel développé propose une triple distinction : pose, décor, symboles. Le livret tactile propose une page de reproduction légèrement simplifiée de l'œuvre, puis sur la page opposée offre un zoom sur des détails décontextualisés et non proportionnés (échelles différentes) : cela constitue un ajout légèrement biaisé des attributs et une nouvelle perception.

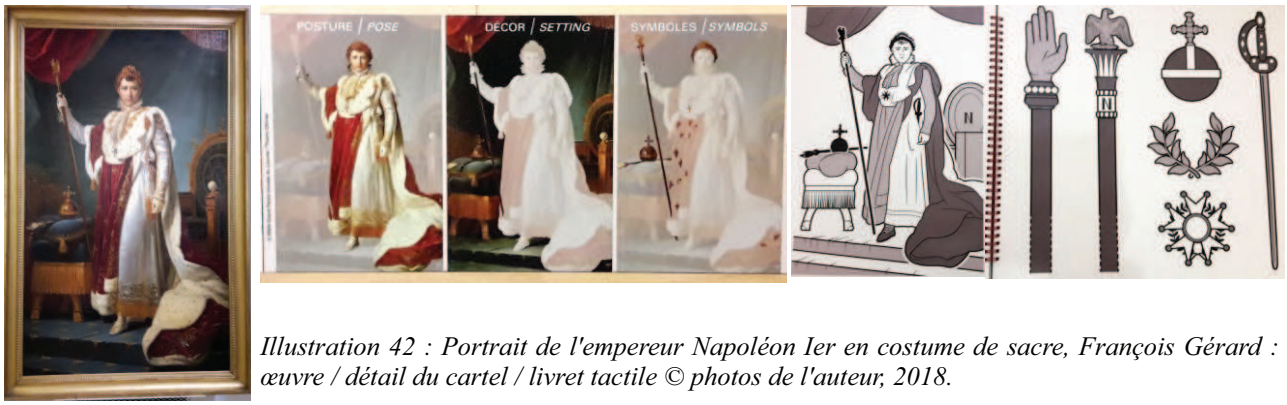


Illustration 42 : Portrait de l'empereur Napoléon Ier en costume de sacre, François Gérard : œuvre / détail du cartel / livret tactile © photos de l'auteur, 2018.

Dans le contexte de cette exposition du Théâtre du pouvoir dans l'espace de la Petite Galerie, accessible en autonomie pour la majorité des publics et avec accompagnement pour le public déficient visuel (le livret nécessite un accompagnement), nous avons observé quatre visites, ajoutant donc une couche de médiation humaine (que nous détaillerons dans le point consacré à la médiation humaine) : l'une par la conceptrice de l'exposition, les autres par une guide-conférencière, pour une visite descriptive et tactile à destination du public déficient visuel, pour une visite un jour de fermeture à destination d'une association de réfugiés, pour une session de sensibilisation pour les relais du champ social.

Nous condensons notre analyse de la Petite Galerie dans le tableau suivant :

	DISPOSITIF DE MÉDIATION 9	Musée du Louvre toutes problématiques PETITE GALERIE
MUSÉE	**Service des publics** . personnel dédié au projet . terminologie employée	. chargé d'accessibilité et Service médiation graphique et numérique . tous les publics
	Par rapport à la problématique . méthodologie / inspiration . concepteur (formé) . médiateur (formé)	 . réflexion en accessibilité universelle . conceptrice expérimentée . guide-conférencière sensibilisée
	Offre de médiation . visibilité . sur demande ou pré-construite . fluidité (réservation, préparation...)	 . sur site internet (exposition), sur plan (salle) . pré-construite . permanente, une des salle du musée
PUBLIC	**Groupe** . constitution, identification . visiteurs fragilisés . autonomie ou accompagnateur	 . pas de critères, disponible pour tous les visiteurs . tous . autonomie ou accompagnateur
	Aménagement . convivialité (goûter...) . confort (siège..)	 . liberté et sécurité de déplacement . assises
	Support . sur le contenu (livret...) . dérivé (souvenir...)	 . livret tactile sur demande, application numérique . non
MÉDIATION	**Dispositif** . co-concepteur (formé) . co-médiateur (formé)	 . entreprises extérieures . en autonomie, gardiens sensibilisés présents en salle
	Œuvres . lieu . présélection . support pour	 . niveau -1, aile Richelieu . oui . éducation artistique et culturelle, découverte du musée
	Étapes vers l'inclusion . intégration : adaptation (sur-mesure, dédiée), accessible . inclusion : universalité (ou piste) . au-delà (implication, soin...)	 . espace pour tous => **inclusion**
	Dispositif de médiation **Maîtrise de la problématique** **Médiateur**	**Exposition conçue en accessibilité universelle** **Appui sur l'expérience et une entreprise extérieure** **Ponctuel**

2.2.1.3.1.3. Le Département des Arts de l'Islam

Ce département du Louvre a été inauguré en 2012 et possède un parcours tactile intégré sous la forme de stations visio-tactiles, alors précurseuses et conçues par une entreprise extérieure (Tactile Studio) :

> on a réfléchi à comment proposer des dispositifs qui proposent éventuellement des contenus en braille, en plus gros caractères, des contenus tactiles. Et donc c'est là que l'on a initié avec le courant de conception universelle qui était alors aussi prévalent, qui émergeait, on a pensé à un parcours d'œuvres tactiles, non pas dans un espace dédié, mais vraiment au fil du parcours. De manière à garantir aussi des publics mixtes, de ne pas séparer, les non-voyants d'un côté et les personnes voyantes de l'autre, mais vraiment que ces publics se rencontrent dans les mêmes espaces. (adjointe au chef du Service médiation graphique et numérique).

Ces stations tactiles marquent une évolution de la réflexion au Louvre dans les espaces classiques d'exposition du musée, contrairement à des espaces dédiés comme la Galerie tactile, ce qui semble « s'inscrire dans l'évolution-même de fréquentation des publics » (chargé d'accessibilité). Malheureusement, l'architecte et le muséographe non acquis à l'accessibilité, rendent l'espace non sécurisé pour les visiteurs déficients visuels (avec par exemple des bancs transparents, des vitrines en verre multipliant les reflets et positionnées en quinconce...) et nécessitant donc d'être accompagnés. De la même manière, les stations tactiles s'insèrent de façon non repérable dans cet espace, ce qui rend ce lieu peu accessible malgré les efforts en termes d'accessibilité du dispositif de médiation. Une conception de l'espace sans salle mais sous forme de parcours, qui évoque le musée du Louvre-Lens inauguré la même année, lequel n'a pas choisi la solution des stations tactiles. Sur le site internet du musée consacré au département des Arts de l'Islam, tout comme dans le mini-site dédié[151], il n'est pas fait mention de ces stations tactiles. Seule la page consacrée au handicap visuel dans l'onglet « Accessibilité » le précise.

151 Département des Arts de l'Islam [en ligne] : site internet du musée du Louvre, URL : https://www.louvre.fr/departments/arts-de-lislam & mini-site, URL : https://www.louvre.fr/departement-arts-islam [consulté le 18 août 2018].







Illustration 43 : Pyxide d'al-Mughira : œuvre et son cartel / station tactile / détails de la station tactile : reproduction 3D et cartel développé © photos de l'auteur, 2017.

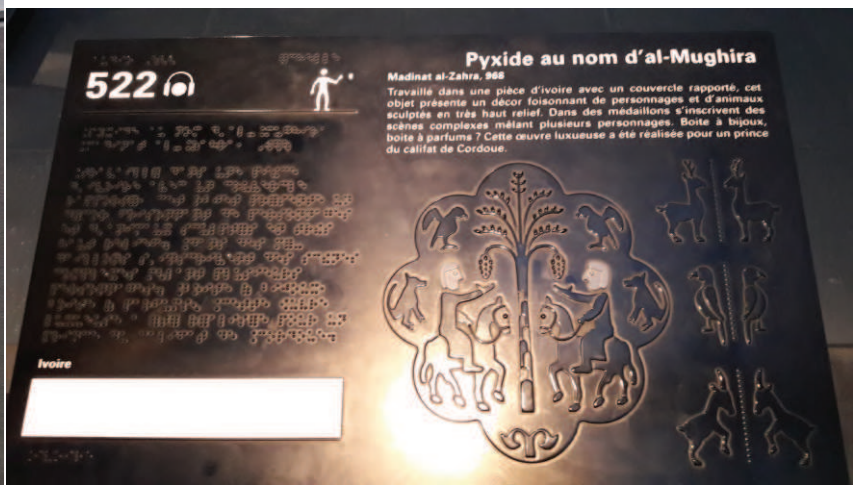






Illustration 44 : Panneau à l'oiseau-fleur : œuvre / cartel développé © photos de l'auteur, 2017.

De façon globale les stations tactiles proposent un cartel développé apportant des informations sur les décors et comprenant : une reproduction simplifiée en 3D d'une œuvre, avec des informations scientifiques traduites en braille, le rapport d'échelle de l'œuvre et un échantillon du matériau de fabrication :

> Le département des Arts de l'Islam dispose d'un parcours tactile sous la forme de dix stations pédagogiques. Le thème retenu est celui de la diversité des formes du décor islamique : végétal, figuratif,… Chaque station présente une reproduction à l'échelle de l'objet ainsi qu'une interprétation de son décor. Un échantillon du matériau d'origine et un texte en braille et en gros caractères complètent ce dispositif. (plaquette de la Semaine de l'accessibilité 2016).

Nous analysons deux stations tactiles. Dans l'exemple de la Pyxide d'al-Mughira (voir photos en haut de la page précédente), la station tactile apporte un complément d'informations au cartel de l'œuvre originale, dans un riche cartel développé incluant : une reproduction 3D simplifiée de l'œuvre / la reprise d'une face de la reproduction 3D simplifiée et en relief / une étude stylistique : ici des motifs répétitifs d'animaux affrontés, en relief, sont isolés, réunis et simplifiés pour une meilleure compréhension stylistique / un échantillon du matériau de fabrication de l'œuvre, ici l'ivoire / un rapport d'échelle de l'œuvre / des informations scientifiques traduites en braille, comportant une description précise de l'objet et de la technique utilisée. Ici sont formulées des hypothèses d'usage de l'œuvre.

La station tactile du Panneau à l'oiseau-fleur (voir photos en bas de la page précédente), nous permet de mettre en avant une ambitieuse médiation scientifique : le cartel développé propose comme étude stylistique une hypothèse de stylisation du motif principal de l'œuvre à savoir l'oiseau-fleur. Ainsi, par la richesse de ces informations formulées de manière originale et intelligible, ces stations tactiles s'adressent à tous les visiteurs au-delà du public déficient visuel. Par une représentation tactilovisuelle simple et simplifiée, des données complexes sont véhiculées vers tous les publics pour comprendre l'œuvre : « Très peu de gens réussissent en regardant l'œuvre originale, que l'on est sur un oiseau qui se pose sur une fleur, s'il n'y a pas cette explication qui devient un outil pédagogique pour des voyants. » (adjointe au chef du Service médiation graphique et numérique).

Ce dispositif de station tactile nous a été présenté lors du parcours « Une histoire de l'accessibilité au musée du Louvre » centré autour de la cécité avec un visiteur déficient visuel (Semaine de l'accessibilité 2017). Nous formalisons notre analyse dans le tableau suivant.

DISPOSITIF DE MÉDIATION 10	<u>Musée du Louvre</u> **problématique médico-sociale : déficience visuelle** **DEPARTEMENT DES ARTS DE L'ISLAM**
MUSÉE **Service des publics** . personnel dédié au projet . terminologie employée	 . en autonomie .
Par rapport à la problématique . méthodologie / inspiration . concepteur (formé) . médiateur (formé)	 . stations tactiles . . autonomie
Offre de médiation . visibilité . sur demande ou pré-construite . fluidité (réservation, préparation...)	 . sur site internet (page handicap visuel) . pré-construite . permanente, dans des salles du musée
PUBLIC **Groupe** . constitution, identification . visiteurs fragilisés . autonomie ou accompagnateur	 . pas de critères, disponible pour tous les visiteurs . tous . autonomie ou accompagnateur
Aménagement . convivialité (goûter...) . confort (siège..)	
Support . sur le contenu (livret...) . dérivé (souvenir...)	 . audioguide
MÉDIATION **Dispositif** . co-concepteur (formé) . co-médiateur (formé)	 . entreprise extérieure . autonomie
Œuvres . lieu . présélection . support pour	 . niveaux -1, aile Denon . oui . éducation artistique
Étapes vers l'inclusion . intégration : adaptation (sur-mesure, dédiée), accessible . inclusion : universalité (ou piste) . au-delà (implication, soin...)	 . dispositifs de médiation pour tous => **inclusion**
Dispositif de médiation	**Station tactile en accessibilité universelle**
Maîtrise de la problématique	**Appui sur une entreprise extérieure**
Médiateur	**Absent**

2.2.1.3.1.4. Le Pavillon de l'horloge

Véritable centre d'interprétation du Louvre, le Pavillon de l'Horloge s'inscrit au cœur même du musée, dans quatre salles réparties sur trois niveaux (voir photo de gauche ci-dessous). Dans ces espaces inaugurés en 2016 est expliquée l'histoire du bâtiment du Louvre :

> le Louvre se présente et se raconte, grâce à des œuvres d'art, des maquettes interactives, des photographies ou des films. Dans chacun des espaces, des maquettes tactiles sont positionnées pour compléter le propos et le rendre accessible au public aveugle ou malvoyant, grâce à des volumes en 3D, des dessins tactiles, des textes en français grands caractères et en braille. (plaquette de la Semaine de l'accessibilité 2017).

Cet espace se distingue par son apport de savoir sur le lieu et non sur les œuvres : il redevient un simple écrin. Le Pavillon de l'Horloge amène le visiteur à s'immerger dans le passé du musée à travers ses fondations (niveau -1 comprenant le Louvre médiéval), la compréhension de ses espaces avec un aperçu de ses collections et leurs provenances, ainsi que la maquette interactive du musée (niveau 1, voir photo de droite ci-dessous), jusqu'à ses projets comme son expansion à travers le monde avec le Louvre-Abu Dhabi et sa maquette (niveau 2). Sur le site internet[152], le Pavillon de l'Horloge est présenté dans la section « Œuvres & palais », et bénéficie d'un onglet dédié « Pavillon de l'Horloge ».



Illustration 45 : Pavillon de l'Horloge du musée du Louvre. Maquette tactile des trois niveaux au niveau -1 (ci-contre), maquette interactive du musée du Louve au niveau 1(ci-dessus) © photo de l'auteur, 2017 & 2018.

152 Pavillon de l'Horloge, site internet du musée du Louvre. [en ligne] URL: https://www.louvre.fr/pavillon-de-l-horloge
[consulté le 18 août 2018].

Les publics ciblés dans ces espaces sont les primo-visiteurs et les touristes. Des « stèles de médiation », soit des panneaux explicatifs mêlant textes trilingues, plans du Louvre et film de numérisation en 3D du Louvre. À noter que ce film est réalisé sans son, sans texte (sauf dates et noms des rois) en partie en raison de l'acoustique bruyante de l'espace d'entrée du Louvre médiéval dans lequel les stèles de médiation sont situées : « là c'est l'image qui doit parler par elle-même et ça nous permet aussi de s'adresser au plus grand nombre, à nos 70% de visiteurs étrangers aussi qui ne sont pas francophones. » (adjointe au chef du Service médiation graphique et numérique). Une image à tendance universelle, excluant néanmoins les publics non-voyants. Ce même outil de stèle de médiation est répété trois fois de façon identique (ce qui n'est pas directement intelligible) pour permettre une répartition de la foule.

En termes d'accessibilité, « l'aménagement muséographique a été bien plus respectueux, pas parfait, mais plus respectueux des normes d'accessibilité » (adjointe au chef du Service médiation graphique et numérique). Les dispositifs de médiation intègrent les normes d'accessibilité dans les dispositifs numériques ou les approchent dans les dispositifs écrits : « des fonctionnalités pour agrandir le texte pour modifier les contrastes, pour améliorer le confort d'usage […] Les textes, on n'est pas très bon encore, on écrit souvent trop petit, on est contrasté, on est bien en lettres bâtons » (adjointe au chef du Service médiation graphique et numérique). De plus, treize stations tactiles jalonnent le niveau -1, qui servent pour tous les visiteurs à se repérer et à comprendre l'espace. Ces stations tactiles s'inscrivent dans la continuité de celles initiées dans le Département des Arts de l'Islam (que nous étudierons dans le point suivant) : « un travail plus poussé, mais je dirais que l'on est quand même toujours dans cette démarche d'inclusion, on ne renouvelle pas forcément non plus l'approche, en tout cas on est dans une démarche d'affirmation » (adjointe au chef du Service médiation graphique et numérique). Le repérage des stations tactiles et la circulation de l'une à l'autre restent donc des difficultés à résoudre pour les personnes déficientes visuelles en autonomie. Ces stations tactiles sont réalisées par la même entreprise extérieure (Tactile Studio), cependant, une association de personnes déficientes visuelles a travaillé en amont sur les dispositifs :

> On aura toujours cette récurrence de montrer le Louvre, c'est cette forme très particulière d'un carré, de deux ailes, d'une petite pyramide, presque picto-pyramide, et la petite bille « vous êtes ici ». […] On a travaillé avec l'association Valentin Haüy qui nous a beaucoup aidé à structurer mieux le panneau avec toujours le titre en haut à gauche, les légendes en bas au maximum, évitant d'avoir des légendes qui viennent parasiter le dessin tactile lui-même (adjointe au chef du Service médiation graphique et numérique).

Nous avons observé ce dispositif dans le cadre du parcours « Une histoire de l'accessibilité au musée du Louvre » centré autour de la cécité, avec un visiteur déficient visuel. Voir tableau suivant.

DISPOSITIF DE MÉDIATION 11	<u>Musée du Louvre</u> **problématique médico-sociale : déficience visuelle** **PAVILLON DE L'HORLOGE**
MUSÉE **Service des publics** . personnel dédié au projet . terminologie employée	 . en autonomie .
Par rapport à la problématique . méthodologie / inspiration . concepteur (formé) . médiateur (formé)	 . stations tactiles . . autonomie
Offre de médiation . visibilité . sur demande ou pré-construite . fluidité (réservation, préparation...)	 . sur site internet (exposition et page handicap visuel) . pré-construite . permanente, dans des salles du musée
PUBLIC **Groupe** . constitution, identification . visiteurs fragilisés . autonomie ou accompagnateur	 . pas de critères, disponible pour tous les visiteurs . tous . autonomie ou accompagnateur
Aménagement . convivialité (goûter...) . confort (siège..)	
Support . sur le contenu (livret...) . dérivé (souvenir...)	
MÉDIATION **Dispositif** . co-concepteur (formé) . co-médiateur (formé)	 . entreprise expérimentée et association experte . autonomie
Œuvres . lieu . présélection . support pour	 . niveaux -1, 1 et 2, aile Sully . oui . explication du musée
Étapes vers l'inclusion . intégration : adaptation (sur-mesure, dédiée), accessible	
. inclusion : universalité (ou piste)	. dispositifs de médiation pour tous => **inclusion**
. au-delà (implication, soin...)	
Dispositif de médiation	**Station tactile en conception universelle**
Maîtrise de la problématique	**Appui sur l'expertise et une entreprise extérieure**
Médiateur	**Absent**

2.2.1.3.2. LES OUTILS DE MÉDIATION MOBILES

Dans cette catégorie des outils de médiation mobiles, nous comprenons toutes les adaptations supplémentaires proposées par le musée en médiation mobile et donc exportable hors les murs. Ces outils mobiles peuvent s'utiliser seuls ou s'associer à d'autres dispositifs dont ceux de médiation humaine. Nous incluons : les mallettes multi-sensorielles, l'artothèque, la « Petite Galerie itinérante » et le kit d'aide à la visite « Osez le Louvre ».

2.2.1.3.2.1. Les mallettes multi-sensorielles

L'objectif de ces mallettes est de recréer l'ambiance du tableau en proposant une approche multi-sensorielle de l'œuvre. Pour ce faire, les mallettes contiennent des reproductions d'œuvres, des essences de parfum, des textures ou objets « sortis du tableau », des extraits musicaux (le lecteur MP3 et une enceinte mobile sont inclus) et parfois des dessins tactiles. Chaque mallette a un protocole d'utilisation propre qui suit un scénario : la sensorialité est exploitée soit en amont (les dispositifs sont testés par les visiteurs, les ramenant progressivement vers l'œuvre), soit en aval (le tableau est décrit aux visiteurs et ils doivent imaginer grâce aux dispositifs les sensations du personnage). Le musée du Louvre assoit cette approche multi-sensorielle sur des recherches scientifiques : « Les études médicales ont montré que, malgré les déficiences cognitives liées à la maladie ou au handicap, les capacités sensorielles chez un individu restent fortes, tout comme la possibilité de ressentir du plaisir à travers les sensations. » (Plaquette première Semaine de l'accessibilité, 2016).

Créées par une entreprise extérieure (la société Cinquième Sens), trois mallettes sont actuellement disponibles, sur les thèmes des Saisons d'Arcimboldo, de l'enfance (œuvres de Chardin, Boucher, Vigée-Lebrun, Delaporte), de Madame de Pompadour par Delatour. Ces mallettes peuvent servir de support lors de programmes dédiés, et de médiation hors les murs notamment à l'hôpital pour lequel elles ont été conçues (en 2015-2016). Elles ont également été testées avec des publics aveugles et des publics autistes. Nous avons testé quelques uns des dispositifs sensoriels contenus dans ces mallettes y compris dans la nouvelle mallette polysensorielle autour de la thématique « Égypte antique », lors des « Actualité des relais du handicap » (Semaine de l'accessibilité 2018). Par ailleurs, cet outil n'apparaît pas sur le site internet du musée du Louvre.

Nous formalisons notre analyse dans le tableau page suivante.

DISPOSITIF DE MÉDIATION 12		<u>Musée du Louvre</u> **toutes problématiques** **MALLETTE MULTI-SENSORIELLE**
MUSÉE	**Service des publics** . personnel dédié au projet . terminologie employée	 . .
	Par rapport à la problématique . méthodologie / inspiration . concepteur (formé) . médiateur (formé)	 . mallette sensorielle du musée du Louvre . . médiateur ou guide-conférencière sensibilisés
	Offre de médiation . visibilité . sur demande ou pré-construite . fluidité (réservation, préparation...)	 . aucune . pré-construite . réservation
PUBLIC	**Groupe** . constitution, identification . visiteurs fragilisés . autonomie ou accompagnateur	 . pas de critères, disponible pour tous les visiteurs . tous . autonomie ou accompagnateur
	Aménagement . convivialité (goûter...) . confort (siège..)	 . . debout
	Support . sur le contenu (livret...) . dérivé (souvenir...)	 . scénario à suivre
MÉDIATION	**Dispositif** . co-concepteur (formé) . co-médiateur (formé)	 . entreprise extérieure .
	Œuvres . lieu . présélection . support pour	 . quelques salles du musée . oui . approche sensorielle des œuvres
	Étapes vers l'inclusion . intégration : adaptation (sur-mesure, dédiée), accessible . inclusion : universalité (ou piste) . au-delà (implication, soin...)	 . dispositif de médiation pour tous => **inclusion**
	Dispositif de médiation **Maîtrise de la problématique** **Médiateur**	**Visite sensorielle** **Appui sur une entreprise extérieure** **Absent ou sensibilisé**

2.2.1.3.2.2. L'artothèque

En 2017, le musée du Louvre a créé une artothèque comprenant deux-cent reproductions de chefs-d'œuvre empruntables pendant trois semaines, comme les livres d'une bibliothèque. Cet outil de médiation est utilisé dans plusieurs dispositifs hors les murs tels que le Louvre à l'hôpital ou le Louvre chez vous (programmes détaillés dans le point suivant consacré aux Programmes dédiés). D'ailleurs, c'est dans ce dernier programme que l'artothèque est détaillée sur le site internet du musée du Louvre[153]. Installée dans un hôpital, un centre social, l'artothèque s'accompagne également de Conversations, d'animations avec un médiateur du Louvre et les personnels des structures ont été sensibilisés à l'Histoire de l'art par le Louvre.

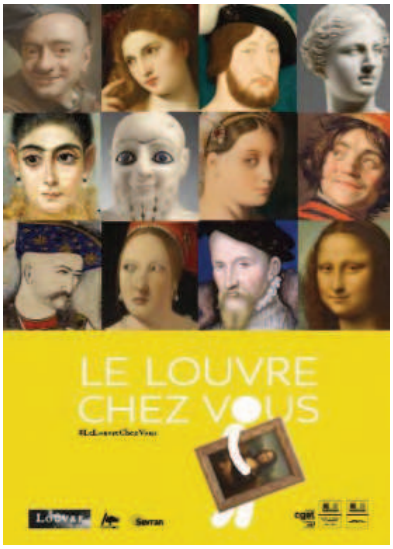


Illustration 46 : affiche Le Louvre chez vous

Ces activités sont gratuites et réservées aux habitants des villes d'Aulnay-sous-Bois et Sevran, dans le cadre du jumelage entre le Louvre et les Zones de Sécurité Prioritaire. Par ce dispositif de médiation, il s'agit de créer une familiarisation avec les œuvres. Une intimité artistique est favorisée, d'abord dans la discussion puis dans le choix de l'œuvre et enfin dans l'intégration de l'œuvre dans l'espace personnel des non-publics fragilisés. En les amenant et les exposant dans leur espace de vie, les œuvres entrent chez les habitants et s'inscrivent dans leur quotidien. Des visites guidées mensuelles permettent ensuite de voir les œuvres originales.

Ce dispositif opère une transversalité entre les secteurs médical et social. Cette transversalité peut s'expliquer par la gestion de l'outil par la même équipe. Nous proposons de formaliser notre analyse dans le tableau suivant.

153 « Le Louvre chez vous 2017 », site internet du musée du Louvre. [en ligne] URL : https://www.louvre.fr/le-louvre-chez-vous-2017 [consulté le 18 août 2018].

DISPOSITIF DE MÉDIATION 13		Musée du Louvre problématiques médicales et sociales ARTOTHÈQUE
MUSÉE	**Service des publics**	
	. personnel dédié au projet	.
	. terminologie employée	.
	Par rapport à la problématique	
	. méthodologie / inspiration	. bibliothèque
	. concepteur (formé)	.
	. médiateur (formé)	. médiateurs sensibilisés
	Offre de médiation	
	. visibilité	. sur le site internet (Louvre chez vous)
	. sur demande ou pré-construite	. pré-construite
	. fluidité (réservation, préparation...)	. déplacement du médiateur en hors les murs
PUBLIC	**Groupe**	
	. constitution, identification	. publics de programmes dédiés, pas le grand public
	. visiteurs fragilisés	. tous potentiellement
	. autonomie ou accompagnateur	. autonomie ou accompagnateur
	Aménagement	
	. convivialité (goûter...)	. dans le cade de Conversation
	. confort (siège..)	.
	Support	
	. sur le contenu (livret...)	
	. dérivé (souvenir...)	. temporaire : prêt d'une reproduction du Louvre
MÉDIATION	**Dispositif**	
	. co-concepteur (formé)	.
	. co-médiateur (formé)	. professionnels des structures sensibilisés à l'HA
	Œuvres	
	. lieu	. en dehors du musée
	. présélection	. oui
	. support pour	. familiarisation et éducation artistique
	Étapes vers l'inclusion	
	. intégration : adaptation (sur-mesure, dédiée), accessible	
	. inclusion : universalité (ou piste)	
	. au-delà (implication, soin...)	. appropriation physique dans son quotidien
Dispositif de médiation		**Prêt de reproductions d'œuvres**
Maîtrise de la problématique		**Contournée mais appui sur des professionnels**
Médiateur		**Sensibilisé**

2.2.1.3.2.3. La Petite Galerie itinérante

Le dispositif de la Petite Galerie itinérante est le réemploi des expositions de la Petite Galerie et de la médiation développée dans l'esprit d'éducation artistique et culturelle de cet espace. L'installation mobile intègre des reproductions d'une sélection d'œuvres conservées au musée du Louvre. Conçu pour une utilisation en autonomie, ce dispositif est associé à un kit de ressources téléchargeable et comprenant de la médiation pour tout type de public : médiation grand public (notices d'œuvres et bibliographie, commentaires audio des œuvres), médiation jeune public (livret d'exposition pour enfants et maquettes des dispositifs ludiques in situ), médiation publics fragilisés (contenus accessibles : vidéo LSF des commentaires audio, fichier audiodescription, extraits du livret tactile). La Petite Galerie itinérante est destinée à s'implanter dans les structures des relais du handicap et du champ social, mais aussi dans les entreprises franciliennes, et dans les établissements scolaires dès le secondaire. En 2017, une expérimentation a eu lieu pendant quinze jours dans une galerie marchande d'un centre commercial[154], complétée alors de la participation de médiateurs du Louvre (certains jours étaient proposés des visites et ateliers gratuits). Cet événement d'art dans l'espace public est annoncé dans le communiqué de presse comme une « pause contemplative ». Des performances de danse étaient également associées en partenariat avec un théâtre. Ici, l'objectif annoncé n'est pas de valoriser l'Histoire de l'art mais de mettre en avant la dimension « festive » de l'événement en y ajoutant des manifestations supplémentaires pour animer. Serait-on alors simplement dans une animation ? Un des publics cibles, de façon un peu surprenante, sont les commerçants du centre commercial et leurs familles qui sont invités par la suite au musée du Louvre. Par ailleurs, cet outil n'apparaît pas sur le site internet du musée du Louvre, mais sur le site dédié de la Petite Galerie dans la section « Partagez »[155].

154 « Le Louvre au centre commercial O'Parinor », à Aulnay-sous-Bois du 27 septembre au 8 octobre 2017, site internet de l'espace presse du musée du Louvre. [en ligne] URL : http://presse.louvre.fr/le-louvre-au-centre-commercial-oparinor/ [consulté le 3 mars 2018].

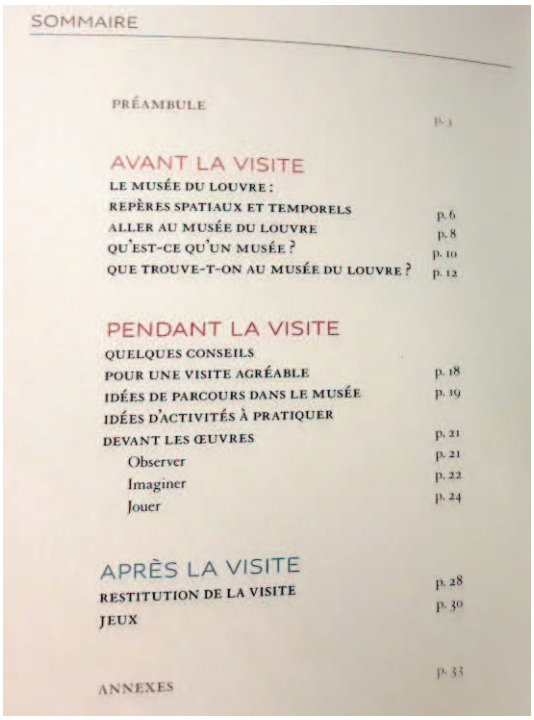
155 Site internet de la Petite Galerie du musée du Louvre. [en ligne] URL : https://petitegalerie.louvre.fr/article/la-petite-galerie-itin%C3%A9rante [consulté le 18 août 2018].

DISPOSITIF DE MÉDIATION 14		<u>Musée du Louvre</u> **toutes problématiques** **PETITE GALERIE ITINÉRANTE**
MUSÉE	**Service des publics**	
	. personnel dédié au projet	. en autonomie
	. terminologie employée	. tous les publics
	Par rapport à la problématique	
	. méthodologie / inspiration	. réflexion en accessibilité universelle
	. concepteur (formé)	. conceptrice expérimentée
	. médiateur (formé)	. médiatrice sensibilisée
	Offre de médiation	
	. visibilité	. application Petite Galerie
	. sur demande ou pré-construite	. pré-construite
	. fluidité (réservation, préparation...)	. réservation
PUBLIC	**Groupe**	
	. constitution, identification	. pas de critères, disponible pour tous les visiteurs
	. visiteurs fragilisés	. tous
	. autonomie ou accompagnateur	. autonomie ou accompagnateur
	Aménagement	
	. convivialité (goûter...)	. liberté et sécurité de déplacement
	. confort (siège..)	.
	Support	
	. sur le contenu (livret...)	. livret tactile, vidéo, audiodescription
	. dérivé (souvenir...)	
MÉDIATION	**Dispositif**	
	. co-concepteur (formé)	. entreprises extérieures
	. co-médiateur (formé)	. autonomie
	Œuvres	
	. lieu	. itinérance
	. présélection	. oui, reproductions d'œuvres du Louvre
	. support pour	. éducation artistique et culturelle, découverte du musée
	Étapes vers l'inclusion	
	. intégration : adaptation (sur-mesure, dédiée), accessible	
	. inclusion : universalité (ou piste)	. espace pour tous => **inclusion**
	. au-delà (implication, soin...)	
	Dispositif de médiation	**Exposition conçue en accessibilité universelle**
	Maîtrise de la problématique	**Appui sur l'expérience et une entreprise extérieure**
	Médiateur	**Ponctuel**

2.2.1.3.2.4. Le kit d'aide à la visite Osez le Louvre

Le kit d'aide à la visite « Osez le Louvre » (Martet & Faure, 2017) est issu de la formation adaptée du même nom à destination des relais du champ social dont les groupes sont dans une problématique d'apprentissage du français (nous avons participé à cette formation, voir étude dans le point suivant, Médiation humaine). Une relais-guide, donc une personne issue du secteur social qui a de l'expérience en visites du Louvre, dispense cette formation. Cette relais-guide a participé à la création du kit, il est totalement inspiré de ses visites. Co-créé avec la chargée du champ social, des allers-retours avec d'autres relais expérimentés ont permis de valider ou de repenser certains contenus. Cet outil est pensé pour l'apprentissage du français, cependant il ne s'adresse pas directement aux apprenants mais aux relais :

> Les pratiques culturelles et artistiques, ainsi que le contact avec les œuvres, peuvent constituer un levier d'action pour l'appropriation du français, à l'oral comme à l'écrit. C'est pourquoi le musée du Louvre a élaboré, avec et pour des professionnels, cet outil d'aide à la visite ayant pour vocation d'accompagner les formateurs en langue française qui souhaitent faire de la venue dans ses murs un temps privilégié de pratique du français. Ces derniers trouveront dans ce document des idées d'activités, des conseils pour accompagner leurs pratiques pédagogiques en amont, pendant et après la visite. (Martet & Faure, 2017 : 3 / mode d'emploi).


SOMMAIRE

PRÉAMBULE p. 3

AVANT LA VISITE
LE MUSÉE DU LOUVRE : REPÈRES SPATIAUX ET TEMPORELS p. 6
ALLER AU MUSÉE DU LOUVRE p. 8
QU'EST-CE QU'UN MUSÉE ? p. 10
QUE TROUVE-T-ON AU MUSÉE DU LOUVRE ? p. 12

PENDANT LA VISITE
QUELQUES CONSEILS POUR UNE VISITE AGRÉABLE p. 18
IDÉES DE PARCOURS DANS LE MUSÉE p. 19
IDÉES D'ACTIVITÉS À PRATIQUER DEVANT LES ŒUVRES p. 21
Observer p. 21
Imaginer p. 22
Jouer p. 24

APRÈS LA VISITE
RESTITUTION DE LA VISITE p. 28
JEUX p. 30

ANNEXES p. 33

Lors de notre rencontre avec la chargée du champ social, co-créatrice de ce kit, nous avons eu la chance de le découvrir en exclusivité. Il se présente sous la forme d'une épaisse chemise cartonnée pliée avec deux battants rabattus. A l'intérieur, quatre-vingt cinq pages volantes d'un épais papier cartonné sont réparties en trois pochettes reprenant les trois temps de la visite, avant (vingt-six pages), pendant (vingt-quatre pages) et après (trente-cinq pages). De nombreuses activités ludiques sont détaillées dans le mode d'emploi attenant (trente et une pages agrafées).

Illustration 47 : sommaire du kit d'aide à la visite « Osez le Louvre » : 2 / mode d'emploi © photos de l'auteur, 2017.

Ce qui nous a immédiatement interpellée sur les cent seize pages de ce kit d'aide à la visite, est l'absence de tout contenu sur les œuvres. Cette absence d'apport en Histoire de l'art résulte d'un

manque de temps mais est assumée par la chargée du champ social : « là vraiment l'idée de contenu, elle me semble secondaire », « L'idée c'était aussi de faire quelque chose de beau [...] un bel outil pour parler, pour apprendre le français autrement » (chargée du champ social). Des renvois au site internet permettent néanmoins d'accéder à des informations liées. L'objectif était de montrer qu'il n'était pas nécessaire d'avoir des connaissances sur les œuvres pour jouer avec :

> j'avais peur que les personnes se sentent obligées d'avoir ces connaissances et je me suis dit « non voilà là on va faire un truc juste jeu, machin, on vous donne quelques éléments, dans cet outil-là vous n'allez pas trouver un cours d'histoire de l'art, si vous envie d'en savoir plus, je réponds au téléphone, je réponds aux mails, vous avez le site du Louvre, vous avez les Rencontres auxquelles vous pouvez venir », mais le but de cet outil-là ce n'était pas celui de donner du contenu sur les œuvres. Ça nous paraît et enfin moi ça me parait et je l'expérimente tous les jours, c'est tellement plus facile de chercher une réponse, préparer un cours ou une visite, mon problème il n'est jamais de trouver les infos ou de savoir, enfin d'avoir des infos sur l'œuvre, c'est plutôt comment je vais l'aborder, comment je vais avoir un fil conducteur dans ma visite, comment je vais les intéresser. (chargée du champ social).

De plus, lors de la formation Osez le Louvre, face aux relais, la chargée du champ social présente le kit comme « une nouvelle forme d'apprentissage du français ». Sauf que les relais sont formés aux méthodes d'apprentissage du français, donc savent se servir de tous types de documents pour travailler le vocabulaire. En revanche, ils ne sont pas formés en Histoire de l'art, et comme nous l'avons vu précédemment lors de nos entretiens, ils appréhendent les questions des apprenants sur les œuvres. En cela, l'outil ne répond pas à cette demande. A nouveau, nous remarquons le réflexe de se mettre à la place des publics pour tenter d'en percevoir les attentes.

Afin d'analyser plus en avant ce kit d'aide à la visite, nous nous appuyons sur la description des trois volets par la chargée du champ social, co-créatrice du kit. En parallèle nous l'illustrons de l'exemple du chef-d'œuvre absolu du Louvre : La Joconde.

> AVANT
> on a travaillé sur un plan simplifié de Paris, quand ma collègue qui travaille sur les projets hors les murs a travaillé sur ça, sur qu'est ce qui est important dans un plan, comment on se situe, où est le Louvre, etc. après à quoi ressemble le Louvre ? On a travaillé sur les plans, la question des visuels, quand on veut aller plus loin, l'évolution du Louvre à travers le temps. […] La question du trajet jusqu'au Louvre, on a fait une sorte d'imagier avec tous les espaces, à l'accueil etc. qu'on va rencontrer puis quelques mots qui nous paraissaient importants à connaître […] la question évidemment des règles du musée, et voilà la question un peu, si l'on a envie d'aller plus loin, des marqueurs temporels et le Louvre c'est quelle civilisation, aussi géographiquement, ça couvre quoi ? ça c'est la partie Avant. (chargée du champ social).

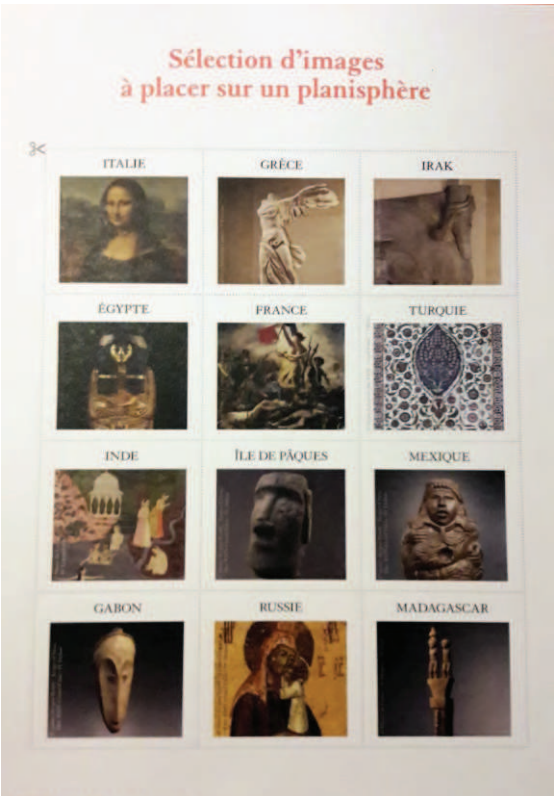


Illustration 48 : doc. 23 « Sélection d'images à placer sur un planisphère », pochette « Avant la visite » © photos de l'auteur, 2017.

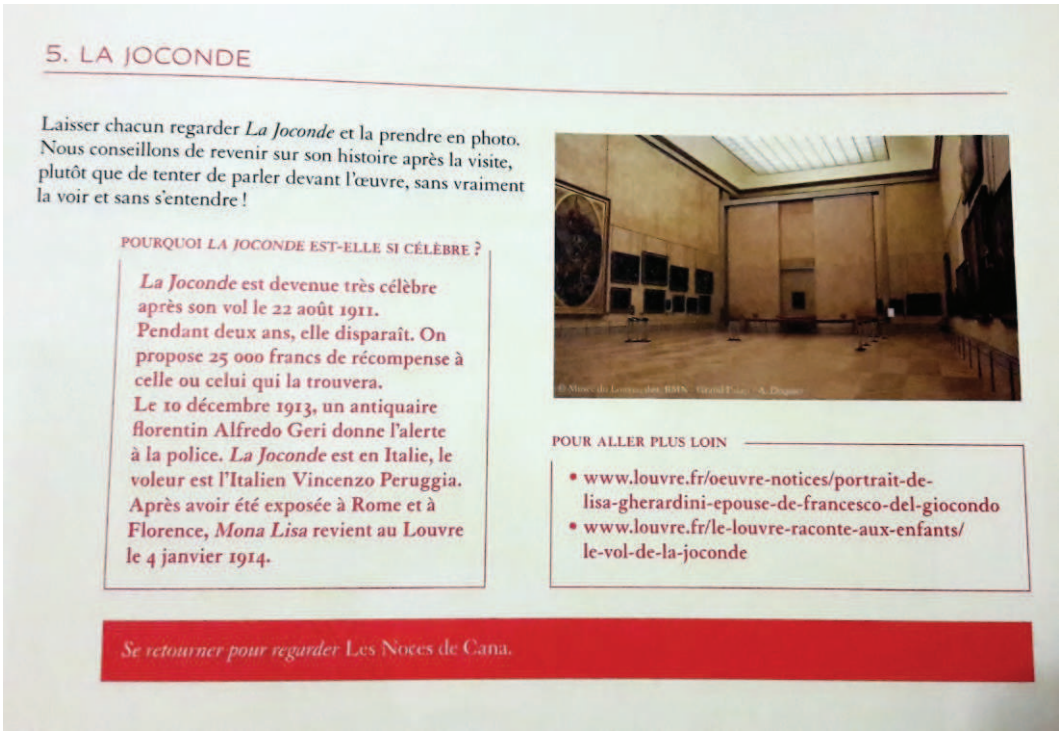
Dans la pochette « Avant la visite », La Joconde apparaît dans le dernier document, en première position d'une activité consistant à positionner une sélection d'œuvres sur un planisphère (voir photo ci-contre). Pour ce faire, les œuvres doivent être découpées suivant la consigne tacite représentée par des pointillés et le dessin des ciseaux. L'objectif de cette activité est stipulé dans le mode d'emploi, il s'agit de « montrer d'où viennent les collections du Louvre ». (Mode d'emploi du kit Osez le Louvre : 14). Les œuvres sont appelées ici images, et d'ailleurs, il n'est pas fait mention ni de leur titre, ni de leur auteur, ni même du siècle de leur création. Seul le pays de l'artiste est stipulé en guise de titre. Les œuvres semblent alors perçues comme des repères géographiques et culturels.

PENDANT

Sur la partie Pendant la visite on a fait vraiment des visites clés en main en se disant [...] on prend vraiment par la main dès l'entrée, on leur dit « vous allez devant telle œuvre et vous pouvez faire telle activité, dire tel truc, ensuite vous pouvez aller devant telle œuvre et continuer, etc. » Ça nous paraissait important pour justement toujours les relais qui, malgré les formations, ne se sentent pas encore à l'aise, bien qu'ils aient vraiment quelque chose qui les guide pas à pas. (chargée du champ social).

La pochette « Pendant la visite » propose en première page une visite clés en main autour des chefs-d'œuvre du Louvre. La Joconde est le cinquième temps de cette visite (voir photo ci-après). Dans le traitement de ce chef-d'œuvre, Léonard de Vinci n'est pas mentionné, seule l'anecdote de son vol est racontée et mise en avant comme la raison de sa célébrité. L'illustration jointe est une photo de la salle où l'œuvre est exposée mais où elle n'est pas visible. Par rapport à l'esprit de ce kit d'aide à la visite, aucun jeu n'est proposé autour de cette œuvre, des conseils pratiques de positionnement physique des visiteurs sont prodigués, notamment de ne pas parler de l'œuvre devant elle en raison de la foule permanente. Pour les informations scientifiques ou vulgarisées, un encart renvoie vers le

site internet du musée du Louvre, un lien vers la notice de l'œuvre[156] extrêmement détaillée mais de façon condensée, et l'autre lien sur le vol de La Joconde raconté aux enfants.



5. LA JOCONDE

Laisser chacun regarder *La Joconde* et la prendre en photo. Nous conseillons de revenir sur son histoire après la visite, plutôt que de tenter de parler devant l'œuvre, sans vraiment la voir et sans s'entendre !

POURQUOI *LA JOCONDE* EST-ELLE SI CÉLÈBRE ?

La Joconde est devenue très célèbre après son vol le 22 août 1911. Pendant deux ans, elle disparaît. On propose 25 000 francs de récompense à celle ou celui qui la trouvera. Le 10 décembre 1913, un antiquaire florentin Alfredo Geri donne l'alerte à la police. *La Joconde* est en Italie, le voleur est l'Italien Vincenzo Peruggia. Après avoir été exposée à Rome et à Florence, *Mona Lisa* revient au Louvre le 4 janvier 1914.

POUR ALLER PLUS LOIN

- www.louvre.fr/oeuvre-notices/portrait-de-lisa-gherardini-epouse-de-francesco-del-giocondo
- www.louvre.fr/le-louvre-raconte-aux-enfants/le-vol-de-la-joconde

Se retourner pour regarder Les Noces de Cana.

Illustration 49 : doc.24 « Visite clés en main "Les chefs-d'œuvre" », détail « 5. La Joconde », pochette « Pendant la visite » © photos de l'auteur, 2017.

> APRES
> la dernière partie Après la visite, avec l'idée du souvenir et de la trace qu'on garde de sa visite, pourquoi pas, ça on l'a rajouté, c'est une de nos relais qui nous l'a dit « ouais mais c'est pas assez fun, […] nous on aime bien et nos apprenants ils aiment trop faire des trucs un peu manuels, etc. » donc on s'est dit, allez, on imagine des trucs un peu plus rigolos et on a fait des jeux de cartes donc, un jeu des 7 familles […] Et un jeu qui fonctionne un peu comme un jeu de bataille où il faut battre l'autre avec soit l'âge soit la taille soit le nombre de kilomètres qu'a parcouru l'œuvre jusqu'au musée. […] L'idée de ces cartes c'est au-delà des jeux qui sont proposés ça permet en fait d'être décliné dans plein d'autres choses (chargée du champ social).

La Joconde apparaît à plusieurs reprises dans la troisième pochette « Après la visite » . Tout d'abord dans la planche d'images à découper qui s'inscrit dans la section « Restitution de la visite » et l'activité « Mon musée idéal » : il s'agit pour le visiteur de coller sur la planche « Mon musée rêvé » toutes les œuvres qu'il a aimées, qu'il les ait vues ou non, et de les nommer. Ensuite, La Joconde apparaît dans le jeu Défi Louvre (voir photos ci-après). Un planche d'œuvres est proposée sous la forme de cartes à jouer avec plusieurs informations permettant de « comparer » les œuvres entre

156 Notice d'œuvre de La Joconde sur le site internet du musée du Louvre. [en ligne] URL : http://www.louvre.fr/oeuvre-notices/portrait-de-lisa-gherardini-epouse-de-francesco-del-giocondo [consulté le 11 octobre 2017].

elles à travers des jeux. Ainsi, pour La Joconde qui arbore la mention « Peintures, bonus célébrité » sont précisés le titre du tableau, puis plus inhabituellement, son âge (510 ans), sa taille (77 cm) et la distance qu'elle a parcouru depuis son lieu de création (« a voyagé : 888 km). Le but du « Jeu Défi Louvre » consiste à avoir une carte avec le chiffre le plus élevé : « Le joueur qui a la caractéristique la plus forte remporte la manche ». Sept variantes de jeux de cartes sont également proposées dans le mode d'emploi.

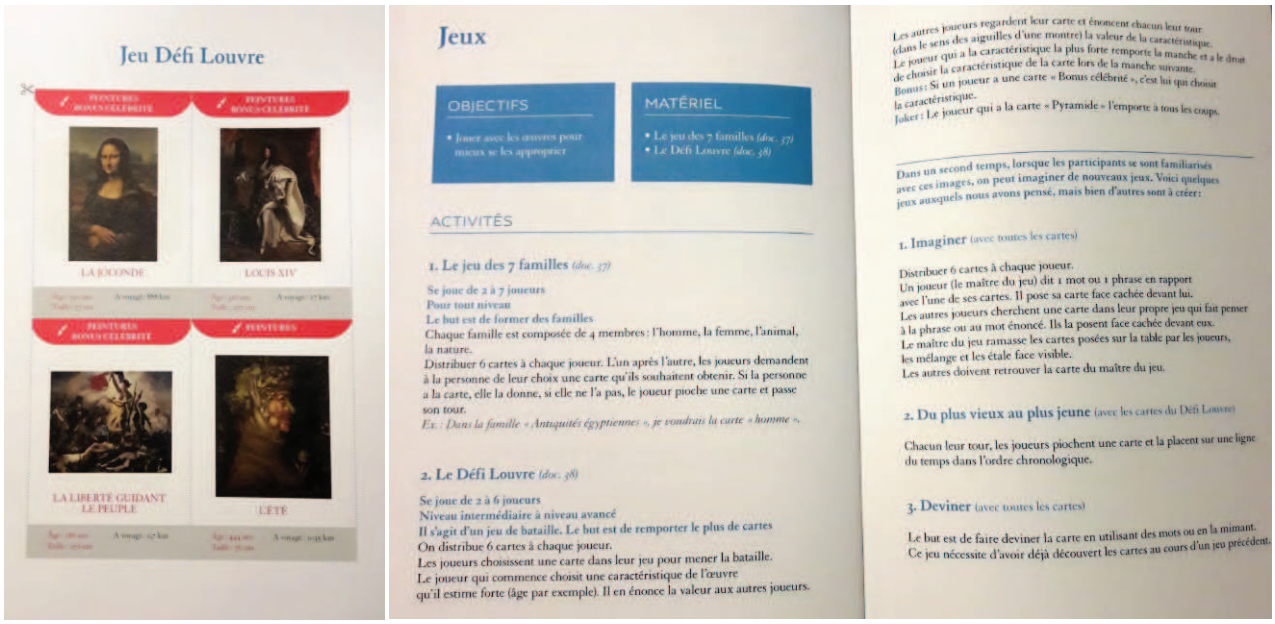


Illustration 50 : Jeu Défi Louvre : cartes à jouer (doc.38, pochette « Après la visite ») et règles du jeu (p.30-31 du mode d'emploi) © photos de l'auteur, 2017.

> APRES
> Avec cette idée de, aussi de donner une sorte de banque d'images, enfin de banque d'images c'est pas très beau comme mot mais, voilà, on avait envie de mettre de belles images aussi en se disant qu'après et bien toutes ces cartes ça peut servir à faire d'autres jeux, à dire… Nous souvent pendant les formations on fait des jeux où « dis 3 mots » donc on peut aussi prendre ce jeu de cartes et choisir une carte et tu dis 3 mots dessus ou tu mimes sa position (chargée du champ social).

Enfin, dans la section « Reproductions d'œuvres du Louvre » (doc.39) de cette pochette « Après la visite », La Joconde est représentée sur un tirage en format A4, légendée par les informations principales : nom de l'artiste, titre, date de création, crédit photographique. Une dernière reproduction de l'œuvre apparaît dans la liste « Iconographie des documents » (doc.40) et reprend les informations principales dans un ordre différent : titre exhaustif et diminutif, nom de l'artiste, date de création, lieu de conservation, crédit photographique.

Par cette action, le musée s'inscrit dans la lutte contre l'exclusion sociale : « Loin d'être exhaustif, ce document a pour visée de faire émerger d'autres pistes d'activités et aboutir à de nouveaux usages des espaces muséaux, afin que la culture contribue à lutter contre toute forme d'exclusion sociale générée par la non-maîtrise de la langue » (Martet & Faure, 2017 : 3 / mode d'emploi). Lors des « Actualités des relais du handicap » de la Semaine de l'accessibilité 2018, cet outil a d'ailleurs été présenté et offert en tant que support universel, dimension reprise dès le préambule du kit :

> Dès sa création en 1793, le Louvre a été conçu comme un musée ouvert à tous. Aujourd'hui encore, cette ambition est poursuivie au quotidien, avec des équipes dédiées qui se portent au-devant des publics et s'adaptent à certains de leurs besoins spécifiques pour favoriser, par tous les moyens, la rencontre avec les collections. (Martet & Faure, 2017 : 3 / mode d'emploi).

Cet outil est disponible pour tout le monde, mais concrètement la version papier est disponible uniquement après la formation Osez le Louvre. Seul le mode d'emploi est téléchargeable, gratuitement, sur le site du musée[157].

Nous résumons notre analyse par un tableau page suivante.

157 Mini site du musée du Louvre, accessible depuis le site internet du musée du Louvre par la page « Champ social » de l'onglet « Accessibilité ». [en ligne] URL : http://mini-site.louvre.fr/trimestriel/2017/DRE/Osez_le_Louvre/? [consulté le 11 octobre 2017].

DISPOSITIF DE MÉDIATION 15		Musée du Louvre problématique sociale : apprentissage du français KIT OSEZ LE LOUVRE
MUSÉE	**Service des publics**	
	. personnel dédié au projet	. chargée du champ social
	. terminologie employée	. apprenants
	Par rapport à la problématique	
	. méthodologie / inspiration	. outil de médiation du Quai Branly
	. concepteur (formé)	. chargée du champ social (sensibilisée)
	. médiateur (formé)	. autonomie
	Offre de médiation	
	. visibilité	. lien sur le site internet (page champ social)
	. sur demande ou pré-construite	. pré-construite
	. fluidité (réservation, préparation...)	. après formation Osez le Louvre
PUBLIC	**Groupe**	
	. constitution, identification	. groupe de relais
	. visiteurs fragilisés	. problématiques autour de l'apprentissage du français
	. autonomie ou accompagnateur	. autonomie ou accompagnateur
	Aménagement	
	. convivialité (goûter...)	. jeux
	. confort (siège..)	.
	Support	
	. sur le contenu (livret...)	. kit de 116 pages
	. dérivé (souvenir...)	.
MÉDIATION	**Dispositif**	
	. co-concepteur (formé)	. formatrice en apprentissage du français
	. co-médiateur (formé)	.
	Œuvres	
	. lieu	. quelques salles du musée
	. présélection	. oui
	. support pour	. apprentissage du français
	Étapes vers l'inclusion	
	. intégration : adaptation (sur-mesure, dédiée), accessible	. dispositif de médiation dédié => **intégration**
	. inclusion : universalité (ou piste)	. piste d'universalité : jeux autour des œuvres
	. au-delà (implication, soin...)	
	Dispositif de médiation	**Visite-jeu autour du vocabulaire par un relais**
	Maîtrise de la problématique	**Appui sur un professionnel**
	Médiateur	**Absent**

2.2.1.3.3. LA MÉDIATION HUMAINE

A tous ces niveaux d'adaptation (espaces et outils, intégrés ou mobiles, pour une utilisation autonome), une médiation humaine est également proposée permettant d'ajouter une couche d'adaptation pour les groupes de publics fragilisés. Nous incluons : les visites et activités adaptées, les programmes dédiés et la formation des relais. Nous procédons ici à une analyse de ces médiations dépendantes d'un médiateur.

2.2.1.3.3.1. Les visites et activités adaptées

Les visites et activités adaptées incluent toute offre de médiation spécialement proposée à un public fragilisé, sur réservation, et menée par un intervenant du Louvre. Elles sont répertoriées sur le site internet[158] du Louvre dans dans l'onglet « Visites et Activités », page « Visites et Activités Groupes publics spécifiques ». Visites et activités sont réparties entre handicap et champ social, et des logos sont apposés sous chaque proposition : logos des handicaps auditif, visuel, mental et moteur ainsi que le logo du groupe utilisé pour le champ social. Nous notons également ici la rare utilisation au musée du Louvre du terme « spécifique » pour parler de la globalité des deux publics du handicap et du champ social. Il n'est pas fait mention ici du public du secteur médical.

Dans cette offre de visites et d'activités sont proposées trois types de médiation, visites-conférences, contes et ateliers, et ce, au sein même des collections du musée. L'objectif affiché du du musée est le suivant : « Ces trois formes pédagogiques facilitent la rencontre sensible avec les œuvres, développent le sens de l'observation, suscitent la curiosité ou encore stimulent la créativité. » (« Visites et Activités groupes publics spécifiques », site internet du musée du Louvre, 2018). Les groupes bénéficient d'une entrée à part Porte des Lions, et d'un point de rendez-vous identifié dans l'entrée classique, sous la pyramide.

A ces offres adaptées pour les groupes de publics fragilisés, s'ajoute la programmation pour le public fragilisé individuel. Il s'agit de visites-conférences adaptées aux personnes déficientes visuelles et auditives sur un thème mensuel. Également sur réservation, ici uniquement par mail au gênant handicap@louvre.fr, la visite est payante à hauteur de 7€ pour la personne fragilisée mais est gratuite pour l'accompagnateur. Nous pouvons comprendre ce choix tarifaire par une non destination de l'offre envers le public accompagnant, dont la fonction n'est que d'assister la personne

158 Onglet « Visites et Activités groupes publics spécifiques » du musée du Louvre. [en ligne] URL: https://www.louvre.fr/visite-activite-groupe-adulte?page=1&tab=1 [consulté le 18 août 2018].

fragilisée. Nous avons assisté à trois types de médiation : une activité adaptée pour le handicap mental, avec la présence d'un visiteur atteint de la maladie d'Alzheimer, ayant lieu dans les collections du musée du Louvre ; deux visites adaptées dans l'espace de la Petite Galerie, l'une destinée individuellement aux personnes aveugles et malvoyantes, l'autre pour un groupe de demandeurs d'asile.

Activité au cœur des œuvres

L'activité intitulée « De l'arbre à la sculpture », est une offre proposée uniquement au public du handicap mental : « Une balade contée à travers les collections de sculptures étrangères pour découvrir la sculpture sur bois. Les participants réalisent ensuite le décor d'une petite figurine. » (site internet musée du Louvre, 2018)[159]. L'objectif de cet atelier d'une durée de deux heures est de dialoguer avec les œuvres. Cet atelier est proposé régulièrement, nous avons participé dans le cadre de la Semaine de l'accessibilité 2017. À cette occasion était présent comme public fragilisé, un adolescent déficient mentalement et un homme atteint de la maladie d'Alzheimer. L'animatrice de l'atelier est sculptrice.

Cette activité adaptée consistait à deux temps, l'un de visite d'œuvres en bois et l'autre d'atelier de coloriage sur bois, par terre dans la salle. Concernant la visite, l'Histoire de l'art nous a semblé abordée de façon approximative : l'histoire et l'iconographie de Sainte Marie Madeleine était non maîtrisée, l'intervenante racontant qu'auparavant elle était habillée, alors qu'elle est toujours représentée nue avec ses cheveux en guise d'habits comme le disait la légende. De plus, l'intervenante ne s'est pas adressée au public handicapé mental, représenté pourtant par une seule personne et censé être public cible : l'adolescent était livré à lui-même dans la salle dont il a même disparu quasiment quinze minutes. Lors de l'atelier, l'homme atteint de la maladie d'Alzheimer est mis en difficulté par la manipulation des objets et le coloriage : l'intervenante lui lance les instruments, devant lesquels il est resté plusieurs minutes interdit, sans qu'elle ne s'en préoccupe ; il n'arrive pas à se servir du scotch, il lui faut un accompagnement personnalisé. Ainsi dans cette activité, les personnes fragilisées sont aidées uniquement par leurs proches. Nous ne comprenons pas le choix de cet intervenant dans une journée « porte ouverte » au handicap. Nous observons que le fait de ne pas considérer le secteur médical à proprement parler, ne permet pas aux publics ni aux accompagnateurs d'identifier les visites ou activités adaptées à leurs problématiques.

Nous formalisations notre analyse dans le tableau page suivante.

159 Activité handicap « De l'arbre à la sculpture » [en ligne] URL : https://www.louvre.fr/ateliers/de-l-arbre-la-sculpture [consulté le 18 août 2018].

DISPOSITIF DE MÉDIATION 16	<u>Musée du Louvre</u> **problématique médicale : maladie d'Alzheimer** **ACTIVITÉ : DE L'ARBRE À LA SCULPTURE**
MUSÉE **Service des publics** . personnel dédié au projet . terminologie employée	 . sculptrice .
Par rapport à la problématique . méthodologie / inspiration . concepteur (formé) . médiateur (formé)	 . coloriage . sculptrice . sculptrice
Offre de médiation . visibilité . sur demande ou pré-construite . fluidité (réservation, préparation...)	 . site internet . pré-construite . réservation
PUBLIC **Groupe** . constitution, identification . visiteurs fragilisés . autonomie ou accompagnateur	 . visiteurs fragilisés, proches et relais du handicap . adolescent déficient mental et adulte malade d'Alzheimer . accompagnateur
Aménagement . convivialité (goûter...) . confort (siège..)	 . discussions, salle à l'écart de la foule . fauteuil de la salle puis coloriage par terre
Support . sur le contenu (livret...) . dérivé (souvenir...)	 . . morceau de bois gravé, colorié pendant l'atelier
MÉDIATION **Dispositif** . co-concepteur (formé) . co-médiateur (formé)	 . .
Œuvres . lieu . présélection . support pour	 . niveau -1, galerie Donatello, aile Denon . oui . sensibilisation à la sculpture
Étapes vers l'inclusion . intégration : adaptation (sur-mesure, dédiée), accessible . inclusion : universalité (ou piste) . au-delà (implication, soin...)	 . dispositif de médiation grand public => **intégration**
Dispositif de médiation	**Visite-coloriage autour d'œuvres en bois**
Maîtrise de la problématique	**Délégation à l'accompagnateur**
Médiateur	**Spécialiste en création artistique**

Visite descriptive et tactile

Nous avons assisté à une « Visite descriptive et tactile ». Ce type de médiation a lieu un samedi par mois, sur des thèmes variés et se déroule dans des espaces différents du musée. Elle vise un public en situation de handicap et ne semble pas ouverte au grand public en dehors de la Semaine de l'accessibilité. Cette visite descriptive et tactile était consacrée à l'exposition de la Petite Galerie (*Théâtre du Pouvoir*) et s'est appuyée sur le livret tactile, que nous avons analysé dans le paragraphe de la Petite Galerie. Une personne aveugle est présente sans accompagnateur, deux autres personnes malvoyantes et accompagnées, le reste du groupe ne semble pas déficient visuel. Nous disposons de chaises pliantes, nous installons devant les œuvres et déployons nos livrets tactiles sur nos genoux. La guide-conférencière se focalise sur le visiteur aveugle, venu sans accompagnateur, de manière peu naturelle : le place systématiquement au premier rang face aux œuvres, l'assiste pour tourner les pages du livret, elle le sollicite même physiquement pour le faire mimer les postures des personnages des œuvres. Nous notons que c'est le seul membre du groupe à qui elle propose de faire cet exercice gestuel.

Dans cette visite, la guide-conférencière a sélectionné cinq œuvres, représentées dans le livret tactile qui fait lien. Les chaises offrent un confort de visite qui permet d'augmenter le temps d'attention des visiteurs et donc celui d'explication des œuvres. Par ces longues descriptions vouées aux personnes déficientes, il est possible de prendre le temps d'écouter, d'observer les œuvres, de toucher les reproductions mises en relief dans le livret, de comprendre, de faire des liens entre les œuvres. Le livret tactile, comme nous l'avons analysé précédemment, propose une simplification de l'œuvre ainsi qu'un apport de compréhension. Il nécessite néanmoins un accompagnement pour son utilisation. Le discours de la guide-conférencière est scientifique, centré sur l'histoire, plus que sur l'Histoire de l'art évoquant très peu les techniques ou l'artiste, même si les œuvres sont décrites longuement : les œuvres sont considérées comme des images, support d'histoire. Ainsi, grâce au temps de description et au support de simplification du livret, le discours scientifique n'est pas vulgarisé mais semble déconstruit. Pour atteindre cette déconstruction par le détail, il a donc été nécessaire d'accorder un temps plus long devant une œuvre et d'ajouter un support simplifié et individualisé pour faciliter l'appropriation. Cette visite descriptive et tactile participe à capter l'attention et à favoriser la compréhension des publics, déficients visuels ou voyants. Il s'agit du discours le plus compréhensible des quatre visites guidées que nous avons observées au sein de la Petite Galerie. Nous formalisation notre analyse dans le tableau suivant.

DISPOSITIF DE MÉDIATION 17		Musée du Louvre problématique médico-sociale : déficience visuelle VISITE DESCRIPTIVE ET TACTILE
MUSÉE	**Service des publics**	
	. personnel dédié au projet	.
	. terminologie employée	. public en situation de handicap
	Par rapport à la problématique	
	. méthodologie / inspiration	. audiodescription
	. concepteur (formé)	.
	. médiateur (formé)	. guide-conférencière initiée à la technique
	Offre de médiation	
	. visibilité	.
	. sur demande ou pré-construite	. pré-construite
	. fluidité (réservation, préparation...)	. réservation
PUBLIC	**Groupe**	
	. constitution, identification	. visiteurs déficients visuels, accompagnateurs et relais
	. visiteurs fragilisés	. un visiteur aveugle et deux visiteurs malvoyants
	. autonomie ou accompagnateur	. autonomie et accompagnateur
	Aménagement	
	. convivialité (goûter...)	.
	. confort (siège..)	. assis face à l'œuvre (sièges pliants)
	Support	
	. sur le contenu (livret...)	. livret tactile
	. dérivé (souvenir...)	.
MÉDIATION	**Dispositif**	
	. co-concepteur (formé)	.
	. co-médiateur (formé)	.
	Œuvres	
	. lieu	. Petite Galerie
	. présélection	. oui
	. support pour	. éducation artistique
	Étapes vers l'inclusion	
	. intégration : adaptation (sur-mesure, dédiée), accessible	. accessibilité dédiée au public déficient visuel => **intégration**
	. inclusion : universalité (ou piste)	. piste d'universalité : découverte tactile simplifiée
	. au-delà (implication, soin...)	
	Dispositif de médiation	**Visite audio-décrite et tactile**
	Maîtrise de la problématique	**Appui sur une technique pour la déficience visuelle**
	Médiateur	**Guide-conférencière initiée**

Visite le jour de fermeture

Le mardi, jour de fermeture du musée du Louvre, ont tout de même lieu des visites, uniquement centralisée dans la Petite Galerie. Lors de notre visite, il s'agissait de l'exposition sur le thème du *Théâtre du Pouvoir*. Ces visites menées par une guide-conférencière, sont exclusivement dédiées aux groupes de scolaires, du handicap et du champ social. Nous avons observé la visite menée par une guide-conférencière pour l'association Welcome Jesuit Refugee Service (WJRS). Voici les objectifs formulés par l'accompagnatrice, propos que nous avons recueillis :

> Ce sont des jeunes demandeurs d'asile qui ne connaissent rien de la culture française. Tous les sujets leur ouvrent des horizons et ils sont donc intéressés par toutes les visites que nous leur proposons. Plus ils viendront au Louvre, plus ils se familiariseront avec ce Palais si chargé d'histoire de notre pays. Le premier obstacle qu'ils ont à franchir est le vocabulaire. D'où l'exigence pour nous de nous exprimer en phrases courtes, avec des mots simples et tenter de leur faire comprendre des notions essentielles. (relais WJRS).

La guide aborde seize œuvres et adopte un discours vulgarisé plus centré sur l'Histoire de l'art et les œuvres que sur l'histoire : « On ne va pas parler de tout, c'est normal. Je vais parler du sujet, pourquoi tous les objets ont été mis ensemble ». Son vocabulaire est simple et descriptif : « petit », « grand », « très vieux », « très très longtemps ». Ces explicitations narrent plutôt la petite histoire que la complexité des enjeux de pouvoir de la royauté. La guide-conférencière parle lentement et incorpore de temps à autre de l'anglais, traduit des morceaux de phrases, des expressions, ou des questions. Cette visite apparaît donc adaptée à la problématique des visiteurs en apprentissage du français.

Une accompagnatrice nous précise que ces questionnements sur le pouvoir résonnent en ces visiteurs demandeurs d'asile car leurs pays sont actuellement en guerre et les révolutions sont aussi récentes. Elle remercie la guide d'avoir adapté la visite, et précise au groupe qu'avec leur document de demandeur d'asile ils peuvent venir gratuitement au musée. L'association est déjà venue deux fois et proposera également d'autres visites du Louvre sur d'autres thématiques. L'un des bénévoles est muséologue, et à l'aise avec les collections et les musées en général. Pour la chargée du champ social qui assiste également à la visite, la guide-conférencière n'est pas assez dans le dialogue, a un discours qu'elle juge orienté et a proposé les objets à la suite sans les lier autour du thème de l'art et du pouvoir. Cette visite succède à une précédente dans le même lieu par la même conférencière mais à destination des relais, nous les comparerons dans le point suivant consacré à l'initiation des relais à la médiation culturelle. Nous formalisons notre analyse dans le tableau suivant.

DISPOSITIF DE MÉDIATION 18		Musée du Louvre problématique sociale : apprentissage du français VISITE JOUR DE FERMETURE
MUSÉE	**Service des publics**	
	. personnel dédié au projet	. chargée du champ social
	. terminologie employée	. public du champ social
	Par rapport à la problématique	
	. méthodologie / inspiration	. vulgarisation du discours
	. concepteur (formé)	.
	. médiateur (formé)	. guide-conférencière expérimentée
	Offre de médiation	
	. visibilité	.
	. sur demande ou pré-construite	. pré-construite
	. fluidité (réservation, préparation...)	. réservation
PUBLIC	**Groupe**	
	. constitution, identification	. visiteurs demandeurs d'asile et des relais
	. visiteurs fragilisés	. groupe d'une dizaine de personnes
	. autonomie ou accompagnateur	. accompagnateur
	Aménagement	
	. convivialité (goûter...)	. musée fermé
	. confort (siège..)	. debout
	Support	
	. sur le contenu (livret...)	.
	. dérivé (souvenir...)	.
MÉDIATION	**Dispositif**	
	. co-concepteur (formé)	.
	. co-médiateur (formé)	.
	Œuvres	
	. lieu	. Petite Galerie
	. présélection	. oui
	. support pour	. éducation artistique
	Étapes vers l'inclusion	
	. intégration : adaptation (sur-mesure, dédiée), accessible	. vulgarisation du discours => **intégration**
	. inclusion : universalité (ou piste)	. piste d'universalité : simplification
	. au-delà (implication, soin...)	
	Dispositif de médiation	**Visite vulgarisée**
	Maîtrise de la problématique	**Modification du discours**
	Médiateur	**Guide-conférencière expérimentée**

2.2.1.3.3.2. Les expérimentations lors de la Semaine de l'accessibilité

À ces visites récurrentes, sont également ajoutées des expérimentations proposées lors de la Semaine de l'accessibilité. Nous avons observé deux dispositifs de médiation, dans des espaces attenants au parcours d'exposition du musée du Louvre : l'un autour du Cabinet des Dessins dans le bâtiment du Louvre, l'autre au musée Delacroix, à l'extérieur du musée mais qui lui est rattaché. Nous notons la volonté d'expansion de l'accessibilité vers tous les espaces du musée du Louvre.

Dessins mis en relief dans le Cabinet des Dessins

Dans le Département des Arts graphiques, sont conservées des œuvres sensibles à la lumière qui en empêche leurs expositions prolongées. Ce département n'est pas visitable comme les autres espaces du Louvre, il bénéficie de contraintes plus grandes. Sur le site internet du musée consacré au Département des Arts graphiques[160], il n'est pas fait mention de médiation adaptée aux publics fragilisés. L'information semble graviter uniquement autour des personnes relais.

Dans le cadre de la Semaine de l'accessibilité 2017, nous avons assisté à un « Atelier descriptif et tactile : le dessin au bout des doigts » dans le Cabinet des Dessins. Le public ciblé de cet atelier était les relais du handicap, néanmoins des personnes handicapées étaient également présentes (trois personnes déficientes visuelles dont une personne aveugle). Cet atelier comportait une intervention extrêmement pointue sur le dessin et l'Histoire de l'art, et sur la théorie des passions de Charles Le Brun. La découverte des dessins originaux de ce dernier était accompagnée d'une exploration tactile des reproductions de ces mêmes dessins. Ces planches thermoformées (voir photos ci-après) proposaient la traduction du titre en braille, une notion d'échelle, et le dessin en léger relief. A noter que nativement, les œuvres de Le Brun sont parfaitement adaptées à la mise en relief tactile : des lignes horizontales présentes sur le dessin original signifient les zones de mouvements du visage, ajoutées au cadre et à des points de repères, le tout servant à la compréhension du visage. En effet, ces lignes de compréhension pour les zones du visage permettaient à Le Brun de représenter les passions, notamment la zone des sourcils, le lieu du visage où s'exprimeraient les passions selon lui. Ces lignes de compréhension créent des indications naturelles pour les personnes déficientes visuelles et ce sans aucun ajout, donc sans dénaturer l'œuvre. Le choix de ces dessins paraît donc très pertinent et passionnant.

160 Département des Arts graphiques du musée du Louvre. [en ligne] URL: https://www.louvre.fr/departments/arts-graphiques/organisation#tabs [consulté le 17 août 2018].

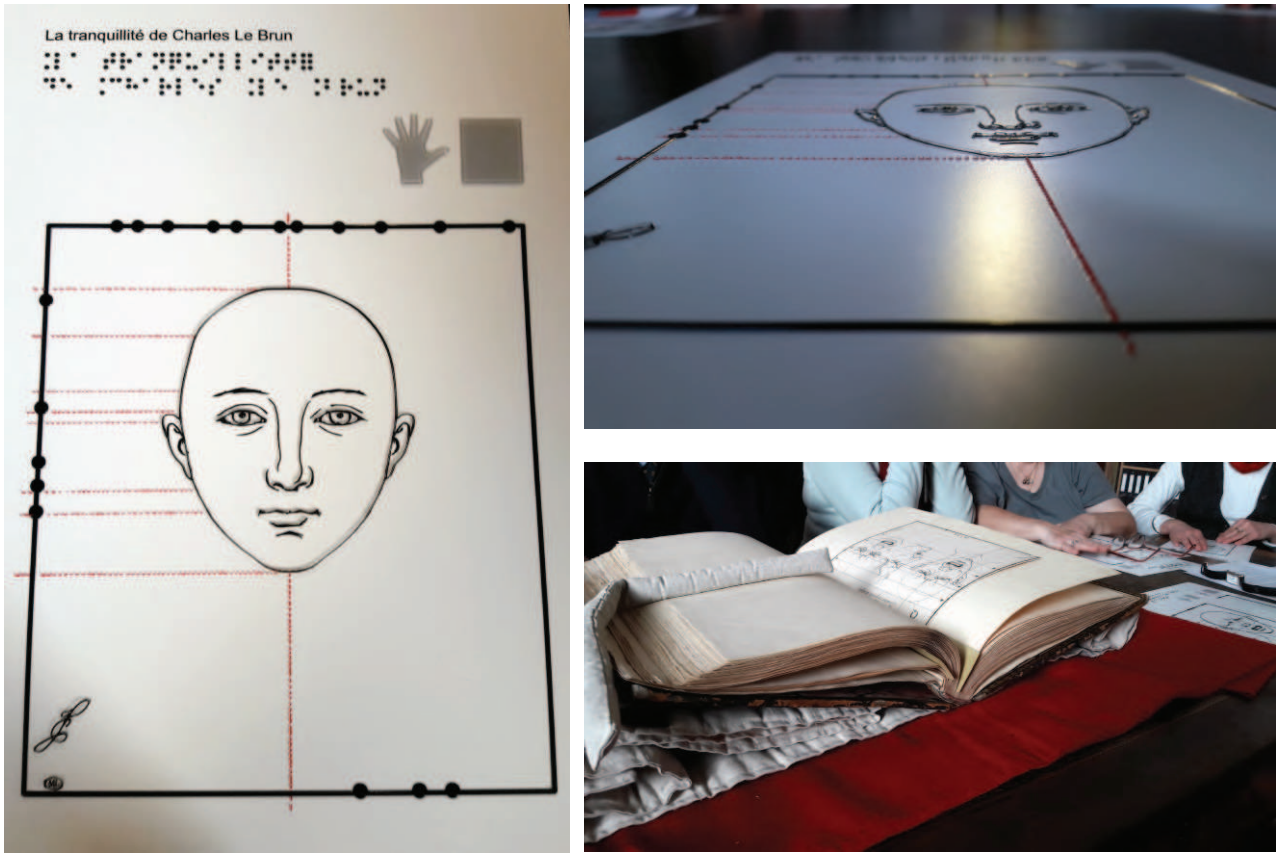


Illustration 51 : La tranquillité et la douleur corporelle et aiguë, Théorie des passions de Charles Le Brun : à gauche planche thermoformée / à droite détail du relief de la planche / dessin original dans le catalogue des expressions des passions de 1677 ouvert pour l'atelier © photos de l'auteur, 2017.

Par ailleurs, nous avons relevé une faute dans la traduction braille écrivant « tranquillité » avec deux t en fin de mot : ⠞⠞. Comme nous l'avons précédemment illustré dans la première partie de cette recherche, le braille, même sur de courts textes, ne semble pas relu et comporte des erreurs.

Nous résumons notre analyse dans le tableau suivant.

DISPOSITIF DE MÉDIATION 19		Musée du Louvre problématique médico-sociale : déficience visuelle DESSIN MIS EN RELIEF (Cabinet des Dessins)
MUSÉE	**Service des publics**	
	. personnel dédié au projet	. personnel du département
	. terminologie employée	.
	Par rapport à la problématique	
	. méthodologie / inspiration	. dessins en relief
	. concepteur (formé)	.
	. médiateur (formé)	.
	Offre de médiation	
	. visibilité	.
	. sur demande ou pré-construite	. pré-construite
	. fluidité (réservation, préparation...)	. réservation
PUBLIC	**Groupe**	
	. constitution, identification	. déficients visuels et relais du handicap
	. visiteurs fragilisés	. déficients visuels
	. autonomie ou accompagnateur	. autonomie ou accompagnateur
	Aménagement	
	. convivialité (goûter...)	
	. confort (siège..)	. atelier assis
	Support	
	. sur le contenu (livret...)	
	. dérivé (souvenir...)	. dessins thermoformés offerts
MÉDIATION	**Dispositif**	
	. co-concepteur (formé)	. entreprise extérieure
	. co-médiateur (formé)	.
	Œuvres	
	. lieu	. niveau 3, aile de Flore
	. présélection	. oui
	. support pour	. éducation artistique
	Étapes vers l'inclusion	
	. intégration : adaptation (sur-mesure, dédiée), accessible	. dispositif de médiation dédié => **intégration**
	. inclusion : universalité (ou piste)	. piste d'universalité : dessin en relief
	. au-delà (implication, soin...)	
	Dispositif de médiation	**Dessin tactile en relief**
	Maîtrise de la problématique	**Appui sur une entreprise extérieure**
	Médiateur	**Spécialiste de l'art**

Visite sensorielle au musée Delacroix

Le musée Delacroix est rattaché au musée du Louvre depuis 2004. Ancien lieu de vie du peintre Eugène Delacroix, c'est aujourd'hui un lieu d'hommage. Concernant les publics fragilisés, le site internet du musée[161] mentionne des visites adaptées proposées durant les périodes d'exposition : visites en LSF, lecture labialisée ou visite descriptive.

Lors de la Semaine de l'accessibilité 2018, nous avons assisté à l'expérimentation d'une « visite narrative et multisensorielle : une journée dans la vie de Delacroix », à destination du public en situation de handicap et plus particulièrement aux personnes déficientes visuelles. Étaient présentes trois personnes malvoyantes avec accompagnateurs et une dizaine de personnes voyantes. Pour les personnes voyantes, il fallait se cacher les yeux avec un masque « pour être tous au même niveau ». Nous rappelons l'utopie égalitaire de ce type de pratique : d'un côté les visiteurs non-voyants ayant des résidus visuels ne sont pas plongés totalement dans le noir et de l'autre côté, les visiteurs voyants sont jetés dans une subite perte de repères à laquelle ils ne peuvent s'accommoder en quelques instants. Néanmoins, l'expérience est enrichissante pour le public voyant de compenser la perte temporaire d'un sens en mobilisant ses autres sens.

La visite est effectuée par la directrice du musée Delacroix qui a écrit la trame, le chargé d'accessibilité du Louvre a cherché les bruits et les odeurs. L'objectif de la visite est une mise en contexte dans le processus de création de l'artiste. Le visiteur est donc invité à boire son thé préféré, manger son miel préféré, toucher et sentir son cigare, entendre des oiseaux du jardin, le bruit des cloches de l'église de Saint-Germain, une ambiance sonore de bar ou de café, celle d'un marché, sentir l'odeur d'encens, toucher sa palette de peinture (avec des gants car exceptionnel). Il y a également des évocations de ses œuvres à travers des objets ou des textures : une évocation du fleuve amène à sentir une odeur de fleuve, une évocation de la ceinture en peau de lion amène à toucher de la peau. La directrice évoque les œuvres à travers la technique et aborde les couleurs, la matérialité des œuvres, explique la composition des peintures avec les pigments. La question des couleurs nous permet de réfléchir au double destinataire de cette médiation. En effet, nous l'avons vu en rapport à la Galerie tactile, le discours scientifique destiné aux personnes déficientes visuelles peut être très poussé et pas seulement récréatif ou ludique. Il paraît donc difficile de s'adresser en même temps aux personnes mal et non-voyantes ainsi qu'aux voyants masqués.

161 Site internet du musée Delacroix. [en ligne] URL: http://www.musee-delacroix.fr/fr/ma-visite/services-et-accessibilite-128/services-et-accessibilite [consulté le 17 août 2018].

Ici de manière générale, les odeurs ou les bruitages évoquent des choses réelles et servent uniquement à reproduire cette réalité, que pourtant tout un chacun peut appréhender intellectuellement sans ces artifices sensoriels. Cela se dissocie notamment de l'approche olfactive des mallettes multi-sensorielles dans lesquelles l'objectif des explorations sensorielles est plutôt centré autour du travail d'imagination. Toutefois, dans cette expérimentation au musée Delacroix, nous distinguons deux niveaux de perception avec des résultats inégaux. D'une part, l'ambiance du quotidien du peintre est reconstituée à partir de sensations connues mais amenées différemment, par le corps et non par des souvenirs intellectualisés : en associant les éléments au fur et à mesure, cela permet de se projeter dans la vie du peintre. D'autre part, l'évocation tactile et olfactive de détails présents dans les œuvres représente une mise en réalité, une rationalisation d'un tableau qui n'accorde, lui, ni odeur ni matérialité à ces détails qui le composent : il s'agit donc d'une inversion fictionnelle vers la réalité de la scène figurée initiale, qui la fait exister. Le détail par les matières amène en dehors du tableau, on sort de l’œuvre vers l'imagination. Dans le présent contexte de ce procédé, le sens de l’œuvre vient à manquer et semble relever plutôt de la description et tendre vers le ludique voire l'anecdotique.

Suite à cette expérimentation, il émane la volonté de la part de la directrice du musée de créer une mallette sensorielle dédiée au musée Delacroix afin de pérenniser cette médiation.

Nous formalisons notre analyse dans le tableau suivant.

DISPOSITIF DE MÉDIATION 20		Musée du Louvre toutes problématiques VISITE SENSORIELLE (musée Delacroix)
MUSÉE	**Service des publics**	
	. personnel dédié au projet	. directrice du musée Delacroix
	. terminologie employée	.
	Par rapport à la problématique	
	. méthodologie / inspiration	. mallette multi-sensorielle du musée du Louvre
	. concepteur (formé)	. directrice Delacroix et chargé d'accessibilité Louvre
	. médiateur (formé)	. directrice du musée Delacroix
	Offre de médiation	
	. visibilité	. expérimentation
	. sur demande ou pré-construite	. pré-construite
	. fluidité (réservation, préparation...)	. expérimentation
PUBLIC	**Groupe**	
	. constitution, identification	. visiteurs fragilisés, accompagnateurs et relais
	. visiteurs fragilisés	. trois personnes déficientes visuelles
	. autonomie ou accompagnateur	. autonomie ou accompagnateur
	Aménagement	
	. convivialité (goûter...)	.
	. confort (siège..)	. debout
	Support	
	. sur le contenu (livret...)	
	. dérivé (souvenir...)	
MÉDIATION	**Dispositif**	
	. co-concepteur (formé)	.
	. co-médiateur (formé)	.
	Œuvres	
	. lieu	. musée Delacroix
	. présélection	. oui
	. support pour	. évocation sensorielle
	Étapes vers l'inclusion	
	. intégration : adaptation (sur-mesure, dédiée), accessible	
	. inclusion : universalité (ou piste)	. dispositif de médiation pour tous => **inclusion**
	. au-delà (implication, soin...)	
	Dispositif de médiation	**Visite sensorielle**
	Maîtrise de la problématique	**Appui sur l'expérience**
	Médiateur	**Spécialiste de l'art (conservatrice)**

2.2.1.3.3.3. Les programmes dédiés

Le Louvre met en place des programmes en partenariat, dédiés à certains publics fragilisés. Nous pouvons répartir ces programmes en deux catégories : d'un côté, ceux qui se déroulent essentiellement hors les murs (Louvre en prison, Louvre chez vous, Louvre à l'hôpital) avec un prolongement de venue au musée souhaitée ; et inversement d'un autre côté, ceux centrés sur une visite au musée avec une préparation en amont hors les murs (Louvre en tête, Alzheimer et Autisme). La caractéristique commune à ces programmes dédiés est d'être établis par conventions partenariales. Sur le site internet du musée du Louvre, les programmes dédiés ne sont pas regroupés : le Louvre à l'hôpital et le Louvre en tête (Alzheimer et Autisme) sont mentionnés dans l'onglet « Professionnels & Associations », page « Handicap » ; le Louvre chez vous apparaît dans l'onglet « Expositions & Actualités », page « Événement » ; le Louvre en prison est mentionné dans l'onglet « Accessibilité », dans le lien « Un musée ouvert et accessible à tous, mode d'emploi ».

Nous présenterons succinctement les programmes dédiés de notre connaissance, puis en rapport à nos publics cibles, nous détaillerons le programme Louvre en tête Alzheimer.

Le programme Le Louvre en prison s'inscrit dans la mission ministérielle Culture en prison, en lien avec le ministère de la Justice. En 2017, le Louvre prolonge ses actions par la signature d'une convention avec la Direction Interrégionale des Services Pénitentiaires (DISP) de Paris :

> mise en place d'un catalogue de propositions artistiques et culturelles à destination de tous les établissements pénitentiaires franciliens, avec le souhait de s'adapter aux besoins et à la politique culturelle de chacun grâce à la diversité des actions proposées : conférences/conversations ; ateliers ; expositions de reproductions ; formations. Suite à la diffusion de ce catalogue, vingt actions ou activités et projets ont été mis en place dans six établissements pénitentiaires. (Rapport d'activité du musée du Louvre, 2017 : 121).

Ces actions visent les détenus ainsi que le personnel pénitentiaire.

Le Louvre chez vous est un programme à destination des villes zones de sécurité prioritaire (ZSP) jumelées avec le Louvre, Sevran-Beaudottes et Aulnay-Sous-Bois / Gros saule. Ce programme comprend plusieurs niveaux de rencontres avec les habitants. Nous l'avons déjà étudié dans les outils de médiation mobiles, l'artothèque permet aux habitants d'emprunter gratuitement pendant trois semaines l'une des deux-cent reproductions d'œuvres du Louvre. Un moment de

discussion avec un intervenant du musée du Louvre est également proposé lors d'une rencontre baptisée Café Louvre ayant lieu chaque semaine dans chaque ville. Ce temps de convivialité consiste en des Conversation avec les habitants et des animations courtes centrées sur la découverte des œuvres :

> les Cafés Louvre et les Conversations ça a été créé par ce service et ça s'appelle une Conversation, c'est-à-dire qu'on est vraiment dans une position de médiation. Et c'est les questions que l'on pose qui font naître un contenu commun qui souvent vient en fait des gens qui pensent ne rien savoir. Et c'est de par les questions, de par l'observation de tout ce chemin qu'on fait avec eux qu'on arrive à dire des choses sur les œuvres mais sans avoir un discours descendant. (chargée du champ social).

Les habitants sont ensuite invités à visiter le musée et accueillis pour découvrir les œuvres originales. Une visite mensuelle est organisée, sur inscription auprès du centre social.

Le programme du Louvre à l'hôpital, s'adresse aux patients hospitalisés ainsi qu'aux personnels des hôpitaux :

> En 2016, dans le cadre de la convention signée par le Louvre et l'Assistance publique – Hôpitaux de Paris, 16 hôpitaux ont bénéficié d'activités régulières en lien avec le musée : 84 conversations ont notamment été assurées par les agents du musée à l'hôpital, et 40 visites au musée ont pu être organisées tout au long de l'année. Enfin, le musée du Louvre a sensibilisé aux démarches d'éducation artistique et culturelle 66 professionnels de la santé et de l'animation exerçant en milieu hospitalier. (Rapport d'activité du musée du Louvre, 2017 : 120).

Débuté en 2014, le programme a pour objectif d'améliorer la vie des patients en réintégrant la notion bien-être et de plaisir à hôpital. Par des discussions et des échanges avec et entre les patients et les personnels soignants, il s'agit de partager un temps de convivialité autour des œuvres d'art et d'enrichir leurs relations. Mais d'autres publics sont ciblés tels que les proches des patients, les familles de soignants et les habitants du quartier de l'hôpital (Actualité des relais du handicap, Semaine de l'accessibilité 2018). L'artothèque est mise à disposition des patients qui peuvent accrocher les reproductions d'œuvres dans leur chambre, mais des œuvres sont également exposées dans plusieurs autres espaces communs de l'hôpital. Le musée du Louvre fait aussi appel à plusieurs corps de métiers du musée pour faire découvrir tous les aspects du musée : c'est une partie de l'univers du musée qui vient s'insuffler à l'hôpital. Des visites au musée sont ensuite organisées pour les personnes hospitalisées. Dans cette collaboration, le personnel de l'hôpital est initié à l'Histoire de l'art, et le personnel du musée, par le contact avec les patients, comprend mieux les attentes des publics fragilisés.

Louvre en tête Alzheimer

Alors que les visites Alzheimer au Louvre par l'association ARTZ existent depuis 2008, le musée du Louvre lance son propre programme baptisé Louvre en tête en janvier 2016 :

> Louvre en tête, c'est un programme officiel de visite calibrée, qualifié pour des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. Donc on a un petit catalogue de visites, on a des conférenciers qui ont vraiment été formés à l'accompagnement de ces visites et donc on a vraiment des visites qui sont développées spécifiquement dans le choix des œuvres, dans le discours pour des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. (chargé d'accessibilité).

Les objectifs sont de créer convivialité et bien-être dans le quotidien des personnes malades et leurs aidants. L'objectif médical est de « susciter des émotions, solliciter l'imaginaire, encourager l'expression des personnes malades, stimuler leurs fonctions cognitives, leurs capacités sensorielles et créatives » (Actualité des relais du handicap, 2018)

Afin de réaliser ce programme, le Louvre s'appuie sur son expérience du Louvre à l'hôpital. Concernant la maladie d'Alzheimer, le musée du Louvre s'appuie sur les autres musées précurseurs, tels que le MoMA (en 2006), le MET et le MBAM (en 2009). En France, il s'appuie également sur le colloque organisé par le musée de la Musique *Au rythme du souvenir* en 2014. Le Louvre va appuyer son programme sur l'expertise médicale du neurologue intervenant lors de ce colloque de 2015. Nous avons assisté à la journée professionnelle Alzheimer, lors de la Semaine accessibilité 2018, qui consistait à présenter ce dispositif. Étaient présents le personnel du Louvre impliqué dans le projet, et les homologues d'autres musées parisiens, le neurologue, des relais, des aidants, etc., mais à notre connaissance, aucune personne atteinte de la maladie d'Alzheimer. À la suite de la présentation, nous avons suivi une visite en situation avec une guide-conférencière formée.

Le programme Louvre en tête s'adresse à des groupes de personnes malades accompagnées. Le contenu du programme diverge en fonction des accompagnateurs : dans le cas d'aidants familiaux, est proposé un cycle thématique de trois visites sur un trimestre ; dans le cas d'aidants professionnels, ce cycle thématique est complété par deux temps dans la structure, en amont autour d'une Conversation et en aval par un atelier de pratique artistique réalisée par un médiateur du Louvre.

Concernant les visites au Louvre, la convivialité est recherchée dès l'accueil qui se fait directement au niveau du parking par le médiateur (qui est allé dans la structure en amont dans le

cadre d'aidants professionnels, donc est déjà identifié) . Puis ce dernier, référent unique durant tout le projet mène le groupe jusqu'au salon VIP (*Very Important People* : salon privé réservé au personnes importantes) afin de rencontrer la guide-conférencière chargée du cycle des trois visites. Il s'agit d'un temps d'organisation où l'on peut se reposer, boire, aller aux toilettes, laisser ses affaires. Il est demandé un accompagnateur par personne malade, donc des couples aidé/aidant. Tout le monde est identifié par une étiquette avec son prénom, médiateur et guide-conférencière compris. La différence subtile entre prénom en majuscule pour l'aidé et en minuscule pour l'aidant (seule la première lettre en majuscule) est directement transposée du MoMA. Si le médecin voit dans l'étiquette une manière de repérer une personne perdue, ou s'enfuyant, la guide-conférencière y voit un bon moyen d'interpeller les personnes. Puis tout le monde est équipé de casques pour la visite. Chacun se munit également d'un siège pliant. Le trajet vers les salles d'exposition est aussi privilégié et permet d'éviter la foule sous Pyramide, en restant le long de la mezzanine. Pour les autres groupes hors programme Louvre en tête, un trajet est également aménagé à part des visiteurs individuels sous Pyramide : l'accueil groupe se situe à une autre entrée du musée, Porte des Lions, et bénéficie de tous les équipements de type casque, siège pliant et bac à affaires pour les groupes.

Pour la visite, la guide-conférencière nous dit faire asseoir les aidants en retrait. La visite est donc plus centrée sur les aidés. Elle décrit une approche avec moins d'informations qu'une visite classique, « une approche plus sensible, dans le dialogue, pour éveiller les souvenirs, valoriser, oser ». Comme conseillé par le médecin, le choix des œuvres est favorisé par leur proximité et leur isolement (éviter accumulation). La première question posée est « Qu'est ce que vous voyez ? », puis « Que pense cette personne ? » L'objectif est de s'appuyer sur un descriptif pour tendre à faire ressurgir une émotion personnelle. Il s'agit alors de pousser les visiteurs à verbaliser ce qui leur plaît et ne leur plaît pas. La guide-conférencière dit recourir souvent au mime pour parler du mouvement et expliquer. Avec ce public, elle préfère aborder la sculpture que la peinture qu'elle juge plus abstraite. La guide-conférencière se sert également du support d'une tablette numérique pour photographier et montrer les détails aux personnes assises. Elle reste un long moment devant une œuvre, se sert de matériels sensoriels pour évoquer matières et matériaux (issus en partie des mallettes multi-sensorielles, voir point précédent). Cette guide-conférencière nous dit ne pas pouvoir s'empêcher de donner des informations en Histoire de l'art. Nous comprenons que cela lui est alors déconseillé. La guide-conférencière estime que ce cycle est « plus relationnel que savant », basé autour des échanges. Elle évoque avec émotion des souvenirs gratifiants avec des publics en difficultés physiques ou sociales, et considère aussi qu'il est « gratifiant la manière de repenser son métier ». Émotion et reconnaissance sont les signes d'un manque de distanciation.



Illustration 52 : carte postale souvenir Le Louvre en tête © photo de l'auteur, 2018.

Après ce parcours de trois ou quatre œuvres au sein du Louvre, le groupe retourne à l'espace VIP pour échanger autour d'une collation, recevoir des cadeaux sous la forme de cartes postales des œuvres présentées et d'une carte postale d'un tableau vide avec son cadre (voir phtoto ci-contre, autre idée transposée du MoMA), invitant les visiteurs à le compléter. Toutes les visites du cycle ont lieu dans les mêmes salles autour des mêmes thèmes afin de solliciter la mémoire, également au niveau du trajet. Toutefois il s'agit de ne pas faire de rappels des autres visites pour ne pas mettre les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer en échec. Tout se base sur la dimension sensorielle et l'instant présent. Cependant, dans les structures, l'atelier clôturant le programme Louvre en tête, reprend les œuvres présentées en visite et des photos du groupe lors des visites au musée sont également montrées.

Tout le personnel du Louvre s'est appuyé sur les conseils du neurologue spécialiste de la maladie d'Alzheimer. Il conseille notamment dès l'arrivée au musée de prendre le groupe en photo, ce qui permet d'anticiper si quelqu'un se perd. Pour le neurologue, les visites doivent se dérouler dans des endroits avec peu de monde, cibler des œuvres avec peu de personnages, ou trop dures : il explique que ressentir des émotions fortes fait resurgir des émotions comparables, donc les émotions négatives sont déconseillées. Il estime mieux de choisir une œuvre connue, et de privilégier la sculpture qui permet de se déplacer tout autour. Au niveau du comportement du guide, il conseille des phrases courtes et simples, articulées, pour ne pas surcharger la mémoire de travail, des gestes assurés, un visage souriant : le but n'étant pas de se souvenir mais de réagir et de prendre du plaisir sur le moment. Le neurologue conseille également de ne pas amener certains patients au musée et de sélectionner « des groupes de patients sans symptôme gênant pour ne pas abîmer les œuvres ». De notre point de vue, cela enferme la personne dans ses symptômes et ne lui permet pas d'être autre dans un ailleurs, et de bénéficier d'un nouveau regard. Le neurologue conseille de travailler sur les souvenirs personnels et les savoirs préservés. Il amène aussi la notion de répit pour les aidants, auxquels il est important de s'adresser, et dont le bien-être découle directement sur l'aidé : « ce qui est bon pour l'aidant est bon pour le patient ». Par rapport à la dimension thérapeutique, le neurologue estime que les visites au Louvre dans le cadre de ce programme sont

thérapeutiques, d'autant plus lorsqu'il y a le travail dans les structures avec les professionnels en amont et en aval. Or, côté musée, la chef du service Démocratisation culturelle et action territoriale, considère et dit assumer le fait de ne pas avoir de visée thérapeutique, mais une visée sociale et sociétale du musée. Elle évoque une « liberté énorme d'inventer des formes complètement différentes ».

Nous avons relevé plusieurs remarques de la part des intervenants de la journée professionnelle. Les témoignages évoquent un projet commun aux patients et aux professionnels dans le fait de sortir de l'établissement. Ils évoquent également, concernant la présélection des patients en institution, la frustration de devoir sélectionner : certains choisissent des patients qui n'ont aucune activité, d'autres ceux avec une sensibilité artistique. Le projet du Louvre s'inscrit pour certains dans le projet thérapeutique des patients, dans un travail et du soin qui ne se limite pas à du loisir et une promenade au musée. Les soignants y voient l'opportunité de modifier l'horizon des patients ce qui permet de redonner du sens à leur quotidien. Par ailleurs, ils notent des effets lors des visites comme des modification des comportements d'une œuvre à l'autre. L'exemple d'une personne dont les capacités déclinaient s'est remise à marcher suite aux visites, mais sans cette mobilisation, décline à nouveau.

Lors de cette journée professionnelle Louvre en tête, le neurologue a souhaité savoir s'il y avait eu des demandes particulières de voir certaines œuvres. Comme l'on pouvait s'y attendre, un aidé a voulu voir la Joconde. Pour accéder à sa demande, les personnels du Louvre lui ont offert un moment privilégié, seul avec son fauteuil roulant : « un moment magique » (chargé d'accessibilité). Que penser de tous ces privilèges exceptionnels ? N'isolent-ils pas trop les personnes ? Tombons-nous dans la compassion ou participent-ils à leur intégration ?

Nous résumons notre analyse dans le tableau suivant.

	DISPOSITIF DE MÉDIATION 21	Musée du Louvre problématique médicale : maladie d'Alzheimer LE LOUVRE EN TÊTE
MUSÉE	**Service des publics**	
	. personnel dédié au projet	. chargé d'accessibilité, médiateur
	. terminologie employée	. personnes malades, aidés
	Par rapport à la problématique	
	. méthodologie / inspiration	. Louvre à l'hôpital
	. concepteur (formé)	. chargé d'accessibilité (sensibilisé)
	. médiateur (formé)	. médiateur, guide-conférencière (sensibilisés)
	Offre de médiation	
	. visibilité	. site internet ongle Professionnels & Associations
	. sur demande ou pré-construite	. pré-construite
	. fluidité (réservation, préparation...)	. réservation et préparation pour les institutions
PUBLIC	**Groupe**	
	. constitution, identification	. aidés et aidants professionnels ou individuels
	. visiteurs fragilisés	. personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer
	. autonomie ou accompagnateur	. accompagnateur
	Aménagement	
	. convivialité (goûter...)	. hyper convivialité : salon privé, collation
	. confort (siège..)	. siège pliant
	Support	
	. sur le contenu (livret...)	. mallette multi-sensorielle
	. dérivé (souvenir...)	. cartes postales des œuvres et du cadre vide
MÉDIATION	**Dispositif**	
	. co-concepteur (formé)	. neurologue spécialiste de la maladie d'Alzheimer
	. co-médiateur (formé)	.
	Œuvres	
	. lieu	. salle isolée du Louvre
	. présélection	. oui
	. support pour	. évocation sensorielle
	Étapes vers l'inclusion	
	. intégration : adaptation (sur-mesure, dédiée), accessible	. adaptation dédiée => **intégration**
	. inclusion : universalité (ou piste)	. piste d'universalité : sensorialité
	. au-delà (implication, soin...)	.
	Dispositif de médiation	**Visite sensorielle**
	Maîtrise de la problématique	**Appui sur un médecin spécialiste**
	Médiateur	**Guide-conférencière sensibilisée**

Par ailleurs, en 2017 s'opère la transposition du programme Louvre en tête pour les personnes autistes :

> Donc comme maintenant ça roule depuis un an Alzheimer, c'est pour ça que je suis passé sur un autre type de public et sur l'autisme. Le but là on est sur quelques mois d'expérimentation et donc l'expérimentation c'est moi qui la mène. Après à termes, on fera la même chose, on fera un catalogue, spécifique, avec des visites, des ateliers qui auraient vraiment été calibrés, validés, pour des personnes autistes, et qui après pourront être... et après on va former aussi des personnes, parce que je ne vais pas pouvoir moi animer toutes les activités. Pour qu'ensuite, ben ça rentre oui, un peu comme Alzheimer Louvre en tête, ça rentre dans notre catalogue. (chargé d'accessibilité).

Le chargé d'accessibilité évoque de fortes sollicitations sur la problématique de l'autisme, relève le peu d'établissements français qui s'en emparent, et se veut donc pilote sur la question. Il a travaillé sur des pistes de visites avec des éducateurs, et s'appuie sur le MoMA et le MET pour créer un plan multisensoriel du musée, c'est-à-dire notant les salles en fonctions du bruit, de l'éclairage ou des assises. Même s'il ne travaille pas en conception universelle, le chargé d'accessibilité considère que le travail pour une niche de publics sensibles bénéficie pour la majorité des autres publics.

Les deux programmes Louvre en tête cumulaient en 2017, cent cinquante six participants. (Rapport d'activité du musée du Louvre, 2017 : 120).

2.2.1.3.3.4. Les initiations des relais à la médiation

Le musée du Louvre met en place des initiations à la médiation culturelle pour les personnes relais, afin qu'elles puissent venir en toute autonomie assurer des visites pour leurs groupes de publics fragilisés. Les initiations sont gratuites et le fait d'y assister délivre un droit de parole, obligatoire au musée du Louvre pour pouvoir guider des groupes en son sein. Tout comme au sein du service Démocratisation culturelle et action territoriale, les propositions d'initiation sont dissociées pour le public du handicap et du champ social. Pourtant l'offre d'initiation est transversale à ces deux services. Elle se base sur des visites-conférences assurées par les guides-conférencières de la RMN, complétées par l'intervention de relais expérimentés dans le secteur du handicap ou du social. Chaque service propose à ces relais deux niveaux d'initiation : les sensibilisations et les formations. D'une part, des sessions de sensibilisation baptisées « Rencontres » et destinées à tous les relais (mais en gardant la scission entre handicap et champ social), et d'autre part, des formations spécialisées sur des sujets particuliers ou pour un type de public complètent ces sessions de sensibilisation : Prendre la parole au musée du Louvre, Osez le Louvre (des œuvres et des lieux pour pratiquer le français), Soyons créatifs (proposition de mise en activités pour jeunes handicapés).

Sur le site internet du Louvre[162], ces initiations sont présentées comme suit : « Les sessions de sensibilisation vous sont proposées chaque trimestre : elles vous permettent de vous familiariser avec le musée du Louvre, ses espaces et ses collections, et découvrir son offre culturelle adaptée. » Puis les formations sont décrites comme un approfondissement « pour aller plus loin » : « Les formations proposées par le musée du Louvre sont conçues pour vous rendre autonomes. Elles incitent à aborder l'art autrement avec son public ». Les objectifs mis en avant par le musée, sont d'autonomiser les relais pour en faire des « conférenciers-délégués du musée du Louvre » (Actualités des relais du handicap, Semaine de l'accessibilité 2018), les relais étant perçus comme les personnes qui savent s'adresser le mieux possible à leurs publics. Par ces propositions d'initiations, le musée requiert de la part des relais un fort investissement en temps. Est-ce bénéfique, acquis et transposable ? Les relais seraient-ils alors formés à la médiation culturelle ? Le vocabulaire est ici très professionnalisant : les formations, la carte Louvre professionnels, la notion de travail pour élaborer son propre parcours. Les responsables de ces initiations ne mènent pas les visites mais en gèrent le contenu (thème et choix d'œuvres), le relationnel, le suivi et l'inscription.

162 Présentation des sessions de sensibilisation et des formations, onglet « Professionnels & Associations » page « handicap » : Devenez relais du handicap [en ligne] URL : https://www.louvre.fr/professionnels-associations/handicap#tabs [consulté le 18 août 2018].

Ils sont également en demande de retours et d'outils que les relais élaborent pour leurs propres visites. La philosophie et le programme de sensibilisation des Rencontres proposées aux relais se retrouvent sur le site internet du musée du Louvre sur une page dédiée[163] :

> Dans une dynamique de partenariat, le Musée du Louvre facilite l'accès à la culture pour les publics qui ne ne seraient pas venus spontanément sans ces actions spécifiques. Dans ce cadre, le musée développe deux programmes : Les Rencontres du champ social, Les Rencontres du handicap mental, cognitif et psychique. Afin de lutter contre toute forme d'exclusion, de favoriser l'accès à la culture au plus grand nombre, de rendre le musée plus proche et plus accueillant, le Louvre met en place une offre culturelle variée, des médiations adaptées, des approches spécifiques en direction des personnes éloignées des pratiques culturelles et de leurs accompagnateurs, professionnels ou bénévoles du secteur social. (site internet, page les Rencontres).

Nous notons d'une part, la restriction au niveau des handicaps qui ne touchent pas les handicaps sensoriels ou moteurs, quand le champ social reste toujours aussi large. D'autre part, nous notons le rapprochement de la lutte contre l'exclusion de la représentation de personnes éloignées de la culture.

Concernant les Rencontres du handicap, délimité au secteur du handicap mental et ses nuances, le chiffre de cent relais formés chaque année est annoncé (Actualité des relais du handicap, Semaine de l'accessibilité 2018). L'objectif formulé est de travailler avec les institutions qui s'occupent des publics handicapés mentaux, s'appuyant sur le constat d'une difficile autonomie pour ces publics dans l'organisation de sorties culturelles.

Nous avons assisté à six propositions différentes d'initiation destinées aux relais du champ social : cinq sessions de sensibilisation à destination des relais du champ social et une formation pour les relais spécifiquement en charge de public dans l'apprentissage du français. Plutôt que le niveau d'initiation, nous choisissons de distinguer globalement deux catégories de visites : les unes proposées par des guides-conférencières, visant essentiellement à un apport de notions en Histoire de l'art, les autres menées par des relais, consistant à une transmission d'expérience. Nous détaillons ces visites d'initiation à la médiation.

163 Rencontres du musée du Louvre, onglet « Visites & Activités », page « Les rencontres » [en ligne] URL : https://www.louvre.fr/les-rencontres [consulté le 21 août 2018].

Visites-initiations par des guides-conférencières

Sous l'intitulé « Les visites avec médiateur » sont proposées les visites menées par une guide-conférencière de la RMN mais le thème, le choix des œuvres et la trame du commentaire d'œuvre sont construits en amont par le service Médiation. Ce fonctionnement semble se répandre non sans créer des tensions entre les différents acteurs : le service Médiation soulevant les problèmes et souhaitant améliorer la relation des guides-conférencières avec les publics, mais les guide-conférencières se sentant contrôlées. La présence de la chargée du champ social, souvent couplée à notre présence, s'inscrit dans cet état d'esprit.

Plusieurs niveaux de sensibilisation sont ainsi offerts sous forme de cycles (« première visite », « découverte », « thématique »), avec trois thèmes de visite par cycle, renouvelés chaque trimestre, sauf pour le cycle « première visite ». Ce dernier comprend en plus de la visite « Qu'est-ce qu'un musée ? », la visite la plus demandée par les relais (et les touristes) « Les grands Chefs-d'œuvre » et celle particulièrement privilégiée par les relais du champ social autour du département des Arts de l'Islam (ce qui renseigne sur le public du social concerné par ces offres, sans le limiter à des raccourcis sociaux). Les visites menées par les guides-conférencières nécessitent d'utiliser, pour elles le port d'un micro, et pour les visiteurs le port d'un casque audio. Ici les relais sont donc munis de casques limitant les échanges.

Dans ces sessions de sensibilisation, l'objectif est la familiarisation, comme l'annonce la présentation des visites dans le programme des Rencontres :

> Sous la conduite d'un conférencier du musée, les visites sont l'occasion de vous familiariser avec les espaces et les riches collections du Louvre afin dans un second temps, de faire découvrir le Louvre à des publics peu familiers des musées. En participant régulièrement aux Rencontres, vous bénéficiez du droit de parole. (programme LES RENCONTRES OCTOBRE-DÉCEMBRE 2017, Sessions de sensibilisation à destination des relais du champ social)

La première visite à laquelle nous avons assisté est la visite « Qu'est-ce qu'un musée ? » du cycle « première visite » à destination des nouveaux relais. Sur les dix-sept participants, deux étaient spécialisés dans l'apprentissage du français mais tous se sont présentés comme étant confrontés à la problématique de la migration. La guide-conférencière donne des conseils logistiques pour bien appréhender une première visite du musée : l'affluence autour des chefs-d'œuvre, le repérage des salles et des ascenseurs, les lieux de rendez-vous pour regrouper le groupe.

Elle conseille d'éviter la foule pour que le public se sente accueilli. Elle aborde ensuite le thème de la visite à savoir répondre à la question : qu'est-ce qu'un musée, qu'elle conseille de poser aux participants. Il s'agit d'aborder la notion d'œuvre unique, artistique, ancienne et donc fragile à ne pas toucher, mais également la question de la conservation d'œuvres d'autres pays à laquelle elle répond en parlant de « reconnaissance de la culture comme chef-d'œuvre de l'humanité » (elle fait d'ailleurs le parallèle avec les cloîtres pyrénéens présents au Cloisters du MET de New-York). La guide-conférencière propose ensuite un parcours de visite, et conseille de donner quelques clefs. Elle prend l'exemple de la sculpture de Milon de Crotone de Pierre Puget dans la cour du même nom : il est possible d'évoquer la nudité héroïque, la proportion entre homme et animal, le matériau et le modelage, mais aussi les jardins de Versailles et les sculptures pour le roi (la cour Puget aujourd'hui fermée était anciennement un jardin). La cour Puget facilite l'accès au salles d'Orient et aux objets d'art pour une approche diversifiée de ce qu'est un musée. La guide-conférencière décrit également des tableaux de peinture flamande, un des escaliers du musée. Seule la première œuvre propose des clés concrètes de visite, les huit autres œuvres sont uniquement décrites et resituées historiquement. Le discours est donc principalement scientifique saupoudré de conseils logistiques et pratiques. Cependant la chargée du champ social considère une visite bien menée avec des clés de médiation : « au Louvre d'identifier les conférenciers qui le font d'eux-mêmes ».

Pour cette seconde visite avec médiateur, nous avons suivi le « cycle "découverte" : Le corps – visite Portrait et autoportrait ». Cette visite comptait treize structures participantes dont deux ciblant spécifiquement l'apprentissage du français et une l'immigration. Cette visite présente l'évolution historique du portrait, quatorze œuvres, dont la Joconde, sont décrites et commentées successivement. Quelques liens sont établis entre les œuvres par rapport à la technique du portrait, à travers des rappels ou des oppositions entre écoles ou artistes. En fin de visite, la guide-conférencière recontextualise le portrait comme « un besoin que l'on se souvienne de soi, inhérent à l'être humain » : même freiné par l'église et menacé par la photographie, il a perduré et aujourd'hui, la captation de l'image de soi est banalisée avec le selfie. Dans cette visite, le discours est scientifique et extrêmement descriptif et technique, centré sur l'Histoire de l'art. Il s'agit d'une visite complexe mais qui a l'avantage d'aborder la Joconde dans un thème, celui du portrait, et non uniquement comme chef-d'œuvre. Un relais nous dit qu'il faut avoir un « bon bagage » pour pouvoir répondre aux questions pertinentes du public destinataire.

Pour la troisième visite avec médiateur dans le cadre du cycle « thématique » autour de « Voyages - Orient rêvé », le groupe est très important et constitué d'habitués (vingt-cinq personnes, soit le nombre maximal autorisé pour un groupe). Il s'agit d'un nouveau thème élaboré spécialement pour les relais du champ social, autour de la découverte de l'Orient par l'Occident et des échanges qui se sont produits ; le thème des voyages est très apprécié par les relais. La visite traverse notamment le département des Arts de l'Islam, et à cette occasion ne s'appuie pas sur la médiation des stations tactiles mise en place. Le discours est vulgarisé et apporte des anecdotes sur les coutumes des pays orientaux, quelques informations historiques simples et très peu de descriptions et de notions d'Histoire de l'art. Le parcours se poursuit avec la peinture orientaliste autour de l'Orient fantasmé ou réel : beaucoup d'apport en Histoire de l'art dans cette partie de la visite. À la suite de cette visite inégale en termes de contenu, nous nous demandons si le discours scientifique est lié à la connaissance des œuvres.

Une autre catégorie de visite proposée par les guides-conférencières se déroule dans le cadre de « rendez-vous exceptionnels ». Nous avons participé au « Parcours miroir "Château de Versailles - Musée du Louvre - Château de Fontainebleau" » qui, concernant le Louvre, se déroulait dans la Petite Galerie. Les parcours miroir sont organisés par la mission Vivre Ensemble, et consistent à visiter plusieurs lieux parisiens reliés autour d'une même thématique. Dans le cas présent, ces trois palais royaux étaient présentés à travers la notion de pouvoir. A noter que ce n'est pas la même conférencière qui fait tout le parcours, chaque lieu met en place sa propre visite autour du thème, mais les informations générales circulent (un plan pour la prochaine visite du château de Fontainebleau est distribué au début de la visite du Louvre). Lors de cette visite de la Petite Galerie, la guide-conférencière nous dit connaître les publics des relais, des primo-visiteurs et des primo-arrivants. En ce jour de fermeture du musée, elle doit d'ailleurs assurer une deuxième visite à destination d'un groupe de réfugiés. Nous avons participé à ces deux visites (voir paragraphe Visites et activités adaptées), ce qui nous permet de mettre en regard la médiation directe face au public (adaptée), et la médiation indirecte face aux relais, intermédiaire du public (transmission de l'adaptation). Par contre, c'est la première fois que la conférencière propose cette visite de la Petite Galerie, le travers étant comme elle nous le dira, de vouloir parler de tout.

Pour cette visite à l'attention exclusive des relais, le groupe est constitué de vingt personnes relais du champ social dont le statut professionnel ou bénévole n'est pas connu, seule la structure est mentionnée avec leurs noms et prénoms lors de l'inscription. Parmi ces relais, cinq relèvent de structures prenant en compte la problématique de l'apprentissage du français (trois directement dans

l'alphabétisation, deux dans l'accueil de migrants).

Le contexte général de visite est classique, la guide-conférencière aborde quasiment toutes les œuvres de l'exposition *Théâtre du Pouvoir* avec de nombreux détails historiques (dates, généalogie et anecdotes royales...) dans un discours scientifique centré essentiellement sur l'histoire, avec des notions d'Histoire de l'art. Concernant la transmission de l'adaptation, quelques clés de visite sont distillées dans son discours (nous en avons repéré dix). Elle s'appuie d'une part et majoritairement (à sept reprises) sur son expérience de visite pour les enfants pour ces œuvres exposées dans la collection permanente du Louvre : elle détaille certaines techniques alors que d'autres sont évitées, et témoigne des réactions et commentaires des enfants face à ces œuvres. D'autre part, elle illustre aussi ces conseils en se projetant dans sa visite suivante avec le groupe de réfugiés et donne les exemples qu'elle compte suivre, dans une sorte de réassurance : à trois reprises, elle précise les caractéristiques des œuvres qu'elle juge importantes (tics de représentation d'un roi, taille inhabituelle d'une statuette) ou négligeables (présence d'un animal symbolique). Nous notons qu'elle ne s'appuie pas sur la médiation prévue spécialement dans cet espace. De notre point de vue, cette visite propose donc des apports scientifiques, communiqués de manière frontale, verticale en histoire et Histoire de l'art, avec une légère adaptation au public des relais par la prodigation de conseils basés sur des expériences de visites avec des enfants.

Il est très intéressant pour nous d'avoir pu observer les deux visites successives, avec le même jour avec la même guide-conférencière, l'une face aux relais et l'autre face aux visiteurs apprenants le français accompagnés de relais. Par rapport à la visite qui a eu lieu à la suite face au public où le discours était vulgarisé (étudiée précédemment dans le point Visites et activités adaptées), ici le discours est totalement différent et n'est donc pas livré directement adapté. Il semble très complexe pour les conférenciers d'expliquer le fonctionnement de leur adaptation aux différents publics, mais est-ce bien leur rôle ? Ou faudrait-il s'imaginer devant les publics cibles ? C'est d'ailleurs ce qu'a essayé de faire cette guide-conférencière à plusieurs reprises. Mais la réalité d'un autre public que le public destinataire, un public intermédiaire, semble déstabiliser la transmission. Cela nous rappelle la difficulté de la guide-conférencière lors de la journée professionnelle Louvre en tête, de nous expliquer comment elle interagissait avec les visiteurs atteints de la maladie d'Alzheimer. Cette explication de l'adaptation face aux publics fragilisés apparaît comme résultant de la capacité des guides-conférencières elles-même à transmettre. Ainsi pour les guides-conférencières, il s'agit premièrement de développer la compétence de s'adapter aux publics fragilisés, deuxièmement de formaliser leur métaconnaissance de cette adaptation, et troisième de la mettre en forme pour la délivrer aux relais dans le but d'appropriation. Autrement

dit, pour les guides-conférencières, l'évolution de leur métier consiste donc : 1. à augmenter leur capacité d'adaptation (en s'initiant notamment aux problématiques des publics, en modifiant leurs discours et en repensant leur métier basé sur la transmission de contenus savants), 2. à développer la métacognition de cette évolution presque en temps réel, et 3. à former des personnes spécialistes des publics alors qu'elles sont généralistes et semblent peu maîtriser cette adaptation.

Par ailleurs, nous n'avons pas pu assister aux autres visites dans les palais royaux des châteaux de Versailles et de Fontainebleau, proposées dans le Parcours miroir autour de la thématique du pouvoir (pour des raison de disponibilité). Mais pour en saisir le concept, nous avons participé à l'intégralité d'un autre Parcours miroir proposé par la mission Vivre Ensemble. Il s'agissait du Parcours miroir sur le thème de l'évolution se déroulant dans la Grande Galerie de l'évolution et au musée de l'Homme, des musées en dehors de notre terrain de recherche des musées des beaux-arts. L'objectif annoncé par Vivre Ensemble était le suivant :

> Familiarisez-vous avec les thématiques portées par deux sites emblématiques du Muséum national d'Histoire naturelle, la Grande Galerie de l'évolution et le musée de l'Homme, et découvrez les principales étapes de la vie sur terre, des premières traces de vie jusqu'à l'émergence de notre espèce. (mission Vivre Ensemble, Programme des seize parcours miroir 2017).

Prévues sur une seule journée, la plupart du groupe assiste aux deux visites. Tout comme la majorité du groupe, c'est la première fois que nous entrons dans ces lieux. Avant même de débuter, nous sont expliquées les conditions d'accès pour la venue avec les groupes du champ social. Les procédés sont différents pour chaque lieu dépendant pourtant du même établissement (le Muséum national d'Histoire naturelle), mais le principe est relativement le même : visite gratuite en autonomie après avoir suivi une formation de relais (celle-ci est prise en compte), ou bien visite guidée et atelier adaptés payants. La documentation et les supports fournis ou à disposition sur internet sont les dossiers pédagogiques à destination des enseignants.

Pour la Grande Galerie de l'évolution, le programme est riche et ambitieux, le discours scientifique est complexe et centré sur la biologie. Cette visite n'est pas adaptée pour un public néophyte, elle s'adresse à des personnes ayant une solide connaissance préalable et un attrait pour ces questionnements. Concrètement, le guide ne s'appuie pas sur la médiation fixe ou mobile à disposition et ne propose pas de conseils pratiques pour les futures visites. Nous interrogeons un relais qui nous livre qu'elle n'avait pas trouvé d'informations sur les visites adaptées, elle apprend leur existence sur place, et choisira cette option car le vocabulaire lui paraît trop compliqué pour

une visite autonome.

Pour le musée de l'Homme, la visite est extrêmement dense et le discours scientifique est complexe et centré sur l'ethnologie. Il y a une part de sensibilisation citoyenne avec une vision d'une humanité unifiée, l'importance des changements climatiques. La guide dit nous considérer comme des formateurs (ce que personne ne réfute) et donne quelques conseils, comme transmettre l'idée qu'en archéologie rien n'est acquis et qu'une découverte remet tout en question. Elle nous invite aussi à lire et à se familiariser avec la chronologie et les chiffres. Le musée dispose d'une riche médiation fixe : vidéos, objets à manipuler, stations tactiles, jeux... et pourtant aucun de ces dispositifs n'est commenté. Nous avons questionné la même personne relais au sujet de cette nouvelle visite, elle estime la visite difficile pour elle et ne se voit pas amener le groupe de jeunes dont elle s'occupe. A son avis, il leur faudrait des informations plus simples, plus ludiques et des moments de manipulation.

Aucune des deux visites ne propose de visite déjà adaptée mais une présentation des collections pour une compréhension globale. Pour une première approche, cela apparaît très complexe à retenir et encore plus à reproduire. Cette première rencontre avec les collections constitue un véritable apport de connaissances pour les relais, nécessaire pour être support de visite mais loin d'être suffisant comme base pour une visite en autonomie. L'objectif initial de familiarisation, lui, semble atteint. Cela constitue une première étape. Faudrait-il un discours plus simple avec des clés de médiation, adapté directement au public cible et que le relais pourrait reproduire ? Car la visite complexe semble ne pas toucher sa cible, justement parce que le relais n'est qu'un intermédiaire. Sa mission de relais est de trouver des informations qu'il peut utiliser dans sa future visite.

Ainsi, dans cette approche de visite avec médiateur menée par les guides pour les relais du champ social, les thèmes semblent adaptés au public destinataire absent. Cependant, le discours reste très complexe et non transposable en l'état par les relais. Ces sessions de sensibilisation par les guides restent donc dans un objectif de familiarisation et non pas de reproduction. Même si le travail de ces guides est entre autres de s'adapter aux publics fragilisés, le fait de conceptualiser la métacognition de cette adaptation puis d'en livrer les clés dans une transmission à une personne intermédiaire, apparaît plus complexe et s'éloigne de son champ de compétences. En partant du principe que le guide est en capacité de s'adapter aux problématiques des publics fragilisés, c'est ici le relais qui engendre la complexité de transmission de la médiation en créant un intermédiaire.

Visites-initiations par des pairs

L'autre type de visite proposée aux relais du champ social est la transmission d'expérience par un pair : un relais expérimenté. Ce type de visite est centré sur des idées d'activités avec un objectif uniquement pratique. Il n'y a aucun apport en Histoire de l'art, ce qui est revendiqué par les relais-guides : le discours scientifique est rejeté. Nous avons assisté à deux visites, l'une qui s'intègre aux précédentes comme sensibilisation, mais ici par un pair (un relais), l'autre qui a le statut de formation, donc un stade d'initiation supérieur.

Nous avons assisté à la visite « Les clés du musée : Les relais parlent aux relais » présentée ainsi : « Un relais formé dans les Rencontres, ayant organisé de nombreuses visites au Louvre avec ses publics, vous emmène dans les collections du musée. Il vous fait partager son expérience de visite et les documents pédagogiques qu'il a pu concevoir. » (programme LES RENCONTRES OCTOBRE-DÉCEMBRE 2017, Sessions de sensibilisation à destination des relais du champ social). Ici, le côté pratique et la transmission d'expérience sont clairement mis en avant. Sur les douze structures participantes, trois sont axées sur des problématiques d'alphabétisation et une sur l'accompagnement des migrants.

La relais est guide-conférencière de métier et bénévole dans une structure d'alphabétisation, c'est la première fois qu'elle s'adresse à d'autres relais. Elle n'est pourtant pas considérée comme médiateur mais comme relais expert, nous la nommerons cependant relais-guide. Elle se base donc sur sa propre expérience en tant que relais et débute la visite par de nombreux conseils pratiques : le côté gratifiant de faire une visite, de composer un groupe d'une dizaine de personnes, de construire une relation avec le groupe en amont de la visite pour créer de la confiance... La relais-guide présente ensuite le document qu'elle a créé et sur lequel elle va s'appuyer pour cette visite : un livret de dix pages composé d'exercices de repérages et de vocabulaire (voir photo et description du livret ci-après). Elle reproduit la visite comme devant le public destinataire absent et y ajoute des conseils très pratiques pour les relais. Dans ses visites, la relais-guide détermine trois objectifs à travers trois espaces. Tout d'abord, sous la Pyramide sont mis en œuvre des « objectifs cognitifs d'ordre sociaux » autour du musée en tant que lieu public et comment se repérer : points d'information, toilettes, fonctionnement des consignes, s'adresser à un agent d'accueil. Cette première étape est importante aux yeux du relais-guide et y consacre trente minutes sur l'heure trente totale de visite. Ensuite, le Pavillon de l'Horloge permet d'expliquer l'histoire du musée car « le public est

impressionné par le Louvre quand il sait ce que c'est ». Ici, la relais-guide s'appuie sur la médiation en salle (c'est la seule personne à s'en emparer lors de toutes les visites auxquelles nous avons assisté) pour associer les mots et les images, elle cible des mots et des dates à retenir qu'elle répète et contextualise en donnant des explications courtes et simples : elle élude les « autres termes trop compliqués en référence à l'Histoire de l'art ». Enfin, les collections et notamment le choix de trois chefs-d'œuvre (à savoir la Vénus Milo, la Victoire de Samothrace et la Joconde) vont permettre de « réinvestir les connaissances dans ce lieu » (par exemple à travers le vocabulaire de l'appartement, ou du remplissage des formulaires) car il est « rassurant d'avoir le vocabulaire ». Même s'il y a beaucoup de monde, la relais-guide fait le choix d'aller voir ces œuvres phares car elle nous dit ne pas vouloir « proposer une sous-visite parce qu'ils seraient un sous-public ». Ce choix implique un temps de déplacement très long ce qui fait que le groupe ne reste que cinq minutes à proximité de l'œuvre pour faire le jeu du livret. À ce moment le public est invité à découvrir seul l'œuvre.

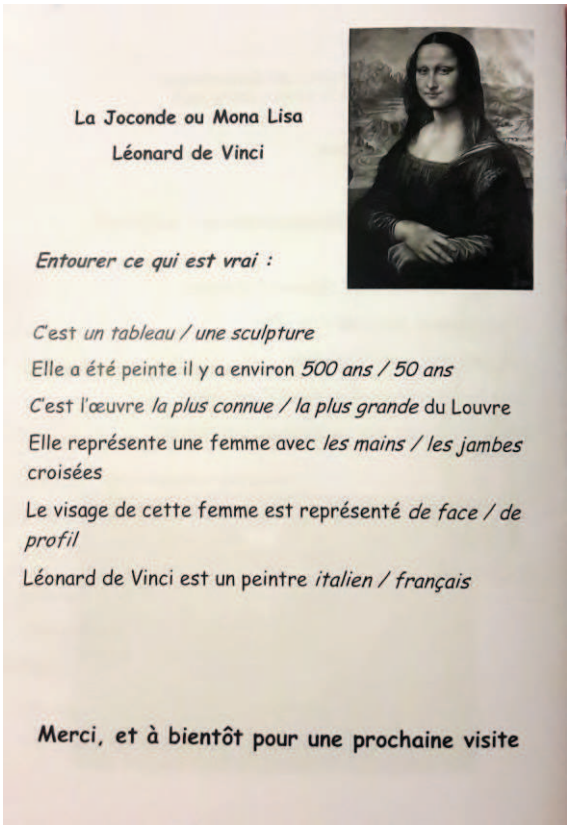


Illustration 53 : dernière page du livret de visite Alphadep, 2017 : document réalisé par le relais-guide © photo de l'auteur, 2017.

Le livret est constitué de dix pages agrafées :

- couverture et au verso page blanche
- une page situant l'entrée du musée par la Pyramide avec un illustration et un exercice de mots à entourer pour décrire la pyramide
- deux pages consacrées à identifier les services (ascenseur, vestiaires, toilettes...) : un exercice consiste à rapprocher les mots des symboles
- deux pages pour les vestiaires : un exercice autour des affaires à y déposer, ainsi que l'explication du fonctionnement
- une page décrivant le guichet d'informations
- une page consacrée à l'histoire du Louvre qui reprend les dates et phases principales : forteresse / palais / musée
- enfin trois pages consacrées aux œuvres : la Vénus de Milo, la victoire de Samothrace et la Joconde : des exercices de vrai ou faux à barrer ou à entourer décrivent très sommairement les œuvres (voir photo ci-contre).

La relais-guide ne fait donc pas le choix de cibler les collections du pays dont son public est originaire. Elle ne s'appuie d'ailleurs pas sur les œuvres et n'est pas en demande de plus de contenu : pour elle, « tout est support », elle dit pouvoir faire uniquement l'extérieur du musée. Elle nous précise qu'elle considère le Louvre comme un symbole de Paris plus que comme un musée. Cette approche particulière de l'œuvre comme support de vocabulaire est spécifique au public de l'alphabétisation. Ainsi, dans cette visite au musée du Louvre à destination des apprenants le français, l'œuvre est littéralement dissociée de son contenu, et disparaît derrière le vocabulaire. La relais-guide conseille l'outil Osez le Louvre, auquel elle a participé et qui reprend ce positionnement. Mais tous les publics destinataires ne relèvent pas de problématiques d'alphabétisation, donc ne se sentent pas concernés par le kit d'aide à la visite. Les relais sont demandeurs du support de visite papier, un A4 de dix pages, simplissime (contrastant avec les cent seize pages du kit) et expriment le souhait de mutualiser les outils plutôt que de tout refaire chacun de leur côté : ils n'ont pas le temps. La relais-guide parle d'un musée très accueillant pour les relais. Le manque de contenu sur les œuvres est relevé par un relais, avec une approche art plastiques, qui pense que pour sa future visite elle se tournera plus vers les œuvres et les procédés de fabrication.

Concernant la relais-guide, la chargée du champ social estime qu'elle s'est détachée de l'approche classique de son métier de guide-conférencière :

> tout en étant guide-conférencière elle a réussi à se déformer de ça et elle n'a pas du tout une approche de visite-conférence. Elle est très critique, d'ailleurs quand elle voit parfois ses collègues faire face au public elle a compris ce qu'elle pouvait faire et ne pas faire avec ces publics. (chargée du champ social).

Cette notion de déformation est intéressante car elle cible à notre avis plutôt un nouveau métier. Il ne s'agirait pas de demander aux guides-conférencières d'évoluer spontanément mais de mener une réflexion globale en termes de médiation, notamment pour les publics fragilisés.

De plus, cet exemple de double statut guide-conférencière / relais est intéressant pour notre étude, dans le sens où elle-même ne mêle pas les deux discours : elle abandonne tout discours savant. Cependant, cette relais-guide applique-t-elle cette méthode aux autres publics fragilisés ? En effet, malgré l'aspect classique des visites guidées, le métier de guide-conférencière est transversal à tous les établissements et devant tous les publics, il revêt donc un aspect universel. Or, le statut de relais et de relais expert ne vise que des besoins spécifiques.

Toujours dans la catégorie de visite menée par un pair, mais cette fois-ci à un niveau supérieur d'initiation à la médiation qui est la formation, nous avons assisté à la journée de formation « Osez le Louvre, des œuvres et des lieux pour pratiquer le français ». Dans ces initiations à la médiation, la formation se distingue des sessions de sensibilisation par une approche spécialisée sur une technique de visite ou pour un type de public. La chargée du champ social présente le musée comme « un lieu pour apprendre le français autrement ». Cette formation a lieu une fois par mois, elle est délivrée par un relais du champ social, un pair, vacataire au musée du Louvre depuis trois ans[164], que nous nommerons relais-vacataire. Ces deux professionnelles, chargée du champ social et relais-vacataire, insistent sur le non apport de connaissances en Histoire de l'art dans cette formation ainsi que dans l'outil qui en découle, le kit d'aide à la visite Osez le Louvre. Les relais du public semblent soulagés (certains l'expriment par des « ouf ! »). La relais-vacataire se présente comme venant « vraiment » du social, et énumère les structures dans lesquelles elle a travaillé (Emmaüs, la Cimade, et actuellement une école de la deuxième chance), ce qui impressionne les relais. Le groupe de relais participants n'est pas constitué uniquement de structures d'apprentissage du français, mais aussi de structures sociales prenant en charge des réfugiés telles que les centres sociaux, les centres d'hébergement d'urgence, les foyers de la protection judiciaire de la jeunesse, les maisons de quartiers, les associations type Secours Populaire. Deux structures sont spécialisées uniquement dans l'apprentissage du français, les autres prennent en charge l'accueil et l'insertion des réfugiés. Les statuts diffèrent également entre professionnels, bénévoles, services civiques...

La formation se compose de deux moments délivrant des « moyens d'apprentissage du français » à proposer aux apprenants. La visite consiste en la réalisation d'exercices et la création d'activités autour du vocabulaire, le tout ponctué de multiples conseils pratiques. La relais-vacataire se base sur son expérience et évoque régulièrement le ressenti des apprenants qu'elle a emmenés au Louvre auparavant. Beaucoup d'espaces dans le musée sont arpentés tout au long de la journée. Tout d'abord, le matin est consacré à l'exploration de l'espace muséal, la relais-vacataire propose plusieurs idées de vocabulaire : autour du plan du musée, de son histoire (en parallèle avec leur propre histoire), de la géographie de Paris, du repérage, de l'orientation, des codes socio-culturels (comment se comporter et comment s'exprimer). Il est aussi question de la sélection des œuvres à voir, de thème à trouver, l'objectif étant d'éveiller leur curiosité sans forcément se focaliser sur leur culture d'origine, et de les faire s'exprimer sur leur ressenti. Pour la relais-vacataire, il est important que le groupe d'apprenants apprécie la visite pour apprendre et retenir et susciter l'envie de revenir.

164 Une autre relais-vacataire formatrice en langue français et avec plus d'ancienneté propose en alternance cette formation, c'est elle qui a co-construit le kit d'aide à la visite Osez le Louvre

Elle précise que dans certains de leurs pays d'origine, les musées n'existent pas, il faut leur expliquer.

Puis, l'après-midi est consacrée à la découverte d'une sélection de cinq œuvres, choisies par les deux relais-vacataires et la chargée du champ social. La relais-vacataire évoque sa crainte que le choix d'une « œuvre connue fasse que l'on reste à ce que l'on en connaît et ne permette pas d'aller au-delà ». Ici, les connaissances en Histoire de l'art sont clairement perçues comme des freins. Des exercices linguistiques sont alors proposés devant les œuvres sans en aborder aucune caractéristique et sans se baser sur la médiation en salle (cartel ou fiche de salle) : proposer cinq adjectifs, retitrer le tableau, raconter une histoire, supposer et argumenter, imaginer des dialogues, parler de l'habillement (permet d'évoquer les différentes modes vestimentaires dans d'autres cultures), imaginer la suite, jouer le ressenti des personnages, s'insérer dans le tableau. La relais-vacataire considère l'« œuvre comme une image sans histoire », ce qu'elle estime être triste. Son but est donc de la « mettre dans le corps et dans les mots ». Effectivement, en rejetant l'Histoire de l'art, il n'est pas étonnant d'être en manque d'informations. Comme dans chaque visite d'initiation, les relais participants s'inquiètent face aux questions potentielles sur l'œuvre, ce à quoi la relais-vacataire conseille de procéder à une étude approfondie de l'œuvre sélectionnée, avant ou après la visite. D'autres exercices sont plus descriptifs : se mettre à la place d'un journaliste qui raconte la scène, décrire les personnages, analyser le tableau (travailler sur un vocabulaire à réutiliser). Il est ensuite demandé aux participants, en sous-groupes, d'imaginer des exercices autour d'une œuvre, après avoir répondu à une série de questions notées sur une feuille d'exercice : aucun des relais ne s'appuie sur la médiation en salle (le cartel et la fiche de salle sont jugés dépassés ou ne sont même pas envisagés), ils se basent uniquement sur leurs connaissances personnelles et des approximations pour dater, mesurer et analyser l'œuvre. Ainsi, dans l'exemple du Scribe accroupi, le sous-groupe passe totalement à côté de sa fonction funéraire (relatée dans la fiche de salle). Ce déni total de la médiation du Louvre est surprenant mais s'inscrit dans la continuité du rejet de l'Histoire de l'art dans lequel cette formation conforte les relais du champ social. Les groupes imaginent ensuite les exercices qu'ils pourraient proposer aux apprenants, dont le discours sera donc scientifiquement erroné. Les relais sont partagés entre l'importance d'information en Histoire de l'art et une vision plus ludique. Ils nous font part d'une réellement appréhension et trouvent donc plus pertinent de créer des jeux autour des œuvres sans aucun apport en Histoire de l'art. Grâce à cette dimension plus ludique, ils voient comment les tableaux peuvent être vivants au-delà de leur description.

Ici, un glissement médiationnel s'effectue et sort de la médiation culturelle centrée sur le contenu des œuvres : l'objectif n'est plus la compréhension des œuvres. Le tableau devient un outil de médiation linguistique : seul l'apprentissage du français relie l'œuvre au public. Les informations en Histoire de l'art ne rentrent donc pas en compte dans ce processus de médiation. Un nouveau rapport médiationnel s'établit où le savoir sur les œuvres est tu : il s'agit d'une médiation sociale qui utilise le culturel en tant que support. Le musée sert donc de prétexte. Dans cette formation, le contenu semble néanmoins maîtrisé et formalisé pour être transmis.

Si nous considérons l'ensemble du dispositif d'initiation aux relais, l'approche théorique des guides-conférencières peut apparaître trop hermétique, quand l'approche pratique des relais a tendance à oublier les œuvres et la spécificité du musée. Ces deux approches semblent complémentaires mais ne sont pas mêlées, c'est au relais de doser le mélange pour composer sa propre visite. Nous résumons le dispositif global d'initiation des relais par le tableau suivant, ici circonscrit à nos observations dans le champ social et autour de la problématique de l'apprentissage du français.

DISPOSITIF DE MÉDIATION 22		Musée du Louvre problématique sociale : apprentissage du français INITIATION DES RELAIS
MUSÉE	**Service des publics**	
	. personnel dédié au projet	. chargé du champ social
	. terminologie employée	. apprenants
	Par rapport à la problématique	
	. méthodologie / inspiration	. expériences personnelles
	. concepteur (formé)	. chaque médiateur
	. médiateur (formé)	. guide-conférencière sensibilisée, relais expert
	Offre de médiation	
	. visibilité	. site internet onglet Professionnels & Associations
	. sur demande ou pré-construite	. pré-construite
	. fluidité (réservation, préparation...)	. inscription
PUBLIC	**Groupe**	
	. constitution, identification	. relais (professionnels et bénévoles)
	. visiteurs fragilisés	. aucun
	. autonomie ou accompagnateur	.
	Aménagement	
	. convivialité (goûter...)	.
	. confort (siège..)	. debout
	Support	
	. sur le contenu (livret...)	. parfois documents personnels
	. dérivé (souvenir...)	.
MÉDIATION	**Dispositif**	
	. co-concepteur (formé)	.
	. co-médiateur (formé)	.
	Œuvres	
	. lieu	.
	. présélection	. oui
	. support pour	.
	Étapes vers l'inclusion	
	. intégration : adaptation (sur-mesure, dédiée), accessible	. transmission pour une adaptation sur-mesure => **intégration**
	. inclusion : universalité (ou piste)	. piste d'universalité : contenu transmissible
	. au-delà (implication, soin...)	
Dispositif de médiation		**Visite-transmission : médiation indirecte**
Maîtrise de la problématique		**Appui sur les relais**
Médiateur		**Guide-conférencière sensibilisée ou relais expert**

Bilan. Musée du Louvre

Au musée du Louvre, chacun de nos publics cibles bénéficie de dispositifs de médiation totalement pensés par rapport à leurs problématiques, mais à des niveaux différents : des outils et un espace créés pour les déficients visuels (dessins et livrets thermoformés, Galerie tactile), un programme entier dédié au public atteint de la maladie d'Alzheimer (Le Louvre en tête), un outil et une formation spéciale pour les relais du champ social accompagnant des personnes en apprentissage du français (Kit et journée de formation Osez le Louvre). Concernant le contenu de ces dispositifs de médiation adaptés, nous avons observé que les objectifs fluctuent : pour les personnes déficientes visuelles, l'éducation artistique ; pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, la sensorialité et peu de contenu sur les œuvres ; pour les apprenants le français, le vocabulaire et aucun contenu sur les œuvres (par les relais). Tous ces dispositifs de médiation visent l'intégration des publics et abordent de façon extrêmement différente les œuvres et l'Histoire de l'art.

Nous avons également relevé des dispositifs de médiation à tendance universelle ciblant potentiellement toutes les problématiques : la Petite Galerie par un discours éducatif, les mallettes multi-sensorielles et les stations tactiles par l'aspect sensoriel. Ces deux derniers dispositifs de médiation sont réalisés par des entreprises extérieures. La Petite Galerie est une demande explicite du président-directeur du Louvre qui a souhaité apporter une solution transversale à tous les publics fragilisés au-delà du clivage accessibilité / champ social. Un cahier des charges exigeant qui aboutit sur une inclusion partielle des publics, notamment en termes d'autonomie :

> le fait d'être dans de l'inclusif nécessite finalement qu'il y ait au moins une autre personne. Parce que cette idée d'inclusif nécessite que l'on soit accompagné, tout ce qui a été fait dans cette idée de mixité des publics, souvent on perd l'aspect comme dit l'adjointe au chef du Service médiation graphique et numérique, sécurisé, lieu clos, plus fermé, et donc impérativement on doit être plus dans l'accompagnement. (chargé d'accessibilité).

Une inclusion accompagnée qui touche particulièrement les personnes déficientes visuelles. Nous avons constaté un blocage dans la transversalité accessibilité / champ social, notamment par rapport au FALC (Facile À Lire et à Comprendre), repensé et renommé français facile pour s'adresser au champ social. Ce blocage proviendrait-il de la prise en charge par des personnes différentes ? Ou relèverait-il d'une impossibilité ?

Nous notons que le niveau -1 du musée est repensé dans sa majeure partie dans une accessibilité inclusive (sortir de la spécificité d'un dispositif de médiation envers un public déficient

pour tendre vers le grand public) ou universelle : Galerie tactile, Petite galerie, Pavillon de l'Horloge et DAI (stations tactiles). Mais le peu de recours à ces dispositifs de médiation dans ces espaces lors des visites guidées ou les visites d'initiation des relais à la médiation culturelle nous interroge fortement.

Concernant la médiation humaine envers les publics fragilisés, les guides-conférencières tendent à modifier leurs visites classiques. Les médiateurs eux sont amenés à travailler à l'extérieur du musée, directement dans les structures d'accueil des publics fragilisés (à noter que l'établissement de conventions favorise le développement et l'ancrage des actions du musée dans les structures partenaires et permet un roulement de plusieurs groupes de publics fragilisés). Les médiateurs ont développé le dispositif des Conversations centrées sur les publics et allant vers les œuvres, donc basées sur le principe de l'interprétation. Les relais doivent suivre une initiation à la médiation culturelle puis la transposer et l'adapter à leur public dont ils sont censés être les spécialistes, qu'ils soient des professionnels ou des bénévoles. Au final tous ces acteurs sortent du cadre initial de leur métier : il est demandé aux guides-conférencières d'être formatrices, aux médiateurs culturels de travailler dans les structures de la santé et de former le personnel, aux professionnels de la santé, ou bénévoles, d'être médiateurs culturels dans le musée. Tous ces glissements nous apparaissent peu maîtrisés et basés sur une incohérence dans le partage des compétences.

Concluons cette étude par le tableau récapitulatif suivant :

Rapport au public fragilisé	MUSÉE DU LOUVRE
DISCOURS . terminologie orale . terminologie écrite . visibilité des offres	. public du handicap et du champ social . personne en situation de handicap, groupe du champ social . onglet Accessibilité + Professionnels & Associations
INTÉGRATION	. actions hors les murs . programmes dédiés . formation des relais
INCLUSION	. outils sensoriels à visée universelle . espaces en accessibilité universelle . transversalité entre accessibilité et champ social
AU-DELÀ (implication, soin...)	. prêt de reproductions d'œuvres : appropriation physique

2.2.2. LE MUSÉE FABRE

Pendant trois mois, de février à avril 2017, nous avons étudié l'exposition *L'Art et la matière* du musée Fabre, basée sur des moulages de sculptures et favorisant l'exploration tactile des œuvres grâce à un guidage élaboré par une personne aveugle. Nous avons réalisé deux entretiens, l'un avec le responsable des publics spécifiques, l'autre avec la médiatrice déficiente visuelle, et participé à cinq visites de l'exposition. Nous avons aussi suivi trois conférences organisées à l'occasion de cette exposition : deux séminaires organisés par le musée, nommés Fabre Lab, ainsi qu'une rencontre internationale du réseau FRAME (*French American Museum Exchange* : fédération de trente grands musées de France et d'Amérique du nord qui promeut la coopération culturelle dans un contexte d'échanges entre musées).

Nous rassemblons dans le tableau ci-après, la liste des travaux effectués au musée Fabre. De plus, nous avons rassemblé le détail de nos matériaux (dont la retranscription des entretiens) dans l'annexe IV consacrée au musée Fabre.

Dans cette sous-partie consacrée au musée Fabre, nous présenterons la place accordée au public fragilisé par le Service des publics, puis notre analyse des pistes d'inclusion développées, avant de détailler les dispositifs de médiation que nous avons étudiés.

2 entretiens (enregistrements retranscrits)	• avec le responsable des publics spécifiques (29 mars 2017) • avec la médiatrice temporaire déficiente visuelle (8 avril 2017)
5 observations de visites (prises de notes)	• en solo (23 février 2017 - visite personnelle) • en duo avec inconnu (17 mars 2017 – rencontres FRAME) • en duo avec un proche (29 mars 2017 - Fabre Lab 3) • en duo avec la médiatrice temporaire et déficiente visuelle du musée Fabre (8 avril 2017 - visite « L'autre regard ») • en solo avec l'audioguide
Autres (prise de notes)	• Séminaires Fabre Lab (15 et 29 mars 2017) autour de l'exposition • rencontres FRAME (17 mars 2017)
Documents étudiés	• site internet • rapport d'activité du service des publics du musée Fabre 2007-2015 • guide pour les visiteurs en situation de handicap, 2014 • article La Gazette du 29 août 2016 • diaporama du projet UCC Au fil des œuvres, au fil du temps

2.2.2.1. « PUBLICS SPÉCIFIQUES » : POSITIONNEMENT DU SERVICE DES PUBLICS

Nous étudierons le travail de fond réalisé par le Service des publics envers les publics fragilisés (dits publics spécifiques au musée Fabre) pendant les travaux de rénovation du musée, puis nous analyserons la visibilité accordée à ses actions, ainsi que la vision de la médiation pour ces publics.

2.2.2.1.1. UNE FERMETURE DU MUSÉE BÉNÉFIQUE EN TERMES DE LÉGITIMITÉ

Les travaux de rénovation et d'agrandissement du musée ont nécessité sa fermeture de 2004 à 2007. Les objectifs des travaux étaient conséquents. Tout d'abord, il s'agissait d'unifier les espaces afin de rendre cohérent le parcours à travers trois différents bâtiments historiques qui composent le musée Fabre : le collège des jésuites du XVIIe siècle, l'hôtel particulier Massilian du XVIIIe siècle, les extensions du XIXe siècle conçues pour abriter la collection Bruyas et l'ancienne bibliothèque. Cela nécessitant de repenser l'organisation des collections, l'accrochage des œuvres, la lumière, afin de permettre une meilleure compréhension de la collection dans son ensemble, par un parcours différencié par époques, en lien avec l'architecture du musée. Ensuite, l'enjeu était de créer une extension permettant à la fois, d'exposer les collections d'art contemporain, d'accueillir la donation exceptionnelle de Pierre Soulages, et un espace dédié aux expositions temporaires. Enfin, a été menée une réflexion en termes d'accueil, de convivialité et de confort, mais aussi d'espaces de documentation et d'ateliers. Les artistes contemporains ont été associés à cette rénovation : Pierre Soulages a collaboré à la création du pavillon qui accueille ses œuvres, Daniel Buren par son œuvre *La Portée* relie la ville et le musée, de l'esplanade extérieure jusqu'au hall d'accueil.

Même si la prise en compte des publics fragilisés débute avant la réouverture du musée, c'est dans cette période de fermeture que les actions se sont vraiment construites :

> la période de maturation des projets elle s'est vraiment faite entre 2004 et 2007. C'est là que beaucoup de choses ont incubé parce qu'en même temps on a eu l'équipe qui s'est fédérée avec, telle qu'elle est à peu près comme aujourd'hui d'ailleurs : sept guides-conférenciers, quatre plasticiens donc on avait déjà une base professionnelle assez solide, mais perfectible parce qu'on n'avait pas forcément, ils n'avaient pas tous l'expérience des publics, ou en tout cas pas dans les limites que peuvent imposer certains projets notamment spécifiques. Donc cette expérience était légitimité, il fallait la construire. Et la période 2004-2007 de fermeture elle a été faite pour ça. (responsable des publics spécifiques).

Une période de travaux qui a permis de prendre le temps de penser et de structurer les actions,

autour d'une équipe du Service des publics : aux sept guides-conférenciers, donc spécialisés en Histoire de l'art, et aux quatre plasticiens bénéficiant de trois espaces pour des ateliers pratiques et artistiques, il faut ajouter les quatre chefs de projets, dont le responsable des publics spécifiques. Pendant ces quatre années, le musée est allé à la rencontre des publics et des partenaires : « là c'est vraiment le musée qui a été à la rencontre de. Là, j'insiste là-dessus, la démarche première elle est partie du musée quand même. » (responsable des publics spécifiques). Un temps qui a permis de créer, d'expérimenter et d'évaluer des outils de médiation « légitimés par quatre années d'expérimentation » (responsable des publics spécifiques). Depuis la réouverture du musée, changement de positionnement, le musée laisse les publics venir à lui et s'appuie sur le biais de rencontres et d'opportunité de partenariats. Les partenaires sont ici appelés « tête de réseaux » et ensemble, sont réalisés des projets spécifiques annuels :

> Ces têtes de réseaux, elles se signalent à moi, on essaye de maintenir une politique de rotation, à la marge, c'est vraiment infime par rapport, en tout cas sur les publics spécifiques, encore une fois. Parce qu'on a fait le choix aussi d'entrer dans la durée, dans la régularité. Ça on le retrouve dans le public individuel aussi bien que dans les publics en groupe. Pour nous l'aboutissement d'un projet il doit se faire minimum sur trois ans. (responsable des publics spécifiques).

Un travail construit en profondeur, inspiré nous semble-t-il par la même base de temps long que lors de la fermeture du musée.

Au musée Fabre, les publics fragilisés sont nommés « publics spécifiques » :

> Je suis bien obligé de donner un nom. Pour moi c'est pas empêché, c'est pas éloigné, c'est pas… moi ça me paraissait trop connoté. C'est moi qui ai choisi ce terme-là, spécifique. Mais bon ça fait partie du jargon du cultureux, je ne l'ai pas inventé, ça existe ailleurs dans d'autres lieux, mais c'était celui qui me convenait le mieux. Parce que pour moi, dans toutes ces démarches-là, l'idée c'est quand même de faire émerger ces spécificités aussi. C'est spécifique dans le sens des spécificités qu'ils portent et qui deviennent une richesse à un moment donné. On essaie de donner le côté positif de la démarche (responsable des publics spécifiques).

Un choix de vocabulaire à double sens, qui se prolonge dans l'expression « musée sans exception » qui désigne deux actions. D'une part, il s'agit du titre de l'exposition des projets spécifiques réalisée chaque année :

> le temps de la restitution annuelle il y a une semaine qui est dédiée à l'accrochage dans le cadre des projets spécifiques de toutes les œuvres qu'ils ont fait dans les ateliers, on convie les familles et les proches ça s'appelle « le musée sans exception ». C'est pareil, c'est exception, mais dans le sens positif. Ce n'est pas l'exception qu'on subit, c'est l'exception qu'on valorise, ce n'est pas la spécificité qui nous contraint à, c'est la spécificité qui nous accompagne vers, autre chose. Enfin on essaye en tout cas de porter cette vision-là, à chaque fois. (responsable des publics spécifiques).

Un inversion syntaxique qui reste néanmoins dans une vision des publics perçus comme différents d'une norme. D'autre part, l'expression sans exception se retrouve dans le titre du « Guide pour les visiteurs en situation de handicap, le musée Fabre sans exception ». Il y est question « Des dispositifs adaptés pour des citoyens d'exception ». Nous y retrouvons l'aspect positif du terme, mais malgré l'aspect positif, ce vocabulaire est toujours excluant et connoté.

Malgré cette vision voulue positive, l'expression de publics spécifiques, d'exception et le positionnement du service des publics ancre les publics fragilisés dans une distinction, et les met à part. En répondant à des besoins spécifiques, le musée Fabre s'inscrit dans une logique d'intégration des publics (UNESCO, 2006 : 24).

2.2.2.1.2. UNE VISIBILITÉ CONFIDENTIELLE, ENTRE PARTENARIATS ET RÉSEAUX

Sur internet, les publics fragilisés ne sont pas nommés publics spécifiques mais publics en situation de handicap et usagers du champ social, et sont répartis dans la traditionnelle séparation entre handicap et champ social. Tous pourtant dépendent du responsable des publics spécifiques. Ces deux onglets sont visibles dans le bandeau du site internet[165] (voir photo ci-après).

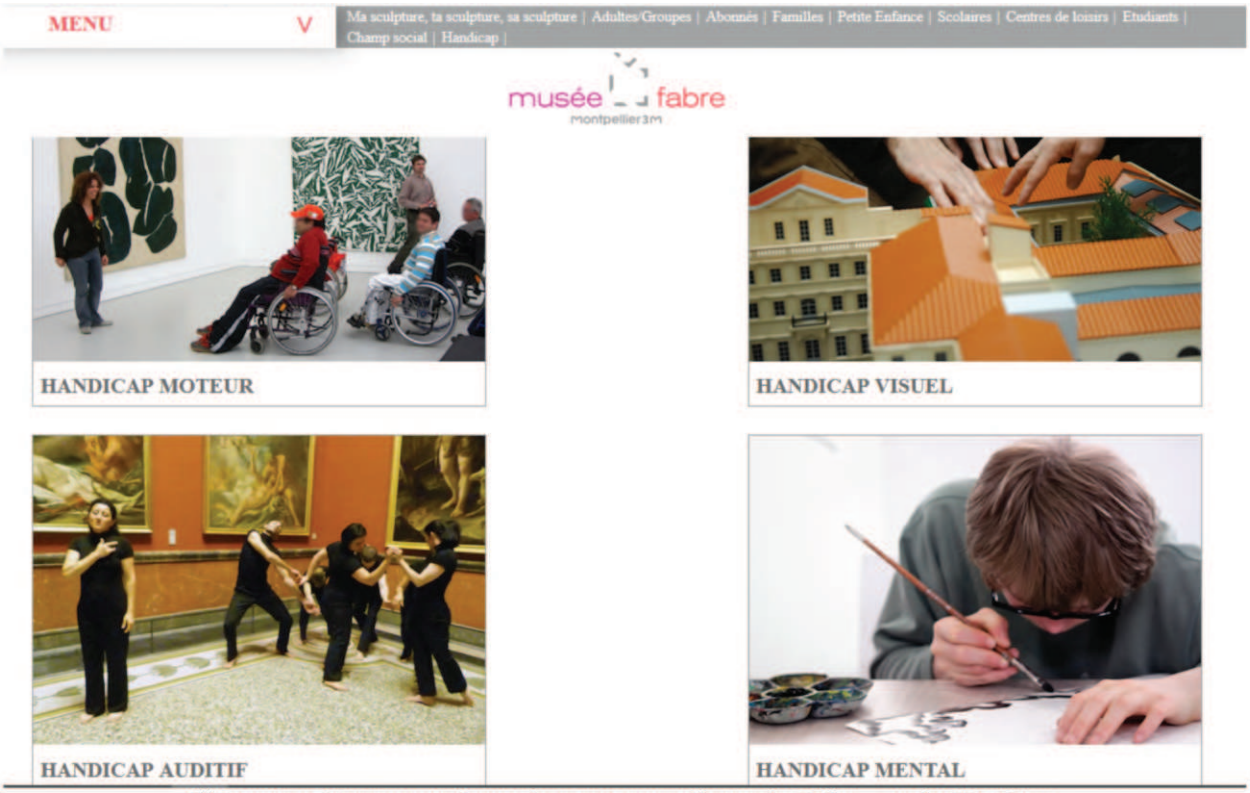


Illustration 54 : capture écran du site internet du musée Fabre - onglet Handicap

165 Site internet du musée Fabre, onglet Handicap. [en ligne] URL : https://museefabre.montpellier3m.fr/Publics/Handicap [consulté le 25 août 2019].

Dans l'onglet consacré au handicap, sont catégorisés les quatre grandes déficiences. Elles sont illustrées par des photos de visiteurs dans le musée : face aux œuvres en fauteuil roulant pour la déficience motrice, touchant une maquette tactile pour la déficience visuelle, peignant dans une attitude prostrée pour la déficience mentale. Seuls les visiteurs déficients auditifs ont pour illustration un spectacle de danse, en danse des signes nous semble-t-il d'après la personne sur la gauche qui effectue un mouvement de main qui s'apparente à de la LSF. Les différents aménagements disponibles sont détaillés dans chaque catégorie. L'onglet du champ social s'adresse à « des publics "non-initiés" ». Il présente l'outil phare du musée, « Le Sens du détail », puis met en avant les ateliers réalisés avec le musée, et enfin met en lumière les partenariats avec la justice [Service de Probation et d'Insertion Pénitentiaire (SPIP) et Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ)]. Il n'est par ailleurs pas mentionné sur le site internet les actions menées dans le secteur médical, dont le projet Culture à l'hôpital, et notamment le travail engagé avec le public atteint de la maladie d'Alzheimer. Ce projet apparaît néanmoins dans le rapport d'activité (2007-2015 : 25).

Les projets spécifiques sont proposés uniquement sur la page consacrée au handicap : « Afin de répondre aux attentes des structures les plus investies, nous pouvons concevoir avec elles une médiation adaptée "à la carte" sous la forme de projets spécifiques annuels. » Cependant, certaines réalisations issues de projets sont visibles dans l'onglet champ social dans la page consacrée aux ateliers. Sur le Guide des visiteurs en situation de handicap (Le musée Fabre sans exception) (2014 : 2), il n'y a pas d'illustration de ces projets spécifiques, seulement est émise la possibilité d'y participer : « Nous accueillons, à la demande, des groupes d'usagers en situation de handicap mental ou psychologique dans le cadre de projets spécifiquement conçus ». Nous notons ici la cible restreinte des publics des projets spécifiques, entendu nous semble-t-il en dehors des autres partenariats dans les secteurs médicaux et sociaux précédemment évoqués.

Cette faible visibilité des projets spécifiques est augmentée le temps d'une dizaine de jours par an, par la restitution des projets spécifiques, « Musée sans exception » :

> Chaque année au mois de juin, l'exposition baptisée le *Musée sans exception*, présente une sélection d'une quarantaine d'œuvres représentatives des productions (gravures, peintures, dessins et modelages) réalisées dans des publics en situation de handicap ou d'éloignement social au cours de l'année écoulée, dans les ateliers. Bénéficiant d'une inauguration officielle et d'une ouverture au grand public sur dix jours, ce rendez-vous unique offre un temps d'échange entre les associations partenaires, les usagers, les proches, les familles. (Rapport d'activité du service des publics du musée Fabre, 2007-2015 : 28).

Conçue comme une micro exposition temporaire, avec titre, vernissage et présentation au grand public, les projets spécifiques mettent en avant les réalisations des publics impliqués et participent à

la visibilité de ces actions.

Concernant les relations inter-musées, le musée Fabre s'inscrit dans le réseau FRAME (*French American Museum Exchange*), auprès, entre autres, du musée des Augustins et du Musée des Beaux-Arts de Montréal. De nombreux échanges ont lieu lors de réunions régulières entre les Services des publics de ces trente grands musées de France et d'Amérique du nord, aboutissant à des prêts d'œuvres ou des projets liés :

> Ce qui est intéressant aussi pour nous, enfin je parle à un niveau local, c'est de pouvoir accéder à cette culture anglo-saxonne qu'on connaît peut-être par internet ou quelque chose comme ça, mais en témoignage direct c'est aussi une autre façon. Quand on a le directeur de l'éducation et du mieux-être du MBAM, c'est plus intéressant pour nous d'avoir des gens qui se déplacent, et le FRAME a cette capacité financière aussi de soutenir ces déplacements, de soutenir ces échanges-là. (responsable des publics spécifiques).

Par exemple au musée Fabre, un projet vidéo avec des détenus [dans le cadre du partenariat avec le SPIP (Service de Probation et d'Insertion Pénitentiaire)] a été réalisé dans le programme *Talking art* en lien avec le Clark Art Institute de Williamstown aux États-Unis.

Si le réseau FRAME ne comprend pas le musée du Louvre, il est cependant présent dès la page d'accueil du site internet[166] au moment de notre consultation (voir photo ci-après), pour mentionner le partage de sa base de données sur l'art américain. Le Louvre était également invité aux Rencontres du FRAME organisées par et au musée Fabre le 17 mars 2017, pour son partenariat et son expertise en rapport à l'exposition *L'art et la matière* constituée pour moitié de moulages du Louvre.

Ces échanges de réseaux internationaux viennent contrebalancer le manque de mutualisation comme relevé par les autres musées interrogés :

> Il y a des journées de réflexion mais pas dans l'optique de laisser la parole à des responsables de Service des publics, se parler entre eux comme dans l'esprit FRAME. C'est plus une posture qu'autre chose peut-être, rien ne nous empêche de le faire quelque part mais c'est quand même plus incitatif quand c'est cadré par une organisation qui a une hauteur de réflexion sur le sujet. (responsable des publics spécifiques).

166 Site internet du réseau FRAME. [en ligne] URL : https://framemuseums.org/ [consulté le 4 mars 2017].



Illustration 55 : capture écran de la page d'accueil du site internet FRAME

2.2.2.1.3. UNE MÉDIATION CITOYENNE

Dans le même temps, ce besoin de mutualisation est contrebalancé par une indépendance dans le travail de médiation du Service des publics :

> vous allez peut-être trouver au niveau national plein d'autres choses qui seront comme ça, moi je peux dire que je n'ai jamais regardé ou je ne me suis jamais directement inspiré d'un projet. C'est vraiment dans l'effet miroir face aux gens que j'ai en face de moi que se sont construit les choses. Et puis l'envie de l'équipe aussi ou les idées de l'équipe aussi, parce que j'ai quand même des médiateurs et des plasticiens qui ne subissent pas, ils sont vraiment acteurs de leur propre médiation. (responsable des publics spécifiques).

Une construction de la médiation s'appuyant sur le rapport au visiteur, qui en cela apparaît adaptée sur-mesure. Au sein du musée Fabre, la médiation envers les publics fragilisés peut recouvrir plusieurs formes (visites, ateliers, outils sensoriels), dépendre de plusieurs intervenants (médiateurs, plasticiens), en individuel ou en groupe (ateliers). Le nombre de publics identifiés comme spécifiques, donc a priori qui se sont manifestés auprès du Service des publics, était en 2014 de

1212 mais près du double l'année précédente en 2013 avec 2546 visiteurs spécifiques. La place du soin par l'art-thérapie est en cours de réflexion au musée Fabre qui souhaiterait s'inspirer du MBAM (une journée entière des rencontres FRAME organisées au musée Fabre est consacrée à ce sujet).

Une autre caractéristique de la médiation du musée Fabre est son engagement citoyen. Le rapport d'activé du Service des publics du musée Fabre 2007-2015, s'intitule « Le musée Fabre, un musée citoyen ». C'est également l'objectif affiché de tous les partenariats établis par le Service des publics : « sortir de l'enfermement (qu'il soit lié à la maladie, au handicap ou à la précarité sociale) et redonner à tous un accès citoyen à la culture » (Rapport d'activité du musée Fabre, 2007-2015 : 23). Les trois secteurs de la santé sont ici identifiés comme cibles d'actions. « Musée citoyen » désigne également une page du site internet du musée répertoriée dans l'onglet champ social, et en rapport à la justice (SPIP et PJJ).

Cette dimension citoyenne accordée aux actions de médiation envers les publics fragilisés semble émaner du responsable des publics spécifiques. Professionnel des musées avec un parcours en patrimoine et en histoire contemporaine « histoire des mentalités, psychologie, sociologie », mais pas d'Histoire de l'art. La spécificité de son parcours vient de son travail le temps de son service militaire dans des associations caritatives. Il va donc insuffler une autre vision des choses : « mon challenge pour moi ça a été de montrer aussi à cette équipe qu'il n'y avait pas qu'une lecture d'historien de l'art, sur le musée ou ses missions. C'est pas forcément évident quand on a une équipe qui est majoritairement des historiens de l'art. » Avant son arrivée en 1999, les publics visés étaient principalement les scolaires, avec un début d'intérêt pour les publics fragilisés. L'arrivée au sein de l'équipe chargée des publics marque un tournant vers les publics fragilisés et ouvre une autre voie vers l'art qui ne soit pas centrée uniquement sur son contenu :

> évidemment que le contenu à l'œuvre, à un moment donné il faut qu'il soit injecté, mais, le tableau peut jouer un autre rôle, l'art peut jouer un autre rôle […] il faut faire accepter à des champs professionnels, comme les historiens de l'art qui sont beaucoup, très cadrés et qui se réfèrent effectivement à toutes ces connaissances-là, qu'ils ne sont pas forcément les seuls porteurs des connaissances, justement. Ces connaissances, elles sont multiples, elles sont partagées, elles peuvent se nourrir des autres et ça ils l'ont découvert, ils l'ont vraiment découvert. (responsable des publics spécifiques).

Comme nous l'avons fréquemment rencontré lors de notre recherche, il réside souvent au sein des Services des publics, la volonté de soustraire les informations en Histoire de l'art comme objectif de transmission du musée. Ici, il s'agit de décentrer la médiation entre l'œuvre et le visiteur, pour venir y insérer une dimension sociale et sociétale : « on remet à nouveau le partage, l'échange, la mixité sociale, au milieu. » Nous sommes donc dans une configuration de médiation basée plutôt sur le

lien social (Bordeaux & Caillet, 2013 : 150) soit une médiation par la culture comme socialisation (Chante, 2000 : 45) :

> j'aimerais vraiment que le musée devienne un lieu de vie partagé qui corresponde vraiment à des réalités de vies multiples. Et on commence, un peu, on le voit bien avec les projets spécifiques on y arrive, mais même de façon plus autonome dans l'esprit galerie tactile. C'est vraiment ça pour moi : un espace où on s'autorise, de façon autonome et où on se dise qu'on a sa place, sans qu'on nous donne l'autorisation d'y être. (responsable des publics spécifiques).

De notre point de vue, par cette dernière phrase, le responsable des publics spécifiques définit l'inclusion, au-delà de la sociabilisation. Cependant pour inclure, il est nécessaire de ne plus considérer des besoins spécifiques mais de les anticiper et de les proposer dans des dispositifs qui s'adressent à tous les visiteurs (comme c'est le cas dans l'exposition *L'art et la matière* qui s'apparente à une galerie tactile, nous développerons ce dispositif de médiation dans un point suivant).

Dans ce travail de construction sur-mesure de projets spécifiques avec les publics fragilisés, la place de la médiation semble nécessiter pour pré-requis un temps d'accompagnement :

> c'est vrai qu'on m'objecte régulièrement « tu ne fais pas de médiation sur le terrain ». On me le dit, quand elles me taquinent mes collègues « Toi, tu ne fais pas de la médiation ». Et moi j'estime que ma place, elle est à un autre niveau. […] Je pense que déjà il y a tout ce travail d'accompagnement avant, après, qui peut être fait, qui doit être fait par une personne qui est hors du jeu, enfin qui est hors du jeu, qui est hors de la trépidation de médiation classique d'un service. (responsable des publics spécifiques).

Se dissocient alors au musée Fabre, deux rôles distincts d'accompagnement hors visite et de médiation face aux œuvres. Nous expliciterons de façon plus détaillée la particularité de ces projets spécifiques annuels dans un point suivant.

Par ailleurs, le responsable des publics spécifiques entrevoit dans la médiation l'opportunité d'une « chaîne de connaissance » qui pourrait s'envisager tout au long de la vie au sein du musée, soit tout le contraire de visites sporadiques : des compétences déjà existantes en interne, chaque médiateur travaillant sur des tranches d'âges de publics. Ici encore, la dimension d'inscription dans le temps est une caractéristique forte de la vision du musée Fabre.

2.2.2.2. PISTES D'INCLUSION

Nous abordons ici trois différentes actions de médiation du Service des publics pour les publics fragilisés : la première vise l'intégration de publics individuels au sein du musée, la seconde l'intégration de petits groupes, la troisième est pensée inclusive. Toutes amènent à considérer des pistes d'inclusion.

2.2.2.2.1. INTÉGRATION DES PUBLICS DÉFICIENTS SENSORIELS

Seuls les publics déficients visuels et auditifs ont des visites mensuelles, destinées aux visiteurs individuels et adaptées à leurs problématiques :

> c'est vraiment un choix assumé, une stratégie, on a décidé de prioriser deux publics. Dans une offre individuelle ce sont les publics sourds et malentendant et les publics aveugles et malvoyants qui ont droit chacun à une visite par mois, sur des dates établies à l'année, donc il y a un vrai calendrier, ils peuvent vraiment faire leur propre rythme et leur propre découverte des musées, on alterne collections permanentes, thèmes fondamentaux et expositions temporaires. Là aussi on respecte la diversité du musée dans ces approches-là. Et parce que pour nous c'était les publics sur lesquels il fallait engager le plus de moyens. (responsable des publics spécifiques).

Sont proposés « des cycles réguliers de visites et d'ateliers adaptés à destination des usagers individuels autonomes dans leurs choix culturels », ce qui comptabilise près de 80 visiteurs sur des activités en LSF et 90 visiteurs sur des activités tactiles pour la période 2012-2013, et 60/ 90 pour 2011/2012 (Rapport d'activité du musée Fabre, 2007-2015 : 24-25).

Concernant notre public cible des publics déficients visuels, le début de la réflexion concernant l'adaptation par le musée remonte à 2005[167]. En 2007, le musée travaille sur l'accessibilité architecturale à l'intérieur et à l'extérieur du musée, afin de permettre aux personnes déficientes visuelles de repérer ce lieu dans la ville. Dès 2011 est alors proposée une fois par mois une visite adaptée pour ce public. Les premières visites ciblaient la sculpture (un temps les visites pouvaient se faire avec des gants pour toucher les œuvres originales) puis se sont élargies aux tableaux, ainsi qu'aux expositions temporaires et à tous les événements du musée. Si certaines visites proposent des ateliers, la demande des participants se centre sur les connaissances en

167 Présentation de l'historique de la médiation pour le public déficient visuel au musée Fabre par une médiatrice : MELLIOS Renata, 2017. Communication « La médiation à destination des publics aveugles et malvoyants au musée Fabre », séminaire du Fabre Lab, jour 3 *Voir autrement : quelles médiations ?* 29 mars 2017.

Histoire de l'art.

Actuellement, les visites pour les publics déficients visuels utilisent plusieurs dispositifs de médiation, que nous regrouperons autour des sens : tactiles (maquettes, tissus), olfactifs (parfums), auditifs (musique, lectures de textes liés aux œuvres), et gustatifs (visite avec un œnologue). Concernant les deux maquettes tactiles, l'une est vouée à l'orientation dans l'espace et représente le musée Fabre, l'autre apporte une dimension multi-sensorielle et reproduit le Salon rouge de l'hôtel d'Espeyran (voir photo ci-après) :

> Pour l'hôtel Sabatier, vu la complexité de l'hôtel, on a fait le choix de prioriser un espace qui est le Salon rouge parce qu'il avait le plus de possibilités multi-sensorielles, parce qu'à l'intérieur il y a un piano, il y a des pots olfactifs et évidemment il y a le toucher avec toutes cette richesse des produits 19ème, des savoirs-faire 19ème, entre manufacture et artisanat. Donc il y a une ouverture très, très large. (responsable des publics spécifiques).



Illustration 56: maquette 1/10ème du Salon rouge de l'hôtel particulier Cabrières-Sabatier d'Espeyran, réalisée par Archi-tact © photo Archi-tact 2013.

Les publics déficients visuels sont les seuls autorisés à toucher les maquettes. Elles sont exposées dans le musée et aussi utilisées visuellement pour tous types de publics en début visite pour se repérer et permettre de comprendre les espaces.

D'autres types de maquettes, en tissus, ont été réalisées suite à un projet avec des étudiantes

en BTS métiers de la mode-vêtements qui ont souhaité mettre à disposition leurs compétence pour confectionner des outils de médiation. Elles ont donc réalisé des panneaux de tissus autour des tableaux de Pierre Soulages (voir photos ci-après). Les étudiantes ont participé à toute la chaîne de création des dispositifs, avec les équipes de médiation et également en échangeant avec les évaluateurs déficients visuels venus tester et évaluer leurs dispositifs :

> ils ont utilisé, devant elles, le dispositif pour rendre encore beaucoup plus concret. Et puis même ça a surtout permis un jeu de questions peut être beaucoup plus personnelles, intimes, ça fait tomber les a priori aussi. Voilà, se rendre compte qu'on a en face de nous quelqu'un qui a fait des études universitaires, qui a parlé aussi de la réalité de son insertion ou de sa mauvaise insertion professionnelle… Voilà, plein de sujets, à échelle humaine, on va dire, tout simplement. (responsable des publics spécifiques).



Illustration 57 : à gauche : Peinture 324 x 181 cm, 30 décembre 1996, Pierre Soulages ; à droite : trois panneaux-tissus réalisés par les étudiantes du lycée Hemingway © photos de l'auteur, 2017.

Les dispositifs médiationnels de panneaux tactiles sont mobiles, ils ne sont pas intégrés à la muséographie et donc ne sont pas visibles par tous les visiteurs. L'objectif est d'expliquer, d'illustrer et de rendre perceptible la technique du peintre. Le premier exemple ci-dessus présente les effets de matières dans la peinture de Soulages à travers trois panneaux-tissus différents. Le second exemple ci-après synthétise la complexité de l'œuvre monumentale de Soulages. En effet, le contenu de l'audioguide présent sur le site internet du musé commente ainsi cette œuvre comme :

une pure réussite technique qui voit le peintre contrôler parfaitement la coulée sombre sur le blanc immaculé de la toile pour obtenir une forme venue d'un seul jet [...] avec le seul moyen d'un ruban noir de peinture noire liquide qui se boucle et se développe avec un dynamisme inédit à une échelle aussi colossale. (audioguide).



Illustration 58 : à gauche : Peinture, 162 x 434 cm, 27 mars 1971, Pierre Soulages ; à droite : panneau-tissu réalisé par les étudiantes du lycée Hemingway© photos de l'auteur, 2017.

Cette médiation adaptée pour la collection permanente, vient compléter et enrichir d'autres dispositifs de médiation créés par les équipes du musée. Par exemple, la reproduction de tableaux dont les détails sont mis en relief grâce à l'utilisation d'une « pâte en relief » (voir photos ci-après) : la ligne d'horizon, les éléments du décor et le contour du personnage sont alors perceptibles par le toucher. Nous notons dans cet exemple que les couleurs ne sont pas reproduites, ni accentuées, ou l'œuvre agrandie. Nous pouvons y voir une volonté de ne pas se substituer à l'original mais d'agir en tant que support de compréhension, de médiation, face aux œuvres originales à découvrir.



Illustration 59 : à gauche : Le bord de mer à Palavas, 1854, Gustave Courbet ; à droite : dispositif de médiation en pâte en relief, créé par le Service des publics © photos de l'auteur, 2017.

Au-delà des maquettes tactiles, ces dispositifs de médiation semblent développer l'aspect sensoriel des œuvres, une information qui potentiellement pourrait s'adresser à tous. Or, la médiation pour les publics déficients sensoriels est perçue comme la plus complexe à adapter :

> parce que, pour nous c'était vraiment les publics pour lesquels on pouvait le moins adapter ou le moins récupérer d'éléments. Pour les autres publics, pour les publics troubles psy, handicap mental ou moteur, on arrive, peu ou prou à la marge, à utiliser déjà des connaissances ou des outils qui existent pour les adapter à eux. Bien souvent on va puiser par exemple, sur le côté très ludique, pour le handicap mental ou psychique, pas toujours, il ne faut pas tomber dans le cliché aussi, mais on quand même des trames qui n'obligent pas l'équipe à réfléchir ou à se reconsidérer sur cet accueil-là. Pour les publics sourds et pour les publics aveugles et malvoyants, en particulier, là oui par contre. Là il faut vraiment, c'est vraiment du cousu main et tous les ans et en fonction des thématiques il faut vraiment remettre notre métier sur l'ouvrage. Et créer des dispositifs. (responsable des publics spécifiques).

Du point de vue du responsable des publics spécifiques, les dispositifs de médiation pour les publics déficients sensoriels doivent se renouveler, à part, en plus de l'offre grand public. Dans cet esprit, la médiation adaptée se voit comme un travail supplémentaire, coûteux en termes de temps et d'investissement. Ici, nous constatons que la réflexion sur des outils uniques, universels, n'est pas engagée, ce qui nécessite de repenser une médiation pour chaque œuvre et chaque exposition, pour le public déficient visuel.

2.2.2.2.2. UN SUIVI SUR LE LONG TERME : DE L'INTÉGRATION À L'INCLUSION ?

Nous étudions ici les projets spécifiques annuels menés par le Service des publics du musée Fabre. Ces projets à la carte et conventionnés consistent à suivre des groupes de dix à douze personnes fragilisées, pendant un an à trois ans. Le responsable des publics spécifiques décide de la pertinence des ateliers dans ces projets (visites, ateliers ou les deux). Douze groupes par an sont suivis et gérés chacun par un duo de médiateurs. Un temps long qui est jugé nécessaire :

> Parce qu'on a fait le choix aussi d'entrer dans la durée, dans la régularité. Ça on le retrouve dans le public individuel aussi bien que dans les publics en groupe. Pour nous l'aboutissement d'un projet il doit se faire minimum sur trois ans. J'estime moi la période utile entre trois et cinq ans. (responsable des publics spécifiques).

Ces projets accompagnés sur un long terme permettent d'acquérir une connaissance accrue des problématiques des publics suivis :

> Oui parce qu'il faut déjà apprendre à se connaître, c'est une co-construction le projet spécifique tel que nous on le conçoit. Il n'y en a que douze déjà, c'est pas énorme. Donc on a vraiment ciblé, ce qu'on peut considérer comme des têtes de réseaux. Alors, soit parce qu'ils ont une expertise particulière sur des publics qu'on recherche, soit parce qu'ils sont représentatifs d'un corpus, d'un quorum d'utilisateurs ou de bénéficiaires suffisamment importants. Il y en a qui sont un peu les deux quelque part aussi, quand on a l'APF, Association des paralysés de France ou la fédération des aveugles de France, on a les deux : on a le nombre de bénéficiaires mais on a aussi quand même la diversité professionnelle qui nous permet, à nous, de compléter nos capacités. (responsable des publics spécifiques).

Il ne s'agit donc pas de travailler avec des professionnels au hasard, la recherche est basée sur la connaissance ou la représentativité des problématiques des publics fragilisés. Ces projets sont extrêmement cadrés, ambitieux sur la longueur et sur la teneur des échanges. Cette longue période qui engage un travail en profondeur, nous semble pouvoir s'apparenter à une formation pour les professionnels du musée, au-delà selon nous d'une co-construction dans un partenariat.

A nouveau se pose la question de l'investissement humain du professionnel du musée, son implication et ses limites :

> avec toujours une prise de risque qui est, certes calculée, mais il faut aussi qu'en face humainement parlant ou professionnellement parlant il y ait des médiateurs ou des plasticiens qui fassent ce pari-là. Qui aient envie aussi de se remettre en cause et voir même peut être d'être dérangés ou, c'est jamais arrivé, mais qui puissent même éventuellement se retirer du projet. C'est jamais arrivé je crois, jusqu'à présent…je connais moi, le fait quand même d'être là quand même depuis un certain temps, je les connais tous personnellement, et je vois à peu près les limites des uns et des autres. Et quand il y a des a priori ou des refus, ce qui peut exister chez tout un chacun. […] Je sais très bien que il y a une plasticienne qui ne veut pas travailler sur les publics de quartiers, de la zone prioritaire, il y en a d'autres qui sont très dérangés par le handicap. Et ben voilà, c'est des choses que j'intègre. (responsable des publics spécifiques).

Nous comprenons les réserves de ses médiateurs dont la formation initiale n'est pas tournée envers les publics fragilisés et qui doivent composer avec cette dimension. Un travail qui « frise l'implication personnelle » selon le responsable des publics spécifiques, et qui ne doit pas être perçu comme du militantisme :

> et après il faut savoir s'arrêter à un moment donné parce qu'on peut rapidement tomber dans le côté facile du militantisme aussi. Enfin, le militantisme il doit nous permettre à nous de progresser et d'être vraiment en phase avec les associations et les partenaires, mais à un moment donné il faut qu'on reprenne une posture institutionnelle et de service public. (responsable des publics spécifiques).

Une limite perçue dans le travail auprès d'associations qui ne permet pas de globaliser l'approche des publics, mais au contraire peut en exclure certains : par intérêts divergents mais aussi par rapport aux tranches d'âge non visées (les jeunes ou les plus âgés), et également par évolution des

habitudes de visites plus autonomes. Ce positionnement amène à compléter les projets spécifiques par des visites en individuel. Cependant, l'information reste dans la sphère associative, vectrice d'informations pour les publics fragilisés : « mais le fait que, pour moi l'usager s'inscrive directement auprès de moi, ça change quand même la donne. Voilà. C'est lui qui fait la démarche. » (responsable des publics spécifiques).

Afin d'illustrer le travail d'implication personnelle des équipes du musée Fabre, nous prendrons l'exemple de la réflexion autour des publics atteints de la maladie d'Alzheimer (que nous développerons dans le point consacré à l'étude des dispositifs de médiation). Pour aborder cette nouvelle problématique, l'équipe s'est confrontée tout d'abord sur les représentations face à la maladie et à la vieillesse :

> ça nous a quand même impliqués au niveau de l'équipe, il a fallu six mois d'observations du service pour savoir si on était capable d'aborder cette maladie-là, les degrés d'autonomie, ce que ça peut renvoyer à titre personnel sur la vieillesse, comment on accompagne nos anciens etc. Enfin, voilà il n'y a pas de frontière à ce niveau-là. C'est vraiment des projets qui sont bouleversants dans tous les sens du terme. Et surtout qu'est-ce qu'on voulait leur apporter ? (responsable des projets spécifiques).

Effectivement, la connaissance des publics s'immisce naturellement au sein de la médiation du musée, comme nous l'avons constaté à propos des sourds Usher, ces personnes sourdes-aveugles (dont nous avons précédemment parlé dans la partie consacrée au musée du Louvre) : grâce au suivi en projet spécifique, les dispositifs de médiation en LSF pour les sourds signants sont dorénavant adaptés pour les sourds Usher, c'est-à-dire concrètement en augmentant le contraste dans les vidéos en LSF. Et cette donnée est intégrée au cahier des charges des futurs dispositifs de médiation, comme par exemple pour l'exposition temporaire autour des sculptures à toucher, *L'art et la matière*. La rencontre de ce public, a amené à sa connaissance. Cet acquis est ensuite pris en compte dans la médiation. Au-delà de la co-construction d'un projet, cette rencontre sur un temps long permet de développer une expertise d'un type de publics. Ici, le projet spécifique sert de support à la connaissance, en cela il est formateur pour les meneurs du projet.

2.2.2.2.3. INCLUSION D'UN PUBLIC PAR UNE EXPOSITION TEMPORAIRE

L'exposition temporaire *L'art et la matière, galerie de sculptures à toucher* (que nous étudierons en détail dans le point suivant consacré aux dispositifs de médiation), présente dix moulages de sculptures, cinq du Louvre et cinq du musée Fabre. L'objectif de l'exposition est multiple. Lors des Rencontres FRAME, la responsable du Service des publics présentait une exposition temporaire ambitieuse selon quatre grands principes : répondre à la politique d'accessibilité, sensibiliser à l'altérité, franchir l'interdit de ne pas toucher, ouvrir à une mixité de publics en s'adressant à tous les publics.

Pour amener le public voyant à découvrir les sculptures par le toucher, le musée Fabre a demandé à une personne déficiente visuelle de participer à la conception de la médiation, notamment à travers la création des audioguides et du livret adapté. Elle a également mené quelques visites guidées en double voix avec une médiatrice du musée. Engagée pendant huit mois, cette médiatrice temporaire a pu participer à plusieurs autres étapes comme la conception-même de certains moulages. En effet, une personne aveugle ne va pas chercher les mêmes détails que les voyants, et ce sont ces détails qui vont permettre de reconstituer l'œuvre mentalement. Une entreprise extérieure spécialisée dans la réalisation de contenu pour les personnes déficientes visuelles (Tactile studio) a procédé à la création de plusieurs moulages. Elle a également proposé d'apporter des modifications, dans l'objectif de mettre en avant certains détails pour faciliter l'exploration tactile. Lors de cette transposition, la médiatrice temporaire qui avait pu toucher « à mains nues » les œuvres originales, a pu guider le sculpteur qui retravaillait les copies pour restituer son souvenir tactile : « la mémoire de ce que mes doigts m'avaient dit ».

Car pour construire l'audioguide pour les voyants, la médiatrice temporaire a du comprendre l'espace de l'exposition et la galerie. Puis de façon complètement autonome, elle a dû mêler les explications méthodologiques pour la découverte tactile et les informations en Histoire de l'art : « Pour l'audioguide, je me suis mise à la place de la personne, donc j'ai imaginé qu'elle était là toute seule, qu'elle mettait le casque sur elle, qu'il fallait qu'elle soit autonome. Donc il fallait qu'il y ait un mélange entre la partie Histoire de l'art et la partie méthodologie. » Nous notons qu'à nouveau, une médiatrice se met à la place d'un autre public pour concevoir sa médiation, et ce sans connaissances en Histoire de l'art ni de maîtrise de l'outil de médiation. En effet, la médiatrice temporaire n'a pas du tout recours aux audioguides lorsqu'elle est en situation de visite : « L'audioguide, les trois quarts du temps ils ne sont pas adaptés. Un audioguide, eh bien ça ne

guidera pas dans les chemins d'un musée en général. Et puis, et puis, rien de tel qu'une bonne visite, d'un guide. » (médiatrice temporaire). Elle a donc conçu tout le discours de l'audioguide à partir de sa propre expérience du toucher et de l'exploration tactile, créant une méthode puis enregistrant sa propre voix.

Le livret de découverte grand public permet le repérage des espaces et le sens visite, il comporte certains reliefs, comme le parcours podotactile et des chiffres renvoyant à des questions. Le responsable des publics spécifiques considère ce léger relief comme une « visibilité sociale » rappelant au grand public que cet espace lui est ouvert mais est à destination du public aveugle. Ce positionnement vise surtout à sensibiliser le grand public. En effet, des livrets adaptés pour les personnes aveugles et malvoyantes ont été réalisés par la médiatrice temporaire, en braille et en gros caractères, afin de favoriser leur déplacement autonome ou avec un accompagnateur. Les gardiens de l'espace de l'exposition sont sensibilisés et formés pour repérer les publics en difficulté et leur remettent les livrets adaptés. Le responsable du Service des publics considère également que la mission du musée est de « déranger le visiteur sur les questions sociales ». D'après les observations de l'équipe du Service des publics, le public ne se sent pas perdu, et se déplace intuitivement, sans se servir du mode d'emploi .

Par ailleurs, dans l'exposition, il est conseillé au public voyant de mettre un masque sur ses yeux afin de développer ses capacités tactiles. Une personne de la Fédération des Aveugles de France du Languedoc-Roussillon (FAF-LR) fait notamment remarquer que cette action peut être très violente pour des personnes mal-voyantes, les confrontant à un possible devenir. De façon générale, les médiateurs du Service des publics rapportent une implication des visiteurs, et parfois certaines réticences à se masquer les yeux ou à toucher les sculptures. Ils constatent un renouvellement des pratiques, et du rapport avec le visiteur. Cette même personne de la FAF-LR estime le musée en défaut d'accessibilité dans la collection permanente et trouve donc intéressant d'avoir réuni les copies à toucher au même endroit, dans lequel des efforts d'accessibilité ont été développés. Le président de la FAF-LR souligne que l'accessibilité des expositions temporaires est assez rare, ce qui coupe alors les publics déficients visuels (et les autres) de l'actualité, à la fois sociale et du musée. Une raison semble être liée à l'absence de budget pour les collections ne faisant pas partie du fonds permanent du musée. De notre côté, nous voyons le travail d'accessibilité d'une façon non figée, qui une fois maîtrisé, peut entrer dans le cahier des charges également des expositions temporaires.

Une personne de la Fédération des Aveugles de France du Languedoc-Roussillon (FAF-LR) soulève enfin un défaut de manque d'accès à la partie haute d'une sculpture. Nous avons fait ce même constat, la réponse qui nous a été apportée est qu'il fallait monter sur l'estrade des enfants. Or, pour les enfants, le problème reste le même, il est impossible pour eux d'accéder à la partie haute de cette sculpture.

Cette exposition qui a nécessité quatre ans de réflexion, a permis aux équipes du Service des publics de travailler ensemble et de mettre à profit toutes les connaissances acquises sur les publics fragilisés :

> on est quatre chefs de projets, chacun dans nos publics et que jusqu'à présent, on n'avait pas la nécessité ou peut être l'opportunité de travailler ensemble de façon transversale sur certains sujets. Et là par exemple la galerie tactile évidemment nous a amenés à tous discuter ensemble, et on se rend compte que sur Montessori, l'outil sensoriel on se retrouve sur le public Alzheimer, sur la petite enfance etc. (responsable des publics spécifiques).

Une transversalité qui permet d'enrichir cette exposition annoncée en accessibilité universelle. En effet, nous notons, qu'au-delà des quatre grands publics du handicap, les publics suivis dans les projets spécifiques sont visés par l'accessibilité. Pour les publics sourds Usher, donc atteint également de déficience visuelle, ils bénéficient d'une adaptation des vidéos en LSF qui sont alors éclairées de façon a augmenter le contraste, favorisant la vision de la personne filmée signant en LSF. Cette adaptation découle d'une appropriation de cette problématique suite à un travail d'accompagnement pendant deux années sur un projet spécifique avec ce public. Un autre exemple par l'aspect sensoriel développé dans l'espace famille, basé sur la méthode Montessori avec des jeux de matières et de boîtes. Cette approche est développée au musée Fabre pour les publics de l'enfance, mais également les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer dans un autre projet spécifique (voir description dans le point suivant consacré au dispositif Alzheimer), et aux primo-arrivants. Le public en apprentissage du français est également ciblé par l'aspect tactile qui, d'après une association permettrait de dépasser le barrage de la langue.

Pour le public du champ social, alors traité à part, il s'agit de proposer un outil de médiation à partir de cartes postales, dans l'esprit de l'outil Le Sens du détail (voir description dans le point suivant consacré à ce dispositif de médiation). L'objectif selon le responsable des publics spécifiques est de créer une première curiosité en amont, en hors les murs, pour préparer la visite de l'exposition de la galerie de sculptures. Cet outil de médiation participe-t-il à l'inclusion des publics du champ social en étant en dehors de l'espace d'exposition ? Selon le principe de conception

universelle visant la confection d'un seul dispositif pour tous les publics, il pourrait être envisagé comme un outil universel hors les murs. Cependant il n'entre pas dans la catégorie de dispositif de médiation face aux œuvres. Nous pouvons le considérer comme une extension de la médiation.

Comme nous l'avons déjà constaté dans les musées où la question de l'accessibilité et de l'inclusion est profondément réfléchie, la question de l'inclusion professionnelle émerge. Ici, l'embauche, temporaire, d'une personne déficiente visuelle, a permis de co-concevoir cette exposition. Auparavant, elle participait aux visites adaptées proposées par le musée et avait également fait un stage dans l'équipe du Service des publics. Elle qui fait aussi partie de la Commission culture et loisirs de la FAF-LR, donc très sensibilisée à l'offre culturelle, ignorait l'existence de la Galerie tactile du Louvre. Ce ne sont pas ses études mais sa passion qui l'a guidée vers les métiers de la médiation. Par ailleurs, elle recommande au musée de diffuser les informations relatives à l'accessibilité des musées dans les journaux locaux. Lors de son contrat, la médiatrice temporaire a pu sensibiliser en interne au-delà du Service des publics grâce à l'engouement de tout le musée autour du projet d'exposition. Son objectif est « de faire sauter les barrières aussi, et les a priori, et les préjugés », et de trouver du travail dans la culture. Lors de l'exposition, la médiatrice temporaire mène également des visites guidées en double voix, avec une médiatrice du musée Fabre. Par cette visite ainsi que par l'audioguide, cette situation d'une personne déficiente visuelle qui s'adresse à tous les visiteurs, et non aux personnes qu'elle est censée représenter, est une marque d'inclusion extrêmement forte. Cependant une certaine comparaison persiste, même si elle est inversée, distinguant le grand public qui n'a pas développé son sens tactile, de la personne aveugle dont cette capacité déployée du fait de la déficience visuelle. Mais il est intéressant de ne pas gommer ces différences, et nous pourrions facilement imaginer des visites par d'autres publics fragilisés à destination du grand public. Mais ne sortons-nous pas alors de l'inclusion vers la sensibilisation ? Car pour le public fragilisé, l'inclusion professionnelle ne repose pas sur l'explication de ses différences. Pour ces raisons, nous pouvons considérer cette exposition comme inclusive pour les personnes déficientes visuelles, ainsi que professionnellement et temporairement pour une personne déficiente visuelle.

Nous avons également perçu ailleurs au musée Fabre cette voie de l'inclusion professionnelle. En effet, le musée a accueilli en stage un Éducateur Jeunes Enfants (EJE), soit un professionnel du social. Ici, semble alors se dessiner un glissement à la fois vers les publics fragilisés cible et vers les professionnels de ces publics.

2.2.2.3. ÉTUDES DES DISPOSITIFS DE MÉDIATION

Nous avons étudié deux dispositifs de médiation à partir des propos des professionnels des musées, recueillis lors de nos entretiens ainsi que lors des conférences auxquelles nous avons assisté. Nous nous sommes également appuyée sur des supports documentaires. Nous n'avons pas observé en situation les deux premiers dispositifs que nous proposons tout de même de résumer ici, avant de développer nos observations autour de l'exposition *L'art et la matière*.

2.2.2.3.1. AU FIL DES ŒUVRES, AU FIL DU TEMPS : LE PROJET ALZHEIMER

Nous avons précédemment développé la réflexion en amont de l'équipe du musée au sujet de la maladie d'Alzheimer et de l'implication personnelle qu'elle peut susciter. À la suite, s'est mise en place une organisation poussée avec des soignants (psychomotriciennes et psychologue) de l'Unité Cognitive et Comportementale (UCC) du Pôle Gérontologie du CHU Lapeyronie :

> il a fallu lâcher prise, chacun sur nos pratiques professionnelles parce que, les thérapeutes concrètement ils avaient très peur de décompensations d'attitude, de postures compliquées face à certaines œuvres et nous on ne savait pas comment on allait gérer ça. Donc de discussions en discussions, de réunions en réunions, d'observations aussi entre nos observations, le fait de faire venir l'équipe thérapeutique ici, de choisir les œuvres ensemble, regarder s'il n'y avait pas des tableaux anxiogènes autour, repérer le parcours, mesurer la fatigabilité, voir s'il y a des assises, si le parcours n'est pas trop long, faire des fausses visites c'est-à-dire que le médiateur, puisque c'est médiateur et plasticien, se sont mis en situation, en jeu de rôle face aux œuvres, face aux thérapeutes, qui ont corrigé discours et attitudes, postures, voilà. Bon, corrigé, dans une certaine mesure parce qu'on a pas lâché nous sur certains points, on n'est pas des thérapeutes. (responsable des publics spécifiques).

Une préparation commune, sur le long terme, basée sur les consignes des soignants pour sécuriser les patients. Nous notons l'appréhension d'œuvres suscitant de fortes émotions découlant sur des comportements à contenir. Dans ce projet démarré en 2012 qui a reçu le trophée national « Culture à l'hôpital » en 2014, une approche basée sur la méthode Montessori a été développée.

Initialement Maria Montessori a créé une éducation sensorielle destinée à tous les enfants. La méthode Montessori s'appuie sur du matériel spécial qui permet aux enfants d'amener, par la répétition, ordre et précision sur leurs perceptions sensorielles, et ce avec un auto-ajustement (par exemple certains objets tels que les emboîtements cylindriques sont conçus de manière à informer des erreurs, car chaque pièce amovible à son emplacement ajusté) : « C'est là le point de départ de

l'auto-éducation. » (Montessori, 1914 : 77). Les activités sont proposées en fonction des capacités des enfants puis disposées au fur et à mesure dans leur environnement, à leur portée. L'implication de chacun dans les tâches de la vie quotidienne et le partage de ces activités, positionne également l'enfant dans la vie sociale.

Une adaptation de la méthode Montessori pour les personnes âgées souffrant de troubles cognitifs est développée par un psychologue américain Cameron Camp. Des formations sont proposées à travers le monde par l'organisme AG&D (Accompagnement en Gérontologie & Développements)[168]. C'est sur cette méthode que s'appuie notamment ce projet spécifique commun entre l'UCC et le musée Fabre. La méthode Montessori adaptée est une approche non-médicamenteuse, elle s'appuie sur plusieurs fondements. Le premier est neurologique : dans la démence, le cerveau émotionnel est préservé ; dans le cerveau rationnel, seule la mémoire déclarative est impactée par la maladie, la mémoire procédurale elle est préservée. Le deuxième fondement est comportemental : il s'agit pour les soignants de ne plus voir uniquement les incapacités mais de cibler les potentialités. Le troisième est social : il est crucial pour la personne de partager des activités dans son groupe social. Par cette méthode Montessori adaptée, le soignant va donc être incité : à donner le choix aux personnes au lieu d'imposer ; à adapter l'environnement à leurs capacités au lieu de se centrer uniquement sur la sécurité ; à favoriser le lien social en leur attribuant un rôle dans le groupe. Ainsi, comme pour les enfants dans la pédagogie Montessori, et au contraire de toute infantilisation, l'aîné est perçu et sollicité en fonction de ses capacités actuelles, ici celles qui sont donc préservées.

Concrètement, l'application sensorielle de cette méthode Montessori est décrite par la responsable du Service des publics :

> Nous voulions utiliser nos collections pour déclencher une expression, une émotion face à une œuvre, chez ces personnes que la maladie a désocialisées. Un premier travail avec les thérapeutes nous a aidés à choisir un tableau qui pouvait fonctionner sur des réactions olfactives, visuelles, tactiles, auditives… […] L'idée était de les faire venir ensuite au musée, pour réactiver des émotions et des souvenirs devant l'œuvre originale (responsable du Service des publics[169]).

168 AG&D. [en ligne] URL : https://www.ag-d.fr/ [consulté le 15 décembre 2018].

169 LAHIDELY Myriem, 2016. « Quand le musée des Beaux-Arts œuvre en faveur de patients atteints d'Alzheimer », La Gazette, 29 août 2016. p.46.



Illustration 60 : Le Mariage mystique de sainte Catherine,Véronèse © domaine public

Après le choix d'une œuvre, une copie est réalisée pour travailler en amont dans l'institution afin de préparer la mémoire des patients à la découverte de l'œuvre au musée. Puis un contenu sensoriel a été développé par l'équipe du musée pour mettre en avant des détails des œuvres ou les évoquant : pour le tableau de Véronèse, *Le Mariage mystique de sainte Catherine* (voir photo ci-contre) « dix petites boîtes contenant plumes, étoffe, broche, fil d'or, myrrhe, ou même une boîte à musique et un bouquet de fleurs » (La Gazette, 29 août 2016 : 46). Des dispositifs de médiation basés sur les sens conférant une dimension multisensorielle au tableau et s'inscrivant dans la vision Montessorienne de l'éducation.

Après avoir travaillé sur la compréhension de l'œuvre par son aspect sensoriel, les patients accompagnés des soignants mais aussi de leurs familles se rendent au musée Fabre pour cinq séances regroupées sur cinq mois. Si avec les soignants, le travail se situe aussi au niveau de la mémoire, par la répétition, les images, le lien avec le vécu personnel du patient, les médiateurs du musée ne s'inscrivent pas dans un objectif ni dans un protocole de soin. D'après l'une des médiatrices en charge du projet Alzheimer, il s'agit de se limiter à un statut de professionnel du contenu des œuvres et de veiller à ce que les patients s'ouvrent à ce contenu. Les dispositifs multisensoriels s'inscrivent dans la médiation culturelle et artistique, et s'en inspirent. Néanmoins, l'art peut évoquer et provoquer des moments agréables, par les sens, ainsi que réveiller des souvenirs.

Concernant l'évaluation de ce projet, elle se joue à un triple niveau :

> peut-être parce ce qu'on avait préparé aussi longuement, ça a quand même super bien fonctionné. C'est-à-dire que nous on l'a pas mesuré autrement que par le fait qu'ils étaient assidus et qu'ils suivaient les commentaires ou même qu'ils pouvaient échanger avec nous. Par contre on a eu une lecture un peu plus thérapeutique après. Les thérapeutes nous ont dit, par exemple, « cette personne était en crise ce matin, elle était agitée, ne voulait rien, nous insultait. Elle vient au musée, elle dit rien, elle suit, elle échange ». Voilà, ça c'est un des éléments d'évaluation, mais on a aussi plus concrètement les familles qui accompagnent et qui vous prennent en aparté sur le trottoir ou dans les salles qui vous disent : « moi j'ai jamais vu ou ça fait longtemps que j'ai pas vu ma sœur ou mon père de cette manière-là et on venait au musée avant ». (responsable des publics spécifiques).

Ainsi, médiateurs, soignants et familles perçoivent l'influence du rapport aux œuvres, au musée, chez les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer au musée.

Par ailleurs, le musée Fabre s'appuie également sur la méthode Montessori pour d'autres publics, tels que la petite enfance et les primo-arrivants. Selon nous, les projets sur le long terme semblent être une piste pour se former aux publics fragilisés, généraliser ces acquis et ces savoirs développés vers d'autres publics, et donc viser l'inclusion. Il réside toujours cependant une part de subjectivité dans le choix des partenaires et l'influence de leurs propres savoirs et formations sur la vision des publics fragilisés. L'autre réserve par rapport à l'inclusion est de ne pas penser universel en ne proposant pas ces dispositifs de médiation à tous les publics dans le parcours de visite.

Nous formalisons cette étude généralisée aux projets spécifiques dans le tableau page suivante.

DISPOSITIF DE MÉDIATION 23		Musée Fabre toutes problématiques PROJETS SPÉCIFIQUES
MUSÉE	**Service des publics**	
	. personnel dédié au projet	. duo de médiateurs du Service des publics
	. terminologie employée	. publics spécifiques, usagers
	Par rapport à la problématique	
	. méthodologie / inspiration	. appui sur les partenaires pendant 1 à 3 ans
	. concepteur (formé)	. médiateur non formé
	. médiateur (formé)	. médiateur non formé
	Offre de médiation	
	. visibilité	. sur le site internet dans l'onglet Handicap
	. sur demande ou pré-construite	. sur demande
	. fluidité (réservation, préparation...)	. convention annuelle renouvelable
PUBLIC	**Groupe**	
	. constitution, identification	. groupes de publics issus du médical et/ ou social
	. visiteurs fragilisés	. majoritairement issu du médico-social
	. autonomie ou accompagnateur	. accompagnateur
	Aménagement	
	. convivialité (goûter...)	. selon les projets
	. confort (siège..)	. selon les projets
	Support	
	. sur le contenu (livret...)	.
	. dérivé (souvenir...)	.
MÉDIATION	**Dispositif**	
	. co-concepteur (formé)	. accompagnateur professionnel ou bénévole (formé)
	. co-médiateur (formé)	.
	Œuvres	
	. lieu	. selon les projets
	. présélection	. selon les projets
	. support pour	. citoyenneté
	Étapes vers l'inclusion	
	. intégration : adaptation (sur-mesure, dédiée), accessible	. adaptation sur-mesure pour toutes les problématiques => **intégration**
	. inclusion : universalité (ou piste)	
	. au-delà (implication, soin...)	. sensibilisation aux problématiques du public fragilisé
	Dispositif de médiation	**Visite sur-mesure**
	Maîtrise de la problématique	**Appui sur un partenaire professionnel ou bénévole**
	Médiateur	**Co-concepteur non formé, travail en co-construction**

2.2.2.3.2. LE SENS DU DÉTAIL : UN OUTIL À DESTINATION DU CHAMP SOCIAL

Pour faire face à la forte demande venant du champ social concernant les projets spécifiques (limités à douze par an, et renouvelables), le musée a dû réfléchir à une réponse ne mobilisant pas les médiateurs donc utilisable en toute autonomie :

> on a développé un outil qui s'appelle « Le Sens du détail » qui fonctionne de façon très ludique sur la base d'un jeu de douze cartes postales et de détails d'œuvres qui sont faussement découpés de manière à induire déjà une reconstruction mentale. Enfin, en tous cas, c'est un support d'images qui permet, à distance où qu'on se trouve sur le territoire, quelle que soit sa réalité professionnelle, de fédérer un groupe autour d'images du musée. (responsable des publics spécifiques).

Le principe du dispositif de médiation est de permettre une appropriation personnelle des œuvres :

> Alors ils ne le perçoivent peut être pas de prime abord comme ça, pour eux c'est peut-être des images, mais ces images elles sont suffisamment attractives, intrigantes pour créer une première appropriation, en tous cas c'est ce qu'on leur demande, de choisir une carte ou plusieurs, de justifier leur choix. Pour après, une fois que cette accroche est faite, venir au musée découvrir l'œuvre dans son intégralité. (responsable des publics spécifiques).

Pour illustrer ce dispositif de médiation, nous nous appuyons sur une analyse rapportée sur le site internet de l'association Les Lieux Ressources[170] pour les personnes en situation de précarité, à partir du tableau Femme d'Alger de Delacroix (voir photos ci-après) :





Illustration 61 : Femme d'Alger, Eugène Delacroix. À gauche le tableau © domaine public ; à droite le détail (carte Sens du détail) © musée Fabre

170 Atelier Le Sens du détail, sur le site internet de l'association Les Lieux Ressources. [en ligne] URL : https://sites.google.com/site/lieuxressources/les-ateliers/le-sens-du-detail [consulté le 26 août 2019].

> Souvenir d'une dame d'Alger, la différence entre elle et les femmes de Constantine était flagrante . En quelques minutes, j'ai réaliser une étude comparatif à travers mon regard d'enfant.vêtue d'une tenue traditionnelle algéroise comportant un saroual (pantalon) un karakou et un foulard turc sur la tête . une jeune et belle femme, elle n'est pas typée , mais claire de peau comme les femmes d'Alger. Les signes de richesse à travers les boucles d'or et les files d'ors tissant sa tenue. Dans un intérieur sombre fait pensée à la casba .En premier plan un tapis enroulé le narguilé imposant par sa taille important par sa présence dans la vie de cette femme accroupie de façon inconfortable pensive, triste . Entre sa façon de regarder et de tenir la chicha en voit la fatigue et l'ennuie et puis la chose à laquelle elle s'accroche.Malgré qu'elle tourne le dos à la lumière, la lumière jaillit d'elle évoquant son rôle chez elles : comme une bougie qui se consume pour éclairer autour d'elle.Le verre et le cuivre brillent plus sous cette lumière rasante et feutrée (sic, analyse d'une personne de l'association Les Lieux Ressources).

Ainsi, dans cet exemple, la carte du Sens du détail permet de se focaliser sur une partie de l'œuvre. Ici la personne projette ses souvenirs personnels. Elle arrive à analyser le personnage représenté et la partie de décor apparent. Elle imagine également l'ensemble de la scène. À partir de ce travail, et de cette première construction d'un regard personnel, le principe du dispositif de médiation est de venir échanger ensuite au musée sur la réalité de l'œuvre :

> L'outil il est vraiment fait pour libérer une réalité de lecture d'œuvre qui leur appartient, leur montrer qu'ils ont cette capacité-là. […] on crée en fait une double voix face aux tableaux. Évidemment il faut qu'ils aient cette aisance à s'exprimer, mais dans la mesure où ils peuvent jouer ce jeu-là, au bout de trois, quatre séances en autonomie ils savent ce qu'ils ont envie de dire, en principe ils s'autorisent à le faire. Ils sont ravis d'échanger justement. (responsable des publics spécifiques).

L'outil peut être complété par une rencontre avec des médiateurs mais n'est pas systématique :

> Après l'historien de l'art va venir effectivement en partant de leurs ressentis, puisqu'on va savoir un peu ce qu'ils ont dit sur cette œuvre-là, il va venir peut être ré-aiguiller le regard ou le compléter en fonction de l'intention de l'artiste, de la réalité du siècle, de la construction de l'œuvre…Voilà, tous ces paramètres, plus Histoire de l'art. Mais pour nous ce n'est pas la démarche première, elle vient plutôt clôturer quelque chose. (responsable des publics spécifiques).

Le Sens du détail bénéficie de sa propre journée de formation et s'utilise à l'aide d'un livret d'accompagnement, sur quelques séances hors les murs dans la structure, avant ou après la ou les venue(s) au musée :

> on responsabilise vraiment les accompagnateurs en leur disant « vous les connaissez mieux que nous, allez-y, libérez la parole même si ce n'est pas formel, si c'est brut, si c'est des mots, si c'est un lexique, notez en fonction des personnes et vous verrez qu'après par effet miroir face aux œuvres il va y avoir un deuxième niveau d'expression ». Donc ils peuvent avec cet outil-là au moins faire quatre visites minimum s'ils se débrouillent bien, parce qu'ici on peut décomposer ça en parcours ancien, parcours moderne. (responsable des publics spécifiques).

Cet outil permet donc aux professionnels ou bénévoles du champ social, d'intégrer ces activités au sein de leur activité quotidienne avec les publics fragilisés, et de le coupler avec des sorties au musée.

Initialement cet outil de médiation a été élaboré suite à une demande du Secours Populaire et une volonté de la DRAC. Il a été évalué pendant un an au sein du Secours Populaire, par rapport aux multiples problématiques des personnes fragilisées visées par l'association (familles, primo-arrivants, personnes à la rue...) :

> le mode de lecture qui avait été suivi, qui n'a rien à voir, encore une fois, avec un commentaire en Histoire de l'art, mais qui est plus une lecture de l'œuvre, comment on pourrait la voir, à bâtons rompus face à une œuvre sans forcément avoir, encore une fois, des connaissances. Ce livret d'accompagnement, est-ce que finalement il était accessible pour tous les professionnels ? Est-ce que il correspondait à peu près aux questions que se posaient les populations, les publics ? C'est à dire est ce que le professionnel ne va pas se retrouver en difficulté ? Est-ce que, est-ce que la gradation du niveau de lecture était bonne, déjà pour toutes ces réalités-là ? (responsable des publics spécifiques).

Cet outil est alors proposé par le responsable des publics spécifiques à d'autres publics du champ social et il se rend compte qu'il s'adapte à d'autres problématiques. Il n'est cependant pas proposé universellement et se cantonne au champ social. La description, non illustrée, du dispositif de médiation Le Sens du détail est disponible sur le site internet du musée Fabre, dans l'onglet Champ social[171]. Ni ce dispositif de médiation, ni le livret d'accompagnement ne sont téléchargeables, ils sont disponibles uniquement sur demande.

Nous formalisons l'étude de ce dispositif de médiation dans le tableau suivant.

Par cet outil, le musée n'est pas confronté aux problématiques des publics, qu'il peut ne jamais rencontrer. Il laisse le professionnel du champ social gérer intégralement le dispositif de médiation.

171 Page Sens du détail, onglet Champ social du site intenet du musée Fabre. [en ligne] URL : https://museefabre.montpellier3m.fr/Publics/Champ_social/Sens_du_detail [consulté le 26 août 2019].

DISPOSITIF DE MÉDIATION 24		Musée Fabre problématiques sociales LE SENS DU DÉTAIL
MUSÉE	**Service des publics**	
	. personnel dédié au projet	. responsable des publics spécifiques
	. terminologie employée	. usagers du champ social
	Par rapport à la problématique	
	. méthodologie / inspiration	. isolement de détails d'œuvres
	. concepteur (formé)	. équipe du Service des publics
	. médiateur (formé)	. autonomie
	Offre de médiation	
	. visibilité	. page sur le site internet (onglet champ social)
	. sur demande ou pré-construite	. pré-construite
	. fluidité (réservation, préparation...)	. réservation et journée de formation
PUBLIC	**Groupe**	
	. constitution, identification	. groupe du champ social
	. visiteurs fragilisés	. problématiques sociales
	. autonomie ou accompagnateur	. accompagnateur
	Aménagement	
	. convivialité (goûter...)	. ludique
	. confort (siège..)	.
	Support	
	. sur le contenu (livret...)	. 12 cartes et livret d'accompagnement
	. dérivé (souvenir...)	.
MÉDIATION	**Dispositif**	
	. co-concepteur (formé)	.
	. co-médiateur (formé)	. accompagnateur du champ social
	Œuvres	
	. lieu	. quelques salles du musée
	. présélection	. oui
	. support pour	. lecture d'œuvres
	Étapes vers l'inclusion	
	. intégration : adaptation (sur-mesure, dédiée), accessible	. dispositif de médiation générique => **intégration**
	. inclusion : universalité (ou piste)	. piste d'universalité : imagination autour des détails
	. au-delà (implication, soin...)	
	Dispositif de médiation	**Visite-lecture d'œuvres**
	Maîtrise de la problématique	**Contournée, déléguée aux professionnels**
	Médiateur	**Absent**

2.2.2.3.3. L'EXPOSITION L'ART ET LA MATIÈRE, GALERIE DE SCULPTURES À TOUCHER

Cette exposition intitulée *L'art et la matière, galerie de sculptures à toucher,* avait lieu initialement du 10 décembre 2016 jusqu'au 28 mai 2017 et a été prolongée jusqu'en septembre 2017 puis jusqu'au 10 décembre 2017, soit une année d'exposition. L'exposition ne se situe pas dans l'espace d'exposition temporaire mais dans un atrium (Richet), soit à l'entrée de la collection permanente (voir photos ci-après). Le visiteur se rendant dans la collection permanente doit donc nécessairement traverser la galerie de sculptures.





Illustration 62 : exposition vue de l'entrée, et vue des étages avec panneaux anti-bruit © photos de l'auteur, 2017.

Concrètement ces dix moulages de sculptures, cinq provenant du musée du Louvre et cinq du musée Fabre, sont réunies, sans autre thème qu'une découverte tactile de la sculpture. Un panneau accueille le visiteur de l'exposition et en contextualise le thème :

> Pour répondre à sa mission d'accessibilité, le musée Fabre de Montpellier Méditerranée Métropole propose depuis sa réouverture en 2007 une offre diversifiée et adaptée à chaque public, particulièrement aux personnes aveugles et malvoyantes. Riche de cette expérience, le musée Fabre a souhaité donner la parole aux personnes aveugles pour la restituer auprès du grand public en lui proposant une autre expérience de visite, intime et singulière. (panneau de l'exposition).

L'exposition est donc perçue comme une mise en visibilité du travail avec les publics déficients visuels. C'est également une inversion de posture avec des personnes catégorisées comme déficientes qui apportent pourtant un supplément au grand public.

L'exposition est séparée en quatre parties distinctes : un espace introductif « Voir autrement » pour initier les visiteurs à l'exploration tactile ; un espace enfants « Regarder avec son corps » dédié à la pédagogie ; un espace « Galerie de sculptures à toucher » ; et enfin l'« Atelier du sculpteur » une immersion dans un atelier de sculpteur. Nous les décrirons les unes après les autres. La responsable des publics présente l'exposition comme un « parcours initiatique jusqu'à l'acquisition de connaissances sur la fabrication de la sculpture » (conférence Fabre Lab jour 1).

Passé le bureau d'accueil/billetterie du musée, l'entrée dans les collections se situe au bout d'un long couloir et de marches qui amènent vers l'atrium Richet. Les copies des sculptures sont visibles et attirent le visiteur naturellement dans le prolongement de leur déambulation. Or sur la droite, dans une salle à part et dans le noir, un espace innovant et primordial a été pensé pour préparer le visiteur à sa découverte tactile, à voir autrement : il s'agit de l'espace introductif. Cet espace introductif est composé de quatre zones bien distinctes.

Premièrement dans cet espace, sur la gauche, un long bureau avec des écrans d'ordinateur et des chaises. Trois ou quatre écrans d'ordinateur offrent la possibilité d'écouter les témoignages de personnes de statuts différents autour de leurs perceptions de la sculpture : le directeur du musée Fabre, les spécialistes de l'accessibilité pour les personnes déficientes visuelles qui ont travaillé sur l'exposition, des spécialistes de la sculpture (un sculpteur spécialisé dans la copie, une restauratrice spécialisée en sculpture), puis un panel de visiteurs du musée et deux enfants de primaire. Ce recueil d'interviews a été baptisé « Ma sculpture, ta sculpture, sa sculpture », il est également disponible dans le premier onglet du site internet du musée[172] (et encore visible en 2019). La médiatrice temporaire y explique son objectif, puis sa méthode. Pour elle, la galerie de sculptures à toucher permet de gommer les différences entre voyant et non-voyant par le fait que tout le monde puisse toucher et ressentir ce que cela provoque. Elle explique qu'il ne suffit pas de regarder une sculpture « rien qu'avec le regard des yeux ». Elle transmet son expertise du toucher aux voyants, en décrivant une méthode d'exploration, pour à la fin avoir une représentation mentale de l'œuvre. L'autre personne aveugle impliquée dans la conception de cette exposition, le président de la FAF-LR, précise également l'appel à tout le corps qui s'effectue parfois pour cette découverte tactile et insiste sur la nécessité d'un apprentissage au toucher :

172 Onglet Ma sculpture, ta sculpture, sa sculpture, sur le site internet du musée Fabre. [en ligne] URL : https://museefabre.montpellier3m.fr/Publics/Ma_sculpture_ta_sculpture_sa_sculpture [consulté le 9 avril 2017 et le 27 août 2019].

> Suivant la taille de la sculpture, il n'y a pas que les doigts ou les mains d'utiles mais parfois tout le corps. Par exemple pour comprendre et apprécier, aimer, le visage d'une sculpture représentant une personne, il faut utiliser le bout des doigts, la pulpe. Pour le corps, il s'agit d'utiliser la paume ou l'ensemble de la main pour apprécier le plat, les rondeurs, les creux... Quand la sculpture est à taille humaine ou plus qu'humaine, il faut en faire le tour, s'accroupir, se mettre sur la pointe des pieds. (Ma sculpture, ta sculpture, sa sculpture).

Deuxième zone de l'espace introductif, au fond de la pièce dans la pénombre, un rideau noir et à côté un casque audio. Une statue de Pierre Fabre est dissimulée derrière le rideau afin que le visiteur se prête à l'expérience une première fois. Dans la pénombre sur la gauche, un cartel indique la marche à suivre. Dans le casque, un audioguidage réalisé par la médiatrice temporaire permet de découvrir tactilement la sculpture.

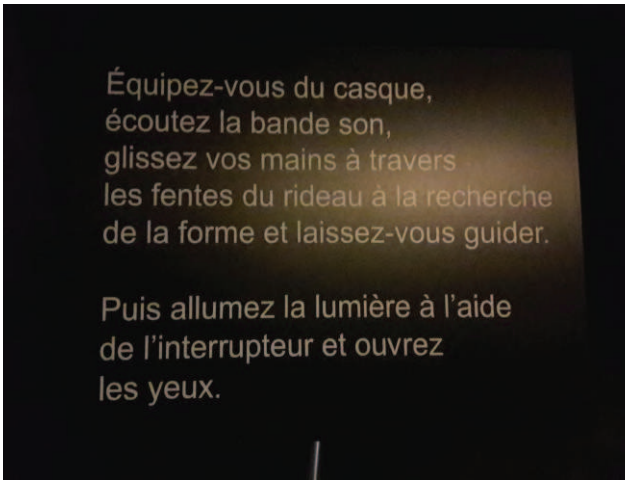




Illustration 63 : espace introductif, zone du fond © photos de l'auteur, 2017.

Troisième espace sur la droite de la pièce, une zone d'exposition ouverte contenant un alignement d'objets. Différentes matières et textures sont proposées au visiteur pour qu'il éveille, qu'il exerce son sens du toucher. Un cartel indique : « rampe à éveiller le sens tactile : TOUCHER ET EXPLORER VOS SENSATIONS ». Cette zone est a priori dans le noir, mais un interrupteur permet d'éclairer les objets et matières pour les observer et confronter les sensations tactiles aux sensation visuelles. Il est donc possible que cette zone reste éclairée.

Quatrième zone de l'espace introductif, à l'extrême droite de la pièce, dans un renfoncement éclairé, est placé l'ascenseur. Cet ascenseur permet de contourner les marches pour les personnes à mobilité réduite. Nous pouvons constater, que dans le cas où les personnes se servent de l'ascenseur, elles sont accueillies par l'espace introductif, elles le traversent, l'approche est donc différente. Ainsi, le cheminement accessible est plus adapté, mieux scénographié, que le cheminement classique dans le prolongement du couloir par les marches menant du hall d'entrée à l'atrium.

Cet espace introductif est donc situé dans une salle à part de l'exposition, et cela peut comporter certains écueils. D'une part, il peut ne pas être repéré : attiré par les sculptures, le visiteur peut tout à fait ne pas prêter attention à cette salle, ou jeter un œil et ne pas être intéressé d'emblée par ce qu'il voit. D'autre part, il peut ne pas être compris : la salle dans le noir fait penser à une zone inaccessible, où l'on ne peut aller.

L'atrium accueille donc la suite et la plus grande partie de l'exposition, elle-même séparée en trois espaces : un espace enfants, la galerie de sculptures à toucher, l'atelier du sculpteur. L'espace enfant est composé de jeux sensoriels, de matières et de boîtes, fixés sur les cimaises avec des consignes, et d'une zone sur estrade pour accéder à des livres et à d'autres sculptures (une sculpture reste inaccessible en son sommet pour les enfants). La galerie à toucher permet de découvrir l'histoire de la sculpture à travers l'exploration des sculptures et des différents matériaux employés. L'atelier du sculpteur est un espace multi-sensoriel comportant des pupitres avec matériaux bruts, outils, odeurs et sons de l'atelier du sculpteur : une immersion dans l'atelier du sculpteur, un espace didactique avec vidéos et ébauches de moulages retraçant les étapes de création d'une sculpture.



Illustration 64 : à gauche le moulage de la Tête de l'éloquence de Bourdelle; à gauche, en haut le cartel de la sculpture de Bourdelle, en bas moulage de la sculpture Lion au serpent de Barye © photos de l'auteur, 2017.

Pour l'accessibilité du public déficient visuel, elle est ici inspirée de celle déployée dans la Galerie tactile du Louvre : avec la bague métallique sur la rampe et la bande podotactile au sol, l'extrait de matériau de l'œuvre originale quand celui-ci n'est pas le matériau de la copie (voir photos précédentes). Nous notons une différence concernant la traduction braille qui ici est superposée sur le texte du cartel, ainsi que dans le positionnement de la bague métallique qui se situe entre le cartel et la statue alors qu'au Louvre elle est placée avant le cartel et l'œuvre.

Concernant l'accessibilité des autres publics fragilisés, elle n'est pas détaillée. Les vidéos de l'espace introductif sont traduites en LSF et contrastées pour les sourds Usher mais les audioguides eux ne sont pas adaptés. Les livrets mode d'emploi et audioguide, sont déployés pour le grand public et transposés dans des dispositifs adaptés pour les publics déficients visuels : mode d'emploi en braille et gros caractères, audioguide avec touches braille et gros chiffres. À noter la création de trois audioguides pour l'exposition temporaire : adultes, enfant et public déficient visuel. Ne pas utiliser le même outil de médiation pour tous amène à ne pas considérer une conception universelle.

L'espace enfants est destiné au jeune public, en cela il ne peut pas non plus être considéré comme universel. Pourtant, l'aspect ludique et sensoriel peut s'adresser aux autres publics avec lesquels le musée travaille à partir de la méthode Montessori, tels que les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et les primo-arrivants. Il n'y a pas d'autre mention d'adaptation pour d'autres publics du handicap. Une adaptation destinée aux publics du champ social, sur le même principe semble-t-il que le Sens du détail, avec des cartes. Selon notre analyse, les publics cibles de cette exposition sont le grand public et le public déficient visuel. Seule la dimension tactile semble pouvoir être considérée comme universelle.

Lors des visites en individuel, l'exercice d'échauffement des mains a lieu dans l'espace introductif. En visites guidées, le médiateur procède à une gym des mains (dispensée dans la formation par le Louvre et a priori réalisée pendant les ateliers de la Galerie tactile du Louvre) et associe les visiteurs en binôme pour se relayer et s'entraider dans la découverte tactile. Cette association est très intéressante et nous relevons deux raisons principales. D'une part, ce binôme permet de se rassurer pendant l'exploration tactile. En effet, une sensation de perte de repères, extrêmement déstabilisante peut survenir lorsque l'on ne reconnaît pas ce que l'on touche. D'autre part, observer quelqu'un toucher et découvrir une sculpture avec ses mains, en le décrivant oralement, permet de regarder déjà la sculpture autrement.

Nous avons assisté à cinq visites de l'exposition *L'art et la matière* : la première seule, sans

médiateur, ni audioguide, ni mise en contexte des mains, sans bandeau sur les yeux et en touchant très peu ; la seconde visite en binôme avec un inconnu, par une médiatrice du musée, mise en contexte yeux fermés, gym des mains, et bandeau sur les yeux ; la troisième visite en binôme avec un proche, par la même médiatrice du musée, mise en contexte yeux fermés, avec bandeau sur les yeux ; la quatrième visite en binôme avec une médiatrice du musée, par la médiatrice temporaire, mise en contexte avec bandeau, gym des mains différemment menée, complétée de manipulations et échanges d'objets entre visiteurs (donc double moment avec bandeau : mise en contexte et visite tactile) ; la cinquième visite, seule avec l'audioguide, sans médiateur humain, très très rapide mise en contexte dans l'audioguide, yeux fermés.

Au-delà de l'observation des visites, le fait d'y participer nous a fait vivre une véritable évolution personnelle de notre sens du toucher. Au bout de quatre visites dont une à peine du bout des doigts et trois avec bandeau et découverte en duo avec une deuxième personne, nous avons développé des souvenirs tactiles, une mémoire tactile, que nous évaluons en deux niveaux : d'une part, une reconnaissance de la sculpture connue par le toucher, à nouveau par le toucher ; d'autre part, après la reconnaissance, la persistance du souvenir de zones qui ont déclenché l'identification. C'est lors de la visite avec la médiatrice temporaire que nous avons ressenti ce déclenchement de souvenirs tactiles, nous l'avons donc abordé avec elle et les autres visiteurs. Ainsi, nous avons appris que c'est de cette façon que la médiatrice temporaire a construit l'audioguide et a validé les moulages.

À la fin de l'exposition, le visiteur est invité à retrouver les œuvres originales dans le musée. Par contre, il n'est pas fait mention des autres sculptures à toucher dans la collection permanente. Enfin, à la sortie de l'atrium, un panneau invite le visiteur, voyant, à prolonger l'expérience dans les collections permanentes et à découvrir l'exposition de Sophie Calle, nommée *Les Aveugles, 1986* (voir photos ci-après). Concrètement, douze personnes aveugles de naissance, sont prises en photo en noir et blanc par l'artiste, et décrivent leur « image de la beauté » retranscrite dans un cours texte. Une ou deux photos et parfois aucune, illustrent cette description. Par ces témoignages sincères et ces portraits resserrés, parfois durs, montrant des yeux abîmés, cette exposition prolonge la place accordée aux personnes déficientes visuelles à l'occasion de l’exposition temporaire, par ce travail contemporain.



Au musée Rodin, il y a une femme avec des seins très érotiques et des fesses géniales. Elle est douce, elle est belle.



Le beau, j'en ai fait mon deuil. Je n'ai pas besoin de la beauté, je n'ai pas besoin d'images dans le cerveau. Comme je ne peux pas apprécier la beauté, je l'ai toujours fuie.

Illustration 65 : Les Aveugles, 1986, Sophie Calle ; à gauche Rodin et à droite Mon deuil © photos de l'auteur, 2017.

Par ailleurs, la vocation de cette exposition est d'être itinérante. L'exposition se base pour moitié sur les moulages du Louvre, mais avec l'ajout de consignes pour les publics voyants, développés par la médiatrice temporaire, déficiente visuelle. En cela, l'exposition est considérée comme une itinérance de la Galerie tactile par le Chef du service Éducation et Formation au musée du Louvre. En effet, cela rentre dans le processus classique de l'itinérance de la Galerie tactile du Louvre, avec le prêt d'œuvres et l'ajout de copies du musée receveur. Le fait de pouvoir tourner autour des sculptures représente pour ce professionnel du Louvre une autre évolution. Ainsi, pour le musée du Louvre, il s'agit « de partager son expertise en matière de démocratisation culturelle et de développement de nouveaux publics » (Rapport d'activité musée du Louvre, 2017 : 130), et de prolonger ce travail :

> c'est ce que le musée Fabre a montré, la question du tactile bien sûr qu'elle est pour tout le monde ! Et d'ailleurs j'ai l'impression mais c'est ce que nous disait notre collègue à Fabre, c'est la vraie réussite c'est de se rendre compte du public non déficient visuel qui a pris du plaisir et en même temps qui a été sensibilisé au handicap par cette visite, c'est génial ! (chargée du champ social du musée du Louvre).

Dans la continuité de la Galerie tactile du Louvre, l'exposition du musée Fabre va elle-même itinérer (Rodez, Lyon, Vizy, Nantes, Lille, Bordeaux), avec l'objectif de sensibiliser les musées receveurs. Nous formalisons notre analyse dans le tableau page suivante.

DISPOSITIF DE MÉDIATION 25		**Musée Fabre** **problématique médico-sociale : déficience visuelle** **EXPOSITION L'ART ET LA MATIÈRE**
MUSÉE	**Service des publics**	
	. personnel dédié au projet	. en autonomie
	. terminologie employée	. tous les visiteurs
	Par rapport à la problématique	
	. méthodologie / inspiration	. expérience tactile / Galerie tactile du Louvre
	. concepteur (formé)	. personne aveugle embauchée temporairement
	. médiateur (formé)	. médiateur sensibilisé
	Offre de médiation	
	. visibilité	. partout : exposition temporaire
	. sur demande ou pré-construite	. pré-construite
	. fluidité (réservation, préparation...)	. permanente, le temps de l'exposition
PUBLIC	**Groupe**	
	. constitution, identification	. pas de critères, disponible pour tous les visiteurs
	. visiteurs fragilisés	. déficients visuels et tous potentiellement
	. autonomie ou accompagnateur	. autonomie
	Aménagement	
	. convivialité (goûter...)	. liberté et sécurité de déplacement
	. confort (siège..)	. non
	Support	
	. sur le contenu (livret...)	. audioguide et livret mode d'emploi adaptés
	. dérivé (souvenir...)	. non
MÉDIATION	**Dispositif**	
	. co-concepteur (formé)	.
	. co-médiateur (formé)	. autonomie
	Œuvres	
	. lieu	. atrium Richet
	. présélection	. oui
	. support pour	. découverte tactile
	Étapes vers l'inclusion	
	. intégration : adaptation (sur-mesure, dédiée), accessible	. développement du toucher => **accessibilité universelle**
	. inclusion : universalité (ou piste)	. piste d'universalité : tactile
	. au-delà (implication, soin...)	. implication physique du visiteur dans l'exploration
	Dispositif de médiation	**Visite tactile en autonomie**
	Maîtrise de la problématique	**Appui sur une médiatrice aveugle**
	Médiateur	**Absent**

BILAN. MUSÉE FABRE

Pour synthétiser notre étude de la prise en compte du public fragilisé par le musée Fabre, nous la positionnons majoritairement dans l'intégration avec de nombreuses pistes vers l'inclusion. Le public du champ social est lui traité à part et s'appuie intégralement sur la présence des accompagnateurs. Il s'agit donc d'une intégration proposée en amont, en hors les murs, la médiation du musée intramuros n'étant pas impactée en termes de réflexion sur l'inclusion. Une première piste d'inclusion réside dans l'implication sur le long terme des médiateurs auprès des partenaires pour des projets de un à trois ans. Ce processus semble favoriser la porosité et l'acquisition des connaissances, voire la formation des médiateurs, qui appliquent ces acquis en dehors des projets spécifiques. Autre piste d'inclusion, une exposition menée par le Service des publics, a favorisé la transversalité des connaissances qui a pu se réaliser mais de manière confidentielle, sans aller selon nous jusqu'au bout de la démarche d'accessibilité ou de conception universelle. Dernière piste d'inclusion, l'appui sur un public fragilisé pour construire une médiation innovante pour le grand public de cette exposition est une façon d'inclure les publics déficients visuels et d'inclure également professionnellement la médiatrice déficiente visuelle.

Nous proposons de conclure cette étude par le tableau récapitulatif suivant :

Rapport au public fragilisé	MUSÉE FABRE
DISCOURS . terminologie orale . terminologie écrite . visibilité des offres	 . publics spécifiques . usagers (site internet) . onglet handicap et champ social sur le site internet
INTÉGRATION	. outil hors les murs pour tout le public du champ social . adaptation sur-mesure dans projets spécifiques annuels . appui sur le savoir d'un partenaire extérieur . apprentissage des problématiques . pas d'hybridation mais probable porosité et formation
INCLUSION	. transversalité de la sensorialité adaptée de Montessori . inclusion favorisée par apprentissage des problématiques . intention d'universalité par appui sur un public fragilisé . intention d'inclusion professionnelle de public fragilisé . intuition de la place du professionnel de la santé
AU-DELÀ (implication, soin...)	. citoyenneté

2.3. LA PHASE COMPARATIVE

Dans cette phase que nous nommons comparative, nous étudions des musées internationaux pionniers dans les approches des publics fragilisés. Cependant, nous souhaitons marquer les différences entre la France et le Canada ou les États-Unis, en termes de lois (notamment sur l'accessibilité), de mentalités (par exemple la non distinction entre handicap et champ social), de société (la fédération des personnes par communautés). C'est pourquoi nous souhaitons isoler ces deux musées précurseurs que sont le MBAM et le MoMA, qui sont de plus des musées privés.

Des accords ont été passés récemment entre France et Canada pour favoriser les échanges entre responsables des Service des publics des musées, ainsi que les visites entre les musées de notre sélection, en plus du FRAME (notamment incluant le musée du Louvre qui n'en fait pas partie). Le MoMA, lui, est la référence incontournable particulièrement sur son approche des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, influant sur toutes les réflexions, du MBAM au Louvre.

2.3.1. Le Musée des Beaux-Arts de Montréal

Nous avons étudié le Musée des Beaux-Arts de Montréal (MBAM) de décembre 2016 à mai 2018. Nous avons procédé à un entretien exploratoire avec le directeur de l'éducation et du mieux-être et la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires. Nous avons ensuite rencontré le directeur de l'éducation et du mieux-être lors des rencontres FRAME à Montpellier, et deux art-thérapeutes du musée dont l'art-thérapeute à temps plein lors d'un colloque sur l'art-thérapie à Toulouse. Nous sommes restée quatre jours avec l'équipe du Département de l'Éducation et du Mieux-être (DEM) du musée à Montréal, pendant lesquels nous nous sommes entretenue avec sept personnes : le directeur de l'éducation et du mieux-être, la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires, la responsable du mieux-être, deux médiateurs du musée, une guide bénévole, et l'art-thérapeute du musée. Nous avons également suivi plusieurs réunions des nombreux projets du DEM.

Nous avons pu suivre deux visites à destination des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, par deux médiateurs différents (ceux que nous avons interrogés). L'un est le plus récent médiateur sur ce public, nous avons assisté à sa première visite. L'autre médiatrice est la deuxième plus ancienne du musée, elle a l'habitude de ce public et de ces visiteurs réguliers. Nous n'avons pas pu assister à la visite à destination des publics déficients visuels, ni de personnes en apprentissage du français, ces visites ayant lieu au même moment que la visite Alzheimer. Nous avons cependant interrogé la guide bénévole formée à la prise en charge des déficients visuels et à l'origine du projet. Nous avons aussi suivi une visite d'un projet pilote d'observation intensive destiné aux étudiants en médecine. Nous avons également assisté à un atelier de la Ruche d'art encadré par l'art-thérapeute.

Nous rassemblons dans le tableau page suivante, la liste des travaux effectués au Musée des Beaux-Arts de Montréal. De plus, nous avons rassemblé tout le détail de nos matériaux (dont la retranscription des entretiens) dans l'annexe V consacrée au MBAM.

Dans cette sous-partie consacrée au Musée des Beaux-Arts de Montréal, nous présenterons la place accordée aux publics fragilisés par le Département de l'Éducation et du Mieux-être, puis notre analyse des démarches d'inclusion, avant de détailler les dispositifs de médiation que nous avons étudiés.

8 entretiens (enregistrements retranscrits)	• le directeur de l'éducation et du mieux-être et la responsable des programmes éducatifs (7 décembre 2016) • le directeur de l'éducation et du mieux-être (16 mai 2018) • la responsable et conceptrice des programmes dédiés aux organismes communautaires (17 mai 2018) • la responsable du mieux-être (17 mai 2018) • le plus récent médiateur des visites Alzheimer (15 mai 2018), • une des plus anciennes médiatrices des visites Alzheimer (15 mai 2018) • une guide bénévole formée à la prise en charge des déficients visuels et à l'origine du projet (18 mai 2018) • l'art-thérapeute muséal (16 mai 2018)
2 observations de visites (prises de notes)	• 2 visites dédiées aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer (15 et 18 mai 2018)
Autres (prise de notes)	• Ruche d'art : atelier ouvert gratuitement à tous 2 après-midi par semaine pour créer en autonomie mais encadré par l'art-thérapeute muséal et des médiateurs. Salle dans le musée mais entrée à part, ne permet pas d'accéder gratuitement aux salles, atelier déconnecté des œuvres du musée. • visite du projet pilote d'observation intense à destination des étudiants en médecine (en option à l'université McGill) : le but est de développer son empathie et de diagnostiquer des pathologies (dont celle du personnage de l'œuvre), et d'augmenter la tolérance envers l'ambiguïté. • suivi de plusieurs réunions avec le directeur du DEM autour de nombreux projets (défilé des fiertés, musée des enfants, droits des œuvres pour reproduction ou altération…) • rencontre du réseau FRAME (17 mars 2017) • colloque « Art-thérapie : du statut des productions à leur exposition » (23 juin 2017)
Documents recueillis	• site internet du musée • application • programme papier • « Manifeste pour un musée des beaux-arts humaniste » par la directrice du musée (Bondil, 2016)

2.3.1.1. « Organismes communautaires » : positionnement du Département de l'Éducation et du Mieux-être

Nous abordons ici les caractéristiques du MBAM et du DEM dans l'approche des publics fragilisés. Nous définirons premièrement les termes utilisés au musée pour désigner des approches particulières, deuxièmement nous étudierons la visibilité de ses actions envers les publics fragilisés, troisièmement nous détaillerons les acteurs de la médiation.

2.3.1.1.1. Le mieux-être, la muséothérapie et un musée humaniste

Le Département de l'Éducation et du Mieux-être du Musée des Beaux-Arts de Montréal est composé de plusieurs responsables chargés des programmes éducatifs :

> le département, en tant que tel, gère à la fois : la responsable des programmes éducatifs pour les guides bénévoles et les programmes interculturels s'occupe des visites guidées avec l'association des guides bénévoles ; la responsable des activités culturelles s'occupe des conférences, des films pour le grand public mais aussi pour les membres VIP ; la responsable des programmes éducatifs pour les familles et les écoles s'occupe plus particulièrement du scolaire ; la conceptrice pour l'éducation et le chargé de projets pour les ressources pédagogiques s'occupent du scolaire avec « ÉducArt » et la conceptrice pour l'éducation s'occupe beaucoup plus de la diversité maintenant ; on a deux médiatrices muséales qui s'occupent des personnes âgées ou des familles ; on a la responsable des programmes éducatifs pour le mieux-être et la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires qui s'occupent des programmes d'accessibilité, d'inclusion, la première c'est beaucoup plus dans une approche jeunesse, la seconde c'est beaucoup plus dans une approche adulte ; la première s'occupe aussi de tout le programme autistique alors que la seconde est dans le programme Alzheimer ; moi je m'occupe beaucoup plus de la recherche d'une manière globale, les partenariats et toutes ces choses-là ; et l'art-thérapeute muséal qui s'occupe de l'art-thérapie. (directeur de l'Éducation et du Mieux-être).

Plusieurs de ces responsables travaillent sur les projets avec les publics fragilisés, appelés ici clientèles vulnérables. Le MBAM travaille essentiellement avec des organismes communautaires, l'équivalent des associations en France :

> On parle d'organismes communautaires à but non lucratif qui travaillent avec des clientèles vulnérables. Par exemple on a douze secteurs différents sur le *Musée en partage* : des personnes handicapées, des personnes âgées, des personnes avec des problématiques en santé mentale, des familles défavorisées, des jeunes à risque... (responsable des programmes éducatifs adultes et organismes communautaires).

Rappelons qu'en Amérique du Nord, les sociétés s'organisent autour de communautés, on parle aussi de sociocommunautaire. Au MBAM, ces partenariats comptent près de quatre cent organismes

communautaires ce qui constituent vingt-six mille participants au niveau du sociocommunautaire, sur les « plus de trois-cent mille participants à des activités, au total » (directeur de l'Éducation et du Mieux-être), et plus d'un million de visiteurs sur l'année. Le musée développe de nombreux programmes en lien avec la santé et souhaite explorer l'impact du musée dans le rétablissement des personnes, et plus globalement les effets de l'art. Quelques exemples de projets de recherche innovants : personnes souffrant de troubles alimentaires (anorexie, boulimie), personnes souffrant d'arythmie, les parcours migratoires de migrants... C'est le premier musée au monde à intégrer un espace santé dans le musée et à engager un art-thérapeute muséal à temps plein. Il consacre également au sein du musée, un espace de trois mille cinq cent quatre-vingt-huit mètres carrés à l'éducation et au mieux-être dont douze studios de création, deux espaces d'expositions éducatives (ÉducExpo), un espace de création libre ouverte à tous (Ruche d'art), etc. Des actions touchant de nombreux publics fragilisés et proposées gratuitement, qui semblent cependant généralisables dans tous les musées à condition de disposer de budget, moyen, temps, infrastructure et personnel nécessaires :

> c'est sûr que ça prend un support financier aussi qui n'est pas toujours disponible à tous les musées parce que nous offrir la gratuité c'est un gros morceau déjà et c''est tout le temps qu'on dédie à ces programmes-là qu'il faut prendre en considération. Et c'est peut-être pas tous les musées qui ont l'appui financier pour faire ce genre de programme aussi élaboré. Je sais qu'il y a des musées qui vont travailler avec certaines clientèles très très spécifiques mais d'avoir un programme aussi large que le notre, on est chanceux d'avoir l'appui de plusieurs fondations, d'individus, d'entreprises etc... on est très chanceux d'avoir ça. (responsable des programmes éducatifs adultes et organismes communautaires).

En effet, le MBAM est un musée privé qui bénéficie de fonds privés mais également de subvention d'état. Néanmoins, cette implication envers les publics fragilisés se démarque des autres musées canadiens :

> A ma connaissance, ici au Canada, il y en a très peu qui sont aussi élaborés que le notre. Mais je sais que dans les musées de Grande-Bretagne, je pense au Withmore à Manchester, qui font énormément pour le musée, et qui touchent des gens dans les hôpitaux qui souffrent de différentes maladies etc.. Les anglais font ça depuis très très longtemps. (responsable des programmes éducatifs adultes et organismes communautaires).

Le MBAM s'inspire de l'Angleterre à plusieurs niveaux : par rapport à la gratuité (seulement pour les clientèles vulnérables au MBAM contre la collection permanente gratuite pour tous dans les musées anglais), à la présence d'art-thérapeutes, ainsi qu'aux prescriptions muséales et culturelles. En Angleterre est également courant le lien entre art et santé à travers les projets entre université de médecine et musée. Il est intéressant de noter la prégnance de cette inspiration anglaise, référence

qui semble peu mobilisée en France, pourtant pays frontalier, qui se tourne vers les États-Unis et le Canada.

L'Angleterre développe notamment une approche centrée non pas sur la maladie mais sur le bien-être. Au Québec, le terme de bien-être est connoté car employé pour désigner l'aide sociale, auparavant appelé bien-être social. On lui préfère alors le terme de mieux-être. Au MBAM, le mieux-être est lié à la santé prise dans son acception la plus large : « toute la santé, il n'y a pas que la santé physique, il y a la santé sociale, émotive, personnelle… » (responsable des programmes éducatifs mieux-être). Dans le mieux-être sont donc menés des projets autour de la santé, dans l'objectif de se sentir mieux, de s'épanouir, avec des objectifs psychosociaux et parfois artistiques. Quelques exemples de problématiques des partenaires : pédiatrie sociale (médical à l'extérieur des lieux de soins), polarisation sociale (extrémisme radical), autisme, Asperger. Concrètement, dans l'exemple du projet avec les personnes Asperger avec un travail sur les émotions avant d'aller à la recherche d'œuvres dans le musée, représentant ces émotions :

> les personnes vivant avec le syndrome d'Asperger, eux ils voulaient travailler avec les émotions donc les nommer, les décoder, les interpréter, tout ça. Donc il y avait une grosse base psychosociale au début c'est-à-dire pendant la première heure c'est vraiment un enseignement. Ensuite on allait dans les salles et on choisissait des œuvres […] qui représentaient, en gros, ces émotions-là et puis on en parlait et dans la deuxième heure c'était de l'art-thérapie donc c'était mené par l'art-thérapeute muséal et on faisait de l'art thérapie. (responsable des programmes éducatifs mieux-être).

La présence de l'art-thérapie n'est pas nécessairement corrélée aux projets de mieux-être, et s'en dissocie :

> Le mieux-être c'est de rencontrer la personne où qu'elle soit à ce moment et d'offrir une expérience qui augmente le bonheur. En art-thérapie on essaie de cibler les forces mais aussi d'encadrer les faiblesses, de soutenir les faiblesses, de travailler avec la profondeur de l'existence humaine (art-thérapeute muséal).

C'est avant tout l'intégration des publics qui est visée dans le mieux-être : « le volet plus ce qu'on dit mieux-être, […] est plus sur la frontière de l'accessibilité : ce sont qui les populations que le musée ne sert pas encore ? Comment est-ce qu'on peut les inviter ? » (art-thérapeute muséal). Dans cet exemple du projet avec les personnes Asperger, un objectif social est poursuivi. Il sera mis en œuvre, par le partage de visites, de création mais aussi de temps repas, amenant une autre dimension de convivialité et favorisant la création de liens sociaux.

Un autre terme utilisé au MBAM est celui de muséothérapie, notamment par la directrice du

musée : « je souhaite nous positionner comme musée-laboratoire pour le mieux-être et la santé, épaulés par notre comité expert en arts et sciences : la muséothérapie est à inventer » (Bondil, 2016). Nous avons interrogés les professionnels rencontrés au musée sur ce terme qui englobe tous les bienfaits d'une visite au musée, au-delà de toute intervention d'acteurs ou de méthodes. L'art-thérapeute muséal dissocie notamment l'art-thérapie muséale, de la muséothérapie :

> muséothérapie […] pour moi ça répond plus à l'effet thérapeutique des musées. Donc pas nécessairement mais pas exclusivement dans une approche art-thérapie mais vraiment d'être avec ma famille, avec un guide bénévole, une médiatrice, toute seule devant une œuvre qui me parle. Ça c'est l'effet social aussi que « j'ai rencontré du monde que je ne connais pas avant la visite, j'ai pris un cours, je suis venu avec mon groupe scolaire etc. », que le musée offre. C'est très difficile de développer les données sur cette idée « c'est quoi la muséothérapie ? », mais si on prend les racines du mot, thérapie c'est le soutien de l'âme. […] et thérapie dans le milieu muséal, donc comment est-ce que le musée sert à soutenir l'âme du public. (art-thérapeute muséal).

Cette très belle définition de la muséothérapie, présente donc le musée comme soutien de l'âme des visiteurs.

Une dernière particularité du MBAM est de revendiquer une approche humaniste :

> L'art est humaniste : il échappe au sectarisme de ses professionnels. En fait il doit échapper – je dirais réchapper – à leur monologue interprétatif. Les artistes créent des œuvres polyglottes, qui s'adressent librement, sans langue officielle, à tous et chacun. Nos collections traduisent leur universalisme. […] Je considère que notre collection comme étant encyclopédique car elle peut nourrir une approche universaliste : nos œuvres sont comme les mots d'un dictionnaire du monde. (Bondil, 2016).

Un musée souhaité humaniste et universaliste par la directrice du musée dans ce « Manifeste pour un musée des beaux-arts humaniste ». La responsable des programmes éducatifs pour le mieux-être définit également cette approche : « une espèce d'attitude, et c'est une des raisons pour lesquelles je crois que on a un musée humaniste, parce que on a une vision humaniste de présence avec l'autre, les autres. […] on vit l'accueil ».

De façon plus générale, la directrice du musée positionne le MBAM dans un engagement humain et politique : « Nous portons un projet politique, au sens étymologique du terme, soit œuvrer pour le bien de la cité […] nous voulons positionner le Musée, comme un acteur engagé du progrès social. » (Bondil, 2016).

2.3.1.1.2. *UNE VISIBILITÉ PRIORITAIRE*

Il est important de noter que les visiteurs individuels ne sont ciblés par aucun de ces programmes à destination des personnes prises en charge par des organismes communautaires (à part la Ruche d'art, nous y reviendrons dans un prochain point). Cela explique selon nous l'absence de visibilité de ces offres sur les programmes papier hebdomadaires du musée destinés au grand public, car il ne peut y participer. Cependant, une très grande visibilité de ces offres est favorisée par de nombreux articles qui suscitent un intérêt localement et même mondialement. De plus, de multiples projets en cours sont détaillés sur le site internet du musée[173], que nous nous proposons d'analyser sommairement. Parmi les cinq onglets du menu, un onglet est spécifiquement dédié à l'éducation et l'art-thérapie (voir capture écran ci-après). Il s'agit du second onglet du menu, après les « expositions et collections » et avant tout de même, le « calendrier culturel » pour le grand public. À l'intérieur de cet onglet « éducation et art-thérapie » se déclinent les différents projets : la première rubrique « à propos » offre entre autre de proposer son projet sur-mesure au musée, il s'adresse donc aux organismes communautaires ; une seconde rubrique « éducation » se centre sur les offres pour les scolaires avec également la plateforme pédagogique ÉducArt mettant à disposition les œuvres du musée pour les enseignants ; une troisième rubrique « art-thérapie et mieux-être » détaille des projets en ce sens ; la quatrième rubrique « accessibilité et inclusion » est consacrée aux programmes du *Musée en partage* ; et ce n'est qu'au cinquième bloc, qu'apparaissent les « activités culturelles » pour le grand public catégorisé entre adultes, enfants et familles, aînés, entreprises, et ÉducExpo. Il est étonnant de voir cette inversion d'ordre, de priorité si l'on peut dire, en comparaison avec les sites internet français.

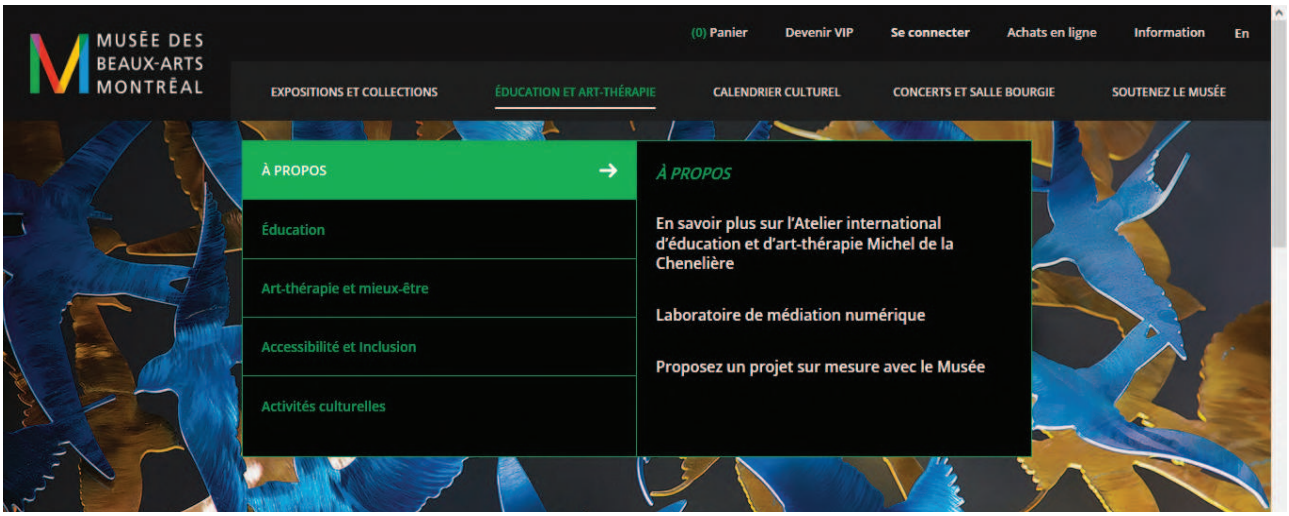


Illustration 66 : capture écran du site internet du MBAM, 2019

173 Site internet du MBAM. [en ligne] URL : https://www.mbam.qc.ca/ [consulté le 6 septembre 2019].

L'application quant à elle, est tournée exclusivement vers l'offre grand public et propose un extrait du calendrier culturel. Grâce à la géolocalisation, le visiteur peut également se repérer sur un plan, accéder à quelques propositions de parcours de visite ainsi que des audioguides. Puis des informations pratiques sont rappelées, la plupart par un renvoi vers le site internet du musée. Selon nous, cet outil vise à plus d'autonomie pour le visiteur individuel, il ne concerne donc pas les visiteurs en groupe qui sont guidés par des médiateurs ou guides bénévoles.

2.3.1.1.3. Une médiation mise en œuvre par médiateurs et guides-bénévoles

La médiation du musée est assurée par deux catégories d'acteurs que sont la trentaine de médiateurs et les deux-cents guides bénévoles. Ils ont des missions différentes, ne travaillent pas ensemble et ne sont pas gérés par le même responsable. Nous étudierons ces acteurs tour à tour.

Les médiateurs interviennent sur des programmes gérés en amont par les responsables des programmes éducatifs, notamment pour les groupes communautaires et le mieux-être. Ces responsables rencontrent les partenaires, les accompagnateurs des structures, puis co-construisent un projet, un scénario et déterminent les besoins en termes de médiation, le nombre de visites, fixent les horaires. Ensuite est fait un appel à candidature auprès des médiateurs, qui se positionnent en fonction de leur intérêt et disponibilité, en motivant leur réponse. Un ordre de priorité par ancienneté entre également en jeu. Ainsi un médiateur travaillant au musée depuis six ans n'avait pas encore guidé de visite avec le public Alzheimer. S'ils choisissent leurs horaires et sont à temps partiel, les médiateurs sont néanmoins dépendants de la demande, qui elle-même est fortement corrélée au succès des expositions temporaires. Selon les projets ou selon l'ancienneté, certains médiateurs sont associés à ce travail sur les scénarios de visite. Par ailleurs, une différence fondamentale est établie entre des programmes ouverts à certains organismes communautaires avec une rotation de médiateurs, et des projets spéciaux avec des groupes et des objectifs plus précis suivis par le même médiateur sur la durée.

L'accompagnateur est toujours présent avec le médiateur et le groupe, sauf rarement dans le cas de grands groupes à diviser (plutôt pour les scolaires). Le format est souvent celui de visite-création, et ce depuis le début du musée, comme c'est traditionnellement le cas aux États-Unis. C'est d'ailleurs cette polyvalence qui caractérise les médiateurs, dont les compétences en Histoire de l'art et/ou en création artistique (certains sont même des artistes) leur permettent d'assurer cette double approche de visite suivie d'atelier pratique :

> La pratique artistique est réservée aux médiateurs et c'est normal, en fait, parce que c'est vraiment toute une expertise. Il y a beaucoup d'artistes, enfin il y a beaucoup de médiateurs qui sont toujours artistes d'ailleurs, qui ont une pratique à côté et c'est ce qu'on essaie de valoriser, en fait, dans ce nouveau projet. (directeur de l'Éducation et du mieux-être).

Douze salles sont réservées aux ateliers dans le musée et sont appelées Studios. Les médiateurs ne font pas de visites guidées au sens strict du terme, mais suivent des scénarios :

> nous c'est comme une activité, une visite aussi mais qui n'est pas nécessairement guidée, on n'appelle pas ça vraiment une visite guidée, mais c'est plus comme un échange, un scénario qu'on fait, mais c'est vraiment axé sur l'échange, l'observation, tout ça. […] nous, dans le fond, c'est une approche qui est pour nous amener également à la création, à regarder comment les artistes ont fait ça, par exemple, comment après ils ont brisé les règles et comment nous, dans l'atelier on n'est pas obligé non plus de s'en tenir à toutes les règles préétablies, on peut briser les règles aussi (médiatrice du musée).

Le titre de médiateur est récent, avant il s'agissait d'éducateur muséal : « oui, ça fait trois ans, je pense, qu'on s'appelle médiateur, avant c'était éducateur. Parce que éducateur ça pouvait être confondant parce que c'était un terme qui était plus anglais *museum educator.* » (médiatrice du musée). La responsable des programmes éducatifs pour le mieux-être précise ce changement de vocabulaire :

> avant on utilisait le mot éducation qui signifie un peu une transmission des savoirs disons verticale « je sais et toi non et je vais t'indiquer qu'est-ce que ça représente ceci », alors c'est plus vertical. Mais là avec l'évolution du musée, du moins avec les publics pour lesquels on avait beaucoup de projets, et pour lesquels on faisait beaucoup de liens sociaux avec, on dirait qu'on s'est ouvert à plusieurs savoirs. Et donc la relation est plus horizontale, donc le terme médiateur est devenu beaucoup plus global pour, oui tantôt faire la transmission des savoirs peut être plus disons verticale, mais tantôt c'est la transmission des savoirs, plus horizontale, dans le sens « ok, moi je vais te dire ce que je pense, et toi ? ah ! tu as un autre vécu, tu as une autre expérience, et oui tu as le droit et tu peux me dire c'est quoi pour toi cette expérience-là que tu vis et ton interprétation, et… ». (responsable des programmes éducatifs mieux-être).

L'échange avec le visiteur semble lié à la terminologie du médiateur, en plus de l'association à la création. Un médiateur qui travaille au musée depuis six ans, nous livre sa vision de la médiation :

> c'est vraiment être le lien entre le public et entre les œuvres d'art, c'est un type de ce trait d'union capable de permettre aux gens de comprendre, démystifier un peu, l'art est souvent quelque chose que les gens voient comme étant fermé. Et donc c'est d'être ce pont-là, de permettre aux gens de comprendre, d'apprécier vraiment. C'est juste un pont entre le public général qui croit que l'art est quelque chose de très complexe et fermé et de leur faire faire apprécier ça, de leur faire comprendre que c'est pour tous, et que c'est pas obligé d'être un artiste reconnu, tout ça, d'être quelqu'un avec de grandes études pour apprécier l'art tout simplement. (médiateur du musée).

Nous percevons dans cette définition l'atelier comme une extension de la déconstruction de la complexité de l'art. Mais cela cible selon nous, uniquement des visiteurs peu enclins initialement à la découverte du musée.

La plus ancienne médiatrice, au musée depuis dix-sept ans, évoque les réactions positives des personnes grâce à la pratique artistique :

> elle, son défi c'était de finir quelque chose parce qu'elle n'est pas capable de finir quelque chose même si c'est fini, elle n'est pas capable de reconnaître que c'est fini. Puis là toutes les fois, elle était comme un peu fâchée, et puis finalement elle disait « bon, ben là il faut que j'accepte que c'est pas fini mais il faut que j'accepte comme de lâcher prise sur mon affaire, bon mais là, c'est fini », puis la dernière fois elle a dit « ah, ben, je suis fière, j'ai fini quelque chose aujourd'hui ». […] d'autres disent « moi je suis content puisque je suis resté calme aujourd'hui je ne me suis pas fâché contre ce que j'étais en train de faire » (médiatrice du musée).

Cette médiatrice évoque également la résonance de son travail avec les publics fragilisés :

> ce qui est intéressant c'est étudier un petit peu l'impact des programmes sur les personnes, celles qui reçoivent les services, mais il y a aussi, ce qui est intéressant aussi à regarder, c'est les impacts sur nous, dans notre vie personnelle. Parce que, j'avoue que avoir ces groupes-là particuliers, à mon horaire, ça fait que je suis devenue une autre personne, je suis devenue… je sais pas, on développe la compassion (médiatrice du musée).

La médiatrice nous confie qu'elle peut compter sur un soutien naturel dans l'équipe en cas de difficulté, pour évacuer les problèmes, de façon informelle.

Les guides bénévoles sont présents au musée depuis le commencement de l'éducation qui a débuté il y a vingt-cinq ans, avec deux personnes :

> En 1961, les membres du Comité féminin du Musée commencent à offrir des visites aux adultes et aux groupes scolaires. En 1965, l'Association des guides bénévoles du Musée des beaux-arts de Montréal voit le jour. Des visites guidées des expositions temporaires ainsi que des collections du MBAM sont proposées au grand public. (site internet du musée[174]).

Le guide bénévole fait donc partie d'une longue tradition[175]. Les programmes initiaux étaient orientés vers les scolaires et également pour la francisation. La particularité du public en

174 Site internet du MBAM. [en ligne] URL: https://www.mbam.qc.ca/association-des-guides-benevoles/ [consulté le 6 septembre 2019].

175 Les guides bénévoles ont également un calcul d'horaires différent, basé sur un minimum de deux périodes de deux mois de travail. Auxquelles peuvent s'ajouter d'autres heures à l'envie. Pendant ces unités de deux mois, le rythme varie. Dans l'exemple de l'exposition Picasso, la guide bénévole que nous avons interrogé proposait trente visites guidées sur deux mois. Les guides bénévoles peuvent également choisir la fréquence des visites par journée.

francisation, donc apprenant le français, dans le contexte de cette ville de Montréal à la fois francophone et anglophone, cible donc plusieurs catégories de population : des canadiens anglophones ou des primo-arrivants étrangers. Il existe également des visites en anglicisation, donc pour les personnes apprenant l'anglais. Médiateurs et guides bénévoles se partagent les visites pour ce public en francisation car ces visites sont très demandées. Ce sont les premières visites hors scolaire, proposées dans ce musée.

Les guides bénévoles font des visites guidées plutôt traditionnelles axées sur l'Histoire de l'art, alors que paradoxalement, ils n'ont pas les compétences initiales, mais un fort attrait, une motivation et une formation d'une année sanctionnée par un examen. Les guides bénévoles ont des tâches bien précises et différentes des médiateurs :

> Mais là, en fait, on est sur ce qu'on appelle « Les Rendez-vous ». Donc, ça ce sont des tapis qui sont posés au sol et qui donnent, en fait, un rendez-vous aux visiteurs en compagnie de guides bénévoles et qui permettent de discuter d'une œuvre d'art plus précisément... donc les guides bénévoles ont différents types d'activités : des visites guidées que ce soit, en fait des expos temporaires ou alors des collections permanentes ; ils travaillent également sur tout ce qui est des Rendez-vous comme ceux-ci ; ce sont aussi des guides ressources, donc ils sont présents dans les différentes expositions temporaires qu'on appelle « Les Expositions Découverte » comme les guides, en fait, qui permettent d'interagir avec les œuvres d'art. (directeur de l'Éducation et du Mieux-être).

Les guides bénévoles ne pratiquent pas d'atelier, seuls les médiateurs le peuvent et les art-thérapeutes. Les guides bénévoles voient également modifier leur mode de visite vers une approche tournée vers le « dialogisme » :

> la nouvelle mode de guider est beaucoup interactive, parce que c'est très américain ça. Et ici on développe beaucoup ça et c'est ce qu'on appelle ici le dialogisme. On questionne un peu les gens, on les fait intervenir. Et là voilà ma faiblesse. Moi j'ai de la difficulté avec ça encore, beaucoup parce que j'ai été entraînée à autre chose, j'ai enseigné, j'ai eu la parole longtemps, et moi de demander aux gens qu'est-ce qu'ils pensent d'une œuvre, sur l'heure que j'ai avec eux, pour tout ce que j'ai envie de leur dire, ça me demande beaucoup d'abnégation. Et je trouve ça difficile. J'essaie de le faire, mais... je sais pas c'est pas simple pour moi. Je suis là-dessus, je travaille là-dessus. (guide bénévole).

Ce n'est pas sans nous rappeler la situation des guides-conférencières au Louvre, à qui il est demandé de modifier leur discours par rapport aux publics fragilisés. Ici, c'est tout le discours de médiation pour tous qui tend à se modifier. Les formations des nouveaux guides bénévoles évoluent dans ce sens et tendent vers l'approche basée sur le dialogue des médiateurs, ce qui peut selon nous gommer la diversité de ces propositions. La guide bénévole que nous avons rencontrée dissocie actuellement le travail des médiateurs comme « facilitateurs » et le guide bénévole comme guide-

conférencier.

Pour dissocier la médiation de visite axée sur le dialogue et celle centrée sur l'Histoire de l'art, nous pouvons prendre l'exemple des visites en francisation. Les scénarios s'adaptent par exemple des programmes de groupes scolaires vers les adultes en francisation (un travail est actuellement en cours spécifiquement tourné vers les adultes) :

> À l'occasion on fait aussi des visites pour la francisation et même assez souvent parce que c'est très populaire. Il y a beaucoup, beaucoup de gens, des groupes qui viennent ici en francisation. Puis comme il y a trois niveaux : la francisation de base, les gens qui commencent, ensuite il y a l'intermédiaire et puis avancé. Alors on ne guide pas ça tout à fait de la même façon, bien entendu. Et c'est relativement, comment dire, ça nous questionne beaucoup parce qu'on a pas encore vraiment eu de formation comme telle pour ça. Et moi j'en souhaiterais bien, j'aimerais bien qu'on ait des pistes de travail. (guide bénévole).

Au contraire, les médiateurs semblent plus coutumiers de l'exercice :

> Pour les groupes de francisation c'est, souvent c'est les scénarios scolaires qu'on va adapter. On va simplement alors adapter notre niveau de langage, on va adapter, l'activité va être légèrement différente parce que l'on s'adresse à des adultes et c'est sensiblement les scénarios scolaires qu'on va offrir à ces gens-là, mais tout en l'adaptant, encore une fois. Ça fait toujours partie de la façon de travailler et de l'adapter selon les groupes, l'âge, tout ça. (médiateur du musée).

Les guides bénévoles sont formés aux visites classiques sous forme de conférences, ils ne suivent donc pas de scénarios. Ils peuvent être déstabilisés par ces visites différentes :

> parce que c'est pas pareil quand c'est des gens qui arrivent au pays puis qui comprennent pas du tout le français, que quand ils sont déjà avancés et puis quand on peut dialoguer avec eux. Et puis alors quel type de dialogue on peut avoir avec eux ? C'est toujours... on se demande, on se dit « est-ce qu'on les fait parler beaucoup ? ». Nous on guide en mettant l'accent sur du vocabulaire, mais c'est pas comme guider pour l'art formel ou tout ça… parce que, enfin, en même temps il ne faut pas trop tôt changer notre discours puisque ils viennent apprendre dans un contexte particulier qui est celui du muséal. Alors il faut parler d'art et c'est ça auquel ils s'attendent. Mais, en tout cas, moi, ça me questionne beaucoup, ça me tracasse, je cherche beaucoup dans ma tête de ce côté-là. Et à chaque fois j'essaie des choses nouvelles. Bon, mais c'est pas si simple (guide bénévole).

Cette modification du discours de la conférence vers le dialogue favorisant l'expression des personnes, renvoie à la guide bénévole que nous avons rencontrée, une appréhension par rapport à l'expression de paroles qu'elles ne sauraient pas gérer, et relevant plus de la thérapie :

> c'est sûr que des fois c'est touchant quand les gens se mettent à s'exprimer et puis à dire des choses très fortes sur leur propre vie en rapport avec ce qu'ils voient et c'est tout un temps, le temps psychothérapique. Qui est magnifique mais qui n'est pas le domaine où je me sens compétente, je ne saurais pas comment ramasser tout ça. J'ai peur un peu dans le fond, aussi de tout ça, j'ai peur. (guide bénévole).

Une appréhension qui nous apparaît fondée et qui est au centre de nos réflexions.

Ainsi, médiateurs et guides bénévoles se partagent les visites. Concernant les publics fragilisés certains sont gérés uniquement par les médiateurs, comme les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, d'autres gérés uniquement par les guides bénévoles, comme les personnes déficientes visuelles, et ils se partagent le public en francisation du fait de la forte demande.

La différence entre guides bénévoles et médiateurs, s'apparente à celle entre guides-conférenciers et médiateurs du musée du Louvre : les premiers tournés vers la visite-conférence, centrée sur l'Histoire de l'art, les seconds développant des approches basées sur l'échange pour appréhender différemment les publics.

2.3.1.2. INTÉGRATION ET INNOVATIONS INCLUSIVES

Nous développons à présent l'approche du musée en rapport avec l'intégration et l'inclusion des publics fragilisés. Nous abordons le programme phare du MBAM, le *Musée en partage*, puis nous questionnerons l'impact d'un professionnel de la santé dans le musée, enfin nous interrogerons la représentativité des personnes fragilisées afin de favoriser leur inclusion professionnelle.

2.3.1.2.1. L'INTÉGRATION PAR LE MUSÉE EN PARTAGE

Au Québec, il n'y a aucune obligation en termes d'accessibilité comme en France :

> on n'est pas aussi avancé qu'avec la France, vraiment pas du tout pour l'inclusion des personnes avec des handicaps physiques. Quand j'ai vu dans les musées tout ce qu'ils déployaient pour tous les handicaps : « *oh my God* ! » […] mais en même temps j'ai su que c'était comme une volonté politique en France qu'on a pas au Québec. On a une obligation d'être accessible au niveau du code du bâtiment, sans plus. (responsable des programmes éducatifs mieux-être).

Le développement des programmes envers les clientèles vulnérables s'est donc initié dès 1999 dans un objectif de développement des publics :

> quand le programme à commencé en 1999, on avait fait des études de clientèle et on a découvert un peu ce qu'on savait toujours c'est que le musée, les visiteurs d'un musée venaient d'un certain niveau socio-culturel, si vous voulez, des gens avec assez d'argent pour venir au musée, donc on disait mais si on continue comme ça on ne survivra pas, il faut élargir notre bassin de clientèle. Donc c'était vraiment pour aller chercher des gens qui ne venaient pas au musée et pour les encourager à venir. C'était un peu ça la spécificité du programme au musée, c'est qu'on voulait absolument que les groupes communautaires qui réservent avec nous, qui n'aient pas juste accès au musée en termes des expos puis des collections, mais on voulait qu'ils aient une activité encadrée. Et ça c'était à ce moment-là, il y a presque 20 ans, il y avait d'autres musées au Canada par exemple au AGO, Art Gallery of Ontario qui laissaient passer gratuit à des individus […] mais ce n'était pas encadré et nous on voulait faire cette différence-là. On trouvait que c'était essentiel que les groupes qui n'avaient pas l'habitude de venir au musée, aient une telle expérience où la visite c'est vraiment encadrée soit par une visite commentée ou par un atelier animé par nos médiateurs. Alors c'était dans ces débuts un programme d'accessibilité. (responsable des programmes éducatifs adultes et organismes communautaires).

L'idée fondamentale, au-delà de l'importance de la gratuité, est d'encadrer les publics fragilisés, par une visite guidée ou un atelier : « le *Musée en partage*, c'était vraiment mis sur pied pour que les groupes communautaires aient accès gratuitement au musée. » (responsable des programmes éducatifs pour le mieux-être). L'objectif de départ est donc de s'adresser aux organismes communautaires :

> ça avait plus de sens aussi parce que les organismes ils ont une certaine mission envers une certaine clientèle vulnérable et donc c'est ces populations-là qu'on voulait aller chercher. Le fait est que c'était dans un sens plus logique et plus facile d'aller par les organismes qui étaient déjà, qui avaient déjà des regroupements de personnes. (responsable des programmes éducatifs adultes et organismes communautaires).

L'autre objectif important nous semble être la régularité de ces programmes :

> depuis ces tous débuts, en 1999 le programme est passé la première année autour de 2 000 personnes qui avaient profité de la gratuité au musée, jusqu'à autour de 22 000 l'an passé. Donc une croissance assez extraordinaire. Dans ses débuts, dans les cinq premières années, à ce moment-là le programme s'appelait *Franchir le seuil du musée*, c'était vraiment d'offrir des activités éducatives régulières à nos clientèles communautaires, à qui on les offrait évidemment gratuitement. (responsable des programmes éducatifs adultes et organismes communautaires).

Le programme du *Musée en partage,* initialement *Franchir le seuil du musée,* rencontre rapidement une adhésion des organismes communautaires**.** Des partenaires qu'il a fallu démarcher au début du projet, avec comme publics cibles tous les publics fragilisés, les clientèles vulnérables :

> on est allé chercher les différentes clientèles qu'on voulait cibler à ce moment-là qui sont toutes les clientèles vulnérables : personnes âgées, personnes handicapées physiques et intellectuelles, personnes avec des problématiques en santé mentale, immigrants, réfugiés, familles en détresse, femmes en détresse, tout ça. (responsable des programmes éducatifs adultes et organismes communautaires).

Puis les organismes eux-mêmes ont voulu faire profiter tous les profils de personnes. De suite, la question de la formation a fait surface :

> Ce qui fallait faire aussi c'est donner des formations à nos médiateurs, à nos guides bénévoles. Et les formations étaient données par les personnes directement sur le terrain. Alors on avait une fille, on avait toute sorte de monde, et elle, elle parlait des particularités de travailler avec des jeunes de la rue. On avait une autre personne de la société de la santé mentale canadienne qui est venue nous parler des problématiques en santé mentale et comment travailler avec des personnes avec ces problématiques-là. Le fait est qu'on avait toute une série de formations dans les premières années, et c'était de la formation continue aussi, parce que, évidemment avec des nouvelles guides et des nouvelles médiatrices, c'est sûr qu'il faut continuer à former. (responsable des programmes éducatifs adultes et organismes communautaires).

Des formations régulières, dont les demandes proviennent des responsables, des médiateurs ou des bénévoles. Les médiateurs étant cependant amenés à travailler plus au contact des publics fragilisés :

> eh bien parfois oui, au *Musée en partage* on a des groupes comme ces Alzheimer, on a des groupes qui sont en insertion sociale, on a des groupes qui sont des gens de la rue. On a vraiment, c'est plus en santé mentale, plus en santé physique. Donc c'est vraiment très, très, très varié, la clientèle qui s'adresse à nous au Musée en partage. (médiateur du musée).

Les médiateurs sont donc formés aux problématiques de certains publics. Pour les autres, ils doivent s'adapter, en s'appuyant sur les accompagnateurs de l'organisme communautaire ou sur la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires :

> on a quelques formations qui sont axées sur les différentes clientèles. C'est pas nécessairement des formations très poussées, comme si je disais Alzheimer, on a eu une formation il y a déjà quelques années sur ça. Donc on serait bons pour un rafraîchissement, comme on pourrait dire. Mais voilà, sur certains publics on a une formation, sur d'autres on n'a pas nécessairement de formation, donc c'est vraiment à nous de s'adapter, de discuter avec les intervenants quand ils arrivent. Il y a la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires également qui peut nous apporter. (médiateur du musée).

Actuellement, le programme du *Musée en partage* comptabilise quatre-cent partenariats et continue d'évoluer grâce aux demandes des organismes communautaires et à la curiosité intellectuelle des responsables qui ne cessent de développer des projets pilotes. Ainsi, tous les

partenaires de projets sont les bienvenus :

> Nous ce qui intéresse le plus du musée, c'est vraiment des compétences et puis c'est au bénéfice des personnes qui viennent au musée. Donc, à partir du moment où l'on sent que le projet est accompagné par des personnes compétentes, ça peut être des personnes du milieu médical, ça peut être des personnes du milieu de l'éducation, ça peut être des personnes du musée en tant que telles, mais on trouve les meilleures ressources pour faire en sorte que l'activité qui se déroule est légitime et qu'il y ait une progression. (directeur de l'Éducation et du Mieux-être).

Les programmes les plus demandés sont en premier ceux en francisation et en second ceux en santé mentale. Nous illustrerons ces programmes du *Musée en partage* par notre étude du dispositif Alzheimer dans un point suivant consacré à l'étude des dispositifs.

Toujours dans ce programme du *Musée en partage* à l'attention des organismes communautaires, il est possible à ces derniers, sur demande, de réaliser des « projets spéciaux ». Un formulaire est d'ailleurs disponible sur le site internet du musée, dans l'onglet « éducation et art-thérapie », rubrique « à propos » : « Proposer un projet sur mesure avec le Musée »[176]. Ces projets spéciaux sont alors adaptés effectivement sur-mesure aux projets des accompagnateurs et co-construits avec eux :

> Dans les premières années, on n'a fait que quelques projets spéciaux avec les groupes mais il n'y avait pas grand chose en termes de projets spéciaux, c'est juste à partir de 2004 après avoir fait une série de *focus group* avec différents profils de clientèles, un commentaire qui revenait assez souvent c'est que les responsables de groupe voulaient de plus en plus des projets spéciaux ou des projets à long terme bâtis sur mesure pour leur clientèle. Donc à partir de 2004 on a commencé à offrir cette possibilité-là, de co-bâtir des projets avec les responsables de groupes. (responsable des programmes éducatifs adultes et organismes communautaires).

Concrètement, les projets spéciaux sont confiés à un médiateur qui gère le projet, il mène les visites et les ateliers sauf lors d'ateliers en art-thérapie qui nécessitent l'implication d'un art-thérapeute :

> quand on fait un projet spécial il y a toujours une partie visite qui est suivie par soit un atelier en art thérapie ou bien un atelier donné par nos médiateurs.[...] c'est l'éducateur [médiateur] qui est assigné à un groupe dans un projet spécial qui fait le suivi tout le long et qui fait l'animation et la conception des activités qu'ils vont faire. (responsable des programmes éducatifs adultes et organismes communautaires).

Sur le terrain, ces projets spéciaux proposent un accompagnement plus soutenu de la part du médiateur, un suivi d'un seul groupe de personnes pendant une période plus longue, généralement sur une année, sur plusieurs visites :

176 Site internet du MBAM. [en ligne] URL : https://www.mbam.qc.ca/ [consulté le 6 septembre 2019].

> alors, c'est des projets spéciaux, c'est plus… c'est comme les Alzheimer moi je les ai vus une seule fois comme ça, c'était une visite. Mais un projet spécial ça va être un médiateur qui va prendre en charge un groupe sur une plus longue période. En fait ils vont revoir ces gens-là dépendamment du projet mais pour plusieurs visites et donc le projet qui va souvent être en lien avec ça, qui va être un peu plus grand. (médiateur du musée).

La responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires est en charge des projets spéciaux, quant aux programmes réguliers du *Musée en partage*, tel Alzheimer, ce sont les adjointes administratives du Département de l'Éducation et du Mieux-être qui s'occupent de gérer les réservations :

> quand il s'agit d'un projet spécial c'est moi qui reçois les demandes, en fait c'est un formulaire qu'on demande aux organismes de remplir pour savoir c'est quoi leurs objectifs et tout ça. […] Mais si c'est juste pour des réservations pour nos programmes réguliers ça passe par nos adjointes [adjointes administratives du DEM], mais s'il s'agit d'un projet spécial, c'est moi qui orchestre un peu ça, puis on fait toujours un appel d'offre pour aller chercher le médiateur qui va faire le projet tout le long, souvent les projets vont commencer en septembre et finir en juin un peu comme l'année scolaire. […] la formule peut toujours varier dépendant des besoins et puis des personnes et responsables du groupe, mais c'est ça le programme le *Musée en partage*. (responsable des programmes éducatifs adultes et organismes communautaires).

En somme, les programmes du *Musée en partage*, proposent d'intégrer des clientèles vulnérables en répondant à leurs besoins spécifiques, uniquement dans le cadre de prise en charge par des organismes communautaires : ces publics fragilisés accompagnés bénéficient de programmes à part, isolés de l'offre au grand public. Nous pouvons cependant distinguer deux niveaux d'adaptation dans cette intégration : une adaptation dédiée à des problématiques globales (les programmes réguliers), et une adaptation sur-mesure, centrée sur des problématiques plus personnelles et inhérentes à un groupe (les projets spéciaux).

Par ailleurs, par rapport au grand public ce ne sont pas les contenus qui sont adaptés mais le discours de la médiation :

> Dans le cadre du programme *Le Musée en partage*, les contenus abordés et le type de visite demeurent pratiquement inchangés par rapport aux publics ordinaires. En revanche, l'approche et le niveau de langage sont adaptés et personnalisés selon les individus qui composent les groupes de visiteurs. La taille restreinte des groupes permet une plus grande proximité et une convivialité. Le visiteur qui accède pour la première fois au musée est accueilli par les médiateurs avec attention et sollicitude. L'objectif du programme consiste à créer et à partager une expérience positive à propos et autour de l'art. Pour ce faire, les médiateurs du musée ont délaissé une « approche plus traditionnelle » pour adopter « une approche plus engageante, plus interactive ». (Meunier, Luckerhoff & Poirier, 2015).

2.3.1.2.2. UN PROFESSIONNEL DE LA SANTÉ AU MUSÉE

Nous ne développerons pas l'approche d'art-thérapie en tant que telle car elle n'est pas au centre de notre sujet de recherche. Cependant, ce qui nous intéresse plus particulièrement est la présence d'un professionnel de la santé inclus au sein d'une institution muséale. L'art-thérapeute muséal du MBAM est en effet le seul art-thérapeute engagé à temps plein dans un musée, ce qui ancre l'art-thérapie sur le long terme dans l'approche muséale. Il est aussi thérapeute familial. Nous allons donc étudier l'impact d'un tel professionnel dans les projets du musée.

L'art-thérapie s'inscrit dans une continuité des bienfaits des activités créatives et s'insère ou non selon les projets du musée. Avant que l'art-thérapeute muséal soit engagé à temps plein en 2017, le musée travaillait avec déjà avec des art-thérapeutes contractuels. Le travail du musée en lien avec l'art-thérapie a débuté avec un projet de santé mentale pour des personnes avec des troubles de l'alimentation (anorexie et boulimie)[177], à la demande du partenaire. À l'inverse certains partenaires rejettent l'intervention d'un art-thérapeute, estimant que leurs publics sont déjà trop suivis psychologiquement.

Dans l'art-thérapie nous sortons de la médiation. Cependant, l'inclusion et l'accessibilité des personnes sont au centre du travail de l'art-thérapeute qui voit ses patients confrontées à une multitudes de problématiques cumulées, ce qu'il nomme « l'intersectionnalité ». Les ateliers d'art-thérapie ne se limitent pas à des activités en lien avec l'art, et relèvent plus de la thérapie :

> avec les ateliers d'art-thérapie, là on emprunte des approches cliniques, ce n'est pas une clinique mais on emprunte des approches cliniques, on utilise toutes, ce qu'on appelle, les meilleures pratiques pour offrir l'opportunité pour nos participants pour travailler sur et avec les problématiques. Donc de ne pas exclusivement dire « je me sens nul ici » mais de vraiment avoir l'opportunité de parler et d'exprimer c'est quoi les expériences, c'est quoi de parler de leurs blessures, de leurs traumas, de leurs maladies, de relations, des envies, les deuils, les oublis... (art-thérapeute muséal).

Néanmoins, les projets muséaux dans lesquels intervient l'art-thérapeute sont tous liés aux collections du musée et en équipe avec un médiateur :

177 Partager le Musée – Partager le Douglas, un projet développé avec l'Université Concordia et l'Institut universitaire en santé mentale Douglas qui vise à venir en aide aux personnes vivant avec un trouble de l'alimentation. [en ligne] URL : https://www.mbam.qc.ca/education-art-therapie/art-therapie/ [consulté le 6 septembre 2019].

> Les médiateurs et les médiatrices s'occupent de leur spécialité c'est l'interaction, le dialogue, avec les œuvres et le public, donc d'être le pont entre les deux, d'aller chercher les significations personnelles des participants et aussi ils sont des experts dans la création. Mais dans les ateliers d'art-thérapie c'est moi qui anime l'intervention avec le soutien du médiateur, donc on va changer les rôles, on va travailler toujours en équipe mais c'est comme dans les galeries, c'est le médiateur qui est en avant, moi je sers comme soutien avec le groupe et on change les positions dans l'atelier. C'est pas pour créer une hiérarchie mais vraiment juste pour nous bonifier de nos propres approches. (art-thérapeute muséal).

L'atelier d'art-thérapie s'ancre véritablement dans le musée en faisant le lien avec les collections, qui participent au processus :

> on fait une formation en art-thérapie muséale, la collection fait toujours partie de l'offre. Mais on peut imaginer en plusieurs façons : des fois on va faire une sélection d'une œuvre, puis on fait une projection au mur, on parle d'une seule œuvre peut-être qui était choisie pour ce groupe ce jour-là ; on va faire une visite dans le corridor pour aller voir par exemple l'oreille [sculpture] on peut parler de l'écoute, on peut parler de plein de choses intéressantes ; on peut parler d'une seule œuvre aussi, ou avec des messages qui sont par terre, on peut parler de l'amour : on peut utiliser comment on est entouré par l'art un peu partout. Donc oui ça prend la forme des visites plus formelles mais aussi de façon très, très informelle, même spontanée. (art-thérapeute muséal).

Des projets qui peuvent présenter une trame commune : « Des fois ça ressemble, le protocole ça ressemble parce qu'il faut toujours créer un lien avec la collection et quand c'est un groupe d'art-thérapie il y a toujours la création et la réflexion mais il y a plusieurs variables qui peuvent être re-imaginées ». Par ailleurs, des séances individuelles d'art-thérapie sont aussi pratiquées.

C'est dans ce contexte de développement de programmes d'art-thérapie que s'est mis en place l'idée de « prescriptions muséales » (voir photo ci-après). Initialement, un médecin devait consulter dans un cabinet de consultation médicale à l'intérieur-même du musée :

> on a réalisé qu'on peut avoir la présence d'un médecin sans avoir la nécessité d'avoir un médecin sur place […] donc le médecin qui comme VIP est déjà membre du musée, qui participe dans le musée comme un citoyen culturel, qui peut aussi imaginer référer les familles des individus et aussi les groupes pour les visites des groupes d'art-thérapie à la Ruche etc. (art-thérapeute muséal).

De la vision d'un seul médecin résident au musée, s'étend à la place la dimension démultipliée de médecins prescripteurs du musée, ici dans son sens le plus strict.



Illustration 67 : prescription muséale © Jean-François Brière/MBAM.

Ces prescriptions muséales sont des dispositifs inspirés par l'Angleterre :

> les médecins anglais ont maintenant une trousse de prescriptions culturelles. Et ils ont une voix commune qui dit « il faut qu'on offre plus que les médicaments maintenant ». Oui les activités de loisirs, des sports, etc. mais il faut penser à la qualité de vie de nos patients et en disant « toi il te faut y aller, prends une visite dans un musée, participe dans un groupe culturel, une sortie, une classe pour la danse, etc. ». (art-thérapeute muséal).

Un autre domaine d'intervention de l'art-thérapeute muséal se déroule dans un lieu nommé la « Ruche d'art » (voir photo ci-après) : « on a du matériel qui est vraiment mis à disposition et puis les gens créent en fonction de ce matériel-là » (directeur de l'Éducation et du Mieux-être). Ce lieu n'est pas directement relié aux collections du musée et bénéficie d'une entrée indépendante, qui fonctionne uniquement les jours d'ouverture, deux jours par semaine. Cependant, l'art-thérapeute propose de temps à autres des laisser-passer pour une entrée gratuite au musés, pour quelques participants.



Illustration 68 : Ruche d'art du MBAM © Jean-François Brière/MBAM .

Les Ruches d'art sont des lieux qui fonctionnent en réseaux avec les d'autres Ruches, notamment les vingt-cinq de Montréal et les cent trente-cinq à travers le monde. Si chaque Ruche est indépendante dans son fonctionnement, elles partagent néanmoins les mêmes valeurs :

> toutes les Ruches ont les mêmes principes de l'inclusion sociale par l'art, que ce doit être gratuit et qu'on essaie de combler l'absence de communauté. C'est-à-dire que les personnes ont la chance de rester dans leur bulle, de créer quelque chose ou même de faire les liens sociaux, ils partagent, il y a beaucoup de monde qui aussi profite de l'écoute des personne qui animent. Ils arrivent avec plein de choses, des difficultés qu'ils vivent actuellement. (art-thérapeute muséal).

L'objectif de pallier l'absence de communauté pour les personnes repliées socialement est centrale, la Ruche permettant de créer une communauté pour ces personnes :

> la Ruche d'art c'est une pratique communautaire. […] Habituellement nous accueillons entre vingt et quarante personnes chaque fois qu'on est ouvert, deux fois par semaine, les mercredis et les dimanches. C'est une entrée libre et c'est un atelier pour une expression libre, donc il n'y a pas de projets dirigés, il n'y a pas de cours… il y a que de l'expression libre avec le choix des matériels. Donc on accueille tout le monde les enfants jusqu'aux aînés et spécialement on essaie d'aller chercher des personnes qui vivent dans l'isolement social. (art-thérapeute muséal).

Des participants aux profils multiples recherchés par l'art-thérapeute muséal : « c'est le mélange, c'est l'intersection de ces populations qui nous intéresse aussi ». La première année pour cette Ruche d'art au MBAM, qui est d'ailleurs la seule insérée dans un musée, a comptabilisé trois mille participants.

L'objectif de la Ruche est aussi de créer un espace sécurisé, considéré comme « sain et sauf » par l'art-thérapeute muséal, ou encore comme « une sorte d'aire de repos » par le directeur de

l'Éducation et du mieux-être. Cela nous renvoie à l'espace sécurisé et de confiance nécessaire à l'accès à l'espace transitionnel selon Winnicott (1975). Un sentiment de sécurité favorisé par une liberté d'aller et venue, grâce à la gratuité. Un climat de confiance créé par les animateurs de la Ruche, par leur accueil, la liberté de faire, mais aussi l'écoute disponible. Ils se déplacent, butinent, de participant en participant : « On travaille comme les abeilles ! Comme sur les fleurs pour quelques minutes pour s'assurer que tout le monde va bien. Et il y a toujours des particuliers qui ont un besoin plus augmenté que les autres. Et on s'assure qu'ils sont entourés par une écoute, par un soutien. » (art-thérapeute muséal).

Lors de notre venue, nous avons participé à l'un de ces temps ce création libre dans la Ruche. Nous nous sommes laissée porter par cette atmosphère qui nous a effectivement permis un réel lâcher prise mental. L'art-thérapeute nous a ensuite rapporté qu'une personne a décompensé psychologiquement pendant ce temps-là, une crise qu'il a gérée sans qu'aucun participant ne s'en rende compte. Pour l'art-thérapeute, sa formation lui octroie des compétences dans la prise en charge des participants, cependant ses connaissances des problématiques ne sont pas exhaustives. Il doit être vigilant et se former régulièrement :

> j'ai une base pas mal flexible en art-thérapie mais je ne suis pas expert en chaque population. Et éthiquement, il faut que je mette une limite à mes capacités, d'engager un autre art-thérapeute, aller chercher la formation nécessaire, faire inviter un intervenant d'un organisme qui s'occupe des besoins spéciaux (art-thérapeute muséal).

Ainsi, la formation fait partie intégrante du travail avec un panel aussi large de personnes fragilisées. Même pour un professionnel, il est impossible de connaître toutes les problématiques. Néanmoins, nous notons une différence majeure par une formation solide et globale qui permet d'adopter des comportements réfléchis et assumés face à des problématiques. Car il est difficile de dissocier les problématiques des personnes, que l'on souhaite devenir publics :

> quand des personnes vivent avec un problème en santé mentale, assez souvent ils restent chez eux, peut-être ils sont suivis par les médecins et les cliniques, peut-être, peut-être non. Ils sont souvent rejetés par la société parce qu'ils sont… ils n'ont pas de bonnes relations et ils arrivent dans les milieux où ils arrivent avec leurs problèmes. Et les, les lieux, les espaces, les bibliothèques etc. ne sont pas nécessairement équipés pour répondre aux besoins d'une personne qui arrive avec toute ce bagage. (art-thérapeute muséal).

Des limites en termes de formation soulevées par ce professionnel de la santé, que nous souhaitons mettre également en avant dans notre recherche. D'ailleurs, nous notons que dans ce dispositif de Ruche d'art, la gestion des lieux est fréquemment confiée à des professionnels de la santé, pas nécessairement des art-thérapeutes :

> Il y a aussi, les Ruches qui sont animées par les éducateurs, les travailleurs sociaux, les artistes et les personnes qui participent un temps à ce que l'on appelle l'Organisation communautaire. Parce qu'ils ont des compétences différentes et on profite de toutes ces approches comme un réseau. (art-thérapeute muséal).

D'ailleurs un travailleur social va effectuer de façon inédite, son stage prochainement au MBAM avec l'art-thérapeute muséal. Cette personne a néanmoins un projet autour de L'art social qui entre pleinement dans l'approche thérapeutique par l'art.

Dans notre étude des propositions d'art-thérapie par un professionnel de la santé au musée, nous positionnons donc l'intervention dans les projets comme relevant de l'adaptation. En effet, dans la continuité du *Musée en partage*, les projets s'adressent uniquement à des groupes et ne permettent pas de mêler les publics dans une offre commune. En revanche, la démarche de la Ruche d'art relève de l'inclusion : une même proposition est offerte de la même manière à tous, gratuitement, sans aucun critère de sélection. Au-delà de combler l'isolement social des personnes, la Ruche d'art participe à leur inclusion. Cette inclusion n'est cependant pas réellement muséale car elle est limitée à un espace en retrait du musée, qui n'est pas au cœur des collections et dans lequel les participants s'expriment par des créations sans lien non plus avec le musée. Il est donc nécessaire de nuancer l'apport muséal.

2.3.1.2.3. UNE INCLUSION PROFESSIONNELLE POUR UNE REPRÉSENTATIVITÉ

Pour la responsable des programmes éducatifs pour le mieux-être, l'aboutissement de l'inclusion des personnes fragilisées passe par leur représentativité visible au sein du musée, professionnellement :

> inclusion, il faut entendre des degrés d'inclusion parce que, si les visiteurs sont inclus dans le musée, puis ensuite ils quittent, ce n'est pas vraiment une inclusion. Parce qu'ils sont inclus en tant que visiteurs, mais ensuite *goodbye*, ils ne sont pas représentés au musée en tant qu'employés, en tant que… Ils ne se voient pas dans le musée, nécessairement puisque « il n'y a pas des comme nous dans le musée, il n'y a pas des comme nous » (responsable des programmes éducatifs mieux-être).

Cela ouvre une intéressante nuance entre l'inclusion du public fragilisé et la représentativité de ces personnes fragilisées par une inclusion professionnelle. Favorisant la visibilité et la sensibilisation , d'une part du public fragilisé lui-même qui est alors représenté, et d'autre part du grand public et des équipes du musée qui sont sensibilisées sur certaines problématiques.

Il s'agit également d'une volonté d'ouverture multiculturelle pour sensibiliser les visiteurs et au-delà toute la société :

> nous, on a tous nos gardiens de sécurité sont tous noirs, à peu près, ok. Mais pas dans les hautes sphères, ni les responsables, des conservateurs, ou… je suis sûre qu'il n'y aucune personne noire sur le conseil d'administration, quasiment garanti, c'est tout blanc. Alors dans les musées aussi j'ai remarqué, je suis allée sur la Cité de la musique, le gardien était noir, ok. Ok, ok, c'est partout pareil mais c'est pas la faute des musées, je pense c'est juste la société, la société en général est comme ça, la société avec l'immigration c'est comme ça. Peut-être que les gens choisissent les gens des diversités ne choisissent pas nécessairement l'histoire de l'art ou la muséologie comme domaine d'études pour eux, hein ? Alors c'est plus global que ça. Sauf que récemment je suis allée donner des présentations et puis j'ai vu, eh ben c'était des femmes blanches dans un cours, là il y avait un homme noir, alors j'ai dit « *all right* » il était en muséologie alors ça c'est la relève ! Puis une femme qui portait le niqab aussi j'ai dit « ok ! Bon ça vient, ça vient, c'est bon, c'est bon ! ». Enfin, ça commence à changer, éventuellement dans dix ans au moins on va peut-être voir des visages différents, prendre des positions importantes. Mais ça dépend aussi il y a plein de choses à considérer, la société et aussi le contexte socio-économique Montréalais n'est pas le même que celui de Toronto, n'est pas le même que celui de Paris, n'est pas le même que celui de Marseille. La société est représentée autrement dans d'autres institutions, c'est pas la faute des musées (responsable des programmes éducatifs mieux-être).

Dans ses missions, la responsable des programmes éducatifs pour le mieux-être gère les stagiaires en insertion professionnelle, c'est-à-dire en situation de handicap « déficience intellectuelle, autiste ou santé mentale ». Ces stages s'inscrivent dans le volet insertion du projet *L'art d'être unique* et sont considérés par la responsable comme « une forme d'inclusion par l'emploi » :

> Dans cette idée c'est ça d'avoir ce stagiaire avec nous, c'est de, j'espère ajouter à changer la face du musée ou bien montrer autrement que la mission, la mission sociale du musée, eh bien elle se vit autrement ou elle peut se vivre autrement avec une personne à la fois dans les stages, le milieu du travail. Ça montre une diversité de gens. Moi je souhaite qu'il y ait une personne à l'accueil qui souhaite la bienvenue, puis qu'il y ait une diversité de genres, de différentes capacités neurologiques et différentes diversités culturelles… peut-être qu'on ait des personnes bleues, vertes, brunes, noires, blondes, jaunes, rouges, voilées, pas voilées, avec différents cerveaux… (responsable des programmes éducatifs mieux-être).

Accueilli deux jours par semaine au musée depuis deux ans, le stagiaire participe professionnellement à la vie du musée. Le stagiaire actuel que nous avons rencontré assure par exemple des missions liées à la maintenance de certaines sculptures du musée. De plus, des objectifs personnels sont définis par l'éducatrice spécialisée qui le suit : par exemple, la recherche d'autonomie et d'indépendance, ce qui a été atteint, puis un travail sur son apparence (vestimentaire et hygiène), ainsi que sur la maîtrise de son humeur (enthousiasme ou anxiété). La responsable gère

donc cet accompagnement et ses missions au mieux, avec ses compétences et son expérience personnelles, dont des notions de psychologie (bac en psychologie puis études en art et art-thérapie). Une situation qui tend vers le personnel chez la responsable des programmes éducatifs pour le mieux-être :

> je les prends sous ma responsabilité ou mon aile parce que ça peut être une responsabilité professionnelle mais aussi ça touche un petit côté personnel ou l'affection et toute l'équipe, bon. Je suis pas capable de séparer mes valeurs professionnelles et mes valeurs personnelles, trop, trop à voir l'un avec l'autre. (responsable des programmes éducatifs mieux-être).

Nous retrouvons la dimension affective suscité par le public fragilisé auprès de professionnels des musées.

2.3.1.3. ÉTUDE DES DISPOSITIFS DE MÉDIATION

2.3.1.3.1. LE MUSÉE EN PARTAGE : FIL D'ART, LES VISITES ALZHEIMER

Créé en 2009, le projet Fil d'art pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, accueille actuellement plus de huit-cent cinquante participants par année. Initié à la demande d'un responsable d'organisme communautaire, il s'inspire du modèle de référence développé par le MoMA depuis 2006 :

> Le MoMA on s'est inspiré pour notre programme pour des personnes qui sont atteintes de la maladie Alzheimer parce que eux ils étaient vraiment les pionniers là-dedans, je crois qu'ils ont commencé il y a déjà dix ou douze ans avec des projets avec des personnes atteintes de la maladie, qui souffrent de démence, et nous, il y a huit ans, j'ai eu un contact avec une responsable de groupe de la société Alzheimer de Montréal qui voulait avoir un programme un peu semblable à ce que on faisait au MoMA dans le temps. Donc on a bâti le programme ensemble qui s'appelle *Fil d'art* et puis la société Alzheimer depuis ce temps-là ils viennent une fois par mois pour une activité au musée qui comprend à faire une visite thématique qui est vraiment basée sur le dialogue et qui finit par un atelier d'art, de création. (responsable des programmes éducatifs adultes et organismes communautaires).

Au MBAM, le programme s'est appuyé sur la méthode de médiation développée au musée : laisser le visiteur réagir devant l'œuvre, le médiateur ajoutant des informations sur l'œuvre pour créer le dialogue et du sens. Dans le projet Fil d'art est ajoutée une série de questionnements/validations auprès des visiteurs, par le médiateur :

> avec les personnes atteintes d'Alzheimer, on a dû aller plus dans cette veine horizontale si on veut, mais tout en se référant à l'art. Si j'avais un groupe Alzheimer devant moi, je poserais des questions comme « qu'est-ce que vous voyez ? » [...] On ouvrirait des questions très, très, très larges pour créer le dialogue et puis aussi valider les réponses, les interprétations, parce que ça irait dans tous les sens et on validerait ça. Puis si ça va trop loin, on ajouterait des informations (responsable des programmes éducatifs mieux-être).

Valider les questionnements « permet que les gens répondent selon ce qu'ils voient, ce qu'ils interprètent, des fois on va les suivre […] Puis après on revient et quand on sent qu'il y a une certaine fatigue on change. »

L'objectif premier de ces visites est de « faire vivre du bon temps » (responsable des programmes éducatifs mieux-être).

> surtout avec les groupes Alzheimer qu'on a eu depuis, ça fait à peu près 10 ans qu'on a des groupes Alzheimer. On fait plus de la médiation que de l'éducation. On réduit le nombre d'œuvres qu'on voit avec eux, la thématique, il y a une thématique où les objectifs sont assez clairs. Les objectifs c'est ceci : faire vivre du bon temps, *have a good time*, partager un moment d'expérience muséale, un moment d'être ensemble, de vivre ensemble si on veut dans un beau lieu, devant des œuvres, devant du monde, prendre un café, puis faire de l'art après, ou pas, parce que des fois il y a qui ne veulent rien savoir. [...] Bon, on prenait du café et puis on jasait et on faisait le tour, parce que d'autres voulaient faire de l'art, puis on jasait puis on revenait. On faisait ça, bon, ok. C'est ça, ça fait en sorte que quand ces gens quand ils revenaient, puis ils reviennent, eh ben on est comme une famille. On crée des liens, ils nous reconnaissent, on les reconnaît puis c'est ça c'est *fun* En fait c'est ça, ça c'est la médiation. Oui ça c'est le mot médiation qui est beaucoup plus global qui comprend plusieurs rôles des médiateurs muséaux (responsable des programmes éducatifs mieux-être).

La particularité du programme Alzheimer est d'associer les aidants. La convivialité est également augmentée avec la collation proposée pendant l'atelier. Le goûter est uniquement proposé à certains groupes de publics, selon les scénarios élaborés par la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires.

Concernant les visites Alzheimer, cinq groupes de cinq centres différents viennent au musée une fois toutes les quatre à six semaines, à des horaires fixes. Dans le cadre de l'organisation interne de l'attribution des horaires des médiateurs, ce sont souvent les médiateurs les plus expérimentés qui suivent ces visites (étant prioritaires dans le choix). Ces médiateurs sont formés par des institutions chaque année.

Nous avons observé deux visites Alzheimer, l'une étant la première du médiateur avec ce

public, l'autre avec la plus ancienne médiatrice du musée.

Cette première visite-création observée dure deux heures, elle est menée par un médiateur qui travaille au musée depuis six ans mais qui réalise pour la première fois des visites avec un public atteint de la maladie d'Alzheimer. Le thème du scénario de cette visite est « la palette d'unité [...] monochrome, des œuvres monochromes ou avec une palette assez limitée » (responsable des programmes éducatifs adultes et organismes communautaires).

A l'arrivée, le groupe anglophone du Alzheimer Groupe Inc. a pour consigne d'écrire chacun son nom sur une étiquette, ce que fait généralement l'aidant pour l'aidé. Puis le groupe part pour une heure de visite dans les salles du musée sur la thématique des œuvres canadiennes. Le groupe est composé d'une quinzaine de personnes de tous âges, ils ne prennent pas de fauteuils pliants. Cinq œuvres seront abordées suivi d'un petit temps de déambulation libre en fin de visite. Les questions du médiateur se basent à la fois sur des éléments du tableau, et sur les émotions des visiteurs, ce qui leur plaît ou leur déplaît (voir exemple ci-après). Les questions posées ont pour vocation d'aider les personnes à interpréter les œuvres, qui restent au centre de la visite. Retour au Studio après une heure dans les salles, pour une heure d'atelier mêlé avec la mise à disposition de goûter (café, thé, petits gâteaux). Tout se fait en silence, chacun dans sa bulle, *the silence of creation* (le silence de la création) d'après le médiateur.



Illustration 69 : tableau d'Edmund Alleyn, Invitation au voyage © photo de l'auteur, 2018.

<u>Interventions (traduites) du médiateur et quelques réponses (prises de notes)</u> :
Qu'est-ce que vous voyez ? (*a boat*)
Quelle couleur ? (*black and light purple*)
Comment vous vous sentez ?
Est-ce que l'eau bouge ?
Comment ça se sent ? (*exciting quiet*)
Qu'est ce qui fait ressentir ?
La couleur ?
Et si c'était du jaune fluo ?
La couleur influence ce qu'on ressent.
La taille aussi.
Le titre : invitation au voyage.
Qui a parlé de voyage ? (Céline)
La rivière de la mort.

Lors de notre rencontre avec la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les groupes communautaires qui a créé le scénario, nous lui avions livré nos impressions sur cette visite :

> Il y a eu beaucoup d'expression en fait, et les personnes réagissaient beaucoup aux questions, ils proposaient plein de choses. Et puis il y avait beaucoup d'attention. Il n'y a que sur la dernière œuvre, hop ! les gens, ont un peu décroché leur attention et ont regardé autre part, sinon, c'était vraiment, l'attention était captée par ce qu'il disait, par la réflexion, la projection dans l'œuvre. (extrait de notre intervention lors de l'entretien).

Suite à sa première visite avec ce public atteint de la maladie d'Alzheimer, nous recueillons les impressions du médiateur. La différence qu'il établit par rapport aux autres groupes est le rythme et le fait de poser beaucoup de questions aux visiteurs. Il dit être formé à la pathologie, aux évolutions de la maladie, ses stades. Mais se considère comme polyvalent et donc capable de s'adapter à tous les publics. Avec le support des scénarios créés par thématique par la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires. D'ailleurs, les médiateurs ne sont pas toujours les mêmes pour chaque structure.

L'accompagnateur de ce groupe est bénévole et thérapeute. Il considère la visite-création du musée comme une activité parmi tant d'autres. Les personnes de ce groupe bénéficient également de programmes sportifs et autres. Nous retrouvons l'hyper sollicitation dont parlait la responsable, et le choix de ne pas choisir l'art-thérapie mais de considérer le musée comme un loisir. Cela fait entre cinq et six ans que l'organisme communautaire participe à ces visites, le groupe de personnes fluctue.

La seconde visite observée est menée par la plus ancienne médiatrice du musée avec la Société Alzheimer. Ce groupe est constitué de personnes très avancées dans la maladie, et qui font preuve d'une très faible concentration. La médiatrice constate elle-même la progression des symptômes. Une personne présente est un fidèle visiteur depuis dix ans, il assiste à chaque visite au musée. Selon la médiatrice, ce rendez-vous et ceux à la Société Alzheimer deux autres jours de la semaine permettent de le maintenir en vie car cela constitue ses uniques activités. Une des accompagnatrices de ce groupe est art-thérapeute à la Société Alzheimer, elle vient pour la seconde fois au musée. Paradoxalement, c'est elle qui paraît la plus décontenancée par rapport aux médiateurs très à l'aise. Le groupe se sépare en deux, l'un francophone l'autre anglophone. Nous suivons la visite anglophone pour rester avec la médiatrice qui a accepté notre présence. Cependant elle adopte un mélange anglais/français dans chacune de ces phrases, et parle lentement. Nous prenons tous des sièges pliants pour nous installer face aux œuvres.

La visite se fait également dans les collections d'art canadien. Le thème de la visite est « la nature urbaine et rurale » (responsable des programmes éducatifs adultes et organismes

communautaires) soit les paysages urbains et citadins, la médiatrice a donc prévue d'« aller voir des peintures à la fois qui montrent la ville et puis à la fois qui montrent la nature ». La médiatrice décrit très précisément les œuvres. Ces tableaux évoquent des paysages connus ou du passé, familiers pour les canadiens, donc les questions de la médiatrice sont en rapport : est-ce qu"ils reconnaissent ces lieux ou à quoi cela leur fait penser. Plusieurs visiteurs sont extrêmement dispersés dans leurs comportements et leurs paroles, et n'arrivent pas à se concentrer ou à rester assis. Cela agit comme un retour à la réalité et renvoie en quelque sorte la visite au second plan. De ce fait, le groupe (les personnes malades, les aidants et l'accompagnatrice) a un peu de mal à se concentrer sur les œuvres. Mais la médiatrice, consciente d'une faible attention, arrive tout de même à poursuivre sereinement sa visite et le groupe continue sa déambulation à travers les œuvres, puis poursuit par l'atelier. Pourtant après la visite, elle nous confie être affectée par cette visite, qui s'est révélée éprouvante.

Nous parlons avec une aidante qui est muséologue, elle accompagne son mari très atteint par la maladie d'Alzheimer, présentant des comportements régressifs, beaucoup d'agitation et une motricité affaiblie. Pour cette aidante spécialiste des musées, elle constate que ces visites font vraiment du bien à son mari et ils viennent à chaque fois.

Les deux visites se différencient essentiellement par rapport à la capacité d'attention des visiteurs dus aux symptômes de la maladie. Nous notons également une variation du niveau de questions posées par les médiateurs, influencée aussi par la réceptivité des visiteurs, ce que nous précisait la responsable de ce programme : « des fois on a des cas qui sont plus lourds que d'autres et il y a peu de… de conversations ». Mais toutes ces visites convergent vers une compréhension et une appropriation des œuvres par les visiteurs.

Nous formalisons notre analyse de ces visites Alzheimer dans le tableau page suivante.

DISPOSITIF DE MÉDIATION 26	<u>Musée des Beaux-Arts de Montréal</u> **problématique médicale : maladie d'Alzheimer** **FIL D'ART / *MUSÉE EN PARTAGE***
MUSÉE **Service des publics** . personnel dédié au public fragilisé . terminologie employée	. responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires . clientèle vulnérable
Par rapport à la problématique . méthodologie / inspiration . concepteur (formé) . médiateur (formé)	 . scénario / MoMA . responsable expérimenté . médiateur formé par les institutions
Offre de médiation . visibilité . sur demande ou pré-construite . fluidité (réservation, préparation...)	 . page *Musée en partage* sur le site internet . pré-construite : 5 groupes . réunions de préparation de projet : co-construction
PUBLIC **Groupe** . constitution, identification . visiteurs fragilisés . autonomie ou accompagnateur	 . personnes du groupe choisies par l'organisme . dizaine . accompagnateurs et aidants
Aménagement . convivialité (goûter...) . confort (siège..)	 . oui goûter pendant l'atelier . pas systématique, selon la fatigabilité
Support . sur le contenu (livret...) . dérivé (souvenir...)	 . non . production de l'atelier
MÉDIATION **Dispositif** . co-concepteur (formé) . co-médiateur (formé)	 . référent de l'organisme communautaire .
Œuvres . lieu . présélection . support pour	 . tout le musée . oui, selon le scénario préétabli . appropriation
Étapes vers l'inclusion . intégration : adaptation (sur-mesure, dédiée), accessible . inclusion : universalité (ou piste) . au-delà (implication, soin...)	 . scénarios adaptés => **intégration** . piste d'universalité : questionnement
Dispositif de médiation **Maîtrise de la problématique** **Médiateur**	**Visite-création suivant un scénario préétabli** **Formation par des institutions** **Médiateur formée**

2.3.1.3.2. LES VISITES GUIDÉES POUR LE PUBLIC NON-VOYANT

Le public non-voyant est géré uniquement par une équipe de quinze guides bénévoles. Une chercheuse sur l'image, non-voyante participe à ces visites. C'est avec elle que les guides bénévoles ont développé leur médiation pour les personnes non-voyantes, elle est également prescriptrice. C'est suite à la rencontre de cette personne avec la guide bénévole que nous avons interrogé, qu'est venu l'idée de ces visites. Un jour alors qu'elle participait à l'une des visites de cette guide à destination du grand public, cette personne non-voyante lui a proposé une visite guidée personnalisée et adaptée. Elle avait estimée qu'elle n'avait pas pu faire de visite descriptive avec le groupe du grand public. Cette visite personnalisée a duré quatre heures, et de là a découlé l'envie de faire perdurer ce format de visite. Le contact a été pris avec une autre guide du musée qui avait déjà fait un visite adaptée pour cette personne. Ensemble et accompagnées d'autres guides bénévoles du musée, depuis 2013-2014, elles ont développé cette offre et se sont formées. C'est ce qui explique que le public non-voyant ne soit pas géré par les médiateurs. Nous rappelons que les guides bénévoles s'occupent principalement des visites pour le grand public

Ces visites adaptées ont lieu à date fixe, un mardi par mois, et consistent essentiellement à toucher des sculptures sélectionnées (avec des gants). Elles peuvent être créatives comme celles développées par la guide bénévole que nous avons interrogée et qui est à l'initiative de ces visites adaptées. Elle travaille depuis quatorze années au musée, une fois retraitée. Sa profession était l'enseignement du théâtre et de la littérature, elle a également suivi une formation continue en Histoire de l'art en fin de carrière (qui est possible sur une dizaines d'années au Canada). Pour illustrer ses visites descriptives à l'attention du public déficient visuel, cette guide bénévole demande aux visiteurs de représenter ce qu'elle leur décrit « dans l'air ». Ces dessins dans les airs valident ainsi la compréhension des explications reçues :

> je disais « la ligne d'horizon se situe au premier tiers. Vous avez votre deux par trois devant vous, format portrait et puis là tracez la ligne d'horizon » Ça allait bien. Puis à un moment, moment donné je dis « vous tracez maintenant, il y a une lune, une pleine lune qui se lève à gauche du tableau, vers le haut. Alors dessinez la lune ». Alors là il y en a qui faisaient ça (petit), il y en a qui dessinaient comme ça (grand). Et là je leur ai dit « c'est mon problème, j'ai oublié de vous donner le diamètre de la lune ». Je ne m'en serais peut-être pas rendue compte si elles n'avaient pas dessiné ! C'est comme si ça soulignait nos erreurs ou nos bons coups, quand on les voit faire ça. On se dit « tiens, regarde, ils ont compris, ils ont mis ça à la bonne place, même du bon format, on continue ». […] C'est ça, ça valide que notre discours est juste et efficace. (guide bénévole).

Les visiteurs semblent apprécier ce système, qui leur permet de rendre compte de ce qu'ils voient,

bien que ne disposant pas toujours de la capacité visuelle d'observer le tableau avec leurs yeux. La guide bénévole rapporte ainsi leurs propos : « Alors, ça a plu, ça leur a plu. Ils ont dit "on n'est pas juste consacré au fait qu'on voit pas mais au contraire, on montre qu'on voit, par ce que vous dites". Puis ils étaient très contents de s'exprimer comme ça. ». Cette technique nous interroge sur ce que dessinent alors ces personnes non-voyantes. En effet, s'agit-il de représentations construites à partir de conventions qu'elles ne peuvent percevoir ? Ou de souvenirs visuels ? Néanmoins, toutes les visites descriptives s'appuient sur des conventions sociales et collectives. La personne non-voyante à l'initiative donnait une réponse à cette interrogation à la guide bénévole : « Elle m'a dit "vous savez moi j'ai, j'ai trouvé le bonheur le jour où j'ai cessé de vouloir recréer votre image". Elle m'a dit "je prends vos outils mais je fais la mienne, mon image" ».

Un travail avec les personnes non-voyantes pour lequel les guides s'entraînent pour augmenter leur efficacité de description et la relier au toucher, possible avec des gants sur les sculptures originales :

> on a toutes jouées à être guide et aveugle, ensemble et à faire de la description. On a fait ensemble de la description de sculptures avec les yeux bandés et puis des gants. Comme quand on a les non-voyants et qu'on leur montre une sculpture, on leur donne des gants. Mais on le fait nous en se mettant dans la peau des non-voyants. C'est beaucoup là-dessus qu'on a travaillé et sur l'échange des expériences qu'on a vécues. Et moi je l'ai dit à toutes mes amies guides, que j'avais fait ça de dessiner dans les airs. Je ne suis pas au courant s'il y en a qui ont repris l'expérience. Mais je croirais bien que oui parce que ça a marché (guide bénévole).

La guide bénévole que nous avons interrogé a eu de nombreuses autres idées pour développer et varier les programmes pour les publics déficients visuels. Elle a par exemple créé un parallèle sonore pour illustrer la perspective à laquelle on recourt les artistes, transformant des informations visuelles par des informations auditives. :

> la perspective c'est une notion tout à fait intellectuelle, ça n'a rien de la réalité. Comment expliquer la perspective ? Alors il m'est venu une idée qui a aussi, je pense, eu un certain succès parce que les non-voyants me l'ont dit. Je leur ai dit « je vais aller au fond de la salle et restez là où vous êtes ». Et j'avançais vers eux et puis je parlais sur le même ton, mais je me suis approchée jusqu'à leur oreille. Alors j'ai dit « avez-vous eu l'impression que ma voix avait grandi ? Il s'est passé quelque chose quand je parlais au fond de la salle, j'ai pas augmentée le ton de ma voix moi, j'ai juste approché, et là vous voyez, vous entendez quelque chose de différent parce que je suis près de vous ». Et bien la perspective c'est un peu ça : l'objet est loin, il est petit, l'objet s'approche, il grandit. Enfin c'est une vue de l'esprit. (guide bénévole).

Une autre technique basée sur des exercices ludiques est développée par la guide bénévole autour de la description des sculptures :

> moi je les fais toucher à des sculptures mais... Par exemple je décris la sculpture avant, dans les détails et puis je dis « allez, allez vérifier ce que je vous ai dit ». Là ils vont toucher, ils sont contents de vérifier. Puis d'autres fois je les mets devant une sculpture et puis je dis « c'est vous qui me la décrivez ». Alors là ils la décrivent, elles me disent « mais il y a une tête ici, il y a une tête ? » Là je dis « oui il y a une tête, oui ça semble bien », et puis là ça finit par construire la structure. (guide bénévole).

Est également employée une approche sensorielle selon l'inspiration provoquée par les œuvres sélectionnées pour la visite :

> La dernière que j'ai faite c'était en art décoratif et j'étais allée chez un marchand de bois précieux pour chercher des échantillons de bois correspondants aux meubles design qu'il y avait dans la collection. Alors j'ai préparé tout ça et ce monsieur-là il m'a expliqué que si je voulais qu'on fasse la différence entre, je sais pas moi, du chêne et de l'érable, que la meilleure façon c'était d'un peu poncer le bois et puis de le faire sentir. Alors j'ai apporté du papier de verre et j'ai poncé le bois. Je faisais sentir le... Ça leur a plu tellement, tellement. Ils ont adoré ça toucher le bois puis le sentir, se faire tout expliquer. Une fois j'ai fait une visite où j'ai apporté de l'argile, parce qu'il y allait avoir des sculptures qui d'abord avaient été faites en argile, je leur ai fait toucher de l'argile. J'ai apporté des brosses, des pinceaux, des pinceaux en poil d'écureuil, « touchez les brosses, touchez les pinceaux plus raides, les spatules ». J'ai apporté une palette de peintre que je leur faisais mettre, qu'ils tenaient avec le pouce dans le trou, qu'ils comprennent comment le peintre avait ça dans ses mains, des tubes de peinture pour faire sentir. Je n'avais pas le droit d'apporter de peinture à l'huile à cause de l'odeur de la térébenthine, ça c'était pas permis, mais j'ai apporté un tube de crème à main épais pour pouvoir avoir la texture de la peinture à l'huile. Ils ont pris ça dans leurs mains. Des choses comme ça quoi. (guide bénévole).

Ce type de visite sensorielle a été organisée récemment en duo pour la première fois. Une visite à deux voix, qui se révèle positive pour le public non-voyant qui bénéficie de « deux manières de décrire […] ça les reposait, ça, ça les gardait concentrés » (guide bénévole). Une méthode reprise par d'autres guides bénévoles. Nous notons une réelle créativité de la part des guides bénévoles, et une grande liberté d'action.

Par ailleurs, une émotion très forte ressort du contact avec ce public déficient visuel pour la guide bénévole que nous avons interrogée, bouleversée après chaque visite :

> je sors toujours de mes visites en pleurant. Ça m'émeut, je vous dis pas à quel point. Ah ! Avec les non-voyants. Je sais pas pourquoi mais c'est de voir à quel point ils sont avides, à quel point ils écoutent. C'est... ça appelle un immense, immense, respect. C'est, c'est formidable. Et puis elles nous disent « parlez, plus vous nous dites des mots, plus ça nous donne des outils pour construire des images ». C'est comme ça qu'elles nous disent les femmes, les non-voyantes avec lesquelles on travaille. (guide bénévole).

Formalisons notre analyse dans le tableau suivant.

DISPOSITIF DE MÉDIATION 27	<u>Musée des Beaux-Arts de Montréal</u> **problématique médico-sociale : déficience visuelle** **VISITES PAR LES GUIDES BÉNÉVOLES**
MUSÉE **Service des publics** . personnel dédié au projet . terminologie employée	 . groupe de 15 guides bénévoles . non-voyant
Par rapport à la problématique . méthodologie / inspiration . concepteur (formé) . médiateur (formé)	 . audiodescription . s'est initié . initié par le groupe
Offre de médiation . visibilité . sur demande ou pré-construite . fluidité (réservation, préparation...)	 . sur le site internet . pré-construite . dates fixes, un mardi par mois
PUBLIC **Groupe** . constitution, identification . visiteurs fragilisés . autonomie ou accompagnateur	 . personnes non-voyantes et leurs accompagnateurs . public déficient visuel . accompagnateur ou autonomie
Aménagement . convivialité (goûter...) . confort (siège..)	 . variation de la découverte, et des œuvres .
Support . sur le contenu (livret...) . dérivé (souvenir...)	 . non . non
MÉDIATION **Dispositif** . co-concepteur (formé) . co-médiateur (formé)	 . une personne non-voyante au début du projet . parfois visite à double voix avec 2 guides
Œuvres . lieu . présélection . support pour	 . tout le musée . oui . description
Étapes vers l'inclusion . intégration : adaptation (sur-mesure, dédiée), accessible	 . adaptation à la déficience visuelle
. inclusion : universalité (ou piste) . au-delà (implication, soin...)	. piste d'universalité : audiodescription
Dispositif de médiation	**Visite descriptive pour public déficient visuel**
Maîtrise de la problématique	**Appui sur une technique pour la déficience visuelle**
Médiateur	**Médiateur habituel avec adaptation en amont**

Bilan. Musée des Beaux-Arts de Montréal

Nous rappelons sommairement quelques différences dans cette analyse du MBAM qui relève de notre phase comparative. Au Québec, à notre connaissance, il n'y a pas de loi relative à accessibilité pour les établissements recevant du public en dehors de l'accès pour les personnes à mobilité réduite. La société est basée sur le regroupement des personnes par communautés. Par rapport aux publics fragilisés, il n'y a pas de distinction entre handicap et champ social. Les publics fragilisés nommés clientèles vulnérables sont pris en charge par des organismes communautaires, c'est eux qui sont essentiellement visés par le musée. Au MBAM qui est un musée privé, l'organisation des projets à destination des organismes communautaires repose sur des responsables qui co-conçoivent les programmes de médiation. La mise en œuvre de la médiation est ensuite déléguée et assurée par des médiateurs, des art-thérapeutes ou encore des guides bénévoles. Le musée développe une approche basée sur la muséothérapie, soit étymologiquement le musée comme soutien de l'âme. La création et l'art-thérapie ne sont pas nécessairement associées à toutes les visites (notamment celles par les guides bénévoles), mais les projets restent majoritairement organisés sur le schéma de visite-création, que l'atelier soit en art-thérapie ou non.

Au Musée des Beaux-Arts de Montréal, nos publics cibles bénéficient d'approches très différentes : des visites tactiles pour des individuels par des guides bénévoles (les sculptures originales se touchent avec des gants), un programme dédié aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer basé sur le principe du questionnement/validation réalisé par un roulement de médiateurs, des programmes de francisation adaptés des programmes scolaires que se partagent guides bénévoles et médiateurs. Concernant le contenu de ces dispositifs nous pouvons noter qu'ils sont centrés sur l'apport d'informations sur les œuvres, les médiateurs développant une approche basée sur le dialogue quand les guides bénévoles abordent les visites plus comme des conférences (même si l'évolution vers le dialogisme est en cours). Tous ces dispositifs de médiation visent l'intégration des publics.

Par ailleurs, nous avons rencontré des approches de l'inclusion innovantes. La première par la Ruche d'art, atelier gratuit de libre expression proposé pour la première fois dans un musée, qui s'écarte néanmoins de la médiation. Cependant, la Ruche s'adresse à tous sans condition, dans l'objectif également de pallier l'isolement social de certains, en cela elle est inclusive. La seconde approche inclusive réside dans la représentativité des personnes fragilisées au sein même des effectifs du musée, qui se positionne comme un enjeu fort par leur inclusion professionnelle.

Nous pouvons conclure cette étude par le tableau récapitulatif suivant :

Rapport au public fragilisé	MUSÉE DES BEAUX-ARTS DE MONTRÉAL
DISCOURS . terminologie orale . terminologie écrite . visibilité des offres	 . clientèles vulnérables . cible les organismes communautaires . onglet éducation et art-thérapie
INTÉGRATION	. programmes dédiés . projets spéciaux sur-mesure . actions hors les murs
INCLUSION	. Ruche d'art
AU-DELÀ (implication, soin...)	. insertion/inclusion professionnelle

2.3.2. The Museum of Modern Art (MoMA)

Nous avons passé une seule après-midi de mai 2018 au MoMA de New-York, qui a accepté que nous suivions la visite *Meet Me at MoMA* (rencontre-moi au MoMA), le programme pionner à destination des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. Nous avons donc suivi la visite, ici dans une observation participante, car nous avons été sollicitée par la médiatrice en tant que membre du groupe, nous avons de ce fait participé pour ne pas briser la convivialité de la visite. Nous avons ensuite interrogé la médiatrice de cette visite. Le MoMA nous a également fourni les documents publiés, le livre et la méthodologie de ce programme *Meet me at MoMA*.

Nous rassemblons dans le tableau page suivante, la liste des travaux effectués au Museum of Modern Art. Nous n'avons pas d'annexe relative au MoMA car nous avons choisi de ne pas enregistrer l'entretien afin de nous concentrer au maximum sur la compréhension des informations, du fait de notre compétence limitée en anglais.

Dans cette sous-partie consacrée au *Museum of Modern Art*, nous nous concentrerons sur l'étude du dispositif de médiation *Meet me at MoMA*. Nous présenterons tout d'abord l'approche pionnière du musée, puis nous analyserons l'outil méthodologique mis à dispositif par le MoMA, enfin nous décrirons le dispositif mis en œuvre à travers la visite que nous avons observée.

1 entretien (prises de notes)	• une médiatrice (24 mai 2018)
1 observation de visite (participante)	• visite dédiée aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer (24 mai 2018)
Documents recueillis	• site internet du musée • livre et méthode Meet Me at MoMA (Rosenberg *et al*., 2009) • captation vidéo de l'intervention de la directrice adjointe du service Accessibilité et Programmes communautaires du Département éducatif du MoMA, Colloque Musée et Alzheimer, 21 novembre 2014

2.3.2.1. « Individuels et programmes communautaires »[178] : Historique d'un musée pionnier

Dès sa création, le MoMA a été pensé pour transmettre et être accessible à tous : « 1929 – Le *Museum of Modern Art* a été fondé en tant qu'institution éducative et se consacre à aider les gens à comprendre et à apprécier les arts visuels de l'époque » (Rosenberg *et al*., 2009 : 22). Ceci semble expliquer que naturellement, le musée se soit tourné vers les publics fragilisés. Le MoMA est en effet précurseur sur l'approche de la médiation pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et les personnes déficientes visuelles (comme détaillé dans la première partie de ce manuscrit, lors de l'historique des médiations de nos trois publics cibles, voir 1.3.3.3.). En 1972 le Service éducatif est créé au MoMA, qui en 1978 s'agrandit en Département éducatif. En 1994 est embauchée à temps plein la première coordinatrice pour l'accessibilité (l'actuelle directrice des programmes communautaires et d'accessibilité du musée). En 2003 sont crées les programmes communautaires dans le Département de l'éducation et le MoMa débute son programme pilote à destination des patients Alzheimer avec l'association ARTZ. Les années suivantes, les équipes du musée se forment auprès des associations dans l'objectif d'améliorer leur offre de médiation. Ce programme désormais assuré par les équipes du musée, devient récurrent en 2006 sous l'appellation « *Meet Me at MoMA* ». Il prend la forme de visites régulières mais, n'est pas tourné vers des organismes communautaires ou des associations, il s'adresse aux visiteurs individuels atteints de la maladie d'Alzheimer et leurs aidants. En cela il relève de l'accessibilité. La médiation pour les publics fragilisés, en individuels et en groupes, est gérée par le service Accessibilité et Programmes communautaires du Département éducatif.

Fort du succès de cette méthode, qui est évaluée et reconnue par les professionnels, le MoMA publie un ouvrage explicatif et partage toute la méthodologie de ce programme dans un livre (Rosenberg *et al*., 2009). L'intégralité du livre est également disponible en version numérique en ligne sur le site internet du musée (en anglais et en espagnol). Le programme dispose d'ailleurs d'une extension de site internet nommée *Meetme*[179] (voir photo ci-après), auquel on accède depuis le sous-onglet *Accessibility* du site internet du MoMA, en sixième position de l'onglet *Visit*.. Ce mini site internet quasi indépendant du site mère du MoMA, est consacré exclusivement à l'explication en détail du programme *Meet Me at MoMA*. En effet, le design est différent de celui du MoMA et huit onglets sont proposés à la navigation : « Perspectives, Entraînement, Modules d'art, Ouvrages d'art, Recherche, Événements, À propos, En espagnol »[180]. Vidéos et extraits du livres y sont

178 Traduction libre de : *individuals and community-based program.*

179 *Meet Me at MoMA*. [en ligne] URL : https://www.moma.org/visit/accessibility/meetme/ [consulté le 20 décembre 2017].

180 Traduction libre de : *Perspectives, Practice, Art Modules, Artwork, Research, Events, About, En español.*

présentés, complétés par d'autres informations et actualités. Nous notons que les dates de visites ne sont pas visibles sur ce mini site mais dans le sous-onglet *Accessibility* du site internet du MoMA.

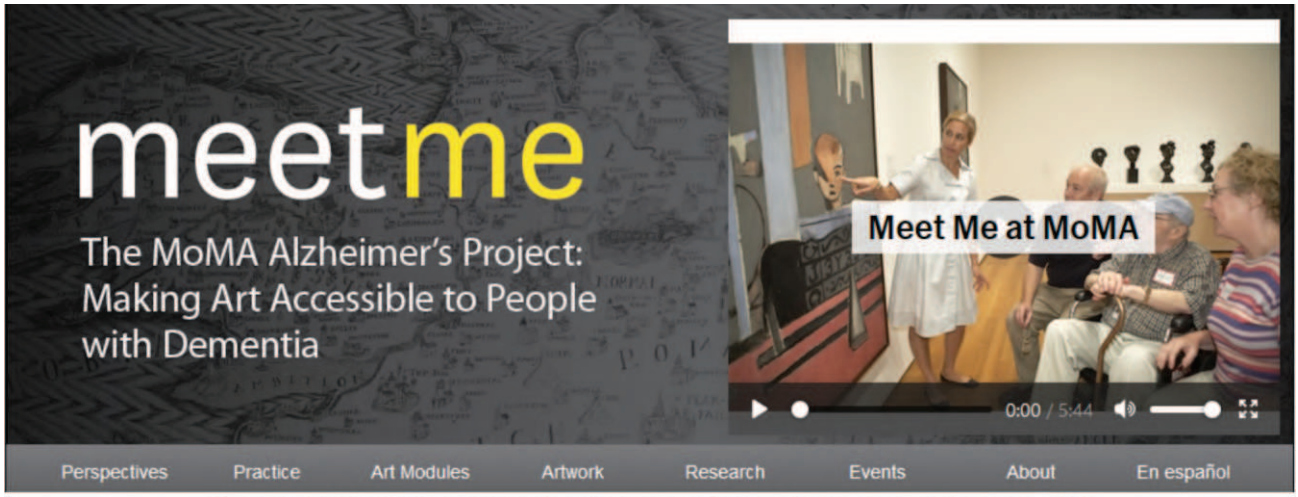


Illustration 70 : capture écran du site internet du MoMA, extension Meet Me, 2019.

Il existe deux programmes *Meet Me*, l'un de discussion, l'autre de création. Ils sont totalement dissociés et ont lieu des jours différents au musée. Suite au programme d'ateliers, des expositions de ces productions sont ensuite réalisées et ouvert au grand public dans un esprit d'ouverture. Le musée propose également des programmes *Meet Me* en hors les murs dans des centres de jour et des maisons de retraite de New-York.

Dans le cadre de notre recherche, nous nous concentrerons uniquement autour de l'étude du programme de discussion.

2.3.2.2. Méthodologie « *Meet Me* »

L'outil méthodologique relatif au programme *Meet Me at MoMA* est commenté par ces créateurs dans un tour de table (Rosenberg *et al*., 2009 : 78-83), dans l'ouvrage « *Meet Me : Making Art Accessible to People with Dementia* ». Nous avons relevé plusieurs informations essentielles à la compréhension du programme. La confrontation aux œuvres d'art ne met pas en difficulté les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer car cela ne sollicite pas la mémoire à court terme. Face aux œuvres, les personnes sont au contraire stimulées intellectuellement et émotionnellement. De plus, elles vont mobiliser leur imagination ce qui n'est pas affecté par la maladie d'Alzheimer. L'art devient un véhicule pour l'esprit « *Art can serve as a tool for allowing the mind to roam* » (Francesca Rosenberg, directrice des programmes pour la communauté et l'accessibilité, in Rosenberg *et al*., 2009 : 80). Le programme *Meet Me at MoMA* vise à favoriser l'échange entre les

personnes, et souhaite lutter contre l'isolement que peuvent ressentir les malades souvent diminués dans leur aptitude à s'exprimer. Ainsi, « la narration et la socialisation sont au cœur du programme »[181] (Amir Parsa, directeur du projet Alzheimer, au MoMA, in Rosenberg *et al*., 2009 : 78). Si le programme ressemble aux autres programmes éducatifs, c'est l'aspect social qui va être renforcé, comme l'indique d'ailleurs très justement le titre du programme *Meet Me at MoMA* : rencontre-moi au MoMA. Il est par ailleurs important de décrire ces objectifs à tout le groupe et ce dès le début de la visite. Pour encourager la participation, le médiateur se doit d'être attentif et alerte à tous les signes verbaux mais aussi non-verbaux. Par ailleurs, l'égalité entre visiteurs de ce groupe à savoir les personnes malades et leurs aidants, est favorisée par cet aspect narratif : « Tout le monde a une histoire à partager »[182] (Francesca Rosenberg, in Rosenberg *et al*., 2009 : 80).

Associé à l'outil méthodologique « *Meet Me : Making Art Accessible to People with Dementia* », un kit de modules d'art a été réalisé autour de quelques œuvres du musée (Rosenberg *et al*., 2009 : 187-228). Nous souhaitons prendre l'exemple du chef-d'œuvre de Van Gogh, *La nuit étoilée* (voir photo ci-après), afin de mettre en rapport autour d'un même tableau, deux axes thématiques d'analyse aboutissant, grâce à de simples questionnements, à des approches fines et poussées en Histoire de l'art : tout d'abord le thème définit un axe de réflexion, puis pour chaque œuvre sélectionnée trois questions orientent l'attention vers des détails permettant d'interpréter l'œuvre, enfin un paragraphe détaille la particularité de l'œuvre, la technique et l'artiste, toujours en regard du thème (voir deux exemples traduits et rapportés ci-après)[183].



Illustration 71 : Vincent Van Gogh, La nuit étoilée © domaine public

181 Traduction libre de *« In that vein, storytelling and socializing become central to the program. »*
182 Traduction libre de « *Everyone has a story to share*. »
183 Voir extraits en version originale p.196 et 206 in Rosenberg *et al.*, 2009.

Module un : Tradition et innovation dans la peinture moderne

Les œuvres sélectionnées […] représentent diverses étapes dans le développement de nouveaux langages artistiques au tournant du XXe siècle. Elles illustrent les développements de l'art moderne et démontrent comment des artistes célèbres ont bâti et rompu avec la tradition artistique afin de créer un nouveau terrain dans la représentation et la pratique artistique. […] Cette séquence permet à la conversation de progresser historiquement et montre comment chaque travail s'appuie sur la tradition pour apporter de l'innovation.

- Que remarquez-vous en premier lorsque vous regardez ce tableau?
- Comment décririez-vous les couleurs?
- Comment vous sentez-vous quand vous regardez cette peinture? Qu'est-ce que dans la peinture vous fait penser cela?

La nuit étoilée, de Vincent van Gogh (1853-1890) est l'une des images les plus reconnaissables de l'histoire de l'art, et certainement l'une des plus reproduites. C'est un paysage peint par Van Gogh à Saint-Rémy, dans le sud de la France. La peinture est un exemple typique du coup de pinceau court et texturé de l'artiste. De plus, Van Gogh n'adhère pas aux utilisations traditionnelles de la couleur mais préfère une palette imaginative et expressive, comme dans les montagnes bleues en arrière-plan et les étoiles jaune vif dans le ciel. Son style a influencé des générations d'artistes qui ont apprécié son sens du théâtre et son utilisation non conventionnelle de la couleur.

Module trois : Portraits modernes

Les œuvres sélectionnées permettent d'examiner certaines des manières dont les peintres modernes ont décrit les autres et eux-mêmes. En regardant ces œuvres, voyez comment le style de chaque artiste et son utilisation de la couleur, de l'échelle et de la composition affectent la figure qu'il représente. Tenez également compte du cadre de l'œuvre et des informations qu'elle transmet sur la personne représentée ou sur l'artiste lui-même.

- Quel est le premier mot qui vous vient à l'esprit lorsque vous regardez ce tableau?
- Comment décririez-vous cet endroit?
- Comment pouvons-nous considérer ce travail comme une sorte d'autoportrait?

En 1888, Vincent van Gogh (1853-1890) se rendit en Provence où il trouva la lumière brillante et les couleurs vives de la nuit enivrante. Il a remarqué : «Il me semble souvent que la nuit est beaucoup plus vivante et riche en couleurs que le jour.» Même s'il s'agit d'une scène de nuit, les couleurs sont extrêmement vives et intenses. Si cette scène a été inspirée par la vue de l'institution mentale de Van Gogh à Saint-Rémy, le village représenté a été en partie inventé, peut-être sur la base des souvenirs de sa Hollande natale. Ainsi, la peinture est dérivée de l'observation réelle mais aussi de l'imagination et des souvenirs de Van Gogh. Van Gogh a défendu l'expression individuelle sur le réalisme absolu. Dans *La nuit étoilée*, il offre un aperçu de son histoire personnelle ainsi qu'un aperçu de ses pensées et de son imagination.

2.3.2.3. ÉTUDE DU DISPOSITIF DE MÉDIATION : *MEET ME AT MOMA*

Nous avons testé ce dispositif de médiation à destination des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, dans une observation participante le 24 mai 2018. Nous avons également interrogé la médiatrice de la visite, ce qui nous a permis de saisir la force de cette proposition. L'offre est à date fixe une fois par mois et s'adresse aux individuels, les personnes peuvent donc s'inscrire sans passer par des associations ou des structures. Les visiteurs étant réguliers, ce sont généralement cinq à six groupes qui se forment de façon aléatoire par ordre d'arrivée, soit environ quatre-vingt personnes par mois. Il est important de noter que chaque visiteur peut venir avec ou sans aidant, ce qui pour l'aidé relève de l'autonomie et pour l'aidant peut constituer un véritable temps de répit (d'une heure trente en plein centre ville de New-York).

Une fois accueillis par l'une des responsable du programme *Meet me at MoMA* en personne et l'équipe de médiateurs, les participants sont ensuite identifiés par une étiquette avec leurs prénoms. Seuls les caractères en majuscules distinguent subtilement les malades des aidants, un système qui a été repris dans plusieurs autres musées. Une distinction utile pour les encadrants qui d'après la médiatrice que nous avons interrogée, leur permet d'être plus attentifs. Cependant leur attention est portée sur chaque visiteur présent, malade ou aidant (nous avons également été sollicitée ne relevant d'aucune de ces catégories mais participant à la visite), donc en visant la participation de tous [« *helpful but include everybody* » (médiatrice du MoMA)]. Une couleur d'étiquette est également attitrée par groupe. Munis de leurs étiquettes, les visiteurs s'assoient par groupe, dans des espaces prévus à cet effet dans le hall du musée. En attendant l'arrivée des visiteurs suivants, cela permet un premier contact avec ses co-partenaires de visites, d'échanger quelques regards, sourires ou mots.

Côté musée, un médiateur contractuel (*educator freelance*), donc n'étant pas un agent permanent du musée, ainsi qu'un bénévole (*volunteer*) encadrent chaque groupe de quinze personnes maximum. Dans la visite que nous avons observée, c'est uniquement la médiatrice qui est intervenue et a dirigé toute la visite. La bénévole venant plus en soutien (aider à porter les sièges pliants, rassembler le groupe, être attentive aux personnes venues sans aidant...). Cette association médiateur et bénévole a lieu pour tous les programmes spéciaux (« *special programs* ») sauf pour les groupes avec handicap mental. Le médiateur *freelance* n'est pas spécialisé dans un public, il postule pour guider plusieurs visites, ce qui varie en fonction des expositions. Pour la visite Alzheimer, il leur est demandé notamment de faire attention à ne pas solliciter la mémoire, ce que la

médiatrice illustre par son propre contre-exemple lorsqu'à la fin de la visite écoulée elle a fait un lien avec la la première œuvre de la visite. Par ailleurs, il n'y a jamais d'ateliers proposés [« *no workshop* » (médiatrice du MoMA)] suite aux visites Alzheimer.

Munis de chaises pliantes, les groupes se séparent dans le musée. Notre groupe est allé à la rencontre de quatre œuvres : deux sculptures et deux peintures. Le MoMA applique ensuite la méthode qu'il a développée pour faire entrer en discussion les personnes avec les œuvres à partir de ce qu'ils voient. Une bienveillance extrême du médiateur, doublée d'une emphase soit une véritable capacité d'emporter le public dans la découverte de l'œuvre, permet d'installer une ambiance dans laquelle on se sent bien et on a envie de parler malgré de potentielles difficultés (pour notre part linguistique). La médiatrice que nous avons interrogée après la visite, nous a parlé de la volonté de créer une bulle, « *a bubble* » (médiatrice du MoMA), véritable moment de calme, convivial, où l'on prend le temps, doucement, assis. La médiatrice pose des questions et décrit progressivement l'œuvre en amenant les visiteurs à affûter leur regard.

Pour la première œuvre, composée de deux sculptures monumentales, nous nous installons entre les deux sculptures. La médiatrice nous demande ce que cela nous évoque. Elle fait interagir les réponses pour créer de la discussion. Puis distille des informations sur l'artiste et son intention afin que l'on comprenne le sens de l'œuvre.

La deuxième œuvre est un tableau (voir photo ci-dessous). Nous résumons les informations échangées lors de cette observation collective :



Illustration 72 : Source, de Philip Guston, 1976 © photo de l'auteur, 2019.

Après les premiers questionnements de la médiatrice, certains voient un route avec des passages cloutés, d'autres une rivière de larmes. La médiatrice aiguille le groupe par rapport au titre du tableau *Source* et amène le groupe à considérer le premier plan bleu comme de l'eau. Puis elle demande ce que nous évoquent les couleurs du tableau, puis la forme particulière de la tête dont la représentation est coupée au niveau du nez. Le groupe arrive à voir un coucher de soleil et une double réflexion des yeux dans l'eau.

Pour la troisième œuvre, avant de poser des questions, la médiatrice positionne le groupe de visiteurs en binôme. Cela suscite un pré-dialogue plus intimiste autour de l'œuvre en duo avant de livrer ses ressentis au reste du groupe. Nous avons été associée à une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer venue sans aidant, un monsieur au comportement assez diffus et plutôt antisocial. Nous avons agréablement échangé nos impressions, dans un anglais approximatif de notre part, et le monsieur se révélant plutôt loquace. Puis chaque binôme a restitué au reste du groupe ses impressions. La médiatrice apportant de son côté, les bonnes questions et les informations en Histoire de l'art, nécessaires à une interprétation de l'œuvre (univers de l'artiste, autres œuvres, courant artistique, titre de l'œuvre, technique...).

Devant la quatrième œuvre représentant une sculpture aérienne sous forme de mobile, après l'échange autour de l'œuvre, il est demandé au groupe de réaliser un petit exercice manuel avec des fils afin de s'inspirer de la sculpture. Puis, toujours en groupe devant la dernière œuvre, la médiatrice conclut et distribue des invitations pour une venue en famille au musée. Les personnes peuvent rester dans le musée, ou suivre les encadrants pour revenir à l'entrée du musée. Un des malades ayant participé seul à la visite rejoint son aidante qui a profité du temps de visite comme temps de répit.

Le temps passé devant chaque œuvre d'environ vingt minutes n'est pas sans nous rappeler l'expérience d'observation intensive du MBAM proposée aux étudiants de médecine (qui consistait à observer une seule œuvre pendant une heure et de décrire tour à tour un détail du tableau pour aboutir à un diagnostic étayé). En effet, il ne s'agit pas tant ici de livrer ses émotions ou ses souvenirs mais d'être dans une approche analytique de l'œuvre, où chaque détail est susceptible de livrer une information partagée ensemble afin d'aboutir à une interprétation collective si ce n'est commune. Cette attention est favorisée par la durée, le confort sur le siège, la gentillesse de la médiatrice qui insuffle un réel élan de sympathie à la visite.

Nous résumons notre analyse de ce dispositif de médiation dans le tableau suivant.

Bilan. Museum of Modern Art

Au MoMA, ce dispositif de médiation basé sur la discussion et la socialisation s'inscrit dans une approche d'intégration des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. Le concepteur du programme délègue la médiation à l'équipe de médiateurs contractuels.

DISPOSITIF DE MÉDIATION 28	***Museum of Modern Art*** **problématique médicale : maladie d'Alzheimer** ***MEET ME AT MOMA***
MUSÉE **Service des publics** . personnel dédié au public fragilisé . terminologie employée	 . directrice des programmes communautaires et d'accessibilité . *people with dementia*
Par rapport à la problématique . méthodologie / inspiration . concepteur (formé) . médiateur (formé)	 . discussion . responsable expérimenté et sensibilisé . médiateur initié
Offre de médiation . visibilité . sur demande ou pré-construite . fluidité (réservation, préparation...)	 . page *Meetme* dans l'onglet *accessibility* du site internet . pré-construite : à date fixe un jour par mois . sur réservation
PUBLIC **Groupe** . constitution, identification . visiteurs fragilisés . autonomie ou accompagnateur	 . individuels, avec ou sans aidant . cinquantaine . avec ou sans aidants
Aménagement . convivialité (goûter...) . confort (siège..)	 . temps de délectation devant une seule œuvre . siège pliable
Support . sur le contenu (livret...) . dérivé (souvenir...)	 . non . invitation au musée
MÉDIATION **Dispositif** . co-concepteur (formé) . co-médiateur (formé)	 . non . non
Œuvres . lieu . présélection . support pour	 . tout le musée . oui, selon le scénario préétabli . interprétation collective
Étapes vers l'inclusion . intégration : adaptation (sur-mesure, dédiée), accessible . inclusion : universalité (ou piste) . au-delà (implication, soin...)	 . scénarios adaptés => **intégration** . piste d'universalité : temps long de délectation . socialisation
Dispositif de médiation	**Visite-délectation et socialisation**
Maîtrise de la problématique	**Expérience et sensibilisation par des institutions**
Médiateur	**Médiateur initié**

PARTIE 3. LE MUSÉE FACE À L'INCLUSION

Après avoir analysé en détails notre corpus de dispositifs de médiation, nous exposons à présent nos résultats et les pistes de réflexion qui ont émergé de notre étude sur le terrain.

Notre premier point sera consacré aux différentes approches qui ont émané de notre étude. Puis nous questionnerons le prolongement de cette adaptation muséale, d'un côté par les dispositifs de médiation et d'un autre côté par les médiateurs. Dans un deuxième point, nous envisagerons donc une médiation universelle transversale incluant réellement tous les publics, fragilisés et le grand public (un public devenu alors universel). Dans un troisième point, nous aborderons la présence de professionnels formés à une relation privilégiée avec les publics fragilisés (des médiateurs augmentés, soit des remédiateurs).

3.1. LES CATÉGORISATIONS ÉMERGEANT DE NOTRE ÉTUDE

Nous étudions ici les différents résultats issus de notre recherche. Nous aborderons tout d'abord l'offre de médiation adaptée. Puis nous exposerons l'aide aux médiateurs pour maîtriser les problématiques des publics fragilisés. Enfin nous présenterons les étapes du musée vers l'inclusion.

3.1.1. L'OFFRE DE MÉDIATION ADAPTÉE DANS LES MUSÉES ÉTUDIÉS

Nous présentons ici différents axes d'analyse des résultats émergents de notre étude. Tout d'abord, nous résumerons les approches en termes de médiation à destination de nos publics cibles issues de notre corpus. Puis, nous considérerons deux grandes catégories de dispositifs de médiation. Enfin, nous questionnerons la visibilité de ces offres.

3.1.1.1. APPROCHES MÉDIATIONNELLES DES PROBLÉMATIQUES

Nous présenterons tour à tour un résumé des approches médiationnelles des problématiques médicales, sociales et médico-sociales ciblées, à savoir respectivement : la maladie d'Alzheimer, l'apprentissage du français, et la déficience visuelle. Puis nous synthétiserons également l'approche médiationnelle à tendance universelle des dispositifs de médiation que nous avons étudiés.

Premièrement, nous résumons les approches rencontrées sur le terrain concernant les publics fragilisés atteints de la maladie d'Alzheimer par le tableau suivant :

APPROCHES MÉDIATIONNELLES DE LA MALADIE D'ALZHEIMER					
		CONVERSATION AUTOUR DE L'HISTOIRE DE L'ART			
		Déclencher des souvenirs personnels	**Approche polysensorielle**	**Observation**	**Imagination et socialisation**
DISPOSITIF DE MÉDIATION AVEC MÉDIATEUR	**Individuels**		Louvre en tête (Louvre)		*Meet Me at MoMA* (MoMA)
	Structures	projets sur-mesure (Augustins)	Louvre en tête (Louvre) Au fil des œuvres, au fil du temps (Fabre)	Fil d'art (MBAM)	

Dans cette approche médiationnelle de la maladie d'Alzheimer, nous notons (par une lecture horizontale de ce tableau) que tous les dispositifs de médiation nécessitent la présence de médiateurs. Ainsi, aucun de ces dispositifs de médiation n'est à disposition en autonomie pour les visiteurs du musée, et il est nécessaire de réserver des dates proposées par le musée. Cependant, une différence notable est perceptible dans la cible du dispositif : les individuels ou les groupes relevant de structures. Le travail avec les groupes relève de projets sur-mesure adaptés aux caractéristiques de quelques personnes et aux souhaits des accompagnateurs. Un tel projet peut néanmoins s'ouvrir à d'autres groupes, généralement de la même structure. L'approche individuelle relève d'une approche plus globale de la problématique. Pour ce faire, le musée peut s'appuyer sur des professionnels ou des associations.

Nous constatons que dans l'approche de la médiation pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, la présence de l'aidant est toujours prise en compte, et chaque musée s'adresse également à ce dernier en tant que visiteur. Nous avons observé deux dispositifs de médiation où leurs présences n'étaient pas requises, donc où les personnes malades pouvaient venir seules. L'un au musée des Augustins, où les bénévoles de l'association, participent en nombre à l'encadrement du groupe. L'autre au MoMA, où médiateur et bénévole assurent le suivi du groupe. Ce détail n'est pas optionnel, car il confère à la fois une liberté pour la personne malade, de se déplacer seule, et à la fois pour l'aidant, de profiter d'un temps de répit pendant ce moment de visite.

Une autre similarité des dispositifs de médiation tournés vers les malades et leurs aidants est de favoriser la discussion en s'appuyant sur les œuvres et leur histoire (lecture verticale du tableau). En questionnant les visiteurs sur les caractéristiques des œuvres, ce qu'elles leur évoquent, les médiateurs font émerger des souvenirs personnels (Augustins), sollicitent la dimension sensorielle de la mémoire (Louvre, Fabre), favorisent le travail d'observation (MBAM), éveillent l'imagination (MoMA) ou encore amènent les visiteurs à échanger entre eux (MoMA). De plus, la convivialité est un élément très présent dans chacun de ces dispositifs que ce soit avant, pendant ou après la visite : dans l'accueil (en salle VIP au Louvre), le confort (sièges pliants) ou par des collations.

L'Histoire de l'art permet d'asseoir la discussion autour des œuvres et de mobiliser les capacités préservées des personnes malades. La difficulté de l'approche médiationnelle de la maladie d'Alzheimer est de ne pas mettre les personnes en échec. Il s'agit toujours plus de cibler les potentialités des personnes. Cela nécessite donc de maîtriser leurs problématiques et d'être formé à la connaissance de la maladie et de ses multiples répercussions sur le comportement des personnes malades. Il apparaît également nécessaire d'être formé en tant que médiateur à la relation avec ces personnes, à la fois dans la maîtrise du discours dans un aspect temporel (ne pas inciter à se rappeler

les souvenirs passés ou même présents mais favoriser le déclenchement ou la stimulation de souvenirs), et dans un aspect informationnel (limiter l'apport d'informations pour ne pas saturer la mémoire).

La médiation à l'attention des visiteurs atteints de la maladie d'Alzheimer semble s'inscrire dans une approche non-médicamenteuse. Selon nous, cette médiation, si elle est encadrée par un professionnel, peut relever d'une thérapie psycho-sociale (Lingiah, Ferière & Colmard, 2018 : 107) dans le sens où elle en recherche les objectifs ici détaillés : l'objectif général est la « Stimulation de la mémoire et des capacités de socialisation résiduelles » ; les objectifs opérationnels sont les « Renforcement de l'évocation des souvenirs anciens du sujet, Renforcement de la communication et des interactions, Renforcement de la communication non-verbale » ; les moyens identifiés sont la « Réalisation d'un programme d'activité où le sujet évoque des événements particuliers, des expériences ou des activités passées de sa vie au travers de différents médias » et la « Mise en place de techniques et d'outils favorisant l'expression des ressentis » ; enfin les résultats attendus en fonction du profil de la personne aidée sont les « Amélioration de l'estime de soi, Amélioration de la mémoire autobiographique, Amélioration de l'humeur, du comportement et des interactions sociales » (Lingiah, Ferière & Colmard, 2018 : 106). L'ensemble des dispositifs de médiation de notre étude s'inscrivent dans ces objectifs.

Concernant l'inspiration des dispositifs de médiation, nous notons qu'une méthodologie a été mise au point par le MoMA, qui la diffuse gratuitement sur son site internet en anglais et en espagnol, et qui forme également les médiateurs à travers le monde. Cependant, bien que constituant une référence, tous les musées ne s'en inspirent pas nécessairement. Le Louvre et le MBAM reprennent plusieurs fonctionnements (la sélection d'un faible nombre d'œuvres, les étiquettes de prénoms des visiteurs, les questionnements pour susciter la discussion...), mais, à notre connaissance, ne mobilisent pas l'interaction des visiteurs entre eux. Ils ajoutent d'autres éléments tels qu'une dimension polysensorielle au Louvre et une application plastique consécutive en atelier au MBAM.

Une autre méthodologie, française, a été élaborée par le musée de la Musique à Paris, suite à un colloque qui a mobilisé les musées qui font référence (tels que le MoMA et le MBAM) ainsi que des spécialistes médicaux de la maladie. Le Louvre s'inspire également de cette méthodologie qui préconise notamment des programmes dissociés, l'un pour les individuels, l'autre pour les structures. Le Louvre a également demandé à l'un des intervenants de ce colloque, spécialiste de la maladie d'Alzheimer, d'être le référent de son propre programme. Le musée des Augustins s'appuie également sur cette méthodologie, mais sur une autre partie, notamment par rapport à la création

d'un livret de visite. Mais aux Augustins, toute la médiation repose sur les compétences de la bénévole médiatrice, également en formation de gérontopsychologie.

Ainsi, il semble que les projets (ponctuels) ou programmes (récurrents) dédiés aux visiteurs atteints de la maladie d'Alzheimer et à leurs aidants ne se transposent pas tels quels d'un musée à l'autre. Et ce également à l'intérieur d'une même structure : le programme du Louvre n'est pas appliqué au Louvre-Lens, mais repensé tout en tenant compte des conclusions du programme de la maison mère. Par ailleurs, les sources d'inspiration sont multiples, comme par exemple à Fabre où elle est insufflée par l'approche Montessori adaptée aux personnes âgées souffrant de troubles cognitifs.

A quoi est due cette disparité des dispositifs de médiation ? Les projets doivent-ils refléter l'ADN du musée ? Ou les souhaits des structures partenaires ? Y a-t-il tant de différences entre les publics fragilisés de ces musées ? En d'autres termes, à quoi le musée s'adapte-t-il au juste ? Car si l'on suit la logique des résultats de notre étude, nous pouvons imaginer que, pour s'adresser à ses visiteurs atteints de la maladie d'Alzheimer, chaque musée dans le monde est susceptible de recommencer sa médiation à zéro. Dans ce contexte, il semblerait intéressant de mutualiser plusieurs méthodologies, afin que chaque musée trouve des sources d'inspiration. De plus, il nous paraît important de proposer une base de discours à adopter.

Deuxièmement, nous résumons l'approche de la médiation pour les visiteurs en apprentissage du français, à travers le tableau suivant :

APPROCHES MÉDIATIONNELLES DE L'APPRENTISSAGE DU FRANÇAIS				
	LUDIQUE		**PÉDAGOGIQUE**	
	Aide	**Exercice**		**Vulgarisation**
Dispositif de médiation fixe				cartel vulgarisé (Louvre-Lens, Louvre)
Dispositif de médiation avec médiateur		visite-exercice (Augustins)	visite adaptée des programmes scolaires (MBAM)	visite en français facile (Louvre)
Dispositif de médiation pour l'accompagnateur	kit d'aide à la visite (Louvre)	initiations des accompagnateurs (Louvre)		

Dans notre étude (lecture horizontale du tableau), nous constatons que les dispositifs de médiation peuvent être de trois types : fixes, avec médiateur ou transférés aux accompagnateurs, ici souvent formateurs linguistiques. Les dispositifs fixes permettent à tous les visiteurs de profiter d'une information vulgarisée, par exemple à travers les cartels en salle. Ainsi, les personnes avec une problématique de langue française, ne sont pas nécessairement dépendants d'une prise en charge pour venir au musée. Les dispositifs avec médiateurs supposent de réserver des créneaux de visites ou de bénéficier de visites exceptionnelles. Les dispositifs à destination des accompagnateurs ont la particularité de s'appuyer sur les compétences professionnelles, ici des formateurs, c'est-à-dire des personnes généralement formées à l'apprentissage du français. Nous notons une forte différence par rapport aux autres dispositifs de médiation adaptés à la maladie d'Alzheimer ou à la déficience visuelle, dans lesquels l'accompagnateur est une personne familière du visiteur mais pas nécessairement un spécialiste de la maladie ou de la déficience. Dans le cas de l'apprentissage du français, nous retrouvons une configuration de type partenariat entre professionnels.

Nous notons également deux fortes tendances dans ces dispositifs de médiation adaptés à l'apprentissage du français (lecture verticale du tableau), l'une visant un aspect ludique, l'autre un aspect pédagogique. Le côté ludique des œuvres est en effet central dans la transmission d'informations mise en place par le Louvre, que ce soit dans l'aide proposée dans son kit de visite ou dans les journées d'initiations : les œuvres ne sont pas questionnées en tant que telles mais en tant que support de vocabulaire ou de jeux. Les dispositifs de médiation relevant plutôt d'un côté pédagogique s'appuient quant à eux sur l'Histoire de l'art pour travailler le vocabulaire.

La méthodologie pour concevoir les dispositifs de médiation tournés vers les visiteurs en apprentissage du français repose sur plusieurs socles : la documentation formalisée par le musée du Louvre et ses partenaires (Extramiana, Losson & Martet, 2016), la pédagogie à destination des scolaires et des adultes, ainsi que la méthode FALC, Facile À Lire et à Comprendre (UNAPEI, 2009).

Troisièmement, nous abordons les approches rencontrées sur le terrain concernant les publics fragilisés par une déficience visuelle, que nous pouvons résumer par le tableau suivant :

APPROCHES MÉDIATIONNELLES DE LA DÉFICIENCE VISUELLE						
	NARRATION	**ÉVOCATION**		**RÉALISME**		**IMAGINAIRE**
	Informations orales	**Mise en relief**	**Stations tactiles**	**Reproduc-tions**	**Originaux à toucher**	**Approche polysensorielle**
Dispositif de médiation fixe			deux zones du Louvre (Départe-ment des Arts de l'Islam et Pavillon de l'Horloge)	Galerie tactile (Louvre) exposition L'art et la matière (Fabre) maquettes (Fabre)		
Dispositif de médiation avec médiateur	visites descriptive et littéraire (Louvre-Lens)	reproduction en relief (Cabinet de dessins au Louvre) bricolages en relief (Fabre)			MBAM MoMA	mallettes multi-sensorielles (Louvre) visite musée Delacroix (Louvre) visites sensorielles (Fabre)
Dispositif de médiation sur demande	audioguides	dessins en relief (Petite Galerie au Louvre et Galerie du temps au Louvre-Lens)				malle de découverte (Augustins)

Dans cette approche médiationnelle de la déficience visuelle, nous notons (dans une lecture horizontale du tableau) trois niveaux de dispositifs de médiation : fixe, avec médiateur, et sur demande. Ces niveaux d'accès aux dispositifs de médiation influent sur l'autonomie des visiteurs. En effet, un dispositif fixe est à disposition des publics de façon permanente, quand un dispositif avec médiateur nécessite une réservation et qu'un dispositif sur demande présuppose de connaître leur existence (même si les gardiens peuvent être sensibilisés au repérage des publics en difficulté).

Les dispositifs de médiation sollicitent différents sens : ouïe, toucher, odorat (lecture verticale du tableau). Les informations sonores augmentent la narration avec une attention particulière portée aux détails dans la description des œuvres ou amènent d'autres apports tels que des passages de littérature ou de poésie. Les informations tactiles peuvent être de l'ordre de l'évocation ou du réalisme. L'évocation de l'œuvre originale repose sur une simplification voire une schématisation, par une mise en relief, en tactilité, d'œuvres initialement en deux dimensions (dessins en relief, productions artisanales) ou par moulages en trois dimensions (stations tactiles). Plus réalistes, les dispositifs de médiation tactiles peuvent être les œuvres originales elles-même (autorisation de toucher dans un contexte précis avec des gants) ou prendre la forme exacte des œuvres (reproductions, moulages, maquettes à moindre échelle). L'approche polysensorielle mêlant généralement odeurs et textures liées aux œuvres, éveille l'imaginaire et tend vers un éloignement de la matérialité de l'œuvre.

Selon les dispositif de médiation, le public voyant est inclus ou pas et peut en bénéficier ou pas. Le grand public peut généralement s'approprier les dispositifs de médiation fixes. Cependant, certains dispositifs sont simplement visibles par le grand public et sont réservés exclusivement à l'exploration tactile des publics déficients visuels (maquettes de Fabre). Les visites avec médiateurs sont généralement réservées aux visiteurs déficients visuels et à leurs accompagnateurs (Louvre, Fabre, MBAM, MoMA), excluant donc le grand public de cette offre. Par exemple, le visiteur voyant ne peut pas approcher à mains nues ni même avec des gants les œuvres originales mises à portée des visiteurs déficients visuels, sauf dans sa qualité d'accompagnateur. Certains musées visent une universalité en mêlant le grand public aux publics déficients visuels (Louvre-Lens, Augustins).

Pour créer ces dispositifs de médiation, les musées peuvent s'appuyer sur leur propre expérience, ou solliciter plusieurs types de supports et d'interlocuteurs : les documents rédigés par le ministère de la Culture (Salmet, 2007, 2016), des musées pionniers (également formateurs, comme le Louvre), des accompagnateurs (partenaires de projets), des personnes elles-même fragilisées, des entreprises extérieures.

Quatrièmement, nous abordons la tendance universelle de certains dispositifs de médiation de notre corpus, c'est-à-dire une ouverture au grand public et aux publics fragilisés, que nous résumons par le tableau suivant :

APPROCHES MÉDIATIONNELLES TENDANT VERS L'UNIVERSALITÉ				
	FORME	**DISCOURS**		**IMAGINAIRE**
	Approche tactile	**Vulgarisation**	**Audio-description**	**Approche polysensorielle**
Dispositif de médiation fixe	stations tactiles (Louvre) reproductions à toucher (Louvre, Fabre)	cartels vulgarisés (Louvre-Lens, Louvre)		
Dispositif de médiation avec médiateur			visite descriptive	mallettes multi-sensorielles (Louvre)
Dispositif de médiation sur demande			audioguides	malle de découverte (Augustins)

Nous pouvons constater que les dispositifs de médiation tendant vers l'universel peuvent prendre plusieurs formes (lecture horizontale du tableau) : fixe, avec médiateurs ou sur demande. Ainsi, les dispositifs fixes sont disponibles pour tous les visiteurs, relevant donc d'une véritable universalité. Les dispositifs avec médiateurs et sur demande sont conditionnés, et doivent donc être connus ou proposés, ce qui s'écarte de l'esprit universel.

Nous notons trois socles principaux d'adaptation dans ces approches (lecture verticale du tableau), centrés sur la forme, le discours ou l'imaginaire. Les dispositifs de médiation centrés sur la forme reposent sur le tactile, que ce soit par la reproduction exacte des œuvres, ou leur évocation. Les dispositifs de médiation centrés sur le discours peuvent relever de l'écrit, privilégiant la vulgarisation, ou de l'oral, augmentant les descriptions. Quand aux dispositifs de médiation sollicitant l'imaginaire, ils s'appuient sur une approche polysensorielle des œuvres.

Cependant, nous relevons une limite à la visée universelle qui peut être freinée lorsque la seule dimension orale est exploitée, étant peu ou pas accessible par les publics déficients auditifs et sourds par exemple. Certains audioguides proposent cependant des parcours de visites, indépendants, traduits en langue des signes. Ces dispositifs tendent vers une mixité de quelques publics plutôt qu'une réelle universalité.

Un autre aspect intéressant à noter dans ces dispositifs de médiation à tendance universelle est qu'ils ne visent généralement qu'une sélection d’œuvres. Seuls les cartels vulgarisés peuvent s'étendre à toute la globalité des œuvres du musée.

En somme, nous pouvons synthétiser les dispositifs de médiation de notre corpus dans le tableau récapitulatif suivant :

RÉCAPITULATIF GLOBAL DES APPROCHES MÉDIATIONNELLES				
	Maladie d'Alzheimer	**Apprentissage du français**	**Déficience visuelle**	**Visée universelle**
Augustins	déclencher des souvenirs personnels	visite-exercice	approche polysensorielle	approche polysensorielle
Louvre-Lens		cartels vulgarisés	dessins en relief visites descriptives et littéraires	cartels vulgarisés visites descriptives et littéraires
Louvre	approche polysensorielle	cartels vulgarisés formation des accompagnateurs	reproductions à toucher stations tactiles dessins en relief approche polysensorielle	reproductions à toucher stations tactiles cartels vulgarisés approche polysensorielle
Fabre	approche polysensorielle		reproductions à toucher maquettes approche polysensorielle	reproductions à toucher
MBAM	observation	visite scolaire adaptée	originaux à toucher	
MoMA	imagination et socialisation		originaux à toucher	

De façon générale, nous pouvons considérer des similitudes d'approche, notamment dans le fait de proposer des dispositifs de médiation généralement spécifiques pour chacune des problématiques que nous avons étudiées. Certaines offres tendent cependant vers l'universalité, de façon anticipée ou constatée. Il semble donc nécessaire de maîtriser les problématiques des publics fragilisés.

Nous notons également que par rapport à nos publics cibles, la mémoire est fréquemment sollicitée par les dispositifs de médiation : mémoire autobiographique dans l'approche

médiationnelle de la maladie d'Alzheimer, mémoire sémantique dans l'approche médiationnelle de l'apprentissage du français, et mémoire de travail dans l'approche médiationnelle de la cécité (notamment lors de l'exploration tactile).

Une part de simplification est aussi fréquente dans ces dispositifs de médiation mais se situant à différents niveaux. Pour le public atteint de la maladie d'Alzheimer, la simplification réside dans la réduction d'informations transmises, afin de permettre l'expression. Pour le public en apprentissage du français, la simplification intervient également sur la quantité d'information mais aussi sur la vulgarisation des informations ; l'expression est aussi visée mais avant tout la compréhension. Au contraire, pour le public déficient visuel, la quantité d'informations est exponentielle, visant à appréhender l'œuvre dans sa complexité ; la simplification se retrouve sur la forme (hormis les reproductions exactes ou les originaux à toucher).

3.1.1.2. CATÉGORIES DE DISPOSITIFS DE MÉDIATION POUR LES PUBLICS FRAGILISÉS

Nous venons d'énumérer et de recenser tous les dispositifs de médiation de notre corpus. Nous avons pu repérer plusieurs niveaux d'accès : fixe, sur demande, avec médiateurs, ou transféré à l'accompagnateur. Ces dispositifs de médiation peuvent également se répartir en deux autres grandes catégories : dispositifs pré-construits ou à construire (Molinier, 2017a).

D'un côté, un dispositif de médiation pré-construit a un caractère pérenne et reproductible. Il considère une problématique plus globale et favorise l'autonomie du public. Le dispositif de médiation pré-construit peut être fixe (Galerie tactile, Petite Galerie), sur demande (malle de découverte, mallettes multisensorielles), avec médiateurs (visites adaptées) ou transféré à l'accompagnateur (kit d'aide à la visite). De plus, une telle conception permet de réfléchir en termes d'universalité d'usages.

D'un autre côté, un dispositif de médiation à construire s'appuie sur des projets particuliers, inhérents à de petits groupes de visiteurs. Il s'agit surtout du projet de l'accompagnateur du groupe et les groupes sont captifs. Le dispositif à construire nécessite la présence d'un concepteur et d'un accompagnateur, un temps de rencontre, de construction puis de réalisation du projet. Les freins des dispositifs à construire peuvent être une méconnaissance de l'offre, une certaine appréhension du processus, ainsi que le manque de disponibilité, soit de l'accompagnateur, soit du concepteur (sélection de quelques projets). Cela renvoie également à une sorte de privilège dont ne pourrait bénéficier que quelques personnes (sauf dans le cas d'un dispositif colossal comme au MBAM qui est susceptible d'être exhaustif). S'il y a sélection, ce fonctionnement ne nous apparaît pas

démocratique. Que proposer à ceux qui n'ont pas le temps de réaliser des projets sur-mesure pour leurs groupes ? Ce fonctionnement n'est pas non plus inclusif mais intégratif, car les groupes éligibles restent entre eux. De plus, même si un dispositif à construire peut devenir pérenne, l'objectif n'est pas ici l'universalité de l'offre mais au contraire une réponse personnalisée sur-mesure. Un tel fonctionnement engendre une multiplication des dispositifs de médiation, pourtant il nous semble logique de vouloir optimiser un travail d'adaptation pour une cible plus large qu'un seul groupe de personnes. En effet, il ne s'agit pas de créer de l'exceptionnel pour quelques-uns mais de l'universel, pour tous.

De façon générale, nous notons une différence de posture des musées. Certains vont aller au-devant des publics fragilisés, démarcher les structures (Louvre, Louvre-Lens, au début le MBAM), sélectionnant même les problématiques (Fabre), d'autres vont laisser les publics et les partenaires venir à eux (Augustins, actuellement le MBAM). Dans notre étude, cela n'est pas corrélé au nombre d'effectifs disponibles au sein du musée, le partenaire est perçu comme un atout. Face à un grand nombre de demandes, il est possible de proposer un dispositif pré-construit de substitution (dispositif de médiation hors les murs pour le champ social à Fabre), ou de former les accompagnateurs à des dispositifs pré-construits types (initiation des relais au Louvre).

3.1.1.3. VISIBILITÉ DE L'OFFRE DE MÉDIATION ADAPTÉE

Nous pouvons résumer la visibilité des offres pour les publics fragilisés dans ce tableau :

	Augustins	**Louvre-Lens**	**Louvre**	**Fabre**	**MBAM**	**MoMA**
dans le programme classique	logo dans programme classique	oui par l'accessibilité universelle	non		non	
à part	onglet accessibilité projets sur-mesure	mini-site pour les partenaires projets sur-mesure	onglet professionnels et associations			
détaillé				projets sur-mesure (mêlé avec éducatif)	Projets spéciaux	Projets spéciaux
Restitution dans le musée	Fête des partenaires	Journée de l'accessibilité	Semaine de l'accessibilité et autres journées thématiques		EducExpo	

Que ce soit pour les dispositifs de médiation pré-construits ou à construire, la visibilité de ces offres nous interroge fortement. Les musées souhaitent-ils garder le contrôle des publics, en sélectionnant les personnes qu'il juge aptes à recevoir ?

De manière globale, nous avons constaté la complexité de communication des offres de médiation pour le public fragilisé : quasi aucune information sur les sites internet ou les programmes papier, produisant alors des offres invisibles. Comment le public cible peut-il se saisir de cette absence de message ?

Pourquoi ne pas mettre plus en avant la pluralité des actions et des publics, dans un travail en et hors les murs du musée, impliquant l'engagement de structures extérieures, et ainsi asseoir la volonté d'adaptation à tous les publics comme l'une des finalités du musée ? Cependant, une inversion semble s'opérer dans la relation public / musée. Il s'agirait désormais de considérer non pas ce que peuvent apporter les publics au musée en termes quantitatifs, mais ce que le musée leur offre qualitativement (Molinier, 2017a).

Pour les structures, potentielles partenaires, si elle ne sont pas démarchées, comment peuvent-elles se douter qu'une personne est payée dans tous les musées de France pour recevoir son public ?

Une autre dimension de la visibilité de ces offres pour le public fragilisé, réside dans l'organisation de journées à thèmes, autour de l'accessibilité (journée ou semaine de l'accessibilité), de la féminité, etc., créant l'occasion d'expérimentations.

Une restitution des projets sur-mesure est également fréquente.

Cependant nous notons un frein pour les visites en autonomie (individuelles ou de groupe) si offre invisible dans la programmation : les visiteurs extérieurs ne peuvent participer. Car les personnes peuvent au lieu de chercher l'adaptation, chercher vraiment l'intérêt.

Par exemple, le site internet du Musée de la musique ne mentionne pas les visites Alzheimer. Pourtant, tout un colloque a été consacré à l'accueil de ce public dans ce lieu. Cette riche ressource à servi de base par exemple au musée des Augustins (dans notre corpus) de proposer un livret d'accompagnement préconisé dans le document. Par contre, de façon incompréhensible, les offres à destination des malades Alzheimer ne sont pas visibles sur le site internet du musée de la Musique, reproduisant un travers de l'invisibilité de communication.

3.1.2. L'aide aux médiateurs pour maîtriser les problématiques

N'étant pas formés aux problématiques des publics fragilisés, les médiateurs (appellation générique comprenant tous les professionnels muséaux engagés dans la médiation, les concepteurs dans les bureaux et les médiateurs face au public), doivent se tourner vers un intermédiaire pour acquérir cette connaissance. Nous avons repéré trois principaux acteurs : l'accompagnateur, la personne elle-même fragilisée, et les professionnels extérieurs. Nous développons les recours à ces trois acteurs tour à tour, en y apportant les nuances issues de notre étude de terrain. Pour comprendre ce qui se joue entre professionnels du musée et ces intermédiaires, nous analyserons indépendamment chaque acteur au regard des trois pôles de la médiation : objet à comprendre / public / tiers médiateur (Fraysse, 2015).

3.1.2.1. Appui sur les accompagnateurs de groupes fragilisés

Nous considérons comme accompagnateurs de groupes fragilisés, toute personne responsable de ce groupe, quel que soit son statut, professionnel ou bénévole (éducateur, médecin, aide médico-psychologique, formateur en langue française...). N'entrent pas dans cette catégorie les accompagnateurs individuels, tels que par exemple les aidants familiaux, ou les accompagnateurs personnels de personnes déficientes visuelles. Intermédiaire entre ce public cible et le musée, l'accompagnateur de groupes fragilisés est souvent un interlocuteur unique. Plusieurs approches muséales impliquent cet accompagnateur afin d'adapter la médiation à destination du public fragilisé. Cette implication influe sur la médiation muséale, que ce soit sur la construction du discours, des visites ou encore sur la création de supports adaptés au groupe de public fragilisé (les supports sont souvent simples, sur papier, loin des médias électroniques). Dans cette catégorie d'approche consistant pour le médiateur à s'appuyer sur un accompagnateur de groupes de public fragilisé, nous distinguons d'une part une approche co-construite avec un accompagnateur, et d'autre part, une délégation de la médiation à l'accompagnateur, en le sensibilisant à la médiation.

L'approche rencontrée le plus fréquemment dans nos musées cibles est une approche co-construite avec les accompagnateurs de groupes de publics fragilisés : projets sur-mesure aux Augustins et au Louvre-Lens, projets spécifiques à Fabre, les programmes communautaires au

MBAM et au MoMA. Cette approche co-construite avec un accompagnateur suppose un double objectif pour le musée et pour l'accompagnateur. Il est cependant circonscrit à un seul groupe de personnes présélectionnées, relevant d'une seule catégorie de public fragilisé. En cela nous considérons cette approche co-construite comme micro-segmentée, où chaque groupe relève d'un cas particulier (Bougenies *et al.*, 2015).

Pour analyser cette configuration, isolons tout d'abord côté musée le médiateur. De façon générale pour lui, l'objet à comprendre est maîtrisé (il s'est appropriée les savoirs du musée et des œuvres), son métier de médiateur est également maîtrisé (il a expérimenté et sait transmettre l'information contenue dans le musée au public). Seules les problématiques des publics fragilisés lui sont inconnues ou méconnues. Pour les comprendre, le médiateur en charge de la médiation à destination des publics fragilisés peut s'appuyer sur une accompagnateur pour : s'initier aux problématiques de leurs publics, avoir un intermédiaire dans un travail en amont, et parfois même déléguer le travail de transmission, de médiation. Ainsi, le tiers médiateur se complexifie, et surtout est influencé par des informations internes : un savoir ou des représentations très précis d'un groupe de personnes (le public cible).

Le statut de l'accompagnateur de groupes est alors à interroger : qui est cette personne censée être experte de son public ou la mieux placée pour lui parler ? Bénévole ou professionnel, formé ou pas au travail social, l'accompagnateur a une compétence ou est impliqué auprès d'un groupe de public fragilisé. Sous un même terme se cachent des réalités très différentes, influant sur la pertinence des informations perçues puis transmises sur les problématiques du public fragilisé. La question de la formation en travail social est alors essentielle car, au-delà d'une empathie et d'une bienveillance, une véritable formation apporte théorie et pratique permettant de dépasser ses émotions et de conceptualiser son approche. Le travail avec les accompagnateurs comporte à notre sens deux risques majeurs, tous deux issus de la position de toute puissance qui leur est accordée par le musée, en tenant à distance le public fragilisé, réel public cible. D'une part, le groupe captif de public fragilisé peut se retrouver enfermé dans la seule vision de son accompagnateur. L'accompagnateur transmet et fait perdurer son regard, il influence voire biaise toute nouvelle relation du public fragilisé avec un autre interlocuteur du musée. D'autre part, le travail de projet muséal ajusté à un groupe suppose en amont une pré-sélection des participants par l'accompagnateur, au-delà de la non-adhésion (autre processus de sélection à interroger). A nouveau s'applique sa vision des potentialités des personnes ou des intérêts perçus. Donc, si nous reprenons l'analyse de l'accompagnateur selon des trois pôles de médiation : l'objet à comprendre est variablement maîtrisé par l'accompagnateur (musée et œuvres peuvent être plus ou moins bien

appréhendés et perçus), le public est familier mais potentiellement enfermé dans une vision (et pas toujours construite à partir d'un savoir), le tiers médiateur est à construire ou à compléter (en fonction du projet social initial).

Dans la relation médiationnelle entre les publics fragilisés et le musée, l'accompagnateur apparaît donc comme un nouvel intermédiaire à prendre en compte. Ainsi, il nous apparaît nécessaire d'ajouter, tout en le questionnant, le savoir des accompagnateurs à celui du musée, du public et des médiateurs. De façon globale dans le cadre d'une médiation en co-construction, nous pouvons analyser l'intervention commune des accompagnateurs et des médiateurs de musées : l'objet à comprendre (le musée et les œuvres) est maîtrisé par le médiateur, le public est confié au regard des accompagnateurs, et le tiers médiateur est un discours pluriel entre médiateur et accompagnateur (ce dernier participant alors activement à la fausse neutralité du tiers médiateur). Les accompagnateurs engagés dans la co-construction de la médiation de leurs propres publics et les professionnels de la médiation du musée effectuent donc un partage de savoirs : d'une part autour de la spécificité d'accueil d'un groupe de public fragilisé et la connaissance de ses problématiques, et d'autre part autour du lieu et des œuvres du musée. Cette relation horizontale, d'intelligence collective, permet donc une sensibilisation sociale ou culturelle pour les deux acteurs. En effet, les échanges créent un enrichissement réciproque. La durée fluctuante des projets ou le suivi de mêmes types de publics fragilisés, peuvent amener vers une meilleure appréhension des problématiques côté musée mais tout en ne constituant pas un véritable socle de formation.

Dans les projets muséaux actuels, beaucoup se basent sur cet accompagnateur pour co-créer les projets à destination du public fragilisé. Il y a donc un double objectif musée/accompagnateur dans la co-construction. En tant que public captif, le public fragilisé se voit co-créer alors pour lui, tout en l'excluant souvent du rapport direct à l'institution. Cela fait perdurer la relation descendante, verticale de la prise en charge. Nous questionnons donc un écart entre l'adaptation au public fragilisé, et l'adaptation au projet de l'accompagnateur.

Cette médiation en co-construction peut s'adapter à tous les groupes de publics, quelques soient leurs problématiques. Elle s'inscrit dans une approche micro-segmentée des publics fragilisés, l'adaptation à chaque groupe engendrant une multiplication des dispositifs. Cette sous-catégorisation cumule l'expérience pour d'autres micro-segmentations, à défaut d'une vision plus globale de ces publics et de leurs problématiques. Parfois, des programmes peuvent néanmoins émerger visant l'ensemble d'un catégorie de public fragilisé. Pour aller plus loin et dépasser cette micro-segmentation, nous nous appuyons sur les pistes suivies par nos musées cibles : un partenariat avec toute une structure pour une régularité des offres de médiation (*Musée en partage*

au MBAM), jumelage avec une ville fragilisée (les deux Zones de Sécurité Prioritaires au Louvre), création d'un format de visite (*Meet Me at MoMA*, au MoMA avec l'association ARTZ).

Dans cette approche micro-segmentée, la connaissance des problématiques des publics fragilisés par les médiateurs relève également de micro-sensibilisations passant soit par un organisme extérieur, soit se limitant aux apports de l'accompagnateur. Ces micro-sensibilisations ne permettent pas néanmoins de prendre du recul sur l'approche des publics fragilisés en général car les médiateurs ne travaillent pas au quotidien avec eux et ils ne connaissent pas non plus la réalité des structures. Une piste intéressante est développée à Fabre où, de tels projets sont conçus sur une à trois années, apportant de ce fait une connaissance approfondie par porosité (Silverman, 2010) avec les professionnels partenaires, sélectionnés précisément pour cet apport. Une autre façon pour les médiateurs d'être familiarisés aux problématiques, est le contact réguliers avec les publics fragilisés. Car une limite importante à cette adaptation à chaque groupe de public fragilisé est le passage obligé par le fait de se raconter. La découverte de problématiques tend à se focaliser sur ses conséquences en termes d'incapacités. Or il est fondamental de cibler dès le départ les potentialités. C'est le cas au Louvre-Lens avec la participation des publics fragilisés dès la conception de leur projet sur-mesure.

Par ailleurs, dans ces échanges vertueux par co-construction, si les médiateurs en retirent des informations sur les publics, nous pouvons nous demander si les accompagnateurs de leur côté acquièrent des compétences en médiation culturelle. En effet, selon les musées, des degrés d'implication des médiateurs varient, aboutissant parfois à la délégation totale de la médiation aux accompagnateurs de groupes fragilisés.

Une autre approche incluant les accompagnateurs de groupes fragilisés consiste à leur déléguer la médiation. C'est notamment le cas au musée du Louvre, en proposant une initiation aux relais du handicap et du champ social. Pour sensibiliser les accompagnateurs de groupes fragilisés à la médiation, il est donc proposé de « former » ces relais, en interne par le personnel du musée, pour devenir eux-mêmes les futurs médiateurs de leurs propres publics. Cela consiste généralement à suivre des visites guidées thématiques assurées par les médiateurs. La médiation n'est pas alors directement adaptée au public fragilisé, c'est le rôle de l'accompagnateur de recevoir les informations, comprendre les discours, les adapter et les transmettre à son groupe fragilisé. La médiation est donc à destination des relais pour être réutilisée dans leurs futures visites avec leurs publics fragilisés. Nous proposons de nommer « médiation par procuration » ce processus de

médiation, destiné à atteindre le public cible par ricochet sur un accompagnateur. Par cette transmission verticale, descendante et unidirectionnelle, l'ambition réside dans l'appropriation et la restitution de la médiation reçue, par les accompagnateurs auprès des publics fragilisés cibles, destinataires finaux.

Dans cette configuration, l'accompagnateur est à nouveau l'interlocuteur unique avec le monde culturel car le médiateur ne rencontre jamais le groupe de visiteurs fragilisés, pourtant public cible. C'est donc le relais le véritable destinataire de la médiation initiale, celui que l'on va démarcher, que l'on cherche à développer, et à qui le musée propose les visites gratuites.

Dans notre étude, nous avons observé deux types de visites. Premièrement, il existe des visites classiques où le médiateur n'a pas à adapter son discours. Il reproduit le même travail que face à un public ordinaire. En plus d'être physiquement absent, le public cible est également totalement absent du discours. La plupart des sessions d'initiation étant englobantes, les accompagnateurs de tous les publics fragilisés peuvent être réunis (le seul critère discriminant est la répartition entre handicap et champ social). Tout le travail repose sur les épaules de l'accompagnateur qui doit : se former aux collections, à la médiation, puis doit inventer la médiation pour son groupe fragilisé. Selon nous, ce temps demandé aux accompagnateurs n'est pas de leur ressort. Cela relève des missions du musée. Deuxièmement, il existe des visites délivrant des pistes d'adaptation lors de sessions de sensibilisation plus spécifiques et plus longues. De façon logique, il semble que ces visites de sensibilisation plus adaptées demandent moins d'investissement aux accompagnateurs.

Cependant quel que soit le contenu de la sensibilisation, dans cette configuration il n'y a aucune place pour l'apport de l'accompagnateur en termes de connaissance des problématiques. La transmission est descendante à sens unique, du médiateur vers l'accompagnateur, puis de l'accompagnateur vers le groupe fragilisé. L'accompagnateur devient un nouvel intermédiaire nécessaire de la médiation. Les informations peuvent-elles ricocher sur cet intermédiaire jusqu'au public fragilisé ? Ne se perdent-elles pas dans cette transmission ? Car au final, quel est l'intérêt de priver le visiteur du contact du médiateur ? Si le tiers médiateur influence la médiation par sa propre formation (Fraysse, 2015) et donc reproduit ce qu'il sait faire, pourquoi demander à l'accompagnateur de faire tous les efforts ?

Cela permet potentiellement de démultiplier le nombre de groupes impactés mais cependant en restant dans une micro-segmentation des dispositifs. La médiation ici déléguée, s’effectue par procuration : l’accompagnateur est censé s’approprier puis restituer un discours plus ou moins

adapté. D'autres types de médiation déléguée se retrouvent dans les outils de médiation autonomes adaptés (Sens du détail Fabre, kit d'aide à la visite Louvre), ainsi qu'en confiant la médiation face au public à l'accompagnateur (Augustins). Cette sensibilisation des accompagnateurs de groupes fragilisés, peut être réalisée par les musées comme à Paris à travers la mission Vivre ensemble dont fait partie le musée du Louvre. Un autre type de sensibilisation peut s'effectuer par des organismes extérieurs tels que le réseau Cultures du Cœur[184] qui fonctionne notamment avec le musée des Augustins. Ces réseaux constituent de nouveaux intermédiaires, constituant des macro-dispositifs de médiation censés rapprocher les publics fragilisés du musée, par le biais des accompagnateurs et des médiateurs.

Nous proposons le terme de « médiation mêlée » pour désigner toute médiation plurielle faisant intervenir l'intermédiaire d'un accompagnateur de public fragilisé en plus d'un médiateur. Dans la médiation mêlée, nous incluons notamment la médiation en co-construction et la médiation par procuration. La médiation en co-construction comprend deux sources d'informations mêlées dans un travail commun lors d'échanges horizontaux. La médiation par procuration est une intervention successive de deux acteurs mais le travail de mélange des informations est essentiellement solitaire suite à une transmission d'information verticale.

L'approche du musée envers les groupes de publics fragilisés se caractérise par l'implication des accompagnateurs de ces groupes dans la co-création de projets spécifiques, sur-mesure. Nous avons proposé de nommer médiation en co-construction, le fait de mêler les objectifs sociaux initiaux (quelle que soit leur ampleur) aux objectifs muséaux. Un autre exemple de médiation avec intervention d'un accompagnateur de public fragilisé dans la conception de la médiation à destination de ce même public, nous a amenée à considérer globalement une médiation mêlée, faisant intervenir tour à tour ou simultanément accompagnateur et médiateur.

A ce stade de notre réflexion, nous sommes convaincue de l'intégration de l'accompagnateur du public fragilisé au sein du musée. Que penser alors de l'intégration du véritable public cible ? Plusieurs questions demeurent donc autour de la pérennité de ce dispositif pensé pour mieux toucher le public fragilisé en visant son accompagnateur. En privilégiant un intermédiaire entre le médiateur et les publics, n'éloigne-t-on pas le public cible de la médiation ? Car en tenant les publics à l'écart, la réalité de leurs problématiques semble elle aussi écartée. En effet, ce n'est qu'une

184 Association nationale de solidarité impliquée dans la lutte contre l'exclusion, Cultures du Cœur fait partie des associations avec lesquelles le ministère de la Culture a établi des conventions pluriannuelles d'objectifs. Cette association est impliquée dans la formation des travailleurs sociaux à la médiation culturelle, et qui favorise le partenariat avec les musées.

interprétation de cette réalité qui est donnée par l'accompagnateur au médiateur du musée, donc soumis à un regard secondaire, prenant alors le risque de n'être que superficiel ou biaisé. Qu'est-il transmis réellement par un accompagnateur dans le cadre d'une médiation en co-construction, au-delà de sa propre vision et de son expérience d'un groupe de personnes aux problématiques proches ? Pourtant, le médiateur du musée va s'appuyer sur cette réalité comme base de travail. Il nous paraît nécessaire de questionner cette sensibilisation à une problématique avant de la considérer comme formatrice pour les professionnels du musée.

Aussi, il nous apparaît central de se demander si un véritable savoir acquis côté musée permettrait, d'une part, aux groupes de publics fragilisés de sortir de la vision de leurs accompagnateurs, et d'autre part, de généraliser cette approche médiationnelle, au-delà d'un groupe, à tout un public fragilisé. Car, comme le musée ne s'adresse pas directement au public fragilisé, cette offre de médiation ne lui est pas destinée s'il souhaite venir spontanément, en toute autonomie. Dans la médiation mêlée, l'accompagnateur devient donc un intermédiaire nécessaire auprès du public fragilisé. Nous pouvons alors questionner cette mise à distance et sa potentielle participation au maintien de l'invisibilisation des personnes fragilisées. Ainsi, cette médiation mêlée serait à considérer comme une étape, une marche accompagnée vers l'autonomie (ou une moindre adaptation), le travail social n'ayant pas pour but de créer des personnes dépendantes. Car c'est bien depuis les musées, en interne, qu'il paraît possible de favoriser de façon générale et globale, voire universelle, l'accessibilité et l'inclusion de toute personne en situation de handicap, de maladie ou de difficulté sociale.

Si nous considérons le répertoire des médiations de Daniel Jacobi (Jacobi & Denise, 2017 : 25), les publics peuvent bénéficier de dispositifs de médiation relevant de plusieurs catégories : des médiations orales (audio-guide), des médiations scriptovisuelles (catalogue, guide, etc.) ou encore des médias électroniques (lecteurs mp3, etc.). Ces médiations « dans les mains du public » viennent compléter les médiations « incluses dans l'exposition » et celles « hors institution ». Notre étude nous amène alors à créer une nouvelle localisation dans le répertoire des médiations de Daniel Jacobi (Jacobi & Denise, 2017 : 25) : les médiations portées par les accompagnateurs (voir tableau ci-dessous).

JACOBI				MOLINIER
	Hors institution	**Incluses dans l'exposition**	**Dans les mains du public**	**Portées par les accompagnateurs**
Orales	Publicité, médias	Visite guidée, médiation en face à face	Audio-guide	Discours de médiation mêlée
Scriptovisuelles	Publicité, affiches	Panneaux, étiquettes, signalétique	Catalogue, guide, livret, dépliant, feuillet...	Supports adaptés (officiels ou non)
Médias électroniques	Site internet	Bornes interactives, écrits d'écran, multimédia	Lecteur mp3, assistant personnel, réalité augmentée	

Au regard de notre analyse, la fonction des accompagnateurs ne peut donc ni se substituer entièrement à celle des médiateurs, ni être un prolongement direct de celle des publics.

3.1.2.2. APPUI SUR UNE PERSONNE ELLE-MÊME FRAGILISÉE

Il est courant de s'appuyer sur des personnes fragilisées pour valider des dispositifs de médiation ou directement pour les concevoir. Nous interrogeons donc cette app**r**oche basée sur l'expertise d'une personne elle-même fragilisée. Par exemple le musée Fabre, pour son exposition temporaire autour d'œuvres à toucher, a fait appel à une personne aveugle, donc elle-même fragilisée. Elle a été engagée temporairement comme référente tactile et en tant que médiatrice pour concevoir toute la médiation destinée à tous les publics. Ici, la fragilité est présentée comme une capacité dans l'exploration du sens tactile.

Mais une personne fragilisée est-elle spécialiste d'une problématique ? Elle est sensibilisée pas sa propre condition, mais a-t-elle le recul sur les autres problématiques approchantes ? Par exemple une personne aveugle peut-elle mieux comprendre une personne mal voyante qu'une personne voyante ? Une personne sourde signant conçoit-elle plus les problématiques d'une personne mal-entendante appareillée qu'une personne entendante ? Est-ce le bon intervenant pour concevoir les dispositifs de médiation ? Selon nous, sans formation, cet interlocuteur doit être associé dans un travail commun.

Dans cette configuration, interrogeons les trois pôles de la médiation. La connaissance d'une partie du public fragilisé est très précise sur une singularité de la problématique, basée sur la propre

expérience de la personne. La connaissance du musée, est peu maîtrisée si elle ne constitue pas le prolongement d'une professionnalisation (en Histoire de l'art par exemple). La médiation également doit être inventée. À Fabre, créer une médiation pour l'exposition à destination de tous les publics offre une ouverture qui dépasse les catégorisations et les clivages. Cela permet réellement de faire émerger une potentialité voire une compétence (ici une sensibilité tactile) au lieu de ne percevoir que la fragilité (la cécité). De plus, la médiatrice non-voyante a dépassé une explication de son ressenti pour développer une Histoire de l'art tactile. Il s'agirait d'en faire de même avec les autres publics fragilisés. Il est intéressant de mobiliser une personne fragilisée pour intervenir au-delà des personnes présentant la même fragilité, soit au grand public. Mais il a fallu concevoir une médiation tactile de toute pièce. Le musée Fabre donne la parole aux publics fragilisés au sein de sa médiation pour le grand public.

Il s'agit de procéder à une véritable inversion de point de vue, de l'ensemble de la société, de la même façon qu'en Angleterre, on considère le bien-être au lieu de la maladie. Quelques soient les fragilités, elles constituent des expériences, et sont autant de façons d'envisager le monde, et donc une richesse pour les autres. C'est aussi anticiper des éventuelles difficultés de façon moins dramatique. Ainsi, au lieu de sensibiliser aux déficiences et de chercher à mettre le grand public en situation fictive de handicap, il peut être sensibilisé à de nouvelles potentialités.

Dans le monde, plusieurs démarches existent dans ce sens-là, délaissant la fragilité pour voir une force différente. La culture maori a récemment modifié son vocabulaire pour désigner le handicap jugé trop péjoratif, par le terme *whaikaha* signifiant avoir une force ou une capacité différente. Dans des pays du Nord de l'Europe, on apprend aux enfants à se servir de fauteuils roulants, de façon civique, pour être capables d'aider les autres et anticiper éventuellement pour eux-mêmes. Par ailleurs, Haben Girma, la première étudiante sourde et aveugle à être diplômée de la Faculté de droit de l'Université de Harvard, évoque le peu d'attentes et en contrepartie souhaite aider les personnes à voir leur différence de façon positive.

3.1.2.3. APPUI SUR DES PROFESSIONNELS EXTÉRIEURS

Ce troisième intermédiaire, acteur de la médiation entre les œuvres et le public auprès du médiateur, peut être un professionnel, mais n'assurant pas la fonction d'accompagnateur. Dans notre étude, nous avons repéré des professionnels aux approches thérapeutiques, et d'autres commerciales.

Par thérapeutique, nous entendons l'aspect du soin. Nous avons constaté avec Alzheimer,

l'implication de médecins spécialistes de la maladie, intervenants ou pas dans les échanges avec les médiateurs. Aux Augustins, le médecin n'est pas l'interlocuteur du musée, il laisse la bénévole-médiatrice gérer. Au Louvre, le médecin est le pivot de toute l'approche, 1e musée applique à la lettre la vision et les conseils d'une seule personne. Une autre méthode au musée des beaux-arts de Caen par Hervé Platel, consistait à suivre un protocole, la dimension médicale primait.

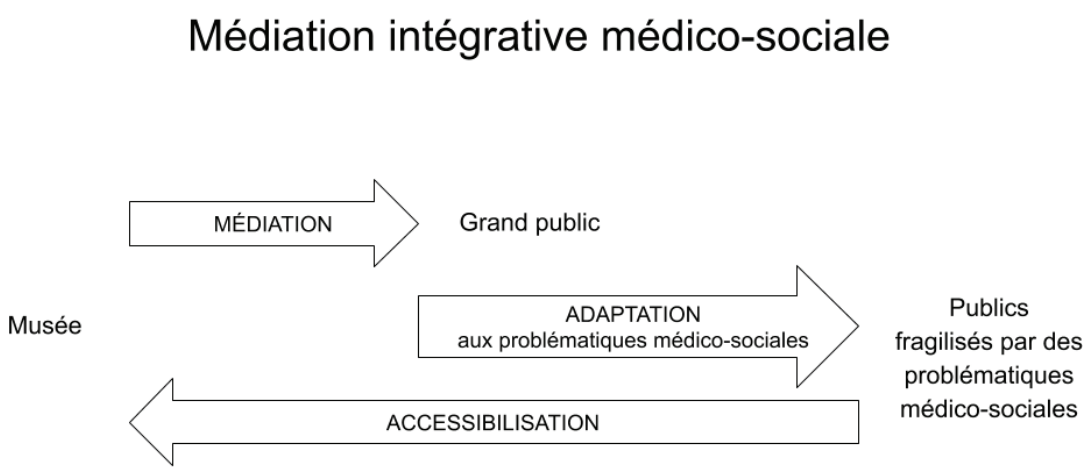
Nous entendons par approche professionnelle commerciale, les sociétés sous-traitant la conception des dispositifs de médiation. Comme par exemple Tactile Studio au Louvre et au Louvre-Lens, qui crée des dispositifs de médiation tactiles, parfois à visée universelle. Les concepteurs ne sont pas des personnes déficientes visuelles mais des designers. Une association de personnes aveugles semble toutefois tester les dispositifs. Nous avons pu constater beaucoup de liberté dans la reproduction de certains œuvres, dans la simplification, mais surtout dans l'ajout d'informations, altérant donc les œuvres originales et mettant au même niveau œuvre et explicitation de l'œuvre. Au service d'une meilleure compréhension tactile mais en sortant de la perception de l'œuvre.

3.1.3. LES ÉTAPES VERS L'INCLUSION

Nous allons à présent analyser les niveaux d'inclusion de notre corpus, en nous référant aux étapes du processus d'inclusion. Rappelons ces étapes de l'exclusion à l'inclusion telles que définies par l'UNESCO dans le cadre de l'éducation : le refus participe de l'exclusion, l'acceptation (par le bénévolat et la charité) maintient dans la ségrégation, la compréhension engendre l'intégration par une réponse adaptée à des besoins spéciaux, enfin le savoir permet de concourir à une inclusion (UNESCO, 2006 : 24). La transition au musée semble actuellement se situer essentiellement dans l'intégration et tendre vers l'inclusion. Du fait de notre contexte de réflexion en France, nous nous appuyons sur la séparation entre accessibilité et champ social, et sur les obligations inhérentes à la loi Handicap 2005 en termes d'accessibilité. Différentes prises en charge en résultent. Ainsi nous étudierons d'une part l'intégration des publics fragilisés par des problématiques médico-sociales et d'autre part le traitement des autres problématiques, avant d'interroger le processus d'inclusion.

3.1.3.1. INTÉGRATION DES PROBLÉMATIQUES MÉDICO-SOCIALES

L'intégration est une réponse à des besoins spécifiques par des adaptations. Cela consiste à modifier des dispositifs de médiation existants par rapport à des problématiques médico-sociales (engendrées notamment par les quatre déficiences principales : motrices, mentales, visuelles et auditives). Ces dispositifs ajoutés, adaptés, complémentaires, deviennent accessibles aux publics en situation de handicap (donc fragilisés par des problématiques médico-sociales) qui sont par là même intégrés comme publics spécifiques du musée. Nous nommons *médiation intégrative* ce processus d'intégration au sein du musée et nous le formalisons par la présentation graphique suivante :



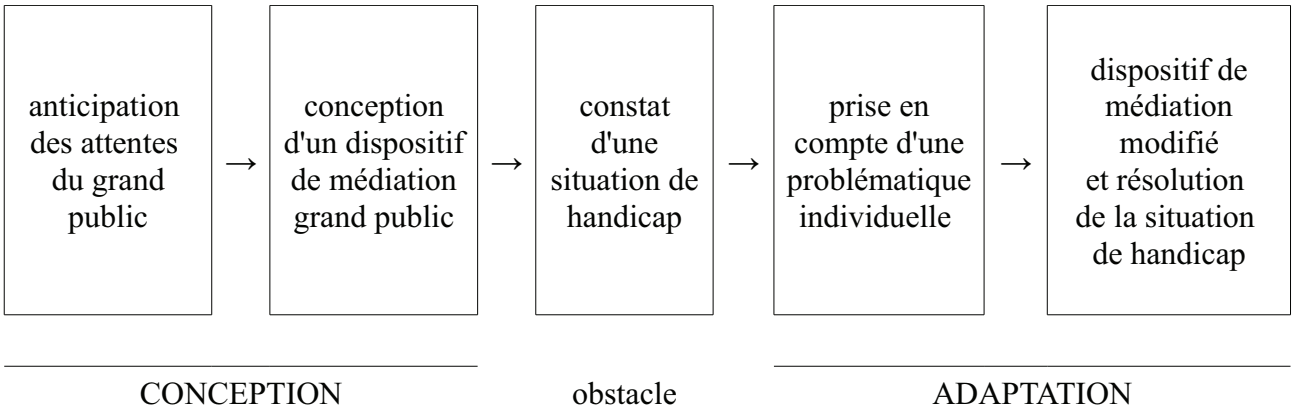
Il s'agit alors d'analyser comment s'effectue cette adaptation réalisée à partir des dispositifs de médiation grand public, les degrés qu'elle recouvre. La conséquence de cette adaptation aboutit à ce que nous nommons l'accessibilisation, à savoir le fait pour le public d'avoir accès au dispositif de médiation. L'accessibilisation se différencie de l'accessibilité qui décrit le mouvement inverse du musée vers le public pour devenir accessible. Nous distinguons trois catégories de dispositifs de médiation intégratifs issus de notre corpus, donc relatif à notre public cible représentatif du secteur médico-social, le public déficient visuel : médiation sur-mesure, dédiée ou accessible.

Une adaptation sur-mesure des dispositifs de médiation consiste à résoudre des cas particuliers de situations de handicap, soit des problématiques médico-sociales individuelles (au cas par cas ou d'un groupe restreint) :

> Il est possible d'agir au cas par cas, en adaptant nos pratiques et nos installations aux besoins individuels formulés par certains utilisateurs. Une série de mesures particulières seront alors mises en place, sans garantie qu'elles constitueront également la solution pour d'autres individus ayant eux aussi des besoins. (Caron , 2012 : 14).

L'adaptation sur-mesure n'est donc pas, initialement, vouée à être généralisée, ni même pérennisée, elle reste donc ponctuelle. Nous proposons alors de nommer *médiation sur-mesure* cette adaptation qui accessibilise un dispositif de médiation pour un visiteur (ou un groupe de visiteurs) confronté à des situations de handicap. Nous pouvons le résumer par la chaîne de médiation suivante :

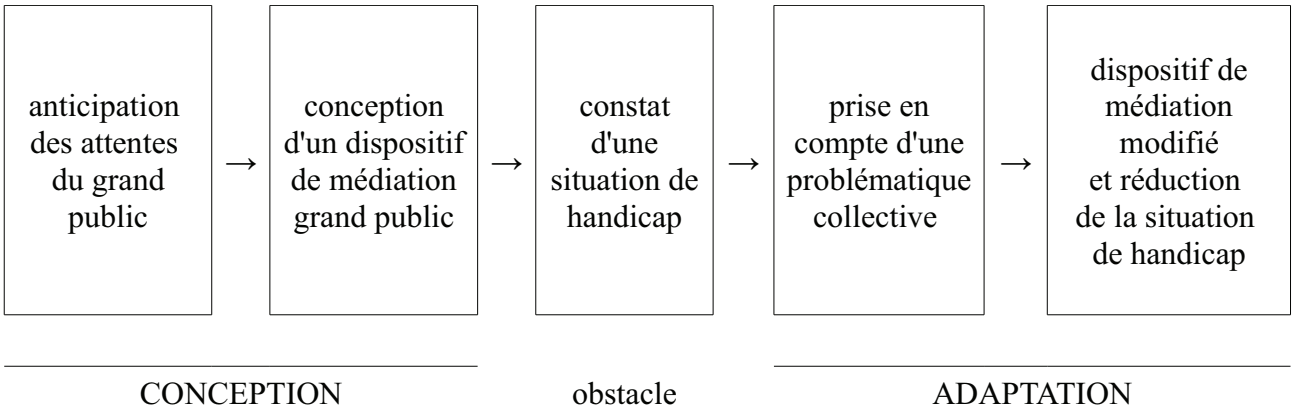
Médiation sur-mesure



L'adaptation sur-mesure consiste donc à modifier en aval le dispositif de médiation, selon des demandes ou besoins personnels de visiteurs fragilisés par des problématiques médico-sociales. Il est important de noter que le dispositif de médiation adapté (à des fragilités individuelles) peut ne plus prendre en compte les besoins du public initial, il cible quelques personnes dans une situation de handicap. Répondre au cas par cas à ces demandes engendre de fait une multiplication des dispositifs de médiation : « La très grande disparité des types de handicaps, éventuellement combinés, a pour conséquence une micro-segmentation dans laquelle, à la limite chaque personne serait un "cas particulier" ne répondant à aucune catégorie préétablie » (Bougenies *et al.*, 2015). De plus, cette tâche reste insatisfaisante dans le sens où il paraît infini d'adapter à chacun, générant la sensation, justifiée, d'un investissement trop important que ce soit en temps ou en budget. En résumé, la médiation sur-mesure transforme un dispositif de médiation existant au plus près des problématiques de quelques visiteurs déficients et propose une accessibilisation totale en résolvant, dissolvant leur situation de handicap.

L'étape supérieure dans l'accessibilisation est d'adapter le dispositif de médiation existant à tout un public fragilisé par la même problématique, donc au-delà des demandes d'un visiteur ou d'un groupe de visiteurs. Cette médiation est alors réservée à ce public, nous l'appelons *médiation dédiée* et la formalisons ainsi :

Médiation dédiée



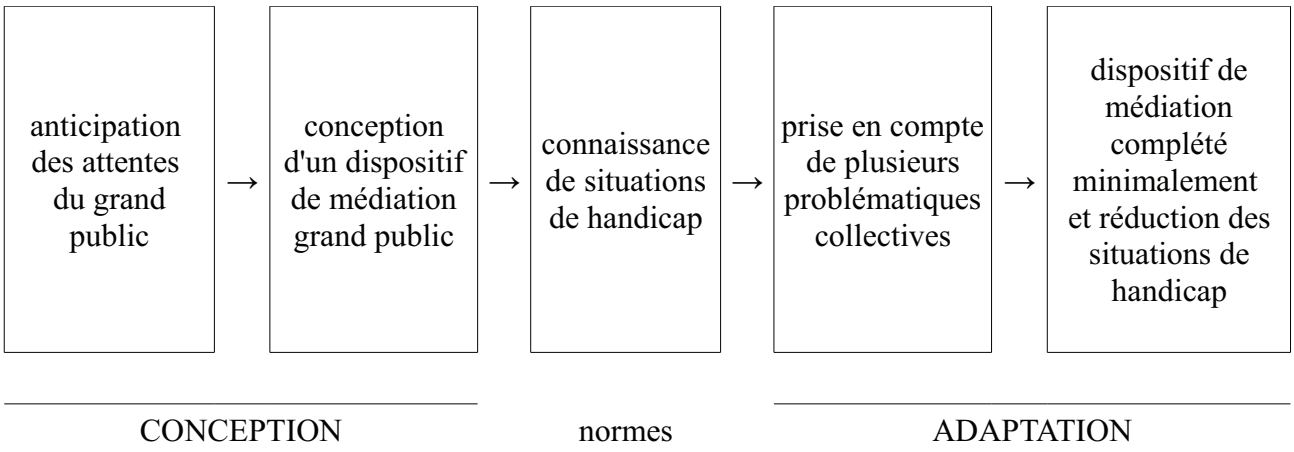
La médiation dédiée se situe à part du dispositif de médiation grand public, elle l'adapte cependant pour en créer une version modifiée. Comme dans la médiation sur-mesure, il s'agit d'un dispositif qui se centre sur une seule situation de handicap. À la différence de la médiation sur-mesure qui a un caractère ponctuel, la médiation dédiée peut-être renouvelée en l'état, sans autre modification face à un autre groupe de personnes portant la même déficience et confrontées aux mêmes situations de handicap. D'ailleurs elle peut découler d'une médiation sur-mesure qui voudrait être renouvelée voire se pérenniser. Elle peut également être créée par un tiers : spécialiste, personne elle-même déficiente, etc. Cependant la médiation dédiée relève de la compétence des médiateurs car elle n'est pas corrélée à un seul groupe. En cela, elle favorise une plus large accessibilisation.

Intéressons-nous ensuite à la mise en accessibilité, c'est-à-dire l'instauration pérenne de l'accessibilisation, soit le fait d'avoir accès au dispositif de médiation de façon permanente. Il est important de noter que l'accessibilité ne consiste pas à modifier mais à compléter un dispositif de médiation existant par d'autres dispositifs parallèles :

> L'accessibilité : agir minimalement par des mesures particulières
> Il est également possible d'agir sur les obstacles de façon minimale, par des mesures parallèles répondant à certains besoins collectifs. Il s'agit alors de rendre accessibles les pratiques et les installations. (Caron , 2012 : 14).

L'objectif est donc de viser a minima un intérêt collectif global et de répondre à des normes, et ce de façon permanente. Nous proposons de considérer une *médiation accessible* qui complète un dispositif de médiation existant par des dispositifs parallèles afin de réduire des situations collectives de handicap (et ce en répondant aux normes d'accessibilité obligatoires). Nous pouvons formaliser la chaîne de médiation suivante :

Médiation accessible



Toutefois, la prise en compte de plusieurs problématiques collectives peut aboutir à un résultat moins efficient qu'une médiation sur-mesure ou dédiée, la médiation accessible étant moins personnalisée et moins spécifique. En cela la médiation accessible, peut ne pas résoudre entièrement les situations de handicap mais seulement les réduire a minima. Cependant elle est l'accessibilisation la plus importante en ciblant les grandes déficiences (motrices, mentales et sensorielles) et offre une réponse globale et satisfaisante.

Dans la médiation accessible, les dispositifs de médiation ajoutés sont pensés indépendamment les uns des uns, chacun par rapport à une problématique à résoudre. Ils ne servent exclusivement qu'à un seul public fragilisé. Par exemple les livrets tactiles (Louvre et Louvre-Lens), qui ne sont pas à la disposition du grand public, ni d'autres publics fragilisés. En effet, dans la médiation accessible, on multiplie les ajouts de dispositifs de médiation adaptés à chaque problématique médico-sociale. Les dispositifs sont donc isolés les uns des autres sans se recouper. [Un exemple au musée de Cluny (Molinier & Fraysse, à paraître), des dispositifs de médiation sont dédiés, étiquetés réservés aux publics non-voyants et certains sont mêmes inaccessibles (sous clé) pour le grand public. En observant une visite pour le public sourd[185], nous nous rendons compte que le médiateur ne s'appuie pas sur ce dispositif présent en salle, mais de plus, le masque complètement en y posant dessus ses propres supports de visite.]

185 Émission *L'œil et la main* sur France 5, du 13 novembre 2017, consacré au guide-conférencier sourd Alexis Dussaix : « Les flâneries d'Alexis ». [en ligne] URL : https://www.france.tv/france-5/l-oeil-et-la-main/317227-les-flaneries-d-alexis.html [consulté le 27 février 2018].

Pour clarifier et synthétiser ces approches, nous avons réalisé et décrit des schémas (voir page suivante). Pour ce faire nous utilisons des formes géométriques basiques (cercle, carré, triangle) sans symbolique particulière : le triangle illustre le grand public, le carré représente le public en situation de handicap (ils sont au nombre de quatre pour identifier les quatre déficiences motrice, mentale, visuelle et auditive), le cercle délimite le dispositif de médiation. Nous pouvons illustrer par ces schémas les trois différents types de médiations intégratives identifiées.

Rappelons que l'intégration consiste à répondre à des besoins spécifiques et donc à considérer les publics comme spécifiques. Selon nous, l'adaptation se joue à ces trois niveaux, à partir du dispositif de médiation initial pensé exclusivement pour le grand public, soit le public considéré ici comme valide. Nous illustrons cette configuration de base dans le schéma ci-dessous :

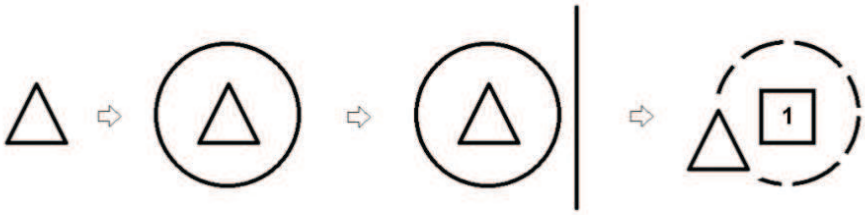
Médiation grand public



Le dispositif de médiation est construit autour des attentes du grand public.

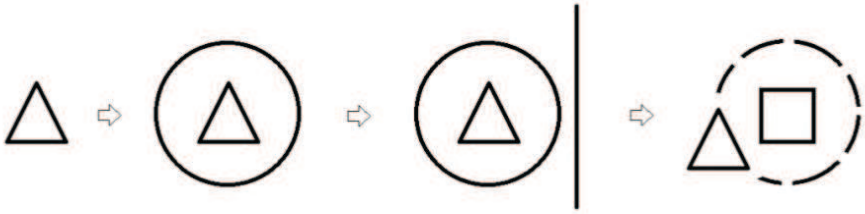


Médiation sur-mesure



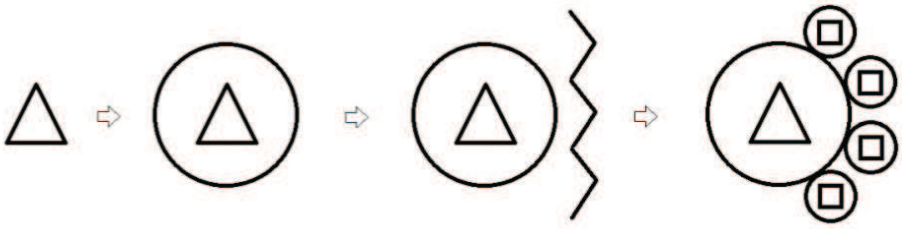
Le dispositif de médiation conçu autour des attentes du grand public est modifié pour résoudre une situation individuelle de handicap (symbolisée par le chiffre un), et peut exclure ou pas le grand public de sa cible.

Médiation dédiée

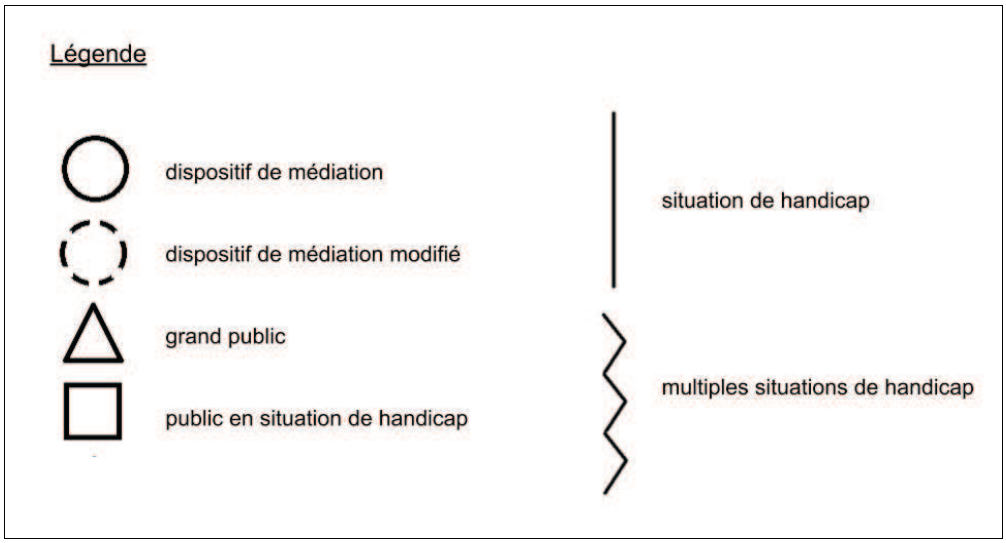


Le dispositif de médiation conçu autour des attentes du grand public est modifié pour résoudre une situation collective de handicap, et peut exclure ou pas le grand public de sa cible.

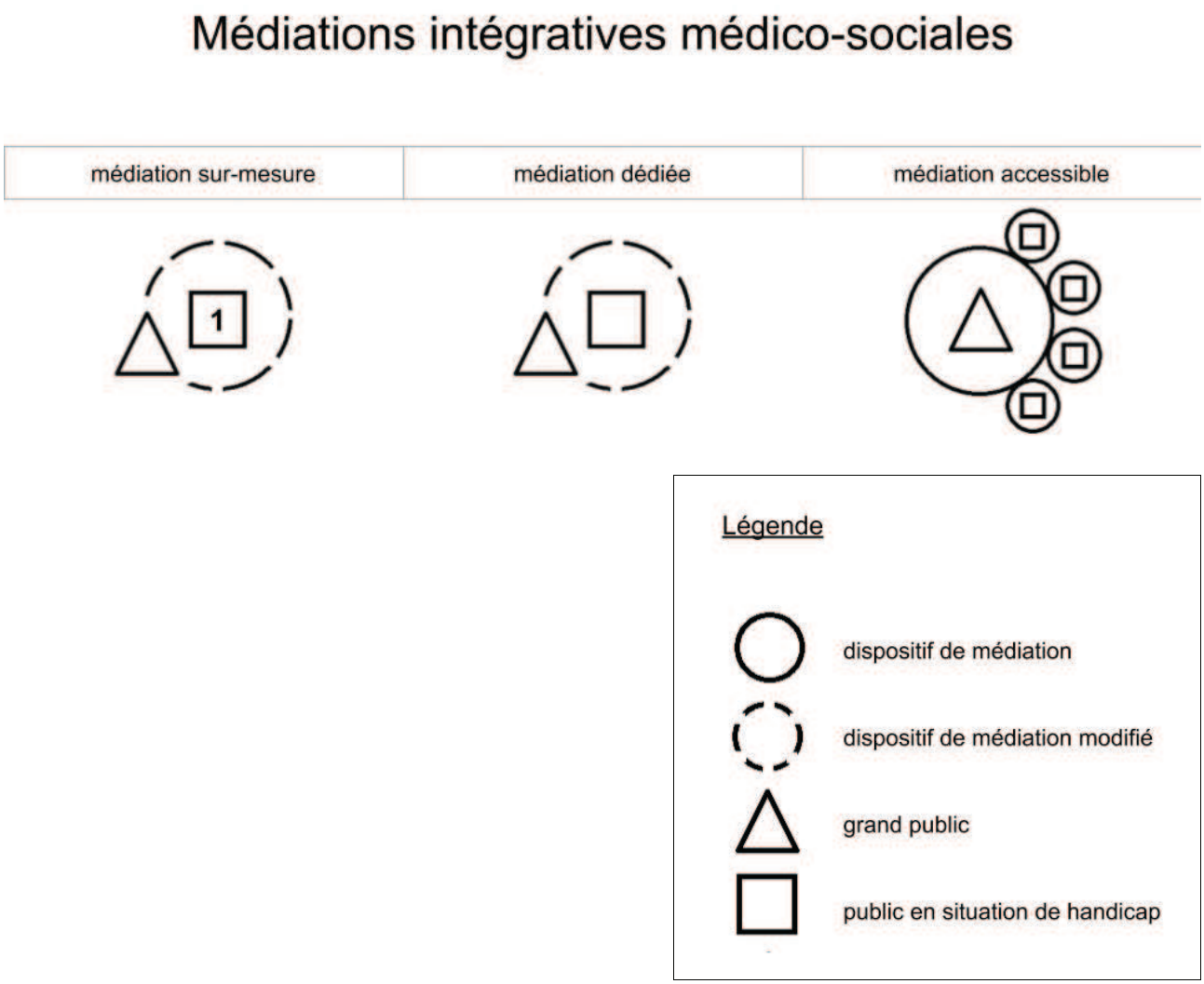
Médiation accessible



Le dispositif de médiation conçu autour des attentes du grand public est complété par des dispositifs parallèles pour réduire de multiples situations collectives de handicaps.



Médiations sur-mesure, dédiée et accessible interviennent donc en aval d'un dispositif de médiation existant. Les dispositifs se multiplient, successivement ou parallèlement, pour résoudre ou réduire les situations de handicap. Nous pouvons résumer par le schéma suivant ces médiations intégratives médico-sociales :

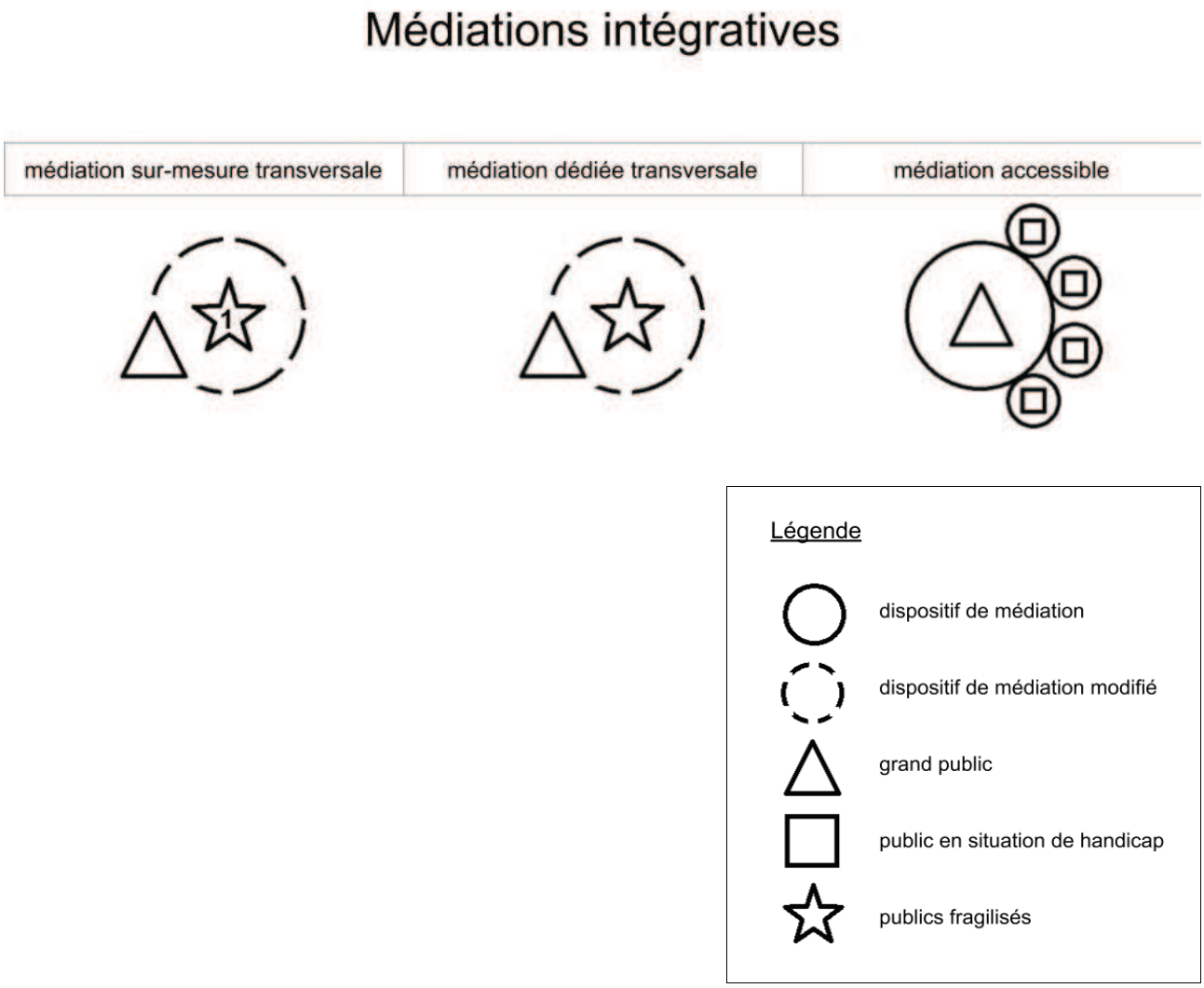


3.1.3.2. INTÉGRATION DES AUTRES PROBLÉMATIQUES MÉDICALES ET SOCIALES

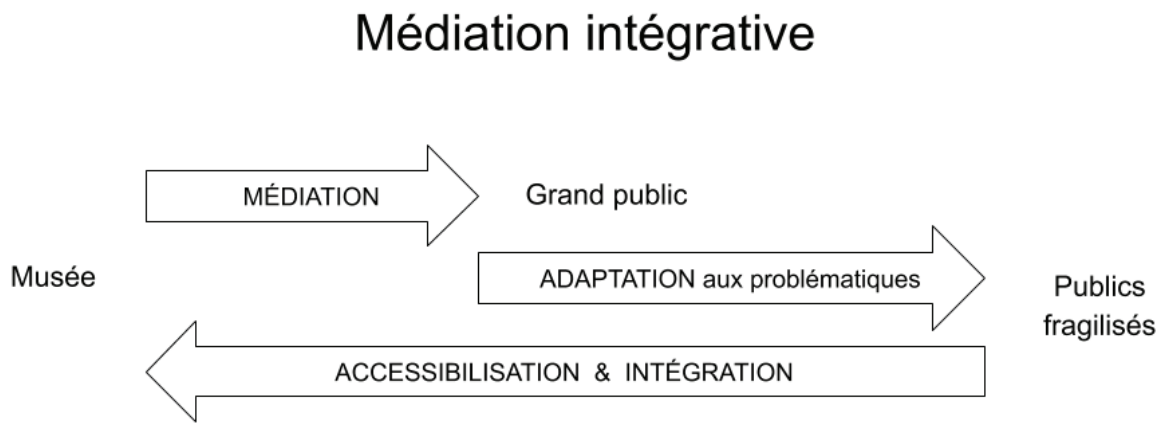
Nous venons de voir comment le musée adapte sa médiation pour le public déficient (moteur, mental, sensoriel...), donc s'adapte à des problématiques médico-sociales, les prend en considération pour proposer une médiation accessibilisée. Qu'en est-il pour les autres problématiques médicales et sociales ? Comment s'effectue l'intégration de ces publics fragilisés au sein du musée ?

À travers notre étude, nous avons rencontré des médiations intégratives médicales autour de la maladie d'Alzheimer : une médiation sur-mesure aux Augustins, reposant sur les compétences d'un accompagnateur (la bénévole médiatrice), une médiation dédiée au Louvre, au MBAM et au MoMA. Nous avons également observé des médiations intégratives sociales autour de l'apprentissage du français : une médiation sur-mesure aux Augustins, une médiation dédiée au Louvre, au MBAM. En revanche, nous n'avons pas rencontré de médiation accessible, c'est-à-dire un ajout apporté à un dispositif de médiation existant, ni autour de la problématique de la maladie d'Alzheimer, ni autour de celle de l'apprentissage du français.

Ainsi, les problématiques sont intégrées de deux façons distinctes. D'un côté, ce que nous nommons des *médiations transversales*, valables pour l'ensemble du public fragilisé que ce soit par des problématiques médicales et/ou sociales (donc transversales aux trois secteurs). Nous pouvons donc généraliser ces dispositifs de médiation au-delà du secteur médico-social, à l'ensemble du public fragilisé : il s'agit des médiations sur-mesure et dédiée. D'un autre côté, concernant la médiation accessible, nous n'avons pas constaté de dispositifs de médiation compensatoires dans d'autres problématiques que médico-sociales. La médiation accessible reste conditionnée autour des problématiques médico-sociales, et essentiellement des quatre principales déficiences selon la loi Handicap de 2005. Nous formalisons ces médiations intégratives, que nous considérons par ailleurs transversales ou non, dans le schéma suivant. Nous symbolisons le public fragilisé par une étoile, sans symbolique particulière si ce n'est la multitude des problématiques :



Ces adaptations définissent des médiations à portée intégrative que nous pouvons synthétiser par la présentation graphique suivante. Grâce à ces dispositifs de médiation intégratifs, les publics fragilisés sont intégrés au sein du musée :



3.1.3.3. INCLUSION : CRÉER UNIVERSEL... POUR TOUS ?

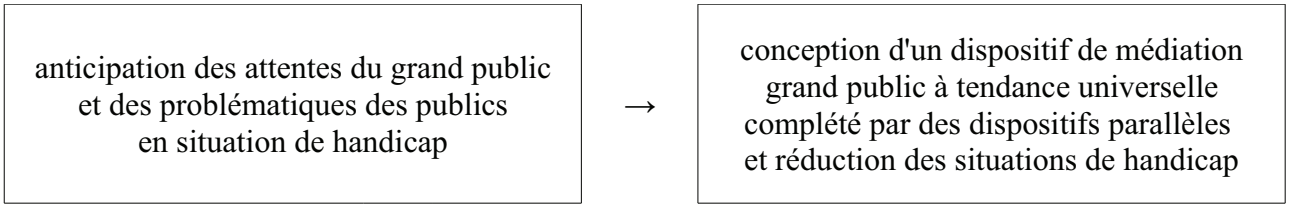
Interrogeons à présent l'inclusion. Nous savons, que pour franchir cette marche supplémentaire il est nécessaire de passer de la compréhension au savoir (UNESCO, 2006 : 24). En effet, inclure permet de sortir de la vision des personnes comme étant spécifiques, désignées, sectorisées pour les considérer comme faisant parti de la cible principale : inclure c'est penser, créer pour tous. Alors comment se positionne le musée par rapport à ce processus d'inclusion ?

Nous avons détaillé dans notre première partie (1.3.2.2. Inclusion par la conception universelle : optimiser pour créer universel) comment la conception universelle se basait sur les situations de handicaps comme des opportunités pour optimiser pour tous. En effet, la conception universelle est une autre façon d'agir sur les obstacles générant des situations de handicap (à nouveau, nous précisons qu'il n'est pas question de l'ensemble du public fragilisé mais des seules problématiques médico-sociales). Avec la conception universelle, les individus se retrouvent tous autour d'un même dispositif destiné à tout le monde. Adaptation et accessibilité ont donc lieu en aval d'un dispositif de médiation grand public existant, quand la conception universelle se situe en amont, avant la réalisation du dispositif. Au-delà, il s'agit de « passer d'un processus d'aménagement spécifique à un processus de banalisation » (Allaire, 2016 : 10)[186], soit de l'intégration qui marginalise vers l'inclusion de tous. En effet, concevoir pour tous s'oppose à la vision de publics spécifiques et de réponses micro-segmentées.

Nous avions également précédemment mis au jour la nuance entre la conception universelle dans sa version stricte (un seul dispositif pour tous) et sa version souple (un ensemble de dispositifs pour répondre aux besoins de tous). Transposées au musée, comment ces deux conceptions se matérialisent-elles ? Nous proposons de désigner la version souple de la conception universelle par le terme d'accessibilité universelle actuellement utilisé, dans le prolongement de la définition muséale française de l'accessibilité universelle autour de la variété des dispositifs de médiation (Salmet, 2016 : 6). Une *médiation accessible universelle* peut alors être considérée et formalisée ainsi :

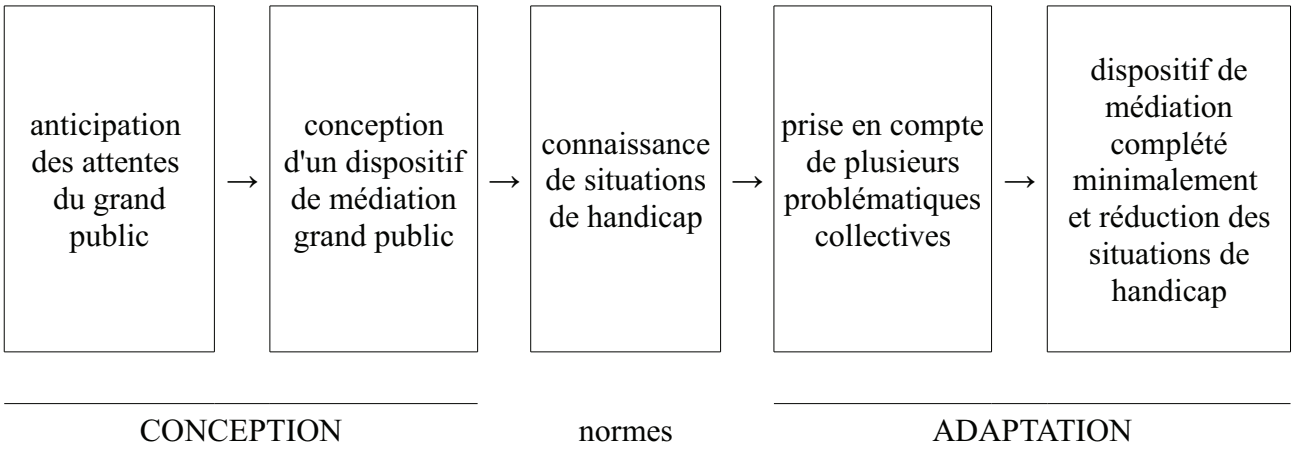
186 ALLAIRE Cécile, 2016. « Conception universelle et accès à l'information sur la santé : Revue de littérature ». *Santé publique France*. 36 p.

Médiation accessible universelle



La médiation accessible universelle globalise l'anticipation des attentes du grand public et du public en situation de handicap, ce qui permet de prendre en compte tous leurs besoins dès la conception du dispositif de médiation. Cependant, tous ces besoins accumulés ne sont pas intégrés au dispositif de médiation principal, ce qui selon nous les fait apparaître comme des contraintes. Des dispositifs de médiations complémentaires doivent alors être ajoutés afin de réduire les situations de handicaps non résolues par le dispositif principal. Cela s'éloigne selon nous de l'esprit de la conception universelle pour relever plutôt d'une accessibilité améliorée. En effet, procédons à une comparaison avec la médiation accessible et sa chaîne de médiation que nous avons précédemment établie :

Médiation accessible



Quand la mise en accessibilité se produit en aval dans l'accessibilité seule (à partir d'un dispositif grand public), elle se pense en amont dans l'accessibilité universelle (dès la conception d'un dispositif). Cependant, l'objectif de dispositif de médiation unique n'est pas visé dans l'accessibilité universelle : l'innovation que permet la conception universelle ne peut donc pas être totalement

atteinte. Seules certaines problématiques médico-sociales vont être anticipées dans le dispositif principal, il n'inclut donc pas tous les publics. Comme dans l'accessibilité seule, le dispositif principal est complété par des dispositifs parallèles pour viser la réduction des autres situations de handicaps.

Concernant la version stricte de la conception universelle (à savoir la réalisation d'un seul dispositif de médiation utilisable par tous), nous proposons de nommer cette approche *médiation en conception universelle*. Il n'est plus ici question d'accessibilité mais d'inclusion et d'autonomie des personnes déficientes, d'un gommage de la situation de handicap et de toute forme de sectorisation. De plus, pour le grand public, le dispositif est amélioré puisqu'il supprime d'éventuelles difficultés auxquelles il était confronté dans une moindre mesure, ou encore anticipe de futurs besoins. Le dispositif de médiation en conception universelle répond donc à des besoins non exprimés car non perçus ou non actuels. Ainsi optimisé pour tous, le dispositif de médiation en conception universelle modifie la perception du grand public qui se voit « augmenter », incluant en son sein toutes les potentielles situations de handicap. Par prolongement, de façon logique, les personnes en situation de handicap se voient alors incluses dans le grand public. La médiation en conception universelle participe donc d'un changement de regard sur le handicap et contribue à l'inclusion totale des personnes déficientes. Nous proposons de formaliser la médiation en conception universelle de la façon suivante :

Médiation en conception universelle

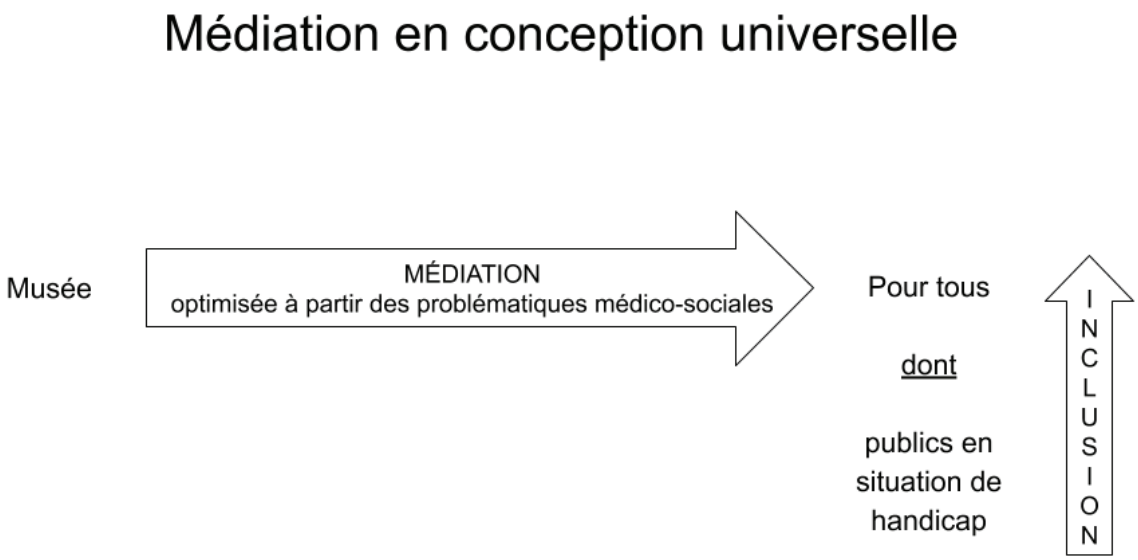
appui sur les problématiques des publics en situation de handicap	→	conception d'un dispositif de médiation universel et autonomie d'utilisation

CONCEPTION

La médiation en conception universelle s'appuie donc sur les situations de handicap (les problématiques médico-sociales) pour révéler des besoins universels. Dans cette approche, les besoins ne constituent pas des contraintes (comme dans la médiation accessible universelle) mais des opportunités pour identifier les besoins universels non formulés par le grand public. La

perception des situations de handicap est transcendée puisqu'elle permet d'améliorer le bien-être de tous. Les attentes du grand public n'ont pas disparu, elles sont imbriquées dans les besoins universels.

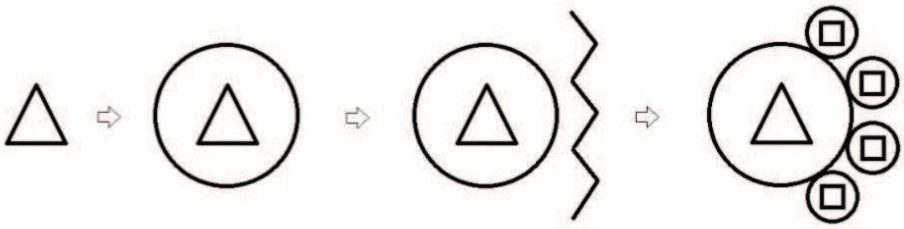
Nous pouvons également formaliser cette médiation en conception universelle par la présentation graphique suivante :



Ainsi le musée conçoit une seule médiation, qui s'appuie sur les problématiques médico-sociales, pour optimiser cette médiation pour tous les publics. Le dispositif se centre donc sur une partie du public fragilisé, ceux en situation de handicap pour penser la globalité du grand public : il y a inclusion, non pas seulement dans le musée, par sa présence, mais en tant que public classique du musée.

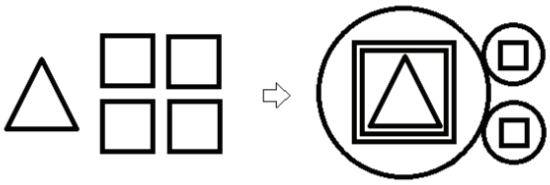
Afin de clarifier les nuances entre ces deux approches de médiation issues de la conception universelle (médiation accessible universelle pour la version souple, et médiation en conception universelle pour la version stricte), nous proposons de les résumer par les schémas suivants. Pour distinguer les dispositifs de médiation intégratifs des inclusifs, nous rappelons le schéma de la médiation accessible que nous avons précédemment établi.

Médiation accessible



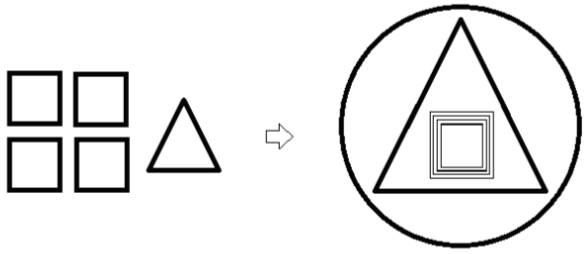
Le dispositif de médiation (intégratif) est conçu autour des attentes du grand public puis complété par des dispositifs parallèles pour réduire de multiples situations de handicaps.

Médiation accessible universelle

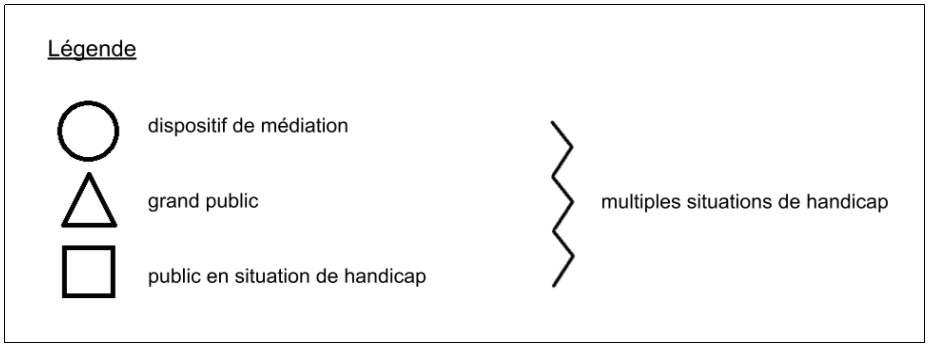


Le dispositif de médiation principal inclut le grand public et un ou plusieurs publics en situation de handicap. Il est complété par des dispositifs parallèles pour les autres publics en situation de handicap. Cette vision (mi-intégrative mi-inclusive) reste centrée autour du grand public.

Médiation en conception universelle



Le dispositif de médiation (inclusif) est centré sur les publics en situation de handicap et s'y appuie afin d'optimiser un dispositif utilisable par tous. Le grand public « augmente » car il inclut désormais les situations de handicap comme potentialités.



Que penser de ces résultats ? L'inclusion ne concerne-t-elle que le handicap ? Ne peut-on qu'intégrer les autres problématiques ? Si l'on s'en réfère aux principes de la conception universelle, elle devrait par les problématiques médico-sociales, répondre aux besoins de tous les publics.

Nous constatons que grâce à l'accessibilité, les problématiques médico-sociales se sont progressivement insérées dans les dispositifs, en accessibilité universelle et en conception universelle. Selon nous, cela vient bien sûr de l'obligation imposée par la loi, mais non seulement, c'est le fait de nommer clairement les problématiques et leurs attentes qui en facilite les réponses.

En revenant au terrain, analysons à présent les dispositifs tendant vers l'universalité, dans leur utilisation par des publics fragilisés par des problématiques médicales ou sociales. Nous n'avons pas observé des utilisations autonomes par les publics fragilisés mais dans le cadre d'adaptations sur-mesure ou dédiée. Pour illustrer ce constat, nous nous appuyons sur les approches médiationnelles tendant vers l'universalité que nous avons précédemment identifiées (3.1.1.1. Approches médiationnelles des problématiques).

Nous avons observé trois niveaux d'utilisation des dispositifs tendant vers l'universalité. Premièrement, les adaptations supplémentaires, des visites adaptées (sur-mesure ou dédiée) qui ne s'appuient pas sur les dispositifs de médiation tendant vers l'universalité : une visite pour les apprenants le français dans une exposition temporaire conçue en accessibilité universelle (musée du Louvre). Deuxièmement, les adaptations qui s'appuient en partie sur les dispositifs de médiation à tendance universelle : une visite pour les apprenants le français s'appuie en partie sur un dispositif d'une zone pensée en conception universelle, mais l'essentiel de la visite n'est pas construit autour (Pavillon de l'Horloge, musée du Louvre). Troisièmement, un appui réel sur le dispositif de médiation à tendance universelle pour toute la visite adaptée : une visite pour les publics atteints de la maladie d'Alzheimer s'appuie sur les mallettes multisensorielles tout en construisant un autre discours adapté autour (Louvre en tête, musée du Louvre). Ainsi, nous pouvons questionner cette mobilisation partielle des dispositifs tendant vers l'universalité pour les adaptations sur-mesure et dédiée à l'attention des publics fragilisés par des problématiques médicales et sociales.

De ce fait, nous identifions deux types de freins à l'inclusion : l'un dans une non-application stricte de la conception universelle, l'autre dans le potentiel manque d'universalité des problématiques initialement prises comme sources de création. Le tout pris dans un contexte de manque de connaissance des problématiques des publics fragilisés. Nous interrogerons ces freins dans les points suivants en y apportant nos propositions de solutions.

3.2. LA MÉDIATION UNIVERSELLE TRANSVERSALE : VERS UN PUBLIC UNIVERSEL

Nous proposons ici une réflexion autour d'une inclusion réussie amenant à dépasser la vision de publics fragilisés pour considérer un public universel. Il s'agit de porter le musée au-delà de l'adaptation à des besoins spécifiques, vers une inclusion de tous sans sectorisation.

Nous détaillerons notre idée de médiation universelle transversale, puis nous élaborerons des pistes pour accéder à cette universalité transversale, et enfin nous envisagerons les possibles conséquences d'un tel dispositif.

3.2.1. L'INFLUENCE DE LA MÉDIATION DANS LA CONCEPTION UNIVERSELLE

Nous étudierons la conception universelle dans le contexte muséal français. Nous interrogerons les raisons de sa non-application, puis nous envisagerons l'influence du contexte muséal, avant de théoriser une potentielle augmentation de cette universalité.

3.2.1.1. FREINS À L'APPLICATION STRICTE DE LA CONCEPTION UNIVERSELLE

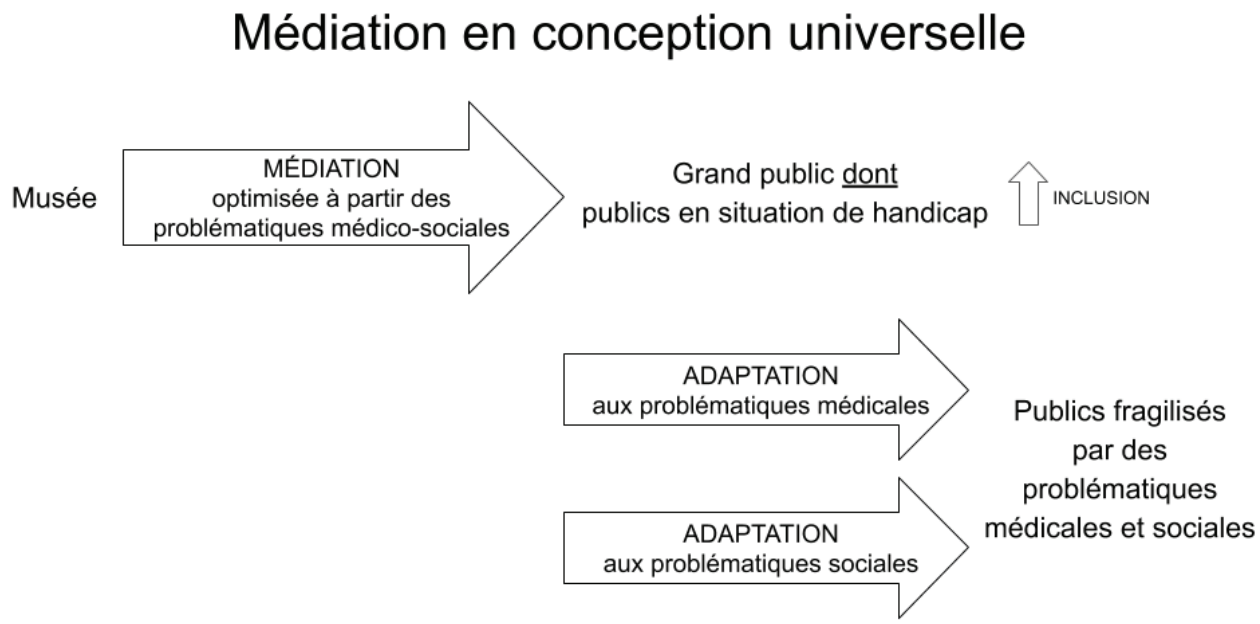
Nous venons de le voir, la conception universelle se centre théoriquement sur les problématiques médico-sociales pour atteindre toutes les personnes. Or, nous avons fait le constat que des dispositifs tendant vers l'universalité étaient partiellement, peu ou pas utilisés pour les adaptations pour les publics fragilisés en dehors des problématiques médico-sociales. Cela engendre donc une différenciation des publics fragilisés, ne concourant pas à favoriser l'inclusion de tous.

Une autre marque de cette sectorisation est le schisme entre accessibilité et champ social. Le paroxysme de ce clivage étant la création du prix « Osez le Louvre » pour le champ social, conçu séparément du prix « Patrimoines pour tous » pour l'accessibilité. Il s'agit alors principalement d'intégration, soit adapter pour rendre accessible, répondre à des besoins spécifiques, plutôt que d'inclusion, optimiser pour créer universel (dans le sens de la conception universelle).

De plus, le vocabulaire « pour tous » et le mot-même d'inclusion ne désignent pas précisément les objectifs. Un autre exemple issu du rapport de la Mission Musées du XXIe siècle, le dispositif de médiation *L'Art de l'inclusion* du musée des Augustins, programme de lutte contre les dérives extrémistes : ce dispositif contenant pourtant le mot inclusion, ne relève pas de la catégorie « musée inclusif et collaboratif » mais d'une autre catégorie « musée éthique et citoyen » (Eidelman, 2017a : 28). Les distinctions entre ces deux catégories, que nous avons analysées dans notre première partie (voir 1.1.2.3. Inclusion sociale et accessibilité), s'établissent au regard d'une part de la cohésion citoyenne incombant au rôle social du musée et d'autre part à l'ouverture vers les publics en difficulté relevant de l'inclusion sociale.

Enfin, les préconisations faites aux musées par le ministère de la Culture à travers notamment, le guide *Expositions et parcours de visite accessibles* (Salmet, 2016), circonscrivent une vision limitée à l'accessibilité universelle, donc une application souple de la conception universelle.

En somme, dans les musées, la distinction entre accessibilité et champ social, ainsi que l'emploi du terme d'accessibilité universelle, nous portent à croire, que les musées se bornent à une vision souple de la conception universelle tournée exclusivement vers les publics du handicap, en répondant principalement à leurs besoins. Ainsi, d'après notre constat, le mouvement d'inclusion se centre sur les problématiques médico-sociales qui tend à aller au-delà de leur simple intégration. Mais les autres problématiques médicales et sociales doivent, à partir de ces dispositifs, subir de nouvelles adaptations, les fixant en dehors de l'inclusion, dans la seule intégration. Nous illustrons ces mouvements par la représentation graphique suivante :



Ainsi, la médiation en conception universelle actuellement proposée n'est pas inclusive pour tous, elle tend vers l'inclusion de certains. Donc, de notre point de vue, la marche vers l'inclusion reste à gravir, afin de passer de l'adaptation aux publics fragilisés à l'optimisation pour tous.

À partir de nos précédents constats sur les dispositifs de médiation à destination des publics fragilisés, il est de notre point de vue, primordial de rassembler public du handicap et du champ social dans la réflexion sur l'inclusion. Car peut-on parler d'inclusion sans inclure l'ensemble du public fragilisé ? Comment penser une véritable médiation inclusive pour tous sans inclure toute la diversité des problématiques ? C'est pourquoi nous pensons qu'il est important de ne pas envisager une accessibilité universelle (expression utilisée par les musées), restreignant l'universalité aux seules situations de handicaps, mais bien de conception universelle, incluant tous les publics, y compris les publics fragilisés au-delà du handicap, et bien sûr le grand public.

3.2.1.2. CONCEVOIR AUTREMENT L'UNIVERSEL AU MUSÉE

Il nous semble important d'interroger à présent la transposition de la conception universelle de l'architecture et du design appliquée au musée. Car dans l'architecture et le design, les professionnels s'appuient sur les situations de handicap afin d'optimiser pour tous les publics leurs dispositifs que nous pouvons qualifier de matériels. Au musée, la médiation vient-elle complexifier ce constat de départ ? En effet, dans les musées, la conception universelle ne se limite pas à l'objet mais prend en compte également son contenu. Cette dimension supplémentaire modifie-t-elle les principes de base de la conception universelle ? De notre point de vue, la question du contenu influence la réflexion sur le dispositif : « Quand le ciblage est davantage fait sur des critères d'équipement technologique que sur des besoins d'apprentissage et d'aptitude, le risque est de voir la technologie devenir un critère de segmentation déplaçant la question de la conception du contenu à celle de l'outil. » (Houriez *et al.*, 2013 : 27).

De plus, contrairement à ce qui est véhiculé à tort par le guide *Accueillir les publics en apprentissage du français*, la conception universelle n'a pas été « conceptualisée par l'ONU pour répondre aux problématiques rencontrées dans les musées par tous les types de publics : les personnes atteintes de handicap, les familles, les personnes âgées, les étrangers… » (Extramiana, Losson & Martet, 2016 : 40). Il n'y a justement pas de recommandation apportée sur les contenus culturels (Bougenies *et al.*, 2015 : 116).

Une déclinaison dans le contexte muséal, mais circonscrite à l'accessibilité universelle, donc une application souple de la conception universelle, se trouve dans le guide du ministère de la Culture, *Expositions et parcours de visite accessibles* (Salmet, 2016). Des nuances en termes d'accessibilités y sont apportées concernant le musée : une accessibilité à tous au bâtiment, aux contenus et aux dispositifs de médiation :

> « Une chaîne d'accessibilité corporelle, comportementale et cognitive.
> Faciliter l'accès à tous d'un lieu culturel passe par la mise en place d'une chaîne d'accessibilité des abords de l'édifice à son cadre bâti, jusqu'aux contenus des expositions permanentes et temporaires, et différents dispositifs de médiation proposés aux visiteurs. » (Salmet, 2016 : 6).

Peut-on alors envisager de la même façon cette universalité de l'espace, et de la médiation ? Pour l'universalité de l'espace, il existe des normes d'accessibilité, mais pour la médiation ? Dans le guide, il est recommandé d'agir sur le contenu en proposant plusieurs niveaux de lecture :

> « Une structuration au service de la médiation : Hiérarchie de l'information et approche par typologie de publics.
>
> Il est important de hiérarchiser le contenu et d'offrir des niveaux de lecture différenciés pour des publics variés : accès simplifié au contenu synthétique (enfants, étrangers, personnes déficientes intellectuelles, etc.) ; accès à un contenu plus scientifique et développé ; accès tous publics favorisant l'accès aux éléments incontournables de l'exposition pour une visite plus synthétique, etc.
>
> Quel que soit le niveau de médiation dans lequel on se place, le texte doit être facilement appréhendé, simple et synthétique. Des gabarits clairs et systémiques de maquettes doivent permettre une lecture simplifiée des propos en installant une habitude de lecture propre à chaque exposition. » (Salmet, 2016 : 92).

Des niveaux de discours dans la médiation sont donc envisagés pour tendre vers une appréhension universelle des dispositifs de médiation. Cela suffirait-il à toucher tous les publics fragilisés ? Il n'est pas ici question d'une optimisation pour tous à partir des problématiques médico-sociales, mais d'un nivellement d'informations. Et selon nous, cette réflexion sur le contenu est absente de la conception des dispositifs matériels.

Ainsi, il nous paraît pertinent d'alors distinguer les dispositifs réalisés dans le cadre du bâti et du design, matériels, des dispositifs de médiation. Pour concevoir les dispositifs matériels, la prise en compte de problématiques des personnes autres qu'en situation de handicap n'apparaît pas pertinente, car ne sont visées que les limitations fonctionnelles induites par les différentes situations de handicap. Le dispositif matériel final, universel, est optimisé pour tous, pour tout le monde, et inclus donc également les publics fragilisés. D'après nos constats, nous ne pouvons pas conclure au même résultat avec les dispositifs de médiation. Avant de poursuivre notre réflexion, il nous semble donc nécessaire d'ajuster notre précédente chaîne de médiation en conception universelle, précisant l'objectif de dispositifs matériels, de la façon suivante :

Médiation en conception universelle

appui sur les problématiques médico-sociales des publics en situation de handicap	→	conception d'un dispositif matériel universel et autonomie d'utilisation

CONCEPTION

3.2.1.3. AUGMENTER L'UNIVERSALITÉ PAR LA TRANSVERSALITÉ

Forte de toutes ces réflexions, nous souhaitons alors interroger une médiation universelle, augmentée par la transversalité, c'est-à-dire ciblant l'ensemble du public fragilisé au-delà du clivage handicap/champ social. Le tout constituant *in fine* le socle d'une optimisation pour la globalité d'un grand public augmenté, universel. Est en effet universel, « ce qui s'applique à la totalité des objets, choses ou personnes »[187]. Nous proposons le terme de *médiation universelle transversale* et proposons de la formaliser par la chaîne de médiation suivante :

Médiation universelle transversale

appui sur toutes les problématiques des publics fragilisés	→	conception d'un dispositif de médiation universel et autonomie d'utilisation

CONCEPTION

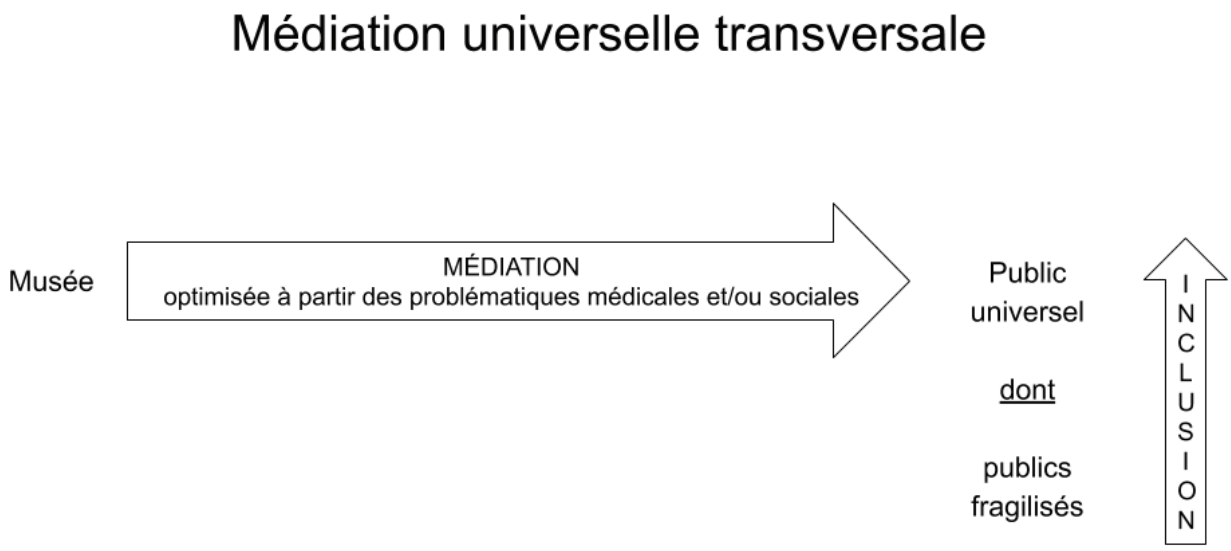
Selon nous, dans le cas particulier du musée, doit être réinterrogée l'universalité des besoins en termes de médiation, pour mettre en œuvre une véritable conception universelle des dispositifs de médiation. Nous procédons en toute logique, étant donné que les publics fragilisés ne semblent pas tous ciblés par le résultat final, nous en déduisons qu'il faut augmenter les données de départ et ainsi ajuster la transposition de la conception universelle au musée. Nous proposons donc d'inclure en amont, dans le cahier des charges initial, la totalité des problématiques des publics fragilisés (donc ajouter le social et le médical au médico-social).

Dans le même esprit que la conception universelle, nous précisons que l'objectif est également de viser la conception d'un seul et même dispositif de médiation pour tous, soit un dispositif de médiation universel optimisé par la prise en compte de toutes les problématiques des publics fragilisés.

Par ailleurs, notre réflexion en transversalité permet de penser l'inclusion de tous les publics fragilisés au sein du musée. La présentation graphique suivante nous permet d'illustrer la simplicité

187 Définition d'universel. REY Alain (dir.), 2010. *Dictionnaire Historique de la langue française*. Paris : Les Dictionnaires Le Robert.

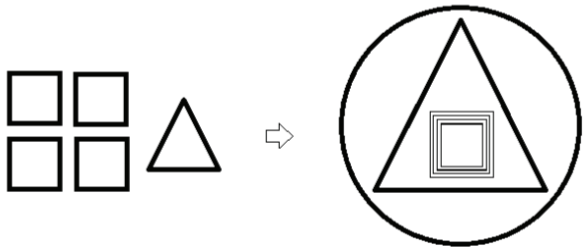
d'une telle démarche face à la multiplication des dispositifs spécifiques, intégratifs :



Avec la médiation universelle transversale, il n'y a plus aucune adaptation à envisager, car le dispositif de médiation unique, universel, permet à tous les publics d'accéder à la médiation. Médiateurs et visiteurs autonomes peuvent directement s'y appuyer. Le grand public dispose d'une multitude d'approches à sa disposition. Les fragilités s'effacent car les situations sont anticipées et les réponses sont apportées sans intervention, signalement ou dispositif supplémentaire : tout est à la portée de tous. Le public fragilisé est véritablement inclus parmi le grand public et constituent à eux tous un public universel.

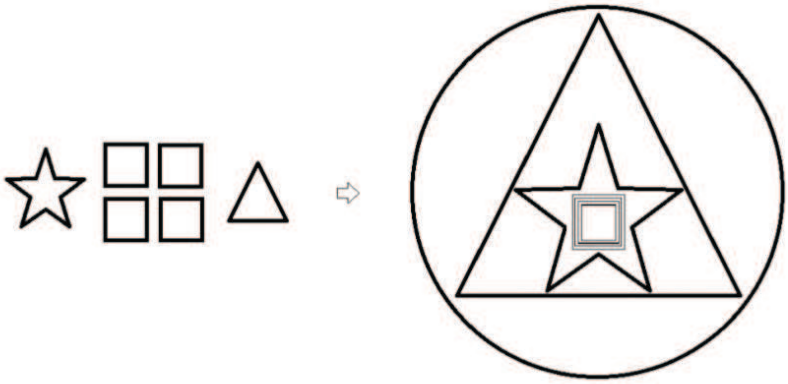
Nous avons également formalisé cette approche dans un schéma page suivante. Nous rappelons que nous utilisons des formes géométriques basiques (cercle, carré, triangle, étoile) sans symbolique particulière. Le triangle illustre le grand public, le carré représente le public en situation de handicap (ils sont au nombre de quatre pour identifier les quatre déficiences motrice, mentale, visuelle et auditive), l'étoile représente les publics fragilisés, le cercle délimite le dispositif de médiation. Nous rappelons également le schéma de la médiation en conception universelle pour point de comparaison.

Médiation en conception universelle

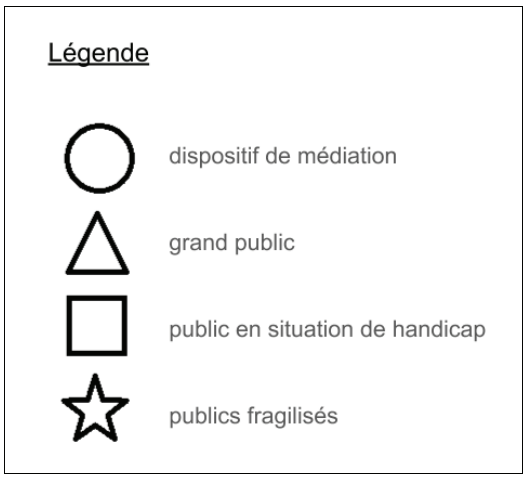


Le dispositif de médiation est centré sur les publics en situation de handicap et s'y appuie afin d'optimiser un dispositif utilisable en théorie par tous. Le grand public « augmente » car il intègre désormais les situations de handicap comme potentialités.

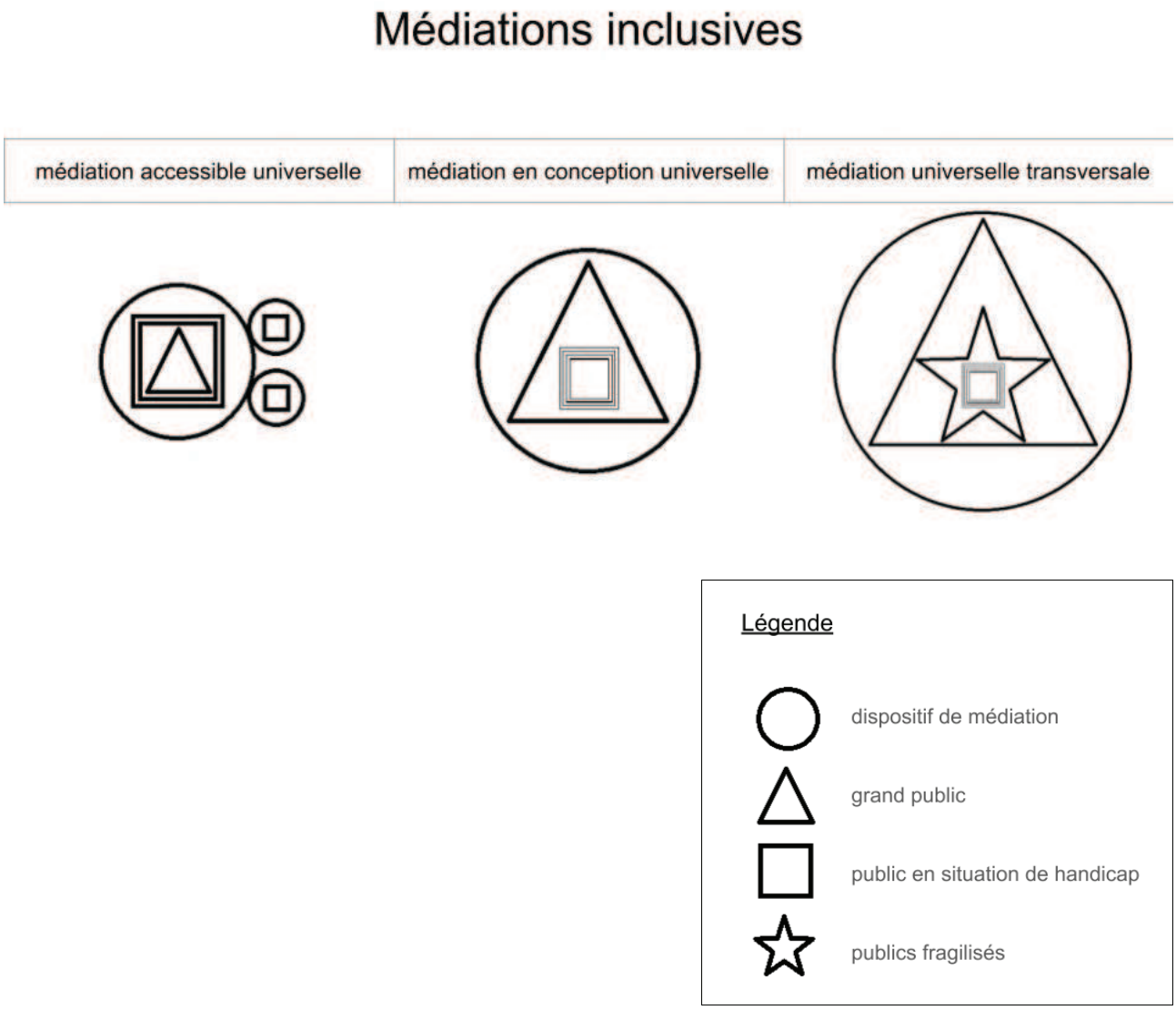
Médiation universelle transversale



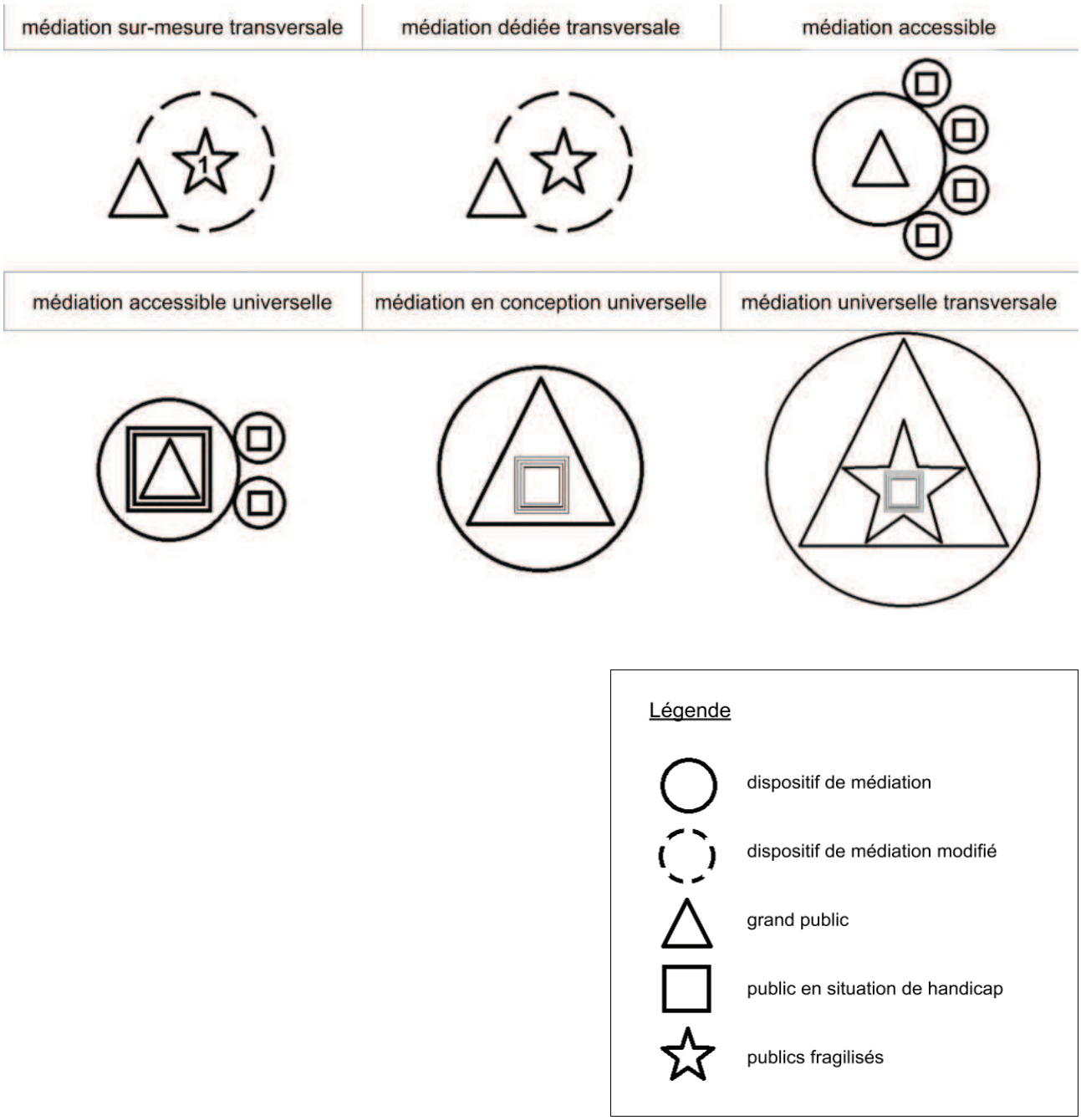
Le dispositif de médiation est centré sur les publics fragilisés, dont ceux en situation de handicap et s'y appuie afin d'optimiser un dispositif véritablement utilisable par tous. Le grand public « augmente » à nouveau car il inclut à présent le public fragilisé qui lui-même inclut les publics en situation de handicap : il s'agit du public universel.



La médiation universelle transversale vient donc s'inscrire dans les médiations inclusives, c'est-à-dire tendant vers l'inclusion, auprès de l'accessibilité universelle (mi-intégrative, mi-inclusive), et de la conception universelle (inclusive partiellement dans le contexte muséal). Nous synthétisons ces trois approches dans le schéma suivant :



Pour conclure, nous pouvons résumer dans le schéma suivant toutes les catégorisations de médiations adaptées aux publics fragilisés, à portée intégratives (première ligne) ou inclusives (seconde ligne) :



3.2.2. DES PISTES POUR AUGMENTER L'UNIVERSALITÉ

Afin de réfléchir à cette idée de médiation universelle transversale, nous allons sonder quelques pistes qui ont émergé de notre étude de terrain. Tout d'abord, nous souhaitons mettre en avant l'impulsion des directeurs de musées, puis l'inscription dans la continuité des actuels dispositifs de médiation, enfin nous approfondirons la piste du sensoriel.

3.2.2.1. ENGAGEMENT DES DIRECTEURS DE MUSÉES

Lors de notre exploration sur le terrain, nous avons pu noter cette vision transversale des publics fragilisés, au-delà des clivages accessibilité / champ social. Nous avons repéré cette transversalité dans les intentions de l'actuel président-directeur du musée du Louvre, objectifs rapportés par les professionnels du Louvre et du Louvre-Lens que nous avons interrogés. Il s'agit des dispositifs de médiation de la Petite galerie au Louvre et de la Galerie du temps au Louvre-Lens (auquel le président-directeur a participé en tant que conservateur). Dans chacun de ces dispositifs de médiation, la volonté d'augmenter l'universalité au-delà des publics du handicap est présente. Seulement, les dispositifs originaux étant réalisés en accessibilité universelle, avec des ajouts à part pour certaines déficiences, ne nous permet pas de conclure à un manque d'efficacité de la conception universelle. Cependant, nous constatons ici l'importance de l'engagement des directeurs de musée, et des conservateurs dans cet élan vers l'inclusion (Molinier, 2017a).

Une autre émergence de cette transversalité nous semble apparaître dans le discours de la responsable des réseaux de la RECA (Réunion des Établissements Culturels pour l'Accessibilité) et de Vivre Ensemble. En effet, ayant la visibilité des dispositifs de médiation mis en place par chacun des deux réseaux indépendamment, elle constate que les mêmes choses sont souvent mises en place des deux côtés :« plus ça va plus ils se ressemblent parce que ça donne des idées évidemment » (pilote des missions). Nous y voyons une nouvelle opportunité incitant au recoupement des dispositifs de médiation de façon transversale. Cela nous incite à faire un focus sur la Cité des Sciences et de l'Industrie, pilote des réseaux RECA et Vivre Ensemble[188]. Dès les premiers temps de réflexion relatifs à sa création, le président de l'établissement choisit d'inclure les publics en situation de handicap dans la conception de l'institution scientifique :

188 Plus précisément, actuellement, le pilote est Universcience, soit la réunion du Palais de la découverte et de la Cité des Sciences et de l'Industrie. De plus, la responsable que nous avons rencontrée a récemment pris sa retraite.

> L'histoire de l'accessibilité de la Cité a en fait commencé avant son ouverture, en 1980, lorsque Paul Delouvrier, nommé président de l'Établissement Public du Parc de la Vilette, qui comprenait la Mission du Musée des Sciences et des Techniques, a décidé de faire "ce qu'on ne fait jamais en France", c'est-à-dire de penser aux usagers handicapés dès la conception du projet ; cela devrait permettre de trouver des solutions intégrées, d'éviter des ajouts spécifiques et donc des coûts supplémentaires (Las Vergnas, 2002 : 17-18).

Est ici appliquée semble-t-il la version stricte de la conception universelle. Cependant, elle ne semble pas suffire à atteindre l'ensemble des publics fragilisés, puisque une volonté d'évolution a émergé :

> Forte de son expérience avec les visiteurs handicapés, la Cité travaille d'ailleurs depuis quelque temps à l'élargissement de la notion d'accessibilité à des catégories de public mal prises en compte dans la conception de l'offre : les étrangers non francophones, les illettrés, les personnes ayant un décalage culturel, les seniors, les familles, les personnes qui se considèrent "hermétiques à la science"... Cela amène à mettre en œuvre des solutions simples qui facilitent la visite et la compréhension de tout le monde et permettent à des visiteurs très différents d'utiliser les mêmes éléments. (Las Vergnas, 2002 : 19-20).

Ainsi, la Cité des Sciences qui semble avoir appliqué strictement la conception universelle semble aussi en percevoir les limites. Comme nous l'avons précédemment démontré, la transposition de la conception universelle dans la médiation, ne paraît pas permettre de toucher tous les visiteurs fragilisés. Dans la continuité de l'esprit de la conception universelle, la Cité des Sciences ne cherche pas à multiplier les dispositifs de médiation, mais bien à converger vers un seul et même dispositif pour tous. À noter qu'au Service Accessibilité de la Cité des Sciences, il y a des référents pour chaque grande catégorie de handicaps (deux référents pour les publics déficients visuels, deux référents pour les publics sourds, un référent commun au handicap mental et moteur). Certains de ces référents sont des professionnels eux-mêmes fragilisés, une façon d'incarner en interne les problématiques sur lesquelles s'appuyer pour créer en conception universelle. Cependant, tous ces référents sont formés à la muséographie ainsi qu'aux problématiques générales de la déficience à laquelle ils sont affectés (par exemple pour la déficience visuelle le braille, la canne blanche, etc.). Il y a également un référent pour le champ social. Par ailleurs, nous pouvons nous demander si cette ambition universelle est corrélée aux collections et aux objectifs de la structure. En effet, la science et l'interactivité, nous apparaissent comme des vecteurs favorables à la concrétisation de la conception universelle initiée dans l'architecture et le design.

Au MoMA, c'est également le premier directeur de la structure qui dès sa création souhaite un lieu de pédagogie accessible à tous. Au MBAM, l'impulsion de la directrice mais également du donateur principal, oriente le musée vers l'éducation et la santé.

3.2.2.2. DÉVELOPPER ET FUSIONNER DES OUTILS EXISTANTS

Cette vision d'une médiation universelle transversale n'est pas à notre sens une façon d'uniformiser ou de rigidifier la médiation. Au contraire, il s'agit d'augmenter la créativité et l'innovation. Pour trouver la voie de l'inclusion, il est nécessaire de lutter contre les extrêmes et de « concevoir autrement l'universel » (Gardou & Laplantine, 2014) :

> L'anthropologie montre que nous ne sommes nullement condamnés à cet enfermement dans la binarité : uniformisation universaliste ou la fragmentation différentialiste. Nous ne sommes pas davantage voués à l'idéal totalisant et totalitaire du "tous pareils" : ni amenés à nous voir absorbés par un modèle unique d'apparence du corps, des formes d'intelligence et de sensibilité ; ni à nous plier à un modèle uniforme de socialisation, auquel répondent les demandes de reconnaissance identitaire, qui déportent le balancier du côté d'une exacerbation des différences. (Gardou & Laplantine, 2014 : 44).

Afin de miser sur les acquis des musées, nous pouvons nous appuyer par exemple sur la conception universelle de l'apprentissage, c'est-à-dire dans son application à l'école. Le principe est simple, dès qu'apparaît une spécificité relative à un élève, la réponse est d'en faire un outil pour tous. Dans le même esprit, l'éducation inclusive à l'école transposée au musée, suppose que toute la médiation dont les publics fragilisés peuvent avoir besoin doit être disponible dans le fonctionnement normal du musée. Nous avons d'ailleurs constaté ce fonctionnement, ce mouvement, au musée des Augustins dans sa volonté d'ouvrir les dispositifs de médiation au grand public. La médiation sur-mesure et dédiée pourrait être envisagée comme un laboratoire et aboutir à la proposition de dispositifs pour tous.

Selon nous, il semble important de sortir des privilèges pour certains, mêmes fragilisés, et s'y appuyer pour proposer ces évolutions à chacun. Par exemple au Louvre, l'utilisation du salon VIP pour les visites Alzheimer, révèle à notre sens un manque de ce type d'espace de repos pour le grand public. Ce pourrait donc être une piste intéressante à développer. Ne plus penser exceptionnel mais pour tous. De la même manière, fermer la salle de la Joconde pour qu'une personne en fauteuil roulant puisse y accéder, au-delà d'en faire un cas exceptionnel, pourrait permettre d'entamer une réflexion pour que les visiteurs puissent avoir des moments plus privilégiés face au chef-d'œuvre. L'exceptionnel mis en place pour les visiteurs fragilisés, nous semble donc une piste intéressante à développer pour atteindre une universalité innovante.

Il est cependant nécessaire de ne pas verser dans une simplification des problématiques sous couvert de vouloir s'adresser à tous. Comme nous l'avons vu au musée des Augustins avec un spectacle de mime proposé au grand public et ouvert aux visiteurs sourds. Ces derniers n'ont pas retrouvé le contenu qu'ils attendaient (et une légère stigmatisation), le spectacle contournant la

langue des signes pour que le grand public ne soit pas exclu. Dans un second temps, ce spectacle était alors proposé aux visiteurs déficients mentaux. Cependant, nous retrouvons ce même exemple dans les préconisations du guide du ministère de la Culture (Salmet, 2007) :

> Avant de s'engager dans un investissement en aide technique, il est souhaitable que chaque équipement analyse son offre culturelle, afin d'identifier les propositions accessibles selon le type de handicap (ex. : spectacle de mime accessible aux personnes sourdes, spectacle aux décors épurés accessible aux personnes aveugles, conférence pour personnes aveugles, atelier ouvert aux personnes ayant un handicap mental léger...). Cette première étape gagne à être menée en collaboration avec des personnes en situation de handicap ou des organismes représentant les personnes handicapées, afin d'éviter l'inadéquation de l'offre et de confirmer la réelle accessibilité de l'équipement. (Salmet, 2007 : 42).

Cela met en garde sur une possible distorsion de l'accessibilité. Cet exemple n'évoque qu'un spectacle, mais les publics dans un musée sont, selon nous, à la recherche de contenu. Le ludique du mime n'a rien à voir avec la compréhension par la médiation. Nous prenons pour contre-exemple, une visite en danse des signes (LSF dansée) à laquelle nous avons assistée au musée des Abattoirs de Toulouse. À ce propos, nous rapportons ici notre intervention lors de l'entretien avec la chargée du jeune public du musée des Augustins :

> J'avais vu aux Abattoirs ils avaient fait une visite en danse signée sur l'exposition Picasso. Alors après moi je parle un petit peu donc j'arrive à comprendre certaines choses. Mais j'étais avec une personne qui n'a aucune notion qui a compris un peu moins. Mais ils expliquaient par la danse et les signes, le cubisme. J'étais scotchée (rires). C'était incroyable. La déstructuration du corps devant les tableaux. Moi j'ai perçu cette explication sans mot avec peu de signes au final. Mais on ne m'avait jamais parlé du cubisme comme ça. [...] Je trouve qu'il y a une force, la langue des signes rajoute même un supplément d'interprétation. (extrait de notre intervention lors de l'entretien).

Ainsi, il nous semble important de ne pas se centrer sur l'anecdotique mais bien de sonder en profondeur une exigence de médiation pour tous, forte de toute la diversité de l'humanité.

Il s'agit alors de considérer « les différences individuelles non comme des problèmes à résoudre, mais comme des possibilités d'enrichissement » (UNESCO, 2006 : 9). En effet, la voie de l'inclusion consiste aussi selon nous à envisager les capacités des personnes fragilisés et de vouloir les développer puis proposer cette expérience, devenue expertise, au grand public. C'est l'esprit de l'exposition temporaire au musée Fabre, où une seule personne fragilisée a créé une approche de découverte tactile pour les voyants, canal peu exploré par le grand public. Chercher les forces au lieu des fragilités permet de ne pas réduire les personnes à leurs problématiques et à leurs besoins, mais d'aller au-delà, et par là-même proposer de l'exceptionnel au grand public.

Un autre exemple avec le FALC (Facile À Lire et à Comprendre) où la déficience intellectuelle favorise la vulgarisation. En effet, le public cible initial est garant et partie prenante de cette méthode. Cela n'engendre pas nécessairement de le réserver à cette seule cible de publics. En effet, d'après le guide du FALC, il y a d'autres publics pouvant bénéficier des informations en FALC, à savoir les personnes non francophones ou ayant des difficultés de lecture (UNAPEI, 2009 : 5). Mais nous l'avons constaté, cette transversalité sur le terrain n'est pas si évidente, comme au Louvre qui réalise des visites, à part, dites « en français facile » pour le public du champ social. Autre exemple au musée d'Orsay qui a réalisé un guide en FALC disponible en PDF et en livret papier. Lors de notre visite, nous avons dû demander à trois interlocuteurs, insister et nous justifier avant d'y avoir accès. Selon nous, un tel livret constitue pourtant un dispositif de médiation utile à tous les visiteurs. Pourquoi ne pas le considérer comme livret d'accueil ?

Dans l'analyse de notre corpus, nous avons fait émerger des pistes que nous rapportons ici. Nous voyons sept catégories : 1. la sensorialité (multisensoriel, tactile, dessin en relief, découverte tactile simplifiée), 2. la simplification (vulgarisation, peu de textes et pas de son, contenu transmissible), 3. le récit (audiodescription, lecture de textes, d'histoires), 4. l'imagination (imagination autour des détails, inventer des histoires, jeux autour des œuvres), 5. l'évocation personnelle (souvenirs personnels), 6. le questionnement, 7. le temps long de délectation.

Nous développerons dans le point suivant la piste de l'universalité par le sensoriel.

3.2.2.3. PRIVILÉGIER LE SENSORIEL

Nous souhaitons interroger le sensoriel comme piste de médiation universelle transversale. En effet, nous avons pu constater la prégnance du sensoriel dans notre corpus de dispositifs de médiation à tendance universelle ainsi que comme piste d'universalité. La sensorialité est-elle directement accessible à tous ? Sous le couvert d'aborder d'autres sens, peuvent-ils à eux-seuls pallier les déficiences ? L'aspect sensoriel valorisé est-il garant d'une accessibilité pour les publics en situation de handicap ? De plus, nous faisons la distinction entre la sensorialité innée d'une œuvre et la sensorialité ajoutée par la médiation de l'œuvre. Le point commun entre nos trois publics cible est la réponse apportée par le musée Fabre autour de la méthode Montessori, donc relative au sensoriel. Cette transversalité entre publics, nous semble importante à questionner, dans son importance par rapport à la conception universelle.

Revenons sur la méthode Montessori, précédemment présentée (voir 2.2.2.3.1. Au fil des œuvres, au fil du temps : le projet Alzheimer, dans la sous-partie consacrée au musée Fabre). Pour

concevoir sa méthode basée sur les sens, Maria Montessori (2016 [1914]) s'est inspiré d'Helen Keller, une jeune sourde-aveugle. C'est la sensorialité qui inspire Montessori. Car si elle cible les enfants valides, Maria Montessori aborde la question de la déficience visuelle. D'une part (et dès la première édition du manuel pratique de sa méthode), elle établit un lien extrêmement fort autour de l'éducation sensorielle entre sa pédagogie et l'apprentissage par Anne Sullivan Macy auprès d'Helen Keller, jeune fille vivant dans une double privation sensorielle auditive et visuelle :

> Chère Helen, serre ces petits enfants contre ton cœur, puisqu'ils te comprennent mieux que quiconque. Tout comme toi, lorsqu'ils explorent avec leurs petites mains, les yeux bandés et en silence, des impressions profondes s'élèvent dans leur conscience, et c'est avec une nouvelle forme de bonheur qu'ils s'exclament : "je vois avec mes mains." Eux seuls peuvent pleinement ressentir le mystérieux privilège que ton âme à connu. (Montessori, 1914 : 9).

À présent que la méthode Montessori est adaptée pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, une sorte de transversalité s'opère également entre les sourds-aveugles et les malades d'Alzheimer.

Notre mémoire d'éducatrice spécialisée consacré au développement de l'autonomie des personnes sourdes-aveugles[189], nous a précédemment amenée à réaliser la tristesse sensorielle de nos sociétés occidentales. En effet, ici les personnes sourdes-aveugles telles qu'Helen Keller sont fortement impactées par leur double privation. Les autres sens pallient faiblement cette perte et peinent à donner suffisamment de signification, de sens à l'environnement. Ce n'est pas le cas en Afrique[190] où la proximité corporelle change, dès l'enfance où le bébé est porté sur le dos de la mère et en perçoit tous les mouvements. La nature est plus présente par ses senteurs, ses saveurs et même ses aspérités directement palpable sous la voûte plantaire. De tels éléments luxuriants influent sur le développement et une construction identitaire et même sociale.

Cette étude de la surdi-cécité, nous a amené il y a plus de dix ans à réfléchir au concept Snoezelen. Le concept Snoezelen vient de Hollande, il a été initié par deux psychologues Jan Hulsegge et Ad Verheul. Les implantations françaises datent du début des années 1990. Le terme Snoezelen est la contraction de deux mots néerlandais, *snuffelen* qui signifie renifler, et *doezelen* qui signifie somnoler. Pour ses inventeurs, ces mots suggèrent une sensation indéfinissable de langueur. Et c'est de cet état de langueur, de détente, libéré d'enjeux d'acquisition ou de performance, que la personne va pouvoir laisser émerger une relation au monde différente. Elle va pouvoir laisser libre

189 MOLINIER Muriel, 2006. *L'autre, porteur de sens : Emmener la personne sourde-aveugle à agir seule sur son environnement*. Mémoire du Diplôme d'État d'Éducateur Spécialisé (DEES), sous la direction de Danièle ESPAGNO. Toulouse : IFRASS. 100 p.

190 RØDBROE Inger Bøgh, 2000. « Des enfants sourds-aveugles de naissance dans un contexte culturel différent. Expériences d'un projet en Ouganda », *Enfance*, n°1. p.85- 98.

cours à ses émotions, ses sensations, mais également à sa communication et à sa créativité. Snoezelen s'adresse tout d'abord aux personnes polyhandicapées, mais tout le monde peut être touché, et trouver du plaisir dans cette proposition d'expériences sensorielles[191]. En effet, c'est cette atmosphère de confiance et de détente qui va favoriser la stimulation des sens de la personne. Il s'agit donc d'un espace de révélation et de potentialisation, mais aussi un lieu de connaissance et de valorisation où l'on découvre la personne et ses signes expressifs particuliers. Ce lieu permet de mieux appréhender la façon qu'a la personne de communiquer avec le monde, ses émotions mais également ses envies, souvent bien difficile à repérer. Cet espace attrayant a pour but de permettre aux personnes de découvrir le monde à leur rythme, de découvrir et d'expérimenter des sensations nouvelles. C'est également les aider à dépasser leurs frustrations et leurs souffrances, pour investir leurs corps autrement. Dans ce lieu, les personnes vont pouvoir trouver un moment de confort et de bien être, en présence d'autrui, et donc de se sentir moins menacées dans la rencontre avec le monde extérieur.

Cette approche Snoezelen se développe auprès de publics en situation de handicap mais également pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer[192] afin de mobiliser la mémoire émotionnelle et la communication non-verbale. Si cela restait jusqu'alors confiné au cadre des institutions spécialisées, depuis peu, l'approche Snoezelen entre au musée et se développe actuellement en Angleterre pour les personnes autistes[193]. Une réflexion en termes de sensorialité par rapport à l'autisme qui peut même aller jusqu'à une architecture sensitive, c'est-à-dire proposant des espaces identifiables, un volume sonore et une luminosité limités.

191 Théoriquement, Snoezelen nécessite trois espaces distincts :

1. Une salle blanche, de détente et de relaxation. Elle est destinée à créer une atmosphère de détente, de sécurité et de stimulations douces. Cette salle permet de développer le sens de la vue grâce aux effets lumineux, lumières mobiles, colonnes à bulles ou à balles, et musique appropriée qui encouragent la concentration et la poursuite oculaire. Elle peut également proposer de développer le sens tactile par le toucher de différents revêtements telles que des textures douces, rugueuses, molles, dures, sèches, humides, fines, épaisses... C'est ici aussi que sont accueillis les matelas à air, à vibrations ou à eau.
2. Une salle de découverte, d'aventures dite instinctivo et sensori-motrice. Elle encourage le mouvement dans toutes les positions, favorise les jeux moteurs. La diffusion d'arômes avec des huiles essentielles stimule le sens olfactif.
3. Une salle interactive. Elle permet la découverte de la relation, tout ce qui peut concourir à l'interaction peut y trouver sa place : souffle, lumières, bruits, sons et fréquences différents, murs à sons, instruments de musique... Des contacteurs et capteurs de gestes peuvent être conçus avec l'aide d'un ergothérapeute, dans le but de permettre à la personne de contrôler un effet, ou d'en comprendre le lien de cause à effet.

192 BERBIGIER ESCHAUZIER Line, 2012. *Snoezelen : la maladie d'Alzheimer & la Communication dynamique non directive*. Ris Orangis : Pétrarque 144 p.(le sens de soi). Et aussi : AG&D. [en ligne] URL : https://www.ag-d.fr/ [consulté le 15 décembre 2018].

193 Site internet *Autism in museums*. [en ligne] URL : https://tinctureofmuseum.wordpress.com/2018/07/22/free-sensory-equipment-from-autism-in-museums/ [consulté le 15 décembre 2018].

Le musée développant sa sensorialité, pourrait tendre vers un lieu d'apaisement et de communication non-verbale pour tous. La voie du sensoriel au musée nous semble donc participer à pallier un déficit de nos sociétés modernes occidentales. Ainsi, le musée ne se limiterait peut-être plus à une médiation basée sur la seule vision. Serait alors augmentée la définition de la médiation désignant « toute une gamme d'interventions menées en contexte muséal afin d'établir des ponts entre ce qui est exposé (le voir) et les significations que ces objets et sites peuvent revêtir (le savoir) » (Desvallées & Mairesse, 2011 : 216). En effet, par l'approche des publics fragilisés et l'ouverture des musée au sensoriel, au-delà d'un regardeur qui « a sa propre vision de chaque expôt » (Desvallées & Mairesse, 2011 : 653), semblerait également pouvoir être considéré un *toucheur.*

3.2.3. LES CONSÉQUENCES D'UNE MÉDIATION UNIVERSELLE TRANSVERSALE

Sans être dans une mise en application de la médiation universelle transversale, il nous semble important de nous projeter dans les conséquences qu'entraînerait potentiellement sa réalisation. Pour en saisir tous les enjeux, nous anticipons donc l'impact potentiellement produit sur les publics fragilisés, le grand public ainsi que sur les médiateurs.

3.2.3.1. SUR LE PUBLIC FRAGILISÉ : FIN DE LA DISCRIMINATION & PUBLIC UNIVERSEL ?

La première répercussion d'une médiation universelle transversale pour le public fragilisé, nous semble être l'arrêt de justifier une incapacité. En effet, si les dispositifs de médiation sont accessibles par tous, aucun visiteur n'a à déballer ses difficultés à la caisse du musée. Peut-on réellement tolérer que tous les publics fragilisés doivent expliquer en permanence en quoi ils sont différents de la norme ? Il nous paraît parfaitement déshumanisant d'obliger les personnes à garder à vif leurs fragilités pour les expliquer et justifier le fait d'avoir un outil adapté ou encore un tarif réduit. Sortir de toute discrimination d'accueil et de toute catégorisation nous apparaît comme une force de cette médiation universelle transversale. De façon logique, il ne serait alors plus nécessaire de nommer le public fragilisé, devenant alors public universel. Considérer un public universel nous apparaît comme la seule façon de ne pas employer de termes discriminants, même positifs.

Bien sûr, il ne s'agit pas ici de gommer les fragilités ou de les nier, ce qui peut apparaître comme le piège de l'intégration (au sens de l'ancienne loi 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées) :

> à force de vouloir intégrer (dans les représentations et dans la société elle-même), on peut finir par oublier. Il y a au cœur de cette volonté intégrative l'esquisse d'un grand geste de dénégation, d'effacement, de gommage, comme si l'on pouvait venir à bout des aspérités, des verrues et des scories sociales, comme si on pouvait "réduire les handicaps" au sens de les diminuer, certes mais aussi de les faire disparaître. Sur le fond d'une intention louable, on peut être tenté d'oublier la différence, tout aussi bien que la souffrance et la spécificité de l'expérience. À force de ramener la question de la signification humaine de l'infirmité à celle de l'obstacle surmontable, on peut aussi ré-exclure de manière subtile, par in-différence. (Stiker, 1996 : 317).

Au contraire, dans la médiation universelle transversale, les fragilités sont des sources d'inspiration pour une optimisation : un changement radical de vision susceptible d'impacter les représentations

du grand public sur toutes les fragilités.

La deuxième conséquence qui nous paraît également fondamentale est que le public fragilisé peut alors s'attendre à trouver dans chaque dispositif de médiation, la prise en compte de sa problématique. Il n'a pas besoin de se référer à des logos le stigmatisant, ou de journées spéciales, de projets spécifiques. Le public fragilisé retrouve autonomie et liberté : il est inclus tel n'importe quel visiteur. Il peut alors choisir une exposition ou une visite thématique par plaisir et non pas parce qu'elle lui est réservée. Et y aller avec qui bon lui semble ou seul. Il peut se saisir pleinement du musée en tant que pôle social et partager des expériences collectives.

Le troisième effet serait de cesser de considérer un monde à part. Le guide *Équipements culturels et handicap mental* du ministère de la Culture détaille la démarche actuelle préconisée pour cibler les accompagnateurs des publics fragilisés :

> Informer les prescripteurs : Afin que l'offre adaptée trouve son public, l'établissement culturel doit communiquer en ciblant prioritairement les prescripteurs de sorties, à savoir les associations, les institutions spécialisées et les enseignants de l'Éducation nationale travaillant en classes d'intégration. En complément de l'envoi de brochures d'information dédiée à leur intention, il peut, pour ce faire, organiser des rencontres rassemblant ces prescripteurs afin de présenter ses activités adaptées. (Godart, 2010 : 130).

Dans le contexte actuel, il est donc nécessaire de bien connaître le système de prise en charge et d'accueil labyrinthique de tous les publics fragilisés pour toucher leurs prescripteurs et diffuser les informations adaptées à chacun. Selon nous, il paraît complexe voire impossible d'atteindre une exhaustivité de transmission d'information envers tous les prescripteurs, ce qui entraîne potentiellement des inégalités envers les publics. Cela semble aboutir à une communication confidentielle, voire invisible. Doit alors être considéré à la fois un manque criant d'inclusion pour les publics fragilisés et au-delà de sensibilisation pour le grand public et toute la société qui devraient connaître les démarches muséales, contribuant à l'évolution des mentalités de chacun. Le guide du ministère de la Culture préconise également une communication des offres adaptées au public fragilisé individuel en favorisant la mention de pictogrammes dans les programmes grand public et sur les sites internet des musées. Par la médiation universelle transversale, il serait alors possible de dépasser « Le souci de ne pas stigmatiser - en mettant en lumière, même de façon valorisante - des personnes confrontées à la misère [qui] peut expliquer cette difficile visibilité. » (Bordeaux, Burgos & Guinchard, 2005 : 19). Si toute la société est informée, si tout le monde s'attend à trouver une médiation pour tous, nous faisons l'économie de cette prospection et de la multiplication des pictogrammes, tout en rejetant l'idée d'un monde parallèle : nous favorisons l'inclusion des publics fragilisés au-delà du musée, dans la société.

Un quatrième résultat engendré par la médiation universelle transversale, dans la continuité de ce changement de vision initié, serait de représenter professionnellement le public fragilisé à l'intérieur du musée. Une inclusion par l'emploi semble en effet une suite logique à l'inclusion des publics. Sur nos terrains d'étude, nous avons pu constater ce mouvement, dans les Services des publics, et au-delà, qui découle selon nous de la prise de conscience des problématiques des personnes fragilisées : au musée du Louvre, la volonté d'embaucher des personnes en réinsertion après des peines de prison ; au MBAM, la réflexion sur la représentativité de la diversité de la société au sein du musée ; ou encore hors musées cibles, à la Cité des Sciences, l'accueil tout public par une personne aveugle, non pas réservé au seul public déficient visuel ou aux publics fragilisés.

3.2.3.2. SUR LE GRAND PUBLIC : BRASSAGE & INNOVATION ?

L'inclusion par la médiation universelle transversale incite au brassage de tous les visiteurs. Les fragilités sortent alors de l'extraordinaire pour entrer dans l'ordinaire du musée. Les publics fragilisés deviennent des visiteurs comme les autres et fusionnent avec le grand public pour devenir public universel. De son côté, le grand public gagne en confort de visite puisque la médiation est optimisée, il est donc censé rencontrer moins de difficultés et ce à plusieurs niveaux. De plus, il peut être sûr, quelque soit sa condition et celle de son entourage, de pouvoir accéder à une information. En effet, les fragilités peuvent être temporaires, et survenir tout au long de la vie. Il est donc rassurant pour le grand public de voir prises en compte toutes ces éventualités. Le grand public, en toute autonomie ou accompagné de toute personne de son entourage, peut donc venir librement en toute quiétude, quelque que soit sa condition.

La force d'une conception universelle, et par là-même de la médiation universelle transversale est, par l'appui sur des fragilités, d'amener de l'innovation. Si nous le prenons au mot, comment le musée pourrait s'appuyer sur des fragilités pour aller vers le public universel ? Il ne s'agit pas d'une utopie égalitaire ou de culpabilisation mais au contraire d'ouvrir aux différences en multipliant les opportunités : proposer au public devenu universel de développer sa mémoire tactile, écrire avec un alphabet à points avec le braille, écouter une visite descriptive, s'ouvrir à une nouvelle langue sans utiliser sa voix avec la LSF, ou encore comprendre des notions complexes par des images et des mots simples avec le FALC, s'ouvrir à d'autres cultures grâce aux migrants. De réelles opportunités de développement de potentialités, de connaissances pour tous les visiteurs.

Certains modes de communication des publics fragilisés semblent idéalisés et donc méconnus (la langue des signes) ou privilégiés sans être maîtrisés (le braille) et représentent alors

une accessibilité visible. Ne pourrait-on pas aller plus loin ? Par exemple, il serait facilement possible d'envisager des visites en LSF pour toutes les personnes parlant la LSF et non aux seuls visiteurs sourds :

> Ouvrir les visites de groupe aux « locuteurs » en langue des signes, plutôt qu'aux « Sourds » […] cette ouverture construite sur l'idée linguistique et culturelle, plus que physique, participe à la volonté muséale d'offrir une expérience de visite optimale à tous les publics. (Valent, 2017).

Et nous pouvons même prolonger cette idée d'approche linguistique par des visites par niveaux d'apprentissage de la langue. De la même manière, pourquoi ne pas apprendre au public voyant à lire le braille ? Par exemple en utilisant une typographie telle que Braille Neue[194] combinant alphabet braille et alphabet « visible » (qui sera d'ailleurs utilisée pour les Jeux Olympiques de Tolyo en 2020) :



Illustration 73 : lettre t en braille et caractère classique, puis superposées dans la typographie Braille Neue

Selon nous, l'innovation pourrait résider dans le développement d'une nouvelle potentialité pour tous. Une visée pédagogique, inclusive, civique, pour communiquer tous ensemble et mieux se comprendre. Il s'agirait également d'augmenter au musée la diversité de l'éducation non formelle, « la possibilité pour tout un chacun d'apprendre des nouveaux savoirs et de se cultiver sans l'école et hors l'école. » (Jacobi, 2018 : 17). Car au-delà de la sensibilisation, loin de toute pitié ou de compassion, un réel apprentissage est en jeu. D'une part dans la connaissance d'autrui, d'autre part dans son développement personnel. Le tout engendrant potentiellement une évolution des mentalités. Pour le grand public, cela enverrait un message fort, d'une autre vision du monde : voir la force dans la fragilité.

194 Typographie du graphiste Kosuke Takahashi. URL : https://www.graphiline.com/article/28034/braille-neue-police-de-caractere-accessibilite-jo2020-tokyo [consulté le 4 janvier 2019].

3.2.3.3. SUR LES MÉDIATEURS : VERS UN RÉFÉRENTIEL COMMUN ?

En incluant tous les publics au-delà des handicaps, la médiation universelle transversale effectue un retour à un seul public. Or, la muséologie ne fait pas marche arrière mais effectue une révolution, car entre-temps les publics fragilisés on été identifiés.

Pour les médiateurs, la médiation universelle transversale suppose une égalité de prise en compte des problématiques. En effet, toute la médiation dont les publics fragilisés peuvent avoir besoin doit être disponible dans le fonctionnement normal du musée. Cela favorise l'égalité de traitement et de savoir sur tous les publics fragilisés, et le fait de ne pas privilégier une problématique au détriment des autres publics.

Une autre conséquence peut s'envisager en termes d'économie de temps et d'argent. En effet, centraliser les dépenses dans des dispositifs pour tous, évite de se disperser inefficacement. De plus, afin d'éviter la répétition des mêmes questionnements, pourrait être élaboré un référentiel commun, un document n'imposant pas de limites à la créativité mais posant les bases d'une médiation universelle transversale. L'objectif serait d'additionner mais surtout de recouper les besoins des publics en termes de médiation de façon claire. Par exemple, les handicaps mentaux (capacités intellectuelles limitées), psychiques et cognitifs (capacités intellectuelles difficiles à mobiliser), bien que dissociés, ont un besoin similaire en matière d'accessibilité. Contre-exemple avec les publics déficients auditifs, qui répondent à des besoins distincts selon qu'ils soient sourds ou malentendants.

Afin de pouvoir avoir ce recul, il apparaît incontournable d'augmenter la connaissance des problématiques médicales et/ou sociales afin de faire force au lieu d'éparpillements. À ce propos, nous avons d'ailleurs constaté que les actuels supports formalisés par les musées ou le ministère de la Culture ne sont pas regroupés au même endroit (la maladie d'Alzheimer sur le site du Musée de la Musique, l'apprentissage du français sur le site du Louvre, le handicap et l'accessibilité universelle sur le site du ministère...). Les informations sont diffuses, sur des documents très denses. Se repose ici la question de la mutualisation.

Enfin, nous souhaitons aborder la question de la qualification pour réaliser cette médiation universelle transversale : sur qui s'appuyer ? Reprenons nos précédentes catégorisations. Tout d'abord, la médiation mêlée ne constituerait plus le socle de la médiation universelle transversale car elle ne s'adresse pas à des micro-groupes de publics fragilisés. Le travail des accompagnateurs devrait être amplement facilité. En ce qui concerne l'appui sur du personnel muséal fragilisé, faudrait-il augmenter le nombre de problématiques ciblées et embaucher d'autres personnes fragilisées ? Lesquelles ? Quelle serait la limite ? Puis la question de l'externalisation se pose, les

entreprises privées, sous couvert d'universalité, semblant toutefois privilégier un public cible puis s'ouvrir aux autres (par exemple : Tactile Studio, le public déficient visuel ; Signe de Sens, le public sourd). Il s'agit donc de viser une impartialité du partenaire pour ne pas orienter l'ensemble de la médiation et favoriser un public. *In fine*, un véritable enjeu réside selon nous dans la formation des médiateurs, ce que nous abordons dans le point suivant.

3.3. LE REMÉDIATEUR : NOUVEL ACTEUR POUR UN NOUVEAU REGARD SUR LE PUBLIC FRAGILISÉ ?

Avec la médiation universelle transversale, se perdrait la part d'implication de l'accompagnateur du public fragilisé, le public pouvant bénéficier directement de la médiation. Le médiateur devrait donc envisager d'intervenir différemment face au public. Car l'accompagnateur pourrait avoir tout de même recours à un professionnel muséal pour une visite avec une personne fragilisée. Pour ce faire, nous pensons que tout le travail amorcé par les médiateurs envers les publics fragilisés pourrait se prolonger par l'intervention d'un nouveau professionnel au sein du musée : le remédiateur. Nous reprenons donc la terminologie de publics fragilisés pour mener notre réflexion.

L'actuelle orientation du musée vers les publics fragilisés et l'importance donnée à leurs accompagnateurs, nous pousse à questionner l'émergence de nouvelles fonctions voire d'un nouveau professionnel : une opportunité de changer de regard. Nous savons que la loi du 11 février 2005 (pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées) oblige à une mise en conformité des établissements culturels en termes d'accès : au bâtiment, à l'information, à la communication et aux prestations. Qu'en est-il de la médiation humaine ? Pour mettre en place une médiation accessible, adaptée, faut-il des professionnels du handicap dans les musées ? Ou sensibilisation et expérience peuvent-elles devenir une expertise ? Alors que nous envisageons une inclusion des publics au-delà de l'accessibilité, doit-on pour ce faire envisager des professionnels du social et de la santé en général dans les musées ? Doit-on avoir d'autres ambitions ?

3.3.1. UNE RELATION MUSÉE-SANTÉ EN ÉVOLUTION

Nous étudierons les évolutions, latentes, qui selon nous méritent d'être envisagées, à propos des fonctions des acteurs de la médiation au musée et des accompagnateurs des personnes fragilisées. Par la suite, nous interrogeons la fusion des deux approches dans un seul et même interlocuteur muséal.

3.3.1.1. MÉDIATEUR : VERS UN ENRICHISSEMENT DE LA FORMATION ?

Nous l'avons dit à maintes reprises, la connaissance des publics est un pré-requis pour une véritable inclusion. La question de la formation est donc centrale et tout à fait passionnante, car nous l'avons fréquemment constaté dans d'autres contextes hors musées, elle semble souvent secondaire voire optionnelle lorsqu'il s'agit de personnes fragilisées. C'est pourquoi nous souhaitons particulièrement insister sur ce point. Si l'on prend l'exemple de l'école et de sa route vers l'inclusion, nous constatons qu'aborder simplement les problématiques des personnes fragilisées ne suffit pas, il s'agit de tout un comportement à transformer :

> Une formation à l'éducation inclusive
> Pour favoriser la scolarisation des enfants handicapés, on s'accorde, en général, sur la nécessité d'une formation pour les enseignants. Le développement d'une démarche inclusive conduit à repenser les contenus et les modalités d'une formation pour les différents professionnels concernés. Elle fait apparaître l'intérêt d'une formation centrée essentiellement sur l'approfondissement des compétences pédagogiques en vue de gérer la diversité des élèves. On voit également l'importance d'une sensibilisation au handicap, qui mette davantage l'accent sur la question de l'éducabilité que sur une présentation des déficiences. (Plaisance *et al.*, 2007 : 162-163).

L'inclusion découlerait donc sur une refonte de la formation initiale, qui ne se bornerait pas à la seule compréhension des problématiques, mais à la connaissance des publics fragilisés. En effet, cet enrichissement en profondeur de la formation initiale semble nécessaire si l'on veut pouvoir demander à des professionnels de gérer, en toute sérénité, l'ensemble des publics fragilisés auxquels ils seront confrontés. De cette façon, les problématiques n'apparaissent plus comme des obstacles et sont gérables même si elles sont inconnues au premier abord. Surtout selon nous, c'est la seule manière de dépasser les incapacités pour se focaliser sur les potentialités des publics fragilisés. Ce

changement de vision nous paraît fondamental[195]. C'est pourquoi la solution de nier les problématiques pour considérer les publics fragilisés comme les autres nous semble rater une opportunité. Nous comprenons cependant l'attitude générale de vouloir se comporter « normalement », c'est d'ailleurs un sentiment assez fréquent chez les médiateurs qui disent adopter le même discours avec les publics fragilisés qu'avec le grand public. Or selon nous, la formation ne viendra pas appauvrir la relation mais au contraire enrichir la médiation. En effet, penser que la médiation envers les publics fragilisés va de soi, serait paradoxal avec tous les dispositifs de médiation adaptés qui sont conçus pour eux, quasiment tous sur-mesure. Car au-delà de l'appui sur l'accompagnateur, mettre en place des dispositifs de médiation articulés autour du public fragilisé implique de notre point de vue d'être à même d'en recueillir la parole.

Face à la connaissance variable des publics fragilisés et de leurs problématiques, et pour pallier ce manque, nous avons précédemment passé en revue les solutions faisant recours aux accompagnateurs, personnes fragilisées et professionnels extérieurs. Un afflux d'informations non maîtrisé est donc véhiculé jusqu'aux médiateurs, auquel s'ajoutent la conviction d'une expérience personnelle suffisante, les conseils de médiateurs jugés officieusement experts car expérimentés, ou encore de volumineux documents. Toutes ces démarches confirment cette volonté de recherche d'informations sur les publics fragilisés. Il paraît donc nécessaire de proposer une réponse cadrée, forte et profonde en termes de formation.

Les actions hors les murs nous apparaissent quant à elles comme des ressources inestimables de captation de la réalité des structures et du quotidien des publics fragilisés. Selon nous, elles sont à favoriser dans le cadre de formations, et dans le quotidien du travail de médiateur car elles jouent un rôle important dans la prise de conscience des problématiques.

Nous ne parlons pas ici de sensibilisation ludique basée sur des expérimentations telles la privation des sens pour augmenter l'empathie, nous appelons formation un véritable contenu permettant une prise de distance sur les problématiques : une formation garantissant une professionnalisation, une expertise. Selon nous, cela permettrait aux médiateurs : de comprendre les problématiques complexes des publics fragilisés, ce qui ne s’improvise pas (ne se bricole pas non plus), même avec la plus grande empathie ou bienveillance ; de combattre les stéréotypes et les idées reçues ; de connaître et d’anticiper les incapacités des personnes et donc de s’en détacher pour pointer plutôt des potentialités.

195 Nous contribuons d'ailleurs dès à présent et pour la troisième année à cette initiation aux problématiques des publics fragilisés auprès des générations futures de médiateur, avec un module de vingt heures dans le DUT Information-Communication option Patrimoine et musées à l'IUT Paul Sabatier de Toulouse.

La formation permet de prendre du recul, de conceptualiser son approche et de dépasser la part d'émotion. Si les médiateurs sont extrêmement touchés émotionnellement par les problématiques c'est parce qu'ils ne sont pas outillés pour gérer ces publics au quotidien. De plus, une formation permettrait également d'avoir des comportements naturels avec les publics fragilisés, évitant ainsi l'excès émotionnel et comportemental : surprotection, infantilisation et fixation sur les incapacités. Rappelons que le cœur du métier de médiateur est d'entrer en « relation d'aide avec les visiteurs » (Montpetit, 2011 : 226). Si cela ne concerne toutefois que le rapport à la collection, cela nous semble un terrain favorable à une forte implication personnelle. C'est pourquoi il est nécessaire selon nous d'aller au-delà d'initiations de quelques heures, le rapport aux personnes fragilisées nécessitant une professionnalisation de ces métiers : pour le respect des personnes accueillies et de leurs problématiques, et pour la protection émotionnelle des médiateurs.

3.3.1.2. ACCOMPAGNATEUR : UNE VISION À TRANSCENDER ?

Si les médiateurs ne maîtrisent pas les problématiques, de leur côté, les accompagnateurs sont généralement en difficulté par rapport au contenu du musée. Nous avons passé en revue plusieurs façons de mobiliser l'accompagnateur dans la visite de son groupe : rencontres ponctuelles, annuelles, avec médiateurs ou par procuration. Quelle que soit l'implication de l'accompagnateur, cela constitue une somme de travail considérable pour ces personnes (professionnels ou bénévoles) qui doivent trouver du temps pour les rencontres, les éventuelles initiations, l'adaptation des visites et leurs réalisations. Selon nous, ce n'est pas à cet interlocuteur de se former, car nous dévions totalement du cœur-même de son métier et de sa nécessaire et centrale implication auprès des personnes fragilisées. Nous pensons donc que l'accompagnateur devrait être moins sollicité. Si le musée demande moins d'implication aux accompagnateurs et propose une solution à laquelle ils peuvent adhérer avec leurs publics, alors peut-être que cela mobilisera ceux qui n'ont pas le temps ou sont bloqués par le manque de connaissances.

En effet, nous voyons là plusieurs niveaux de sélection qui nous paraissent profondément injustes en termes d'inclusion. D'une part une sélection des accompagnateurs, qui se fait en fonction de leur disponibilité et de leur implication dans les programmes muséaux. Ils sont également impliqués dans des macro-dispositifs (type Cultures du Cœur ou Vivre Ensemble), ouvrant à des initiations et des relations privilégiées avec une multitudes d'établissements, eux-aussi sélectionnés. D'autre part, ces mêmes accompagnateurs vont effectuer des choix de structures, de projets mais surtout de groupes. La sélection des personnes fragilisées éligibles aux sorties dans les structures,

est souvent fonction de l'autonomie, mais ce peut être des critères de comportement par exemple, tout ce qui va généralement favoriser le bon déroulement de la visite : des groupes « viables » (Saada, 2015 : 106-107). Selon nous, proposer une visite cadrée par un professionnel muséal compétent (formé) pourrait permettre aux autres personnes fragilisées de sortir des structures et de bénéficier du musée. N'est-ce pas l'objectif de toute cette énergie déployée, et de l'inclusion ?

De plus, cet accompagnateur n'est pas toujours le mieux informé sur son public : il peut avoir acquis sa connaissance sur le tas, par mimétisme, et reproduire les habitudes et les visions d'un service, d'une institution. Professionnels, bénévoles et même proches peuvent donc enfermer les personnes fragilisées dans un certain regard. Regard qui se transmet actuellement, sans être questionné, au médiateur qui fait perdurer et prolonge ce regard : le public fragilisé reste enfermé dans la vision de son accompagnateur. D'autres niveaux de relationnel sont à questionner dans le rapport du public fragilisé à l'accompagnateur : l'usure professionnelle, même l'épuisement personnel de l'aidant, voire la maltraitance qu'elle soit physique (sur personnes dépendantes) ou institutionnelle (solutions non pérennes et maintien dans la précarité). Nous voyons dans une possible augmentation des compétences du médiateur, l'opportunité de porter un nouveau regard sur chaque visiteur fragilisé. Il pourrait s'agir également d'octroyer un moment de répit à l'accompagnateur.

Dans le cas d'accompagnateur bénévole, donc une personne généralement non formée aux métiers de la santé, il nous paraît complexe d'en plus leur confier la médiation des publics fragilisés faisant d'eux des acteurs doublement non formés.

Selon nous, l'accompagnateur apparaît actuellement comme un acteur central car il est prescripteur, vecteur de connaissances, et encadrant lors des visites. Il également perçu comme le seul à pouvoir évaluer les bénéfices et rapporter la parole des publics. L'accompagnateur est rassurant pour le médiateur. Or, de notre point de vue, sa seule expertise ne suffit pas. Il constitue également un rempart pour atteindre le public fragilisé.

3.3.1.3. HYBRIDATION DES DEUX ACTEURS EN QUESTION

Loïs Silverman (2010) a montré comment le partenariat avec les professionnels du travail social peut influencer le métier de médiateur au musée. Une porosité qui agit dans la relation partenariale et va influencer directement la médiation. En effet, il est important de rappeler la fausse neutralité du tiers médiateur (Fraysse, 2015) : la personne qui assure la médiation interfère sur le dispositif de médiation et impose sa vision, sa connaissance, partielle, approximative et même sa

méconnaissance. Le médiateur va donc être confronté à l'évolution de ses représentations.

Nous l'avons vu également, l'attente de l'accompagnateur envers le médiateur est forte en termes d'attitudes : écoute, veille, bienveillance, hospitalité (Saada, 2015). Le médiateur est-il réellement compétent dans l'écoute du public fragilisé ? Que fera-t-il de cette parole ? (C'est là l'interrogation fondamentale de la guide-bénévole du MBAM que nous avons interrogée).

D'après notre étude, la relation médiateur/accompagnateur, repose sur une médiation mêlée en co-construction ou par procuration. Et les intérêts des acteurs tendent à se rapprocher : d'une part les professionnels des musées, se sensibilisent aux problématiques des publics et visent des objectifs sociaux ; d'autre part, les accompagnateurs cherchent à atteindre des connaissances en Histoire de l'art et s'initient à la médiation muséale. Chacun pointe dans une direction commune mais en dehors de ses compétences initiales et de son cœur de métier (pour les professionnels).

Nous avons également pu constater un début de présence de professionnels du social au sein des équipes du musée : un ancien éducateur PJJ (Protection Judiciaire de la Jeunesse) au musée du Louvre, un stagiaire EJE (Éducateur de Jeunes Enfants) au musée Fabre, un stagiaire éducateur spécialisé au MBAM.

Ainsi, ces constats nous semblent constituer un terrain favorable à la réflexion autour d'une hybridation, non plus des actions dans la médiation, mais des deux acteurs eux-mêmes au sein d'un nouveau métier. Nous posons les bases de réflexion du rôle d'un tel acteur au musée.

3.3.2. Contexte de médiations et émergence de la remédiation

Afin de théoriser la place d'un nouvel acteur, que nous nommons *remédiateur*, dans un rapprochement musée-santé, nous nous appuyons sur l'un des accompagnateurs les plus fréquents des publics fragilisés : l'éducateur spécialisé. Nous replacerons alors la médiation muséale dans le contexte de médiation éducative, constituant ce que nous qualifierons de *médiation muséo-éducative*. En effet, du point de vue de notre recherche, il est important de distinguer l'éducation muséale (la diffusion des savoirs) de l'éducation spécialisée. Nous étudierons successivement la médiation éducative, la médiation muséo-éducative avant de questionner la place de la remédiation.

3.3.2.1. Médiation éducative : le travail de l'éducateur spécialisé

Nous interrogerons ici un travail social qui se déroule dans l'enceinte du musée. Nous nous plaçons cette fois-ci du côté de l'éducateur qui se déplace avec son groupe au musée. Nous ne le percevons plus comme un simple accompagnateur, informateur de son groupe. Donc de manière inverse, nous replacerons la médiation muséale dans le cadre d'une médiation éducative. Notre objectif étant de mettre en évidence ce qui se joue lors de visites accompagnées.

Nous souhaitons tout d'abord recontextualiser le travail social :

> Le travail social est une activité visant à aider à l'adaptation réciproque des individus et de leur milieu social, cet objectif est atteint par l'utilisation de techniques et de méthodes destinées à permettre aux individus, aux groupes, aux collectivités de faire face à leurs besoins, de résoudre les problèmes que pose leur adaptation à une société en évolution, grâce à une action coopérative, d'améliorer les conditions économiques et sociales (ONU, 1959)[196]

L'éducateur spécialisé s'inscrit dans ce travail social. La personne fragilisée (nommée dans le travail social usager ou personne accompagnée) est au centre du métier et des préoccupations de l'éducateur. Selon nous, le métier d'éducateur consiste avant tout à se centrer sur les besoins et les attentes des personnes fragilisées. L'éducateur est spécialisé dans la future rencontre avec la personne fragilisée, dans sa capacité, d'une part à établir une relation de qualité, travail long mais fondamental, et d'autre part à élaborer un travail de réflexion, d'analyse et de compréhension de cette personne. Concrètement, ce sont souvent des actions peu visibles et un travail en profondeur

196 Définition du service social donnée par la division des affaires sociales des Nations Unies.

qui sont nécessaires. Ainsi, l'éducateur spécialisé peut travailler avec chaque personne, comme avec chaque public relevant de l'éducation spécialisée.

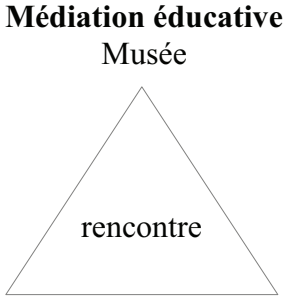
Cependant, la difficulté du métier d'éducateur spécialisé est de proposer un engagement distancié dans la relation, car celle-ci doit perdurer dans le temps. Cet engagement se construit par la pratique et par la réflexion, il n'est pas impulsif. C'est tout le travail du travailleur social formé, que de maîtriser cette juste distance :

> l'éducateur doit trouver "la bonne distance". En effet, trop s'engager dans la relation duelle risque de rendre la relation fusionnelle. L'éducateur ressent alors trop d'empathie, en se mettant systématiquement à la place de l'autre, pour percevoir ce qu'il ressent ; il est "trop dedans", s'éloigne du métier d'éducateur, de l'équipe. Par contre, s'il est trop distant, l'éducateur n'est plus capable de définir les besoins des usagers, car il n'en perçoit pas les attentes ; il est "trop dehors", ne ressent plus assez de sympathie, c'est-à-dire la participation à la joie à la douleur, un sentiment de bienveillance. (Molinier, 2006).

Penchons-nous à présent sur la spécificité de la médication éducative qui est au cœur du travail de l'éducateur spécialisé : « l'outil de base de l'éducateur » (Rouzel, 2000). Pour bien comprendre le contexte dans lequel s'insère la médiation culturelle à destination des publics fragilisés, il nous paraît important de resituer la médiation au sens éducatif du terme. Car une nouvelle tension syntaxique réside dans le vocabulaire, cette fois identique, de médiation. Notion complexe dans les deux mondes éducatif et muséal, elle désigne deux triangulations radicalement différentes. Le terme même de médiation revêt un tout autre sens dans le travail de l'éducateur spécialisé : ici les médiations éducatives peuvent se définir comme autant de « lieux de mise en scène de la relation » (Rouzel, 2005 : 150). En effet, les médiations éducatives permettent de « décoller », « défusionner » la relation éducative. Elle créée, ouvre un espace de rencontre. Les médiations éducatives mises en place par l'éducateur spécialisé sont une source de repères et de cadres humanisants. Dans l'espace de médiation, la personne vient buter sur le cadre, sur les limites, sur les interdits, et va ainsi questionner son rapport aux autres à travers la rencontre avec un éducateur. Les médiations éducatives sont le lieu où un sujet peut mettre en scène ses difficultés à vivre avec les autres. Mais les médiations éducatives sont aussi la source de la création d'objets ou de situations partagées, un espace de création et de socialisation. Cet espace de rencontre et de partage d'une activité, permet à l'éducateur de mettre en œuvre la finalité de l'action éducative, à savoir l'appropriation par la personne de son espace corporel, psychique, social et relationnel. Cette appropriation s'établit en relation, dans la rencontre. C'est dans ce cadre-là que vont s'inscrire la plupart des sorties culturelles au musée. Le musée devient alors momentanément le lieu de la médiation éducative, un support à la relation. Nous proposons de matérialiser la médiation

éducative et la médiation éducative au musée par la figure suivante :

MÉDIATION ÉDUCATIVE AU MUSÉE

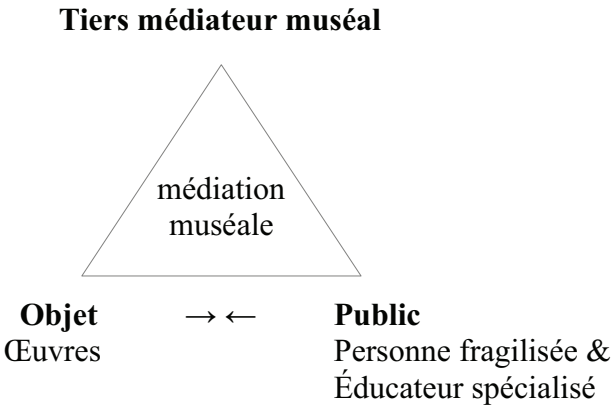


Nous symbolisons par deux flèches le mouvement défusionnel entre l'éducateur spécialisé et la personne fragilisée, permis par la médiation éducative. Ici, le musée est le lieu d'une médiation éducative. En cela, le musée crée un espace de rencontre entre l'éducateur spécialisé et la personne fragilisée, et favorise la relation éducative.

3.3.2.2. MÉDIATION MUSÉO-ÉDUCATIVE : REDOUBLEMENT DE MÉDIATIONS

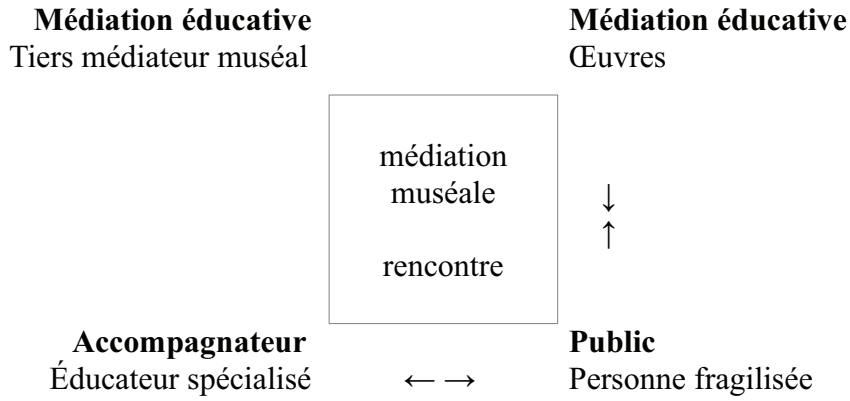
Recentrons-nous à présent du point de vue du musée. Nous reprenons la définition de la médiation de Patrick Fraysse (2015) soulignant l'importance de considérer trois pôles distincts, un public, un objet à comprendre et un tiers médiateur : la médiation s'observant à travers leurs mouvements. Nous considérons donc cette relation triangulaire, à savoir sur notre terrain des musées des beaux-arts, dans une médiation muséale autour des œuvres d'art, à destination d'un public fragilisé accompagné par un éducateur spécialisé. Pour faire un parallèle avec la figure de la médiation éducative, nous positionnons la médiation muséale au centre de la triangulation : elle est favorisée par le tiers médiateur muséal. Nous illustrons le mouvement de rapprochement entre les œuvres et le public, favorisé par le tiers médiateur muséal (le médiateur du musée ou tout dispositif de médiation muséale). Nous obtenons donc la figure suivante :

MÉDIATION MUSÉALE AVEC LE PUBLIC FRAGILISÉ



Nous venons d'exposer les deux situations de médiations du point de vue de l'éducateur spécialisé, puis du point de vue du musée. Or, ces deux situations de médiations, éducative et muséale, se chevauchent. Nous proposons de nommer cette juxtaposition *médiation muséo-éducative*. La médiation muséo-éducative concerne donc un public fragilisé accompagné par un éducateur spécialisé se rendant au musée : il s'agit d'une médiation muséale insérée dans l'espace d'une médiation éducative. Nous proposons d'illustrer la fusion de cette double médiation par la figure suivante et de procéder ensuite à son analyse :

MÉDIATION MUSÉO-ÉDUCATIVE



L'éducateur n'est pas considéré comme un simple public, ni par le tiers médiateur muséal qui le positionne comme accompagnateur, ni dans sa relation éducative en jeu par rapport à la personne fragilisée. La médiation éducative relative au musée se scinde en deux médiations éducatives distinctes : le tiers médiateur muséal et les œuvres, le premier facilitant la mise en relation des

publics avec les secondes, le tout dans l'enceinte du musée. Le tiers médiateur muséal et les œuvres contribuent à la médiation éducative, créant ainsi l'espace de rencontre entre l'éducateur spécialisé et la personne fragilisée, matérialisé par les deux flèches opposées. La médiation muséale est conçue autour du projet de l'éducateur spécialisé pour le public fragilisé, ce rapprochement entre ce dernier et les œuvres est illustré par les deux flèches convergentes. D'autres relations peuvent se nouer également, entre le public fragilisé et le tiers médiateur muséal, l'accompagnateur éducateur spécialisé et les œuvres. Dans la médiation muséo-éducative, l'objectif visé pour le public fragilisé est un double bien-être, l'un favorisé par les œuvres, l'autre par l'espace de rencontre.

À travers cette figure, nous souhaitons illustrer comment les dispositifs de médiation muséaux s'insèrent dans le travail social autour des problématiques médicales et/ou sociales des personnes, à l'extérieur du musée : le musée comme complément à un travail plus global. Ainsi, l'accompagnateur qu'est l'éducateur spécialisé, s'appuie également sur le musée.

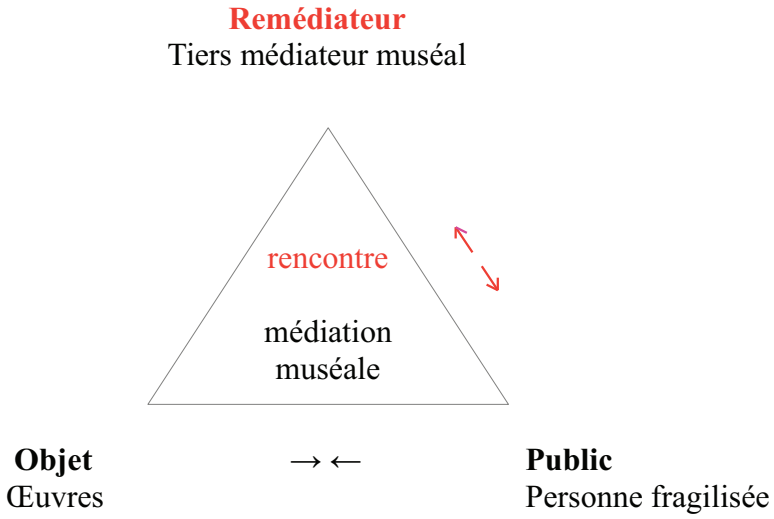
3.3.2.3. Remédiation : pour des visiteurs fragilisés non-accompagnés

Dans la configuration actuelle centrée autour des accompagnateurs (voire des bénévoles ou des aidants), ces derniers ne deviennent-ils pas les véritables publics cibles pour les musées ? Car ce sont bien eux qui sont perçus comme les prescripteurs et les initiateurs des sorties, la parole des personnes fragilisées étant alors rendue muette. L'autre question soulevée est la transposition de la relation éducative au sein du musée, qui même si elle peut rassurer (le visiteur fragilisé et le médiateur), permettre un cadre, elle peut également enfermer, réduire le visiteur à sa situation initiale de fragilité. Nous pensons qu'il pourrait y avoir un enjeu en posant un regard neuf sur les publics à inclure depuis le musée. C'est ce que nous nommerons *remédiation* et que nous développons ici. Nous reviendrons ensuite sur ce choix lexical.

À présent, nous souhaitons interroger les situations en l'absence d'éducateur spécialisé lors de visite en autonomie, ou encore lorsque l'accompagnateur est non formé ou relève d'un autre métier : le public fragilisé ne pourrait-il pas bénéficier d'un espace de rencontre ? Car nous pensons qu'il réside un véritable enjeu pour le public fragilisé qui viendrait au musée en tant que visiteur individuel. Seulement, sans éducateur il se retrouve dans une situation similaire à n'importe quel public au musée : nous retrouvons la relation triangulaire initiale public / objet / tiers médiateur (Fraysse, 2015). Comment alors recréer cet espace ? L'augmentation des compétences du médiateur, permettrait-elle de restaurer un espace de rencontre pour le public fragilisé ? Afin de réfléchir à cette éventualité, nous nommerons ce médiateur augmenté de compétences sociales, un remédiateur.

Nous proposons d'illustrer cette nouvelle configuration par la figure suivante afin de poursuivre notre réflexion :

REMEDIATION MUSEALE



Le contexte de la remédiation est l'absence de l'éducateur spécialisé et la présence d'un public fragilisé. Dans la remédiation, la situation de médiation muséale classique (en noir) ne vise plus seulement à rapprocher le public fragilisé des œuvres (mouvement symbolisé par les flèches convergentes). En effet, le rôle du remédiateur (en rouge) est de se saisir de l'opportunité de la relation initiée par la médiation muséale, pour ouvrir un espace de rencontre (symbolisé par les flèches opposées), et ce grâce au cadre qu'il apporte à la visite. La médiation muséale est ainsi augmentée d'un espace de rencontre « éducative » ouvert par le remédiateur.

Précisons les enjeux de cette rencontre pour la personne fragilisée, et que nous nous proposons de recréer à moindre échelle et sur un temps court au sein du musée :

> ce qui constitue le cœur du travail éducatif, la rencontre singulière, un par un, de sujets en souffrance, reste encore à explorer. Les éducateurs s'investissent dans cette relation à travers les petites choses du quotidien ou des activités qui constituent autant de médiations, pour permettre à d'autres de construire au jour le jour leur propre vie en assumant et en dépassant, quand c'est possible, leurs difficultés premières quelles qu'elles soient : handicap physique, moteur ou sensoriel, psychique ou mental, social ou relationnel. (Rouzel, 2000 : 8).

Il s'agit donc d'un positionnement, en tant qu'interlocuteur temporaire, qui a toute son importance pour fixer le cadre de cette éventuelle rencontre et être bénéfique à la personne fragilisée.

Le terme de remédiation est actuellement (peu) utilisé en rapport avec l'évaluation dans les musées venant améliorer l'existant. Nous nous servons de cet ancrage pour développer la notion de remédiateur, qui se détache de la médiation et vient améliorer la relation aux publics fragilisés. Car à notre sens, est en jeu une dimension supplémentaire dans la médiation adaptée au public fragilisé qui ne peut pas être contenue dans les définitions pourtant larges de la médiation. D'ailleurs l'utilisation du terme d'adaptation lorsqu'il s'agit de médiation qui s'adresse au public fragilisé est un aveu en soi de l'inadaptation de la médiation classique. Mais tout l'intérêt de l'emploi du terme de remédiation, au-delà du sens d'une seconde couche de médiation (re-médiation), est le lien étymologique avec remède (Chante, 2016). Or, cet aspect thérapeutique est absent de la médiation classique. Résumons étymologiquement (d'après Chante, 2016) :

- médiation et remède appartiennent à deux familles lexicales différentes mais ont une racine commune *med*
- médiation vient du latin *mediare* (être au milieu) et de *medius* (qui est au milieu, central)
- remède est issu de *remedium* et de *remediare* (guérir), dérivés de *mederi* (soigner, traiter)
- remédiation est une francisation de l'anglais *remediation* qui vient de *remediare*
- remédiation et remède sont donc liés et construits selon la même racine *remediare* (guérir)
- médiation et remédiation ne sont donc pas liés étymologiquement au-delà de la racine *med*

La remédiation n'est donc pas à proprement parler une re-médiation, soit un doublement de médiation, telle que définie actuellement dans le contexte scolaire : « Dans le cadre de l'école, soutien apporté aux élèves qui ont du mal à acquérir les fondamentaux »[197]. Selon nous, la remédiation pourrait être envisagée comme une action à part, plus profonde, telle un remède, c'est-à-dire dans une approche non-médicamenteuse. Dans le contexte muséal, si la remédiation se dissocie de la médiation, elle semble toutefois pouvoir s'y inclure, en tant que complément, et non pas en tant que répétition (comme dans le contexte scolaire).

197 Définition de *remédiation*. Larousse. [en ligne] URL : https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/rem%c3%a9diation/10910436?q=rem%c3%a9diation#917403 [consulté le 10 mai 2019].

3.3.3. Des pistes de réflexion autour du remédiateur

À présent que nous avons donné vie théoriquement au remédiateur, nous allons poursuivre cette réflexion autour de multiples questionnements qui renvoient à autant de points relevés lors de notre recherche. Nous envisagerons alors les compétences de ce remédiateur, le rôle qu'il pourrait jouer au sein du musée et au-delà, et l'ouverture qu'il apporterait autour de la santé et nomment du soin.

3.3.3.1. Quel contenu de formation ?

Afin de poursuivre notre réflexion autour de ce potentiel nouvel acteur au sein du musée, nous souhaitons évoquer les compétences qu'il devrait selon nous posséder. En effet, il s'agirait d'internaliser cet acteur afin de proposer un interlocuteur repéré, formé et pérenne. Maîtrisant de nombreuses problématiques, le remédiateur devrait surtout garantir une posture, un cadre. Faudrait-il une double formation médiateur et éducateur spécialisé (dans l'idée de la formation de commissaire priseur doublement formé à l'Histoire de l'art et au droit) ? Nous avions d'ailleurs eu, au tout début de notre recherche, ce pressentiment à travers le terme d'éducateur muséal employé auparavant au MBAM : nous pensions qu'il s'agissait d'un éducateur spécialisé dans le musée, alors qu'il désignait en fait seulement la fonction de médiateur (traduit de l'anglais *museum educator*). Ainsi formé, le remédiateur serait-il alors possible de mettre en place un vrai travail social proposé directement par le musée ?

Dans la formation du remédiateur, devrait-il y avoir l'apprentissage de la langue des signes ? Nous entendons un niveau de maîtrise élevé (B1/B2) pour être capable de mener, peut-être pas une visite entière, mais une conversation avec des visiteurs, médiateurs ou guides sourds. Voire de créer des visites mêlées afin de ne pas reproduire la situation de visites avec interprète menant à l'appauvrissement de la langue avec du français signé et la solitude de l'entendant que personne ne regarde. Nous soulignons ici la connaissance de la LSF car elle nécessite plusieurs années d'apprentissage[198]. En présence de publics sourds-aveugles, situation qui nous a été rapportée par deux médiateurs de notre étude, un médiateur ou remédiateur maîtrisant la LSF pourrait alors communiquer spontanément avec ce public, par la langue des signes tactile.

198 Nous avons nous-même une formation de cent quatre-vingt heures réalisées sur trois années qui nous permettait lorsque nous pratiquions régulièrement de tenir des conversations et de nous exprimer couramment.

Comme autre exemple de compétences à acquérir pour le remédiateur, la connaissance du braille nous paraît également nécessaire. Même s'il se limite à l'écrit, lire le braille permet de maîtriser le discours véhiculé dans l'ensemble de la signalétique du musée et bien sûr des dispositifs de médiation. Cet apprentissage est quant à lui extrêmement rapide et ne nécessite que quelques minutes d'initiation pour les personnes voyantes : le temps de comprendre le codage de l'alphabet à points, ce qui ne nécessite aucunement de formation à proprement parler[199]. En effet, pour les voyants, il ne s'agit pas de lecture ou d'écriture tactile, mais uniquement visuelle.

Nous envisageons les conséquences de cette formation de remédiateur par une double protection émotionnelle, du remédiateur et des visiteurs fragilisés. En effet, en plus de protéger la personne fragilisée, le remédiateur ne s'impliquera pas personnellement mais professionnellement, dans le cadre de la relation. Cela lui permettra d'avoir plus de distance et par là-même d'être plus engagé relativement aux problématiques individuelles. Par l'intervention du remédiateur, la dimension individuelle des publics fragilisés se révèle au-delà du musée, redevenant avant tout des personnes, fragilisées.

Le remédiateur tel que nous le concevons, est un acteur capable de proposer une relation saine, forte, rassurante, positive et distanciée. C'est un rôle exigeant, mais ne faut-il pas l'être pour saisir l'opportunité d'alléger des fragilités voire des souffrances ?

3.3.3.2. QUELLE PLACE OCCUPER ?

Si cette figure du remédiateur émerge de notre réflexion autour de l'universalité des dispositifs de médiation, l'universalité réside également dans le fait de s'adresser à tous. Car rappelons-le, notre définition de la fragilité peut-être temporaire, passagère, et tout un chacun peut y être malheureusement confronté un jour.

Pour un éventuel accompagnateur, quel que soit son statut, il pourrait lui aussi bénéficier d'un temps particulier, pouvant devenir public à part entière : un temps de répit pour l'aidant ; une aide à la relation pour le bénévole ; un autre regard sur la personne fragilisé pour le professionnel de la santé. L'accompagnateur pourrait alors prendre du recul et devenir lui aussi public à part entière, se détachant temporairement ainsi de sa fonction. Il pourrait également laisser vivre l'expérience en toute autonomie à la personne fragilisée, et s'extraire de l'équation, pour ne pas interférer avec le temps de rencontre amené par le remédiateur. D'ailleurs, il s'agit aussi de s'adresser aux personnes

199 Nous nous sommes formée de façon autodidacte au braille ; lors des cours que nous donnons sur les publics fragilisés, quand nous abordons la déficience visuelle, il nous suffit de tout au plus un quart d'heure d'explication pour que les étudiants soient capables de le déchiffrer.

fragilisées non prises en charge institutionnellement, donc non-accompagnées. Enfin, c'est un moyen d'égaliser l'offre par rapport au déficit d'implication de certaines structures (manque de temps, d'argent).

Par contre, nous envisageons un frein qui pourrait advenir de la part de certains accompagnateurs ou personnes fragilisées elles-mêmes, lassés des prises en charges multiples, qui viennent rechercher au musée un simple espace de liberté.

Selon nous, le rôle du remédiateur favoriserait l'autonomie des personnes fragilisées, qu'elles viennent avec n'importe quel ou sans accompagnateur. Quelle serait alors la place du remédiateur au sein du musée ?

Le remédiateur devrait-il remplacer le médiateur dans les musées ? Les médiateurs tendant tous vers des remédiateurs, devrait alors être envisagé un nouvel aspect de la médiation, ou de la remédiation. Ou bien le remédiateur viendrait-il suppléer le médiateur ? En se plaçant comme une aide, tel l'Auxiliaire de Vie Scolaire (AVS) dans les écoles (accompagnement qui ne requérait aucun diplôme mais qui est en cours de professionnalisation) ? Nous avons plusieurs fois établi une continuité avec l'école. Pour adapter les offres muséales au public scolaire, un modèle particulier est mis en place avec un enseignant détaché au musée : il crée des dispositifs de médiation adapté au public scolaire et des pistes vers le programme scolaire. Ce modèle est-il pertinent et transposable pour un éventuel éducateur spécialisé détaché temporairement d'une structure pour travailler au musée et endosser le rôle de remédiateur ?

Peut-on imaginer un remédiateur mobile dans le musée ? Dans un lieu identifié et accessible à tous ? Ou sur rendez-vous, en écrivant à remédiateur@musée.fr plutôt qu'à handicap@musée.fr, ou accessibilité@musée.fr ou encore champsocial@musée.fr. Peut-on imaginer des liens avec l'extérieur du musée, dans une équipe pluridisciplinaire (et se rapprochant alors d'un fonctionnement en ambulatoire) ?

En conséquence, nous constatons ici une nouvelle inclusion syntaxique : la sectorisation et la stigmatisation des publics fragilisés est devenue inutile en définissant l'interlocuteur formé pour s'adresser à eux. Ainsi, nous pensons qu'il n'y a pas de publics spécifiques (Bordeaux, 2007) mais un public universel, cependant nous pensons qu'il n'y a pas non plus de médiations spécifiques mais des médiations universelles (transversales). Par contre, il pourrait y avoir un médiateur spécifique : le remédiateur. À moins qu'il ne soit, lui aussi, universel.

3.3.3.3. BIEN-ÊTRE, PRÉVENTION, SOIN : LA SANTÉ EN QUESTION

Un tel professionnel pourrait nous semble-t-il s'inscrire dans les réflexions actuelles autour du musée et de la santé comme par exemple entres autres : du musée comme prévention en Angleterre (Chatterjee & Noble, 2013) ; du musée qui soigne par l'art-thérapie en Amérique du Nord (pérennisé au MBAM avec un professionnel de la santé à temps complet) ; du tout début d'émergence (à notre connaissance) de professionnels du social engagés dans les musées (éducateur PJJ au Louvre, stagiaire EJE à Fabre et stagiaire éducateur spécialisé au MBAM).

Si les musées français que nous avons étudiés ne semblent pas enclins à se diriger vers le soin, ils reconnaissent et revendiquent les bienfaits du musée en termes de bien-être. L'aspect préventif est également présent, notamment rappelons pour exemple le projet *L'Art de l'inclusion*, dans les musées des beaux-arts de Montréal (initiateur), Toulouse, Lyon et Marseille dont l'objectif de prévention était de lutter contre les dérives extrémistes.

Du bien-être au soin il n'y a qu'un pas, selon nous franchi par la présence d'un professionnel de la santé au musée. Le remédiateur pourrait être l'élément qui amènerait la réflexion d'une approche non-médicamenteuse dans les musées français.

CONCLUSION

Si vaste soit le palais, si apte, si bien ordonné soit-il,
nous nous trouvons toujours un peu perdus et désolés dans ces galeries,
seuls contre tant d'art.

Paul Valéry, 1923. « Le problème des musées ».

Pour synthétiser et conclure notre recherche, nous allons tout d'abord rappeler le contexte dans lequel elle s'inscrit, celui de l'inclusion par la médiation dans les musées des beaux-arts pour atteindre le public fragilisé. Puis nous évoquerons les trois axes de réflexion privilégiés que nous avons mis en lumière : le lien entre musée et santé, le lien entre médiation et inclusion, et le lien entre public et universalité. Nous rappellerons ensuite brièvement le cadre de notre terrain d'application empirique. Enfin, nous synthétiserons les principaux résultats de notre recherche avant d'en définir les limites et les potentielles pistes d'ouverture.

Le contexte d'inclusion sociale dans lequel souhaite s'insérer le musée, est l'aboutissement d'une série d'évolutions sociales dont nous rappelons les moments-clés. Les droits culturels et sociaux sont reconnus dans la loi française depuis la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme de 1948 (article 22). Cinquante ans plus tard, la loi du 29 juillet 1998 de lutte contre les exclusions précise que les établissements culturels ont pour mission en tant que service public de s'engager dans cette lutte, et prône une égalité de tous les citoyens, notamment face à la culture (article 140). Deux ans auparavant, Serge Paugam (1996) définit l'exclusion comme une pathologie de la société. De plus, un effet de double peine peut se superposer lorsque l'exclusion est corrélée à d'autres problématiques telles que le handicap. C'est d'ailleurs dans la réflexion autour de ce dernier, qu'un profond changement intervient avec la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. En effet, cette loi instaure que ce n'est plus aux personnes handicapées de s'adapter à une norme, mais à la société de s'adapter aux personnes handicapées : la société française bascule alors de la ségrégation à l'intégration (d'une différenciation à une compensation), vers l'inclusion. Pour répondre à cet idéal d'inclusion sociale il est nécessaire pour l'ensemble de la société de mettre en place une adaptation et d'éliminer, de gommer les barrières potentielles de l'environnement. Du point de vue du musée, donc dans une perspective d'inclusion muséale, la mise en accessibilité relève de cette inclusion : le musée ne doit pas être une situation de handicap ou d'exclusion.

Le musée en tant que lieu de culture est un lieu de transmission et d'éducation, qui s'adresse théoriquement à tous les citoyens tout au long de la vie. Il revêt en ce sens un rôle social, qui n'a de cesse de vouloir être amélioré, universalisé afin de véritablement rencontrer l'intégralité de la population. La démocratisation culturelle tout d'abord, vise à rendre accessible le musée aux publics de plusieurs manières : pour le ministre des Affaires culturelles dès 1959 André Malraux, en rapprochant le peuple de l'art ; pour le sociologue Pierre Bourdieu dès 1969 (Bourdieu & Darbel, 1969), en voulant réduire les inégalités sociales, mettant ainsi au jour le besoin de médiation.

L'éducation muséale venue d'Amérique jusqu'en France, se matérialise par la création des premiers services éducatifs français en 1949, et s'institutionnalise en 2002 par la loi du 4 janvier 2002 relative aux Musées de France, qui instaure la création d'un service des publics comme condition d'obtention de l'appellation Musée de France (article 7). Cette même loi en faveur de l'accessibilité des collections pour le « public le plus large » et d'un « égal accès de tous à la culture » (article 2), renforcée par la loi Handicap du 11 février 2005, favorise l'intégration des personnes en situation de handicap en France. L'idée d'inclusion sociale, muséale, a aussi débuté hors de nos frontières dans les musées britanniques et américains à la fin des années 1980. Actuellement dans les pays anglo-saxons, le rapprochement du travail social et du musée est interrogé (Silverman, 2010), et au-delà le lien musée-santé (*Museums in Health*, Chatterjee & Noble, 2013). La relation musée-santé entamée favorise un terrain pour ancrer l'inclusion des publics fragilisés.

L'inclusion sociale est une notion très large qui recouvre à la fois la lutte contre l'exclusion (les procédés mis en place) et le succès de cette lutte, idéal à poursuivre (la présence de personnes exclues) (Desvallees & Mairesse, 2011 : 611-612). Mais l'inclusion désigne également une façon très précise de considérer les exclus. Car, si l'inclusion sociale se construit en opposition à l'exclusion sociale, elle n'est pourtant pas seulement l'autre face d'une même pièce. En effet, si l'exclusion peut être très rapide, l'inclusion, elle, est contraignante : il ne suffit pas d'inverser le processus, par une simple marche arrière mais de gravir plusieurs étapes et donc de repenser intégralement un fonctionnement de pensée. Le processus d'inclusion (UNESCO, 2006) identifie trois étapes pour aller de l'exclusion vers l'inclusion : après le refus engendrant l'exclusion, vient l'acceptation par le bénévolat et la charité concourant à la ségrégation ; la compréhension permet l'intégration, limitée cependant par une réponse à des besoins spécifiques ; enfin le savoir ouvre sur l'inclusion, au musée selon nous par une médiation pour tous. Le musée inclusif interroge donc le lien médiation-inclusion.

Ainsi l'inclusion, suppose de rendre universellement accessible, c'est-à-dire de penser pour tous et donc d'anticiper les besoins de chacun, dans ce que nous proposons d'appeler une *optimisation sociale*. Nous questionnons ici le lien public-universalité. En effet, s'appuyer sur les difficultés des uns permet d'améliorer, d'optimiser et d'anticiper pour tous : c'est le principe de la conception universelle, créée pour l'architecture et le design par Ronald Mace dans les années 1980.

Dans le même temps en muséologie, la notion de public s'est élargie pour considérer une pluralité de publics. Aujourd'hui concernant les publics fragilisés, un fractionnement par catégorisations s'est opéré dans les musées (publics empêchés, publics spécifiques, publics du champ social, publics de l'accessibilité, non-public...), constituant selon nous une globalité de publics à inclure. Pour les identifier, nous avons détaillé les problématiques médicales, sociales et médico-sociales de ces publics que nous considérons comme fragilisés par ces problématiques. En effet, nous nous inscrivons dans une approche globale de la santé, au sens de l'Organisation Mondiale de la Santé, à savoir : « la santé est un état de complet bien-être physique, mental et social et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité. » (OMS, 1946)[200]. La santé englobe donc toutes les problématiques, allant au-delà du médical ou du sanitaire, pour toucher le social et le médico-social. La santé et le bien-être sont réunis et quand l'un est en défaut, il y a une fragmentation des prises en charge

Ce choix syntaxique du terme temporaire et globalisant de *public fragilisé* est selon nous non euphémisant car il désigne l'état des personnes et sous-entend leurs problématiques. De plus, la notion de fragilité permet de notre point de vue, d'apporter une dimension éventuellement ponctuelle, passagère, surmontable, en équilibre sur la frontière entre la norme et l'exclusion : nous pouvons tous être confrontés à la fragilité, devenir public fragilisé, puis redevenir un public lambda. D'ailleurs, selon Charles Gardou (2011), la fragilité serait le propre de la condition humaine, reliant ainsi tous les hommes. Cependant, il ne s'agit pas de créer une nouvelle terminologie mais bien de mettre en lumière tout un ensemble de difficultés. Car quel que soit le terme utilisé, positif ou négatif, pour qualifier les publics à inclure, la discrimination persistera si nous les considérons à part. Pourtant, cette dénomination est selon nous une étape nécessaire pour maîtriser la connaissance accrue des problématiques de ces publics fragilisés, pour pouvoir ainsi concourir à une véritable inclusion muséale. En effet, le savoir est la clé de l'inclusion ; l'intégration, elle, est une étape, qui se limite à la compréhension et consiste à répondre à des besoins spécifiques (UNESCO, 2006).

La question du public fragilisé a soulevé l'importance de son accompagnateur : il peut s'agir d'un professionnel, d'un bénévole, d'un aidant ; il peut être un simple accompagnateur des personnes ou s'impliquer en tant que partenaire du musée. Or, le public fragilisé n'est pas seulement un public captif, car l'accompagnateur n'est que potentiel et il ne peut être considéré comme nécessaire. De plus, le public fragilisé ne peut être réduit à un second destinataire à travers son accompagnateur. Son autonomie reste un objectif en soi pour atteindre son inclusion.

200 Préambule de la Constitution de l'OMS, 1946. [en ligne] URL : https://www.who.int/fr/about/who-we-are/constitution [consulté le 20 avril 2019].

L'appui régulier du travail social sur la culture malgré la gravité des situations, nous a conduit à distinguer l'exclusion de la culture et l'exclusion de la société, dans deux visions muséales et sociales : le public fragilisé n'est pas inculte, il est parfois plus sollicité culturellement qu'une personne lambda à travers les prises en charge dont il peut dépendre. La fragilité est parfois ténue (80 % des handicaps sont invisibles, les problématiques sociales peuvent se dissimuler, etc.) mais tend néanmoins vers l'exclusion sociale, ce qui amène à considérer une forme d'invisibilité de ces personnes (Beaud, Confavreux & Lindgaard, 2008). Nous dissocions ainsi un *public invisible*, le public fragilisé qui vient au musée sans être repéré en tant que tel, et un *non-public invisible*, la portion de public fragilisé qui ne le fréquente pas.

Concernant la médiation, sa caractéristique principale est de réparer une communication défaillante : la médiation est nécessaire et implique une transformation, il ne s'agit pas seulement d'interagir ou de véhiculer des informations (Davallon, 2014). La médiation s'inscrit dans le langage (Caune, 2006) et semble emprunter deux voies distinctes, un passage ou un lien social (Bordeaux & Caillet, 2013), autrement dit expliciter ou socialiser (Chante, 2000) : la médiation s'interpose (Jacobi, 1999) ou s'implique dans la construction des personnes (Chaumier & Mairesse, 2013). De plus, l'objectif de réduire l'espace de l'entre-deux (Desvallées & Mairesse, 2011), ne doit pas faire oublier de « penser le tiers » de la médiation (Davallon, 2014). En effet, considérer la triangulation de la médiation entre trois pôles distincts (objet, public, tiers médiateur) permet de positionner le processus de médiation dans leurs mouvements (Fraysse, 2015). Cette spatialisation, permet alors d'interroger leurs rapports et leurs distances (entre un tiers médiateur et un public, ainsi qu'entre un tiers médiateur et un objet à comprendre), donc au-delà du rapprochement visé des deux parties (public et objet à comprendre) entre elles.

Certaines approches médiationnelles actuelles peuvent avoir tendance à rejeter rapidement l'Histoire de l'art (spectacularisation, croisement des arts, loisirs, voire sports, etc.), prenant parfois de plus, les publics fragilisés comme prétexte. Ce décentrage par rapport au contenu amène à considérer le musée comme médiateur de ces nouvelles activités (Chaumier, 2011b, 2017). Serait-ce alors le cas de la santé au musée ? Irait-on jusqu'à ne plus parler des œuvres ?

Si le musée semble un terrain fertile pour l'hybridité des pratiques, comme en témoigne notamment le rapport de la Mission Musées du XXIe siècle (Eidelman, 2017a), abordant de nombreuses expériences muséales et les réflexions de modèles émergents, doit-il se limiter à la co-

construction et au partenariat ? La volonté de reconnaissance du métier de médiateur et l'ambition d'un musée « potentiellement accessible à tous, un vecteur de santé sociale » (Eidelman, 2017a : 80), nous paraissent propices à une réflexion autour d'un professionnel de musée aguerri aux problématiques des publics fragilisés. Pourquoi ne pas questionner le métier de médiateur ? Pour ce métier qui existe depuis 1997, la formation actuelle consiste à un « Titre universitaire de premier cycle dans l'une des disciplines liées aux collections du musée et/ou en pédagogie et/ou en communication. » (ICTOP, 2008 : 26)[201]. Ces cursus, ne semblent pas aborder la connaissance des problématiques médicales et/ou sociales des publics fragilisés et de la complexité de leurs situations. Si l'on considère l'absence de formation initiale, sur quoi se base le médiateur ? Selon nous, le médiateur est confronté à quatre postures, cumulables, basées sur : sa propre expérience avec le grand public, sa vocation pour les publics fragilisés, la création de partenariats, ou une formation continue. Dans la formation, Charles Gardou (2014 : 432-433) distingue trois niveaux : une sensibilisation (pour susciter l'intérêt), une information (pour ce qui est utile, de type guides), une véritable formation (une élaboration progressive et profonde). La sous-estimation des compétences nous semble pouvoir n'être résolue que par l'augmentation de la formation continue mais également initiale. En effet, nous souscrivons à la vision de Charles Gardou (que nous élargissons au-delà du handicap à toutes les fragilités) qui considère la formation comme centrale :

> La formation, initiale et continue, constitue l'outil de cohérence d'une politique d'adaptation de la société, la pierre angulaire d'une culture inclusive […] Elle permet d'épurer le regard porté sur le handicap et de déghettoïser cette question pour la situer où elle doit être : dans le quotidien professionnel. Croire pouvoir s'en passer est une erreur lourde de conséquences. Une telle carence entretient les ignorances qui s'ignorent. […] d'autant que les apprentissages expérientiels leur paraissent suffire. (Gardou, 2014 : 432).

En toute logique, l'évolution du profil des médiateurs ne devrait-il pas être corrélé aux publics visés par le musée ?

Notre terrain d'application empirique a été conçu en ciblant des publics et des musées. Pour cette recherche, nous avons choisi de ne pas cibler un seul mais trois publics fragilisés, chacun représentatif des secteurs médical, social et médico-social, à savoir respectivement : les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, celles en apprentissage du français et celles déficientes

201 Référentiel européen des professions muséales (version provisoire – octobre 2008). [en ligne] URL : https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi9jf6vyp3iAhXy6eAKHVYPBGEQFjAAegQIAhAC&url=https%3A%2F%2Fwww.icom-musees.fr%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2F2018-09%2FReferentiel_Prof__Musees_oct08.pdf&usg=AOvVaw0atpMNy_TebmUczC0Rh0tw [consulté le 7 septembre 2018].

visuelles. Nous nous inscrivons en effet dans une approche globale de la santé, au sens de l'OMS (1946).

Les musées des beaux-arts sont nos terrains d'étude. Leurs collections, leur envergure (dont certains musées Superstars), préétablissent un certain rapport de familiarité avec le public. Ils bénéficient souvent de moyens humains et financiers plus conséquents, et sont très impliqués dans les actions visant les publics fragilisés. Nous avons ciblé six musées (le musée des Augustins à Toulouse, le musée du Louvre-Lens à Lens, le musée du Louvre à Paris, le musée Fabre à Montpellier, le Musée des Beaux-Arts de Montréal, et le *Museum of Modern Art* de New York). Nous y avons réalisé vingt-cinq entretiens (des médiateurs et de leurs partenaires) et constitué un corpus de vingt-huit dispositifs de médiation. Nous reprécisons que notre étude ne consistait pas à interroger les publics fragilisés eux-mêmes mais l'offre de médiation qui leur est destinée.

Nos résultats proposent tout d'abord une catégorisation des trois acteurs principaux sur lesquels s'appuie le médiateur : l'accompagnateur, la personne elle-même fragilisée, et les professionnels extérieurs. Premièrement, l'appui sur un accompagnateur consiste à réaliser une médiation mêlée avec le médiateur. La médiation repose sur les informations des publics et de leurs problématiques fournies par l'accompagnateur. Dans cette médiation mêlée, nous avons identifié deux sous-catégories de médiations, l'une en co-construction et l'autre par procuration. La médiation en co-construction produit des dispositifs de médiation micro-segmentés de deux niveaux : l'un sur-mesure, pour un groupe de publics fragilisés présélectionnés, l'autre dédié, pour une catégorie de public fragilisé relevant de la même problématique. La médiation par procuration, elle, délègue la médiation à l'accompagnateur, par une sensibilisation à la médiation culturelle : l’accompagnateur est censé s’approprier puis restituer un discours plus ou moins (ou pas du tout) adapté à son public fragilisé. Cela a l'avantage de potentiellement démultiplier le nombre de groupes impactés. Deuxièmement, l'appui sur une personne elle-même fragilisée, se base sur l’expertise conséquente à sa fragilité, elle est donc circonscrite à sa connaissance et son vécu personnel. Troisièmement, l'appui sur des professionnels extérieurs consiste à solliciter deux catégories de professionnels pour réaliser la médiation : un spécialiste des problématiques des publics fragilisés (non impliqué dans la visite de musée, qui n'est donc pas accompagnateur), ou une entreprise spécialisée dans la conception de dispositifs de médiation (qui peut être sur une problématique en particulier ou en conception universelle).

Nous avons observé des musées tournés vers les publics fragilisés, de façon confidentielle ou constituant des références mondiales. Des musées essentiellement axés sur l'intégration, par publics spécifiques (programmes dédiés) voire par groupes spécifiques (projets sur-mesure). Nous avons mis en avant la complexité de communication des offres de médiation pour le public fragilisé. Nous avons également observé plusieurs pistes d'inclusion et une application inégale de la conception universelle : partielle (n'incluant qu'une portion de publics fragilisés), tâtonnante (avec une universalité créée en aval), ou inscrite dans l'ADN du musée dès sa création. Nous avons trouvé des dispositifs de médiation tendant vers l'universel sous plusieurs formes (fixe, avec médiateurs ou sur demande). L'adaptation est alors centrée sur la forme (tactile), le discours (vulgarisation écrite, description augmentée oralement mais non adaptée à la déficience auditive) ou l'imaginaire (stimulé par la polysensorialité). Nous avons également remarqué que les dispositifs de médiation à tendance universelle ne visent généralement qu'une sélection d'œuvres. Seul l'exemple des cartels vulgarisés peut s'étendre à toute la globalité des œuvres du musée.

Face au constat d'une médiation insuffisamment maîtrisée depuis le musée, pour les publics à inclure (donc une médiation qui elle-même dysfonctionne dans le rétablissement d'une communication), la médiation est soit fragmentée par publics et adaptée morceaux par morceaux, soit semble devoir être repensée dans son intégralité en conception universelle. En effet, le développement de la médiation par rapport au public fragilisé s'organise sur plusieurs niveaux (Caron, 2012) : tout d'abord, l'adaptation qui s'ajuste au plus près des problématiques, voire sur-mesure ; puis l'accessibilité qui, en réponse à des normes, permet à toute personne en situation de handicap de pouvoir la pallier ; enfin la conception universelle qui permet, non pas d'adapter ou de rendre accessible un dispositif existant, mais de le créer de façon optimale pour tous les publics, dans une réflexion en amont. Nous avons distingué les réponses intégratives, majoritaires, et les réponses inclusives, émergentes.

La réponse intégrative des musées aux problématiques médicales et/ou sociales s'étudie par problématiques. Une médiation intégrative médico-sociale (autour des situations de handicaps) s'appuie sur des médiations qui interviennent en aval d'un dispositif de médiation existant : médiation sur-mesure (modification d'un dispositif pour résoudre une situation individuelle de handicap), médiation dédiée (modification d'un dispositif pour résoudre une situation collective de handicap) et médiation accessible (dispositif complété pour réduire de multiples situations collectives de handicap). Les dispositifs de médiation se multiplient, successivement ou parallèlement, pour résoudre ou réduire les situations de handicap. Concernant les médiations

intégratives médicales et sociales, elles se construisent uniquement par modification (médiation sur-mesure et médiation dédiée). En effet, il n'y a pas de médiation accessible, nous n'avons pas observé de dispositifs de médiation compensatoires (dispositifs de médiation existants complétés par d'autres dispositifs parallèles) ni autour de la problématique de la maladie d'Alzheimer, ni autour de celle de l'apprentissage du français. Ainsi, les problématiques sont intégrées de deux façons distinctes : par des *médiations transversales*, valables pour l'ensemble du public fragilisé que ce soit par des problématiques médicales et/ou sociales (donc transversales aux trois secteurs), les médiations sur-mesure et dédiée ; par une médiation accessible qui reste conditionnée aux problématiques médico-sociales. Par ces médiations à portée intégrative visant à modifier ou compléter des dispositifs de médiation pensés pour le grand public, le public fragilisé est intégré au sein du musée.

La réponse inclusive des musées aux problématiques médicales et/ou sociales nécessite une modification profonde du dispositif qui doit être repensé dans son intégralité. En effet, quand l'adaptation et l'accessibilité ont lieu en aval d'un dispositif de médiation grand public existant, la conception universelle se situe en amont, avant la réalisation du dispositif. Car inclure nécessite de sortir de la vision des personnes comme étant spécifiques, désignées, sectorisées pour les considérer comme faisant partie de la cible principale. Il est toutefois nécessaire d'identifier leurs problématiques afin de s'y appuyer pour les pallier et ainsi optimiser des dispositifs pour tous : les fragilités deviennent sources d'améliorations collectives. L'objectif est de sortir de l'aménagement spécifique pour tendre vers la banalisation et l'inclusion : concevoir pour tous s'oppose à la vision de publics spécifiques et de réponses micro-segmentées.

Théoriquement, l'espace est pensé et conçu pour tous (inclusion), plutôt qu'adapté au cas par cas en fonction de besoins spécifiques (intégration). Dans l'architecture et le design dans lequel le concept est né, il s'agit de s'appuyer sur les situations de handicap pour révéler et anticiper les limites fonctionnelles de toute la population. Une faille dans la transposition de ce concept au musée, est que l'application de la conception universelle ne semble pas s'appliquer strictement, car elle ne vise pas la création (et l'innovation) d'un dispositif de médiation unique. En effet, l'accessibilité universelle (terme employé dans les musées) à laquelle tendent les musées, consiste à mettre en place « des dispositifs variés » pour répondre à « la diversité des besoins », « même si chaque dispositif, dans sa spécificité, n'est pas accessible à tous » (Salmet, 2016 : 6). Ne se retrouve pas ici l'esprit de la conception universelle.

Nous avons identifié les différences importantes entre l'accessibilité universelle préconisée actuellement dans les musées et la conception universelle appliquée au sens strict. D'un côté

l'accessibilité universelle, cette version assouplie de la conception universelle que nous nommons médiation accessible universelle, ne vise pas la seule création d'un seul dispositif de médiation et tolère les compléments par des dispositifs parallèles. En cela elle est mi-intégrative, mi-inclusive car elle reste centrée autour des attentes du grand public. D'un autre côté, la médiation en conception universelle vise l'autonomie des personnes déficientes, la dissolution des situations de handicap et de leur sectorisation. Elle s'appuie sur les problématiques médico-sociales des publics en situation de handicap afin de révéler des besoins universels et donc d'optimiser un dispositif utilisable par tous. La médiation en conception universelle se centre sur un seul dispositif de médiation pour tous : le public fragilisé est inclus au sein du musée, mais également au sein du public du musée. Ainsi, la notion de grand public « augmente » car elle inclut désormais les situations de handicap comme potentialités.

Or, nous avons constaté que l'universalité des dispositifs de médiation (en conception ou en accessibilité universelle) était peu sollicitée pour les adaptations à destination des publics fragilisés par d'autres problématiques que médico-sociales. Inclusion des uns et intégration des autres, l'objectif d'universalité ne nous semble donc pas atteint. De façon logique nous interrogeons alors la transposition de la conception universelle au musée. Car, si elle se centre théoriquement sur les problématiques médico-sociales pour atteindre toutes les personnes, transposée au musée, la conception universelle nous semble devoir intégrer la dimension discursive de la médiation. De ce fait, nous nous sommes demandée si le seul appui sur les problématiques médico-sociales était pertinent pour viser l'intégralité du public fragilisé d'une part, et optimiser pour le grand public d'autre part. Deux types de freins à l'inclusion peuvent alors être identifiés : une application pas assez stricte de la conception universelle et une vision trop restreinte des problématiques sur lesquelles s'appuyer pour créer l'universalité des dispositifs de médiation. Des freins qui s'inscrivent dans un contexte de non-maîtrise des problématiques des publics fragilisés.

Une augmentation du socle des problématiques à prendre en compte comme sources de la conception universelle nous est apparue nécessaire. Avec l'influence de la médiation apportant la dimension discursive, nous semble se jouer la transposition de la conception universelle au musée. En effet, il s'agit d'aller au-delà des limitations fonctionnelles induites par les problématiques médico-sociales, comme c'est le cas dans l'architecture et le design. Pour répondre à ces nouvelles exigences, nous avons formalisé une *médiation universelle transversale* augmentée de la totalité des problématiques des publics fragilisés, c'est-à-dire au-delà du clivage handicap/champ social, qui divise les publics dans les musées français. Cette transversalité a pour vocation de créer un seul

dispositif réellement destiné à tous les publics. En effet, si tous les publics ne sont pas visés, alors il semble logique d'augmenter les publics à cibler dans le cahier des charges. Un tel dispositif peut apparaître contraignant mais économise la multitude d'adaptations postérieures : tous les publics sont initialement visés. Tout est à la portée de tous : le public fragilisé est inclus parmi le grand public et tous constituent un public devenu universel. Il ne s'agit pas de reculer vers un seul public, le public universel est augmenté, riche de toute la diversité des situations qui ont pu entre temps être identifiées.

Nous avons identifié plusieurs pistes grâce à l'étude de notre corpus : la sensorialité, la simplification, le récit, l'imagination, l'évocation personnelle, le questionnement, le temps long de délectation. L'innovation de ces dispositifs de médiation universelle transversale, peut également se reposer sur l'idée de généraliser d'anciens dispositifs intégratifs à tous les publics et ainsi ouvrir l'exceptionnel à tous. S'ouvrir aux différences offre d'autres opportunités qui n'apparaissent pas autrement (développer sa mémoire tactile, écrire avec un alphabet à points avec le braille, s'ouvrir à une nouvelle langue sans utiliser sa voix avec la LSF, ou encore comprendre des notions complexes par des images et des mots simples avec le FALC, s'ouvrir à d'autres cultures grâce aux migrants, etc.). Pour le public fragilisé, il s'attend à obtenir une information prenant en compte sa problématique, sans avoir à se justifier, à demander d'ajouts, sans chercher un logo qui le stigmatise, ou une activité réservée : il est libre et autonome. Pour le grand public, ce sont des approches innovantes, optimales, il gagne en confort de visite, et en opportunités de développement de ses potentalités. Pour le médiateur, chaque problématique doit être prise en compte et recevoir une réponse directement intégrée dans le musée. Une réflexion autour d'un référentiel commun et la mutualisation semble important, sans toutefois brider la créativité.

Sur le terrain de notre étude, cette transversalité nous semble émerger au musée du Louvre dans des projets impliquant son actuel directeur (à sa demande, la Petite Galerie du Louvre, ou auxquels il a participé, la Galerie du Temps au Louvre-Lens).

Après avoir réfléchi à l'universalité des dispositifs de médiation, nous avons interrogé la médiation humaine, le médiateur. La relation musée-santé semble en évolution car impactée par les partenariats qui se nouent autour des projets pour les publics fragilisés.

D'un côté, le médiateur du musée pallie sa méconnaissance des problématiques en recourant à plusieurs partenaires : accompagnateurs, personnes fragilisées et professionnels extérieurs. Seulement, le médiateur n'est pas en mesure de discriminer ces apports, il doit se fier à ces

partenaires : il ne maîtrise donc pas la véracité du contenu qu'il va lui-même véhiculer au sein du musée. Autres approximations, le médiateur peut juger suffisante sa propre expérience avec le grand public, s'appuyer sur les conseils de collègues étiquetés rapidement comme aguerris, ou extraire une information partielle d'un épais catalogue de conseils. Toutes ces démarches nous prouvent, et la recherche de connaissances plus poussées sur les publics fragilisés, et le besoin d'apporter des réponses qui s'ancreront profondément dans le socle de compétences du médiateur. Devenu expert, le médiateur pourrait prendre le recul nécessaire par rapport à tous ces partenaires, et surtout par rapport au public fragilisé. La formation permettrait au médiateur de construire une médiation sans improvisation, ni bricolage, ni approximation. Il pourrait ainsi anticiper et dépasser les incapacités ou les difficultés des publics fragilisés pour pointer directement ses potentialités, et participer ainsi à lutter contre les stéréotypes et la stigmatisation. Moins impacté par la violence ou la résonance de certaines problématiques, grâce à la distance acquise par la connaissance des problématiques, le médiateur se protégerait aussi émotionnellement. Par ailleurs, les actions hors les murs nous semblent pouvoir participer d'une appréhension concrète de la réalité de ces personnes fragilisées dans leur quotidien, à l'extérieur des musées.

En face du médiateur qui ne connaît pas les publics fragilisés, l'accompagnateur lui ne maîtrise pas le contenu du musée. Pour son groupe, il peut bénéficier de rencontres ponctuelles, annuelles, avec médiateurs ou par procuration. Selon les formules proposées par les musées, il va devoir redoubler d'efforts et se rendre disponible pour concevoir un projet avec son groupe au musée (rencontres, initiations, adaptations, visites...). Une énergie déployée qui ne résonne pas avec le fondement de son accompagnement et de son implication nécessaire auprès des personnes fragilisées. En effet, nous pensons que ce n'est pas à cet acteur qu'il doit être demandé de faire d'effort supplémentaire, pour accéder à un savoir localisé dans un seul lieu. De plus, proposer une solution en sollicitant moins l'accompagnateur permettrait de cibler ceux qui sont freinés par un manque de temps ou de connaissances.

Car l'appui sur un accompagnateur révèle d'autres formes d'exclusion induites par : une sélection des accompagnateurs, des projets, des institutions partenaires, et le plus important, une sélection des participants au projet. Le groupe de visiteurs fragilisés présent au musée ne doit pas faire oublier ceux restés dehors, dans les structures. Selon nous, pour faire venir les personnes non éligibles aux sorties, souvent plus difficiles, il faut pouvoir être capable d'assurer la rencontre dans le musée, et donc de maîtriser la situation.

De plus, il nous paraît important de sortir de la vision de l'accompagnateur ou du partenaire en général. En effet, il n'est peut-être pas le plus compétent sur la problématique, il n'est peut-être

pas formé lui non plus, et formaté par des bricolages et des habitudes. Sa vision des personnes fragilisées nécessite selon nous d'être questionnée avant d'être prolongée dans le musée, laissant finalement la personne enfermée dans le même regard. Par ailleurs, il est important de prendre en considération la relation entre accompagnateur et personne fragilisée, qui peut être dans une tension, que soulagerait alors un professionnel compétent par un temps de répit.

Si l'accompagnateur semble actuellement essentiel, car moteur de visite, ressource pour le médiateur, référent des personnes fragilisées, il n'en reste pas moins un intermédiaire entre le médiateur et le public fragilisé.

Sur le terrain, nous avons fait le constat d'hybridation des pratiques. De plus, Loïs Silverman (2010) a mis en lumière la porosité entre travailleur social et médiateur, de par la fréquence de ce travail en commun. De notre côté, nous avons constaté que chacun cherche à faire sien les objectifs de l'autre : le médiateur s'intéresse aux problématiques des publics et aux conséquences sociales induites par la visite au musée, le travailleur social s'initie à la médiation muséale. Sauf que ces compétences se situent en dehors de la formation initiale de ces acteurs. Au musée du Louvre, nous avons par ailleurs repéré un acteur du social (ancien éducateur de la Protection Judiciaire de la Jeunesse) à l'intérieur des musées, qui travaille avec le public auquel il est formé (notamment en prison).

Dans notre étude nous avons fait un constat international de ce type de partenariat musée-santé. Une telle envergure et toute l'énergie déployée, nous paraissent induire une réflexion nécessaire autour d'un nouvel intervenant, fruit d'une hybridation entre ces deux acteurs : nous l'avons nommé *remédiateur*.

Selon nous, ce rapprochement musée-santé s'appuie sur l'un des acteurs les plus fréquents de ces partenariats, à savoir l'éducateur spécialisé. Il est donc nécessaire de comprendre les enjeux de ce métier, notamment à travers les médiations éducatives qui créent des espaces de rencontre dans lesquels la personne fragilisée (on dira plutôt dans le social, l'usager ou la personne accompagnée) rejoue ses difficultés mais encadrées par la relation éducative. Ce sont ces rencontres favorisées par les médiations éducatives qui amènent la personne fragilisée à se réapproprier son propre espace qu'il soit corporel, psychique, social ou relationnel, selon sa problématique. Du point de vue de l'éducateur spécialisé, le musée est donc l'une des nombreuses médiations éducatives qu'il met en place au quotidien. L'imbrication de la médiation muséale dans le contexte de médiation éducative nous a amenée à considérer une *médiation muséo-éducative*, définissant un double objectif de bien-

être pour le public fragilisé : par les œuvres et par l'espace de rencontre.

En l'absence d'éducateur spécialisé impliqué dans la visite au musée ou auprès de la personne fragilisée, soit pour tous les visiteurs fragilisés non-accompagnés, nous avons cherché comment recréer cette opportunité de rencontre favorisée par le contexte de médiation muséale. Nous avons ainsi créé le remédiateur, à savoir un médiateur augmenté de compétences sociales. Étymologiquement, la remédiation ne consiste pas à redoubler la médiation, mais bien à venir apporter un remède (Chante, 2016). Si le terme de remédiation peut parfois être employé actuellement pour désigner l'amélioration de la médiation post-évaluation, le remédiateur lui peut s'inscrire dans une amélioration de la relation aux publics fragilisés. Son rôle est alors de favoriser le rapprochement des œuvres et du public fragilisé mais également d'ouvrir un espace de rencontre « éducative ». En effet, profitant de la relation autour des œuvres, le remédiateur par son positionnement offre un cadre à la visite : il permet aux personnes fragilisées de s'assumer voire de dépasser leurs difficultés. Grâce à une formation au travail social, le remédiateur peut, selon nous, être en mesure d'endosser ce rôle temporaire et ainsi créer une relation de qualité, cadrée et distanciée, avec chaque personne fragilisée. Même en la présence d'accompagnateurs, le remédiateur est en capacité de passer outre leurs visions, de poser un nouveau regard sur la personne fragilisée, d'accueillir sa parole et ses comportements, et d'apporter des réponses constructives.

Se joue ici la question d'un vrai travail social proposé directement par le musée, dans ses murs, réalisé par un professionnel pérenne et identifié comme tel. Nous avons interrogé ses potentielles compétences et la place qu'il pourrait occuper. Selon nous la question d'un professionnel de la santé au musée s'inscrit dans les réflexions actuelles. Si le soin n'est pas l'objectif des musées français que nous avons étudiés, ils sont cependant axés sur le bien-être.

Ces pistes de réflexion autour de l'universalité nous amène à identifier puis à dé-stigmatiser les publics fragilisés. Une inclusion syntaxique rend le public universel, la médiation universelle est transversale, et le médiateur formé devient remédiateur. Dans une telle situation, il n'y a plus aucune raison de mettre au premier plan les problématiques des publics.

Nous avons ainsi développé notre manière de « concevoir autrement l'universel » (Gardou & Laplantine, 2014). De notre point de vue, la question de l'inclusion nécessite une réflexion qui va au-delà d'une seule médiation adaptée au musée. En effet, le développement de tous ces dispositifs de médiation et l'implication voire l'engagement des médiateurs porte à croire qu'il réside une véritable opportunité à saisir. Face à l'essor de l'intégration que nous avons observée sur le terrain et

les ébauches d'inclusion, le musée apparaît comme un terrain fertile et innovant, prêt à suivre la voie de l'inclusion. Autre conséquence, le frémissement de l'inclusion professionnelle des personnes fragilisées semble favorisée par cette réflexion. C'est pourquoi nous proposons des pistes de réflexions ambitieuses et pouvant impacter en profondeur le positionnement du musée dans la société. Nous ambitionnons par cette recherche de dégager une voie potentielle vers l'inclusion des publics fragilisés dans les musées des beaux-arts.

En somme, nous envisageons par cette étude les musées des beaux-arts comme des laboratoires pour l'universalité. En effet, la vocation universelle de leurs collections qui rassemblent, et les chefs-d'œuvre de l'humanité, et les cultures du monde, s'ouvre à présent vers une autre universalité : celle du public.

Pour finir, nous souhaitons pointer quelques limites de notre travail ainsi qu'ouvrir de prochaines pistes de réflexion, dans le prolongement de cette recherche.

Bien que voulant globaliser notre approche en ciblant trois publics et six musées, nous sommes consciente des limites de la représentativité de notre travail. Comme prolongement de notre réflexion, nous voyons d'ores et déjà quatre pistes concrètes. Premièrement, explorer le concept complexe mais passionnant d'espace transitionnel (Winnicott, 1975) qui a accompagné notre réflexion depuis nos études de Psychologie. Lors de notre formation d'éducatrice spécialisée, nous nous sommes particulièrement intéressée à sa mise en application dans un espace transitionnel de soin développé par Patrick Declerck (2001) auprès des clochards parisiens. Par la suite, nous avons ébauché dans notre mémoire de recherche de Master 2, les conditions d'apparition d'un espace transitionnel de culture favorisé par la gratuité d'entrée au musée. Nous ambitionnons de poursuivre cette réflexion relativement aux publics fragilisés et particulièrement au remédiateur. Deuxièmement, prolonger ce travail au-delà des musées des beaux-arts, ainsi que dans des musées avec des moyens humains et financiers plus modestes. Cela questionnerait alors un autre niveau d'universalité, cette fois-ci dans l'universalité de la notion de médiation, dans tous les musées. Troisièmement, interroger les publics fragilisés eux-mêmes dans une méthodologie à construire : nous pensons essentiellement auprès de publics invisibles anciennement non-publics invisibles, afin d'identifier le déclencheur de visite. Cela nous permettrait également de creuser la question de la rencontre avec les œuvres, entre ressentir et comprendre. Quatrièmement, avoir un éclairage théorique international plus poussé : nous regrettons vivement que notre maîtrise mineure de l'anglais nous ait empêché d'approfondir tout le pan de recherche anglo-saxonne autour de l'inclusion et de la santé, mais nous ambitionnons de pouvoir y parvenir prochainement.

Réaliser notre thèse en trois ans nous paraissait important afin de pouvoir nous inscrire dans le temps de la réflexion actuelle autour de l'inclusion, dont les récentes mises en avant pourraient être le rapport Mission Musées du XXIe siècle (Eidelman, 2017a) et la proposition de nouvelle définition du musée de l'ICOM (2019).

Le rapport de la Mission Musées du XXIe siècle rend en effet visible l'effervescence actuelle des musées français (et canadien) en abordant de nombreuses expériences muséales innovantes (dont celles de nos musées cibles). Des réflexions sur des modèles émergents ouvrent des angles de réflexion passionnants et concrets : musée éthique et citoyen, protéiforme, inclusif et collaboratif, comme écosystème professionnel créatif (Eidelman, 2017a : 23).

La proposition de nouvelle définition du musée par l'ICOM (finalement non votée le 7 septembre 2019 lors de la vingt-cinquième Conférence générale à Kyoto au Japon), proposait comme deux premières caractéristiques démocratisation et inclusion, poursuivait avec l'égalité d'accès pour tous, avant de conclure sur le bien-être :

> Les musées sont des lieux de démocratisation inclusifs et polyphoniques, dédiés au dialogue critique sur les passés et les futurs. Reconnaissant et abordant les conflits et les défis du présent, ils sont les dépositaires d'artefacts et de spécimens pour la société. Ils sauvegardent des mémoires diverses pour les générations futures et garantissent l'égalité des droits et l'égalité d'accès au patrimoine pour tous les peuples.
> Les musées n'ont pas de but lucratif. Ils sont participatifs et transparents, et travaillent en collaboration active avec et pour diverses communautés afin de collecter, préserver, étudier, interpréter, exposer, et améliorer les compréhensions du monde, dans le but de contribuer à la dignité humaine et à la justice sociale, à l'égalité mondiale et au bien-être planétaire. (ICOM, 2019)[202].

Lors de cette réflexion mondiale, à laquelle nous avons eu l'honneur de pouvoir participer, nous avons proposé voir mentionné l'engagement des musées, l'accès pour tous les publics ainsi que la dimension de bien-être (sont surlignés les modifications par rapport à l'actuelle définition) :

> Un musée est une institution permanente **engagée** sans but lucratif au service de la société et de son développement, ouverte **et accessible pour tous les** public**s**, qui acquiert, conserve, étudie, expose et transmet le patrimoine matériel et immatériel de l'humanité et de son environnement à des fins d'études, d'éducation, **de bien-être** et de délectation. (Molinier, 2017a).

Nous espérons donc que la nouvelle version de la définition du musée maintiendra les notions d'inclusion, d'universalité et de bien-être.

202 Site internet de l'ICOM. [en ligne] URL : https://icom.museum/fr/news/licom-annonce-la-definition-alternative-du-musee-qui-sera-soumise-a-un-vote/ [consulté le 25 juillet 2019].

Après trois années à arpenter de nombreux musées, nous n'avons pas de signe du syndrome de Stendhal (surcharge cognitive d’œuvres d'art), nous avons donc hâte de poursuivre nos investigations. Nous espérons surtout être digne de nous inscrire dans la réflexion collective et de participer aux recherches actuelles en muséologie, dans le cadre des Sciences de l'Information et de la Communication.

BIBLIOGRAPHIE

ADAMI Hervé, 2009. *La formation linguistique des migrants : intégration, littératie, alphabétisation*. Paris : CLE international. 128 p. (Didactique des langues étrangères).

AUBOUIN Nicolas, KLETZ Frédéric & LENAY Olivier, 2010. « Médiation culturelle : l'enjeu de la gestion des ressources humaines ». *Culture études*. Ministère de la Culture et de la Communication : Département des Études, de la Prospective et des Statistiques. 12 p.

BARRERE Anne & MAIRESSE François, 2015. « Introduction ». In BARRERE Anne & MAIRESSE François (dir.). *L'inclusion sociale : les enjeux de la culture et de l'éducation*. Paris : L'Harmattan. p.7-27.

BENJAMIN Walter, 2007 [1939]. *L'œuvre d'art à l'époque de sa reproductibilité technique : version de 1939*. Paris : Éditions Gallimard. 162 p. (Folioplus philosophie).

BEAUD Stéphane, CONFAVREUX Joseph & LINDGAARD Jade, 2008. « Introduction ». In BEAUD Stéphane, CONFAVREUX Joseph & LINDGAARD Jade (dir.). *La France invisible : enquêtes sur un pays en état d'urgence sociale*. Paris : La Découverte. p.7-16.

BONDIL Nathalie, 2016. « Manifeste pour un musée des beaux-arts humaniste ». *Pavillon pour la paix Michal et Renata Hornstein*, MBAM. p.20-28.

BORDEAUX Marie-Christine, 2008. « La médiation culturelle en France, conditions d'émergence, enjeux politiques et théoriques ». Actes du colloque international sur la médiation culturelle *Culture pour tous*, UQAM, Montréal, 4-5 décembre 2008.

BORDEAUX Marie-Christine, 2007. Présentation du dossier « Il n'y a pas de public spécifique ». In BORDEAUX Marie-Christine & PIGNOT Lisa (dir.). *L'Observatoire*. n°32. p.19-65. [également disponible en ligne] URL : https://www.cairn.info/revue-l-observatoire-2007-2.htm [consulté le 11 janvier 2018].

BORDEAUX Marie-Christine, 2005. « Problématiques du champ culturel dans la lutte contre l'illettrisme : le cas du département de l'Ain ». In BORDEAUX Marie-Christine, BURGOS Martine & GUINCHARD Christian. *Action culturelle et lutte contre l'illettrisme*. La Tour d'Aigues : Édition de l'aube. p.43-104. (Observatoire national des pratiques culturelles).

BORDEAUX Marie-Christine & CAILLET Élisabeth, 2013. « La médiation culturelle : Pratiques et enjeux théoriques ». *Culture & Musées*, Hors-série. p.139-163. [également disponible en ligne] URL : https://journals.openedition.org/culturemusees/749 [consulté le 8 mai 2019].

BORDEAUX Marie-Christine, BURGOS Martine & GUINCHARD Christian, 2005. *Action culturelle et lutte contre l'illettrisme*. La Tour d'Aigues : Édition de l'aube. 208 p. (Observatoire national des pratiques culturelles).

BOUGENIES Fanny, HOURIEZ Julie, HOURIEZ Simon & LELEU-MERVIEL Sylvie, 2015. « Musée pour tous : un dispositif de découverte dans les murs et son évaluation ». *Culture & musées*, n°26. p.115-139. [également disponible en ligne] URL : https://journals.openedition.org/culturemusees/343 [consulté le 1 avril 2019].

BOURDIEU Pierre & DARBEL Alain, 1969. *L'amour de l'art : les musées d'art européens et leur public*. Paris : Les éditions de minuit. 247 p.

CAILLET Élisabeth, 2011. « Le rôle social du musée ». In FOURES Agnès, GRISOT Delphine & LOCHOT Serge (dir.). *Le rôle social du musée : agir ensemble et créer des solidarités*. Les Dossiers de l'OCIM. p.15-29.

CARON Jacqueline (coord.), 2012. *Guide pour élaborer une muséographie universellement accessible*. [en ligne] URL : https://www.mcc.gouv.qc.ca/index.php?id=4089&tx_lesecrits_pi1%5Bpage%5D=2&tx_lesecrits_pi1%5Becrit%5D=664&cHash=959d39ed297858fb749d0ee757619a3e [consulté le 19 août 2018]. 100 p.

CAUNE Jean, 2006 [1995]. *Culture et communication : Convergences théoriques et lieux de médiation*. Grenoble : Presses universitaires de Grenoble. 182 p. (La communication en plus).

CAUNE Jean, 1999. *Pour une éthique de la médiation : le sens des pratiques culturelles*. Grenoble : PUG. 294 p. (Communication, médias et sociétés).

CERTEAU Michel de, 1990 [1980]. *L'invention du quotidien : I Arts de faire*. Paris : Gallimard. 349 p.

CHANTE Alain, 2016. « De la contamination étymologique dans le champ de la médiation : une hypothèse épistémologique ». In *ISHARA* (Informations Systems & ARchives in Algeria), n°7. p.17-32.

CHANTE Alain, 2000. *99 réponses sur la culture et la médiation culturelle.* Montpellier : CRDP/CDDP Languedoc-Roussillon. 99 fiches. (99 réponses sur).

CHATTERJEE Helen & NOBLE Guy, 2013. *Museums, Health and Well-being.* London and New York : Routledge. 146 p.

CHAUMIER Serge, 2012. *Traité d'expologie : les écritures de l'exposition*. Paris : La documentation Française. 112 p. (Musées-Mondes).

CHAUMIER Serge, 2011a. Articles « Éducation » et « Société ». In DESVALLEES André & MAIRESSE François (dir.). *Dictionnaire encyclopédique de muséologie*. Paris : Armand Colin. p.87-120 et 543-558.

CHAUMIER Serge, 2011b. « La nouvelle muséologie mène-t-elle au parc ? ». In CHAUMIER Serge (dir.). *Expoland : Ce que le parc fait au musée : ambivalence des formes de l'exposition*. Paris : Complicités. p. 65-88. (Muséo-expographie).

CHAUMIER Serge, 2010. « La muséographie de l'art, ou la dialectique de l'œuvre et de sa réception ». *Culture & musées*, n°16. p.21-43.

CHAUMIER Serge & MAIRESSE François, 2013. *La médiation culturelle*. Paris : Armand Colin. 270 p. (U).

CHOPART Jean-Noël, 2000. *Les mutations du travail social : dynamiques d'un champ professionnel*. Paris : Dunod. 303 p.

CONFORTI Michael, 2000. « La tradition éducative et le concept des musées des beaux-arts aux États-Unis » (traduit de l'anglais par Lydie Echasseriaud). *Le regard instruit : Action éducative et action culturelle dans les musées*. Paris : La documentation Française – musée du Louvre. p.53-68.

COULANGEON Philippe, 2010. *Sociologie des pratiques culturelles*. Paris : La Découverte. 128 p. (Repères).

COUZINET Viviane (dir.), 2009. *Dispositifs info-communicationnels : questions de médiation documentaire*. Paris : Hermès-Lavoisier. 263 p.

COUZINET, Viviane, 2000. *Médiations hybrides : le documentaliste et le chercheur de sciences de l'information*. Paris : ADBS. 345 p.

DAVALLON Jean, 2017. « Penser le patrimoine comme un fait communicationnel ». In FRAYSSE Patrick, DERAMOND Julie & BIDERAN Jessica de (dir.). Mémoires, Histoire et médiations : approches croisées. *Sciences de la Société*, n° 99 [2016] . Toulouse : Presses Universitaires du Mirail. p. 14-29.

DAVALLON Jean, 2014. « A propos des régimes de patrimonialisation : enjeux et questions ». *Patrimonialização e sustentabilidade do patrimonio : reflexéao e prospectiva*. Lisboa, Portugal. 29 p. [en ligne] URL : https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01123906/document [consulté le 11 juin 2016].

DAVALLON Jean, 2012. « Comment se fabrique le patrimoine : deux régimes de patrimonialisation ». In Internationale de l'imaginaire, nouvelle série, n°27, *Le patrimoine, oui, mais quel patrimoine ?* Paris : Maison des cultures du monde. p.41-57.

DAVALLON Jean, 2006. *Le don du patrimoine : une approche communicationnelle de la patrimonialisation*. Paris : Éditions Hermès-Lavoisier. 222 p. (Communication, médiation et construits sociaux).

DAVALLON Jean, 2004. « La médiation : la communication en procès ? ». *MEI (Médiation & Information)*, n°19. p. 37-59.

DAVALLON Jean, 1999. *L'exposition à l'œuvre : stratégies de communication et médiation symbolique*. Paris, Montréal : L'Harmattan. 378 p. (Communication et Civilisation)

DAVALLON Jean, 1995. « Nouvelle muséologie vs muséologie ? ». *ICOFOM Study Series*, n°25. p.153-166.

DAVALLON Jean, 1992. « Le musée est-il vraiment un média ? ». *Culture & Musées*, n°2. p. 99-123.

DEBENEDETTI Stéphane, 2003. « Visite occasionnelle du musée d'art et confort de visite : le rôle des compagnons ». In DONNAT Olivier & TOLILA Paul (dir.). *Le(s) public(s) de la culture : politiques publiques et équipements culturels*. Presses de Sciences Po. p.273-278.

DECLERCK Patrick, 2001. *Les naufragés : avec les clochards de Paris*. Paris : Plon. 457 p. (Terre Humaine).

DELAPORTE Yves, 2002. *Les sourds, c'est comme ça : ethnologie de la surdimutité*. Paris : Éditions de la Maison des sciences de l'homme. 375 p. (Ethnologie de la France).

DESVALLEES André, 1994. « Objet ou document ? ». Symposium Objet-document ? *ICOFOM Study Series,* n°23. p.89-95.

DESVALLÉES André & MAIRESSE François (dir.), 2011. *Dictionnaire encyclopédique de muséologie*. Paris : Armand Colin. 722 p.

DONNAT Olivier, 2011a. « "Pratiques culturelles des Français" : une enquête de marginal-sécant, au croisement de la sociologie de la culture, des médias et des loisirs ». In *Le Fil de l'esprit, Augustin Girard, un parcours entre recherche et action*. Paris : Comité d'histoire du ministère de la Culture / La Documentation française. 336 p.

DONNAT Olivier, 2011b. « Pratiques culturelles, 1973-2008 : Questions de mesure et d'interprétation des résultats ». *Culture méthodes*. Ministère de la Culture et de la Communication : Département des Études, de la Prospective et des Statistiques.12 p.

EIDELMAN Jacqueline (dir.), 2017a. *Inventer des musées pour demain : rapport de la Mission Musées du XXIe siècle*. Paris : La documentation Française. 249 p. (rapports officiels). [également disponible en ligne] URL : http://www.culture.gouv.fr/Espace-documentation/Rapports/Rapport-de-la-mission-Musees-du-XXIe-siecle [consulté le 22 décembre 2018].

EIDELMAN Jacqueline (dir.), 2017b. *Rapport de la mission musées du XXIe siècle*. Volume 5 : Contributions. Ministère de la Culture et de la Communication : Direction générale des patrimoines. 223 p. [disponible en ligne] URL : http://www.culture.gouv.fr/Espace-documentation/Rapports/Rapport-de-la-mission-Musees-du-XXIe-siecle [consulté le 22 décembre 2018].

EIDELMAN Jacqueline, 2010. Du non-public des musées aux publics de la gratuité. In JACOBI Daniel & LUCKERHOFF Jason. *A la recherche du « non-public ».* Québec : Presses de l'université du Québec. p.173-200.

EIDELMAN Jacqueline & CÉROUX Benoît, 2009. « La gratuité dans les musées et monuments en France : quelques indicateurs de mobilisation des visiteurs ». *Culture études*. Ministère de la Culture et de la Communication : Département des Études, de la Prospective et des Statistiques. 24 p.

EIDELMAN Jacqueline, GOTTESDIENER Hana & LE MAREC Joëlle, 2013. « Visiter les musées : Expérience, appropriation, participation ». *Culture & Musées*, Hors-série. p.73-113.

ETHIS Emmanuel, 2016. « Sortie ». In *Publictionnaire : dictionnaire encyclopédique et critique des publics*. [en ligne] URL : http://publictionnaire.huma-num.fr/notice/sortie/ [consulté le 31 mars 2019].

EXTRAMIANA Claire, LOSSON Cathy & MARTET Fabienne (coord.), 2016. *Accueillir les publics en apprentissage du français*. [en ligne] URL : https://www.louvre.fr/professionnels-associations [consulté le 6 avril 2017]. 78 p.

FABIANI Jean-Louis, 2004. « Publics constatés, publics inventés, publics déniés : les sciences sociales et la démocratisation de la culture ». In *Enseigner la musique*, n° 6-7, Cahiers de recherches du CEFEDEM Rhône-Alpes et du CNSMD de Lyon, p.65-86.

FABIANI Jean-Louis, 2003. « Propos de synthèse ». In DONNAT Olivier & TOLILA Paul (dir.). *Le(s) public(s) de la culture : politiques publiques et équipements culturels*. Presses de Sciences Po. p.309-311.

FLEURY Laurent, 2016. *Sociologie de la culture et des pratiques culturelles*. 3e édition. Armand Colin. 128 p.

FOUCAULT Michel, 2016 [1975]. *Surveiller et punir : naissance de la prison*. Paris : Éditions Gallimard. 360 p. (Tel).

FOUCAULT Michel, 1977. « Le jeu de Michel Foucault », entretien avec COLAS Dominique & *al. Ornicar ? Bulletin périodique du champ freudien*, n° 10. Paris : Le Graphe. p. 62-93.

FOUCAULT Michel, 1984 [1967]. « Dits et écrits », Des espaces autres (conférence au Cercle d'études architecturales, 14 mars 1967). *Architecture, Mouvement, Continuité*, n°5. p.46-49.

FRAYSSE Patrick, 2019a. « Le Louvre comme macro-dispositif de médiation en réseau d'une histoire de l'art universelle ». In AÏT-ALI Cédric & FABRE Isabelle (dir.). *Le dispositif en questions : Le prisme des sciences de l'éducation et de la formation et des sciences de l'information et de la communication.* Toulouse : Cépaduès. p. 155-182.

FRAYSSE Patrick, 2019b. « Le recours au document dans le numérique de médiation : entre usages et pratiques ». *La Revue française des Sciences de l'information et de la communication,* n°16. [en ligne] URL : http://journals.openedition.org/rfsic/5602 [consulté le 16 juillet 2019].

FRAYSSE Patrick, 2017. « Du dispositif muséal au complexe expographique autocentré ? ». In MAIRESSE François (dir.). *Définir le musée du XXIe siècle : matériaux pour une discussion*. Paris : ICOFOM. p.210-213.

FRAYSSE Patrick, 2015. « La médiation numérique du patrimoine : quels savoirs au musée ? » *Distances et médiations des savoirs.* [en ligne] URL : http://dms.revues.org/1219 [consulté le 6 mai 2016].

FRAYSSE Patrick (dir.), CHATELET Valentine, COURALET Sylvie, COUZINET Viviane, JULIA Jean-Thierry, LAMBERT Emmanuelle, MOLINIER Muriel, 2018. *« Rituels grecs, une expérience sensible » : évaluation de l'exposition et étude des publics*. Rapport d'évaluation. Pour le musée Saint-Raymond, musée des Antiques de Toulouse. Toulouse : LERASS-Université Paul Sabatier,. 91 p.

GARDOU Charles & LAPLANTINE François, 2014. « 2. Les savoirs de l'anthropologie ». In GARDOU Charles. *Handicap, une encyclopédie des savoirs : des obscurantismes à de Nouvelles Lumières*. Toulouse : Éditions érès. p.43-60.

GARDOU Charles, 2014. *Handicap, une encyclopédie des savoirs : des obscurantismes à de Nouvelles Lumières*. Toulouse : Éditions érès. 469 p.

GARDOU Charles, 2011. « Dans une perspective inclusive, penser autrement le handicap ». *VST - Vie sociale et traitements*, n°111. p. 18-25.

GARDOU Charles, 2005. « Y a-t-il de l'universel dans ce tellement singulier ? ». *Reliance*, n°15 . p. 10-15.

GELLEREAU Michèle, 2005. *Les mises en scène de la visite guidée : Communication et médiation*. Paris : L'Harmattan. 279 p. (Communication et Civilisation).

GUÉPRATTE Juliette, 2014. « Le musée du Louvre-Lens : une politique des publics bienveillante ». *Espaces*, n°318. 5 p.

GOB André & DROUGUET Noémie, 2014. *La muséologie : histoire, développements, enjeux actuels*. Paris : Armand Colin. 348 p. (U).

GODARD Claude (dir.), 2010. *Équipements culturels et handicap mental*. [en ligne] URL : http://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Developpement-culturel/Culture-et-handicap/Guides-pratiques/Equipements-culturels-et-handicap-mental-2010 [consulté le 13 juin 2017]. 117 p.

GUY Jean-Michel, 2016. « Les représentations de la culture dans la population française ». *Culture études*. Ministère de la Culture et de la Communication : Département des Études, de la Prospective et des Statistiques. 16 p.

HATWELL Yvette, 2000. « Introduction ». In HATWELL Yvette, STRERI Arlette, GENTAX Édouard. *Toucher pour connaître : Psychologie cognitive de la perception tactile manuelle*. Paris : Presses Universitaires de France. p.1-16 (Psychologie et sciences de la pensée).

HENRI Pierre, 1958. *Les Aveugles et la société : Contribution à la psychologie sociale de la cécité*. Paris : Presses Universitaires de France. 465 p.

HOURIEZ Simon, HOURIEZ Julie, KOUNAKOU Komi & LELEU-MERVIEL Sylvie, 2013. « Accessibilité des musées : De la conception pour les enfants sourds au design for all ». *MEI*, n°36. p. 25-37.

JACOBI Daniel (dir.), 2018. *Culture et éducation non formelle*. Québec : Presses de l'Université du Québec. 106 p. (Publics et culture).

JACOBI Daniel, 2017. *Les musées sont-ils condamnés à séduire ? et autres écrits muséologiques*. Éditions MKF. 287 p. (Les Essais médiatiques).

JACOBI Daniel, 2016. « Préambule : éducation non formelle et publics du champ social ». In EXTRAMIANA Claire, LOSSON Cathy & MARTET Fabienne (coord.). *Accueillir les publics en apprentissage du français : guide à l'attention des professionnels de musées*. [en ligne] URL : http://mini-site.louvre.fr/trimestriel/2016/Guide_maitrise_des_langues/? [consulté le 6 avril 2017].

JACOBI Daniel, 1999. *La communication scientifique ; discours, figures, modèles*. Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble. 277 p. (Média & société).

JACOBI Daniel & DENISE Fabrice, 2017. *Les médiations de l'archéologie*. Dijon : OCIM (Éditions Universitaires de Dijon).

JACOBI Daniel & MEUNIER Anik, 2009. « Les Centres d'interprétation : qualité et limites de la reconnaissance du patrimoine ». In CHAUMIER Serge & JACOBI Daniel (éd.). *Exposer des idées : du musée au Centre d'interprétation*. Paris : Complicités. p.19-42.

JACOBI Daniel, SCHIELE Bernard, CYR Marie-France, 1990. « Note de synthèse [La vulgarisation scientifique et l'éducation non formelle] ». *Revue française de pédagogie*, n°91. p.81-111. [également disponible en ligne] URL : http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/rfp_0556-7807_1990_num_91_1_1390 [consulté le 24 mai 2019].

JEANNERET Yves, 2014. Critique de la trivialité : Les médiations de la communication, enjeu de pouvoir. Paris : Éditions Non Standard. 765 p. (SIC)

JEANNERET Yves, 2006. « Communication, médiation et construits sociaux » (Présentation de la collection des Éditions Hermès-Lavoisier). In DAVALLON Jean. *Le don du patrimoine : une approche communicationnelle de la patrimonialisation*. Paris : Éditions Hermès-Lavoisier. p.8 (Communication, médiation et construits sociaux).

JEANNERET Yves, 1998. « La médiographie à la croisée des chemins ». *Les Cahiers de médiologie*, n°6. p. 93-104.

JEANNERET Yves & RONDOT Camille, 2013. « Médiation de la médiation au musée du Louvre : Des logiques de recherche au sein d'un projet politique ». *Les Enjeux de l'information et de la communication*, n° 14/1. p.131-147. [également disponible en ligne] URL : http://www.cairn.info/article_p.php?ID_ARTICLE=ENIC_014_0131 [consulté le 7 mai 2017].

JEANSON Francis, 1972. *L'action culturelle dans la cité*. Paris : Éditions du seuil. 248 p.

KAUFMANN Jean-Claude, 2004. *L'entretien compréhensif* [1996]. Paris : Armand Colin. 120 p.

LAHIRE Bernard, 1999. *L'invention de l'« illettrisme » : Rhétorique publique, éthique et stigmates*. Paris : Éditions La Découverte. 371 p. (Textes à l'appui).

LAMIZET Bernard & SILEM Ahmed, 1997. *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication*. Paris : ellipses. 590 p.

LANG Caroline, 2001. « Actions éducative et amélioration de l'accessibilité des musées pour une diversification du public » (traduit de l'anglais par Lydie Echasseriaud). *L'avenir des musées*. Paris : Réunion des musées nationaux – musée du Louvre. p.473-485.

LAS VERGNAS Marie-Laure, 2002. « La prise en compte des visiteurs handicapés ». *La Lettre de l'OCIM*, n°79. p.17-20.

LEBAT Cindy, 2013. *Déficience visuelle et pratiques culturelles : résultats de deux enquêtes qualitatives*. Ministère de la Culture et de la Communication : Groupe de travail RECA « Évaluation ». 3 p. [également disponible en ligne] URL : www.culturecommunication.gouv.fr/content/download/114522/1306769/version/1/file/enquete-RECADV-synthese.pdf [consulté le 4 juin 2019].

LEDERMAN Susan J. & KLATZKY Roberta L., 1987. « Hands movements : a window into haptic object recognition ». *Cognitive Psychology*, n°19. p.342-368.

LE MAREC Joëlle, 2007. *Publics et musées : la confiance éprouvée*. Paris : L'Harmattan. 221 p. (Communication et Civilisation).

LEVI-STRAUSS Claude, 1962. *La pensée sauvage*. Paris : Plon. 395 p.

LINGIAH Hendi (dir.), FERIÈRE Jocelyne & COLMARD Perrine, 2018. *Guide pratique de stimulation des malades d'Alzheimer et apparentés*. Paris : Éditions Phalente. 328 p.

MAIRESSE François, 2011. Article « Public ». In DESVALLEES André & MAIRESSE François (dir.). *Dictionnaire encyclopédique de muséologie*. Paris : Armand Colin. p.499-525.

MAIRESSE François, 2002. *Le musée, temple spectaculaire : une histoire du projet muséal*. Lyon : Presses Universitaires de Lyon. 215 p. (Muséologies).

MALRAUX André, 1996. *La politique, la culture : Discours, articles, entretiens (1925-1975)*. Paris : Gallimard . 416 p. (Folio essais).

MARTET Fabienne & FAURE Clémence, 2017. *Osez le Louvre : kit d'aide à la visite*. 116 p. [Mode d'emploi également disponible en ligne] URL : http://mini-site.louvre.fr/trimestriel/2017/DRE/Osez_le_Louvre/2/ 36 p. [consulté le 11 octobre 2017].

MEUNIER Anik, 2018. « L'éducation dans les musées : une forme d'éducation non formelle ». In JACOBI Daniel (dir.). *Culture et éducation non formelle*. Québec : Presses de l'Université du Québec. p.15-32 (Culture et publics).

MEUNIER Anik & LUCKERHOFF Jason, 2018 [2012]. Présentation de la collection Culture et publics. In JACOBI Daniel (dir.). *Culture et éducation non formelle*. Québec : Presses de l'Université du Québec. p.II (Culture et publics).

MEUNIER Anik, LUCKERHOFF Jason & POIRIER Estelle, 2015. « Considérer les besoins des plus démunis : le nouveau socle de la médiation ? ». *Culture & musées*, n°26. p.199-207. [également disponible en ligne] URL : https://journals.openedition.org/culturemusees/371 [consulté le 1er avril 2019].

MILLOT Charlotte & MÜLLER Jörg, 2017. *Les visites patrimoniales progressent encore chez les Français, signe d'un attachement fort et durable*. Note de synthèse n°23. (CREDOC – Pôle Évaluation et Société). 3 p.

MOLINIER Muriel, 2017a. « Inverser la relation public/musée dans une médiation culturelle engagée ». In MAIRESSE François (dir.). *Définir le musée du XXIe siècle : matériaux pour une discussion*. Paris : ICOFOM. p.246-249. [également disponible en ligne] URL : https://icom.museum/fr/ressource/definir-le-musee-du-xxie-siecle-materiaux-pour-une-discussion/ [consulté le 30 juin 2018].

MOLINIER Muriel, 2017b. « Médiation muséale : la voie de la gratuité ». In FRAYSSE Patrick, DERAMOND Julie & BIDERAN Jessica de (dir.). Mémoires, Histoire et médiations : approches croisées. *Sciences de la Société,* n° 99 [2016]. Toulouse : Presses Universitaires du Mirail. p. 30-43.

MOLINIER Muriel, 2016. *Médiation muséale : la voie de la gratuité*. Mémoire de Master 2 Information-Communication, Communication et Territoires, sous la direction de Patrick FRAYSSE. Toulouse : Université Paul Sabatier. 138 p.

MOLINIER Muriel, 2006. *L'autre, porteur de sens : Emmener la personne sourde-aveugle à agir seule sur son environnement*. Mémoire du Diplôme d'État d'Éducateur Spécialisé (DEES), sous la direction de Danièle ESPAGNO. Toulouse : IFRASS. 100 p.

MOLINIER Muriel & FRAYSSE Patrick, (à paraître). « Le Moyen Âge tactile : exemple au musée de Cluny d'une médiation adaptée au public déficient visuel ». In Yawn Lila, Carpegna Falconieri Tommaso di et Savy Pierre (dir.), *The Middle Ages in the Modern World*, Actes du colloque international MAMO, Rome, 21-24 novembre 2018. Rome : École française de Rome.

MONTESSORI Maria, 2016. *Le manuel de la méthode Montessori* [1914]. Desclée de Brouwer. 161 p.

MONTOYA Nathalie, SONNETTE Marie & FUGIER Pascal, 2015. « L'accueil paradoxal des publics du champ social dans les établissements culturels ». *Culture & musées*, n°26. p.47-65. [également disponible en ligne] URL : https://journals.openedition.org/culturemusees/304 [consulté le 1er avril 2019].

MONTPETIT Raymond, 2011. Article « Médiation ». In DESVALLEES André & MAIRESSE François (dir.). *Dictionnaire encyclopédique de muséologie*. Paris : Armand Colin. p.216-233.

MUCCHIELLI Alex (dir.), 1996. *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*. Paris : Armand Colin. 275 p.

MUSÉE DE LA MUSIQUE (collab.), 2015. *L'accueil des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer au musée: outils méthodologiques*. [en ligne] URL : http://aurythmedusouvenir.philharmoniedeparis.fr/ [consulté le 10 janvier 2018]. 28 p.

OCTOBRE Sylvie, 2007. « Connaître les populations et les publics ». In EIDELMAN Jacqueline ROUSTAN Mélanie & GOLDSTEIN Bernadette. *La place des publics : de l'usage des études et recherches par les musées*. La documentation française. p.91-105.

PAUGAM Serge, 1996. « Introduction : la constitution d'un paradigme » et « Conclusion : les sciences sociales face à l'exclusion ». In PAUGAM Serge (dir.). *L'exclusion l'état des savoirs*. Paris : éditions la découverte. p.7-19 et 565-577 (Textes à l'appui).

PÉQUIGNOT Bruno, 2007. *La Question des œuvres en sociologie des arts et de la culture*. Paris : L'Harmattan.

PLAISANCE Éric, BELMONT Brigitte, VÉRILLON Aliette, SCHNEIDER Cornelia, 2007. « Intégration ou inclusion ? : Éléments pour contribuer au débat ». *La nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation*, n°37. p.159-164.

POMMEREHNE Walter & FREY Bruno, 1993. *La Culture a-t-elle un prix ? : essai sur l'économie de l'art*. Paris : Plon. 289 p. (Commentaire).

PONSELLE Claire & ALLAMAN Marie, 2015. « La Malle de découverte au Musée des Augustins ». In NARDI Emma & ANGELINI Cinzia. *Best Practice 4 : A tool to improve museum education internationally.* ICOM CECA. Roma : Edizioni Nuova Cultura. p.41-51.

PRIOU Johan & DEMOUSTIER Séverine, 2015. *Institutions et organisation de l'action sociale et médico-sociale*. 4e édition. DUNOD MaxiFiches.

QUATREMERE DE QUINCY Antoine, 1815. *Considérations morales sur la destination des ouvrages de l 'Art, ou de l'influence de leur emploi sur le génie et le goût de ceux qui les produisent ou qui les jugent, et sur le sentiment de ceux qui en jouissent et en reçoivent les impressions*. Paris (Imprimerie de Crapelet). 113 p. [également disponible en ligne] URL : https://gallica.bnf.fr/ark:/12148/bpt6k64712233/f66.item.r=m%C3%A9lancoliques.texteImage [consulté le 22 décembre 2018].

RASSE Paul, 2000. « La médiation, entre idéal théorique et application pratique ». *Recherche en communication*, n° 13. p.38-61.

RÉGIMBEAU Gérard, 1997. « Reproduction de l'œuvre d'art ». In LAMIZET Bernard & SILEM Ahmed (dir.). *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication*. Paris : ellipses. p.479-481. <hal-00602278>

ROBERTS Lisa C., 1997. *From knowledge to narrative : educators and the changing museum*. Washington, DC : Smithsonian Institution Press. 205 p.

ROSENBERG Francesca, PARSA Amir, HUMBLE Laurel & McGEE Carrie, 2009. *Meet Me – Making Art Accessible to People with Dementia*. 228 p. [également disponible en ligne] URL : https://www.moma.org/visit/accessibility/meetme/resources/#download [consulté le 3 juin 2018].

ROSTAING Corinne & TOURAUT Caroline, 2015. « Exposition en prison et hiérarchie morale des publics empêchés ». *Culture & musées*, n°26. p. 23-46. [également disponible en ligne] URL : https://journals.openedition.org/culturemusees/279 [consulté le 1er avril 2019].

ROUXEL Sylvie, 2011. « Le mariage "forcé" de l'action culturelle avec l'action sociale : un processus de traduction culturelle agonistique ? ». In BUREAU Marie-Christine & SAINSAULIEU Ivan (éd.). *Reconfigurations de l'État social en pratique*. Villeneuve d'Ascq : Presses universitaires du Septentrion. p.199-215. [également disponible en ligne] URL : http://books.openedition.org/septentrion/9572 [consulté le 14 janvier 2018].

ROUZEL Joseph, 2005. *La parole éducative*. Paris : Dunod. 184 p.

ROUZEL Joseph, 2000. *Le travail d'éducateur spécialisé - Éthique et pratique*. Paris : Dunod. 205 p.

SAADA Serge, 2015. « Ambition et limites de la mixité dans les musées ». In BARRERE Anne & MAIRESSE François (dir.). *L'inclusion sociale : les enjeux de la culture et de l'éducation*. Paris : L'Harmattan. p.87-116.

SAADA Serge, 2011. *Et si on partageait la culture ? : essai sur la médiation culturelle et le potentiel du spectateur.* Toulouse : Éditions de l'Attribut. 154 p.

SAEZ Guy, 2018. « Non-public ». In *Publictionnaire : dictionnaire encyclopédique et critique des publics*. [en ligne] URL : http://publictionnaire.huma-num.fr/notice/non-public/ [consulté le 30 mars 2019].

SALMET Ariane (dir.), 2016. *Expositions et parcours de visite accessibles*. [en ligne] URL : http://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Developpement-culturel/Culture-et-handicap/Guides-pratiques/Expositions-et-parcours-de-visite-accessibles-2017 [consulté le 13 juin 2017]. 147 p.

SALMET Ariane (dir.), 2007. *Culture et Handicap – Guide pratique de l'accessibilité*. [en ligne] URL : http://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Developpement-culturel/Culture-et-handicap/Guides-pratiques/Culture-et-handicap.-Guide-pratique-de-l-accessibilite-2007 [consulté le 13 juin 2017]. 247 p.

SANDRI Eva & ALIDIÈRES-DUMONCEAUD Lucie, 2015. « Enjeux d'un dispositif de médiation culturelle en contexte carcéral : quelles situations de communication ? ». *Culture & musées*, n°26. p.199-207. [également disponible en ligne] URL : https://journals.openedition.org/culturemusees/414 [consulté le 1er avril 2019].

SIGANOS Florine, 2008. *L'Action culturelle en prison : pour une redéfinition du sens de la peine*. Paris : L'Harmattan. 267 p.

SILVERMAN Loïs H., 2010. *The Social Work of Museums*. New York : Routledge. 192 p.

SIMON Nina, 2010. *The participatory museum*. Santa Cruz, California : Museum 2.0. 352 p. [également disponible en ligne] URL : http://www.participatorymuseum.org/read/ [consulté le 15 mars 2019].

STIKER Henry-Jacques, 1996. « Handicap et exclusion : la construction sociale du handicap ». In PAUGAM Serge (dir.). *L'exclusion l'état des savoirs*. Paris : éditions la découverte. p.311-320. (Textes à l'appui).

UNAPEI (Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis), 2009. *Règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre*. [en ligne] URL : https://www.unapei.org/publication/linformation-pour-tous-regles-europeennes-pour-une-information-facile-a-lire-et-a-comprendre/ [consulté le 3 mars 2017]. 50 p.

UNESCO (Organisation des Nations Unies pour l'Éducation, la Science et la Culture), 2006. *Principes directeurs pour l'inclusion : assurer l'accès à l'éducation pour tous*. Paris : ateliers de l'UNESCO. 37 p. [en ligne] URL : https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000140224_fre [consulté le 2 février 2019].

VALENT Ingrid, 2017. « La médiation culturelle pour les sourds dans le milieu muséal au Québec ». *Conserveries mémorielles*.[en ligne] URL : http://journals.openedition.org/cm/2731 [consulté le 02 octobre 2017]. NBP ?

VERÓN Eliseo, 1979. « Dictionnaire de idées non reçues ». *Connexions.* Érès. p.125-142. [également disponible en ligne] URL : https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01484136 [consulté le 19 mai 2019].

VITALI Marina-Pia, 2015. Propos recueillis par FRAYSSE Patrick. « Le laboratoire des médiations au Louvre : une vulgarisation exigeante ». Carnet de recherche *Com'en Histoire.* [en ligne] URL : https://cehistoire.hypotheses.org/498.

WAGNER Anne-Catherine, 2010. « Champ ». In PAUGAM Serge (dir.). *Les 100 mots de la sociologie*. Paris : Presses universitaires de France. p. 50-51 (Que Sais-Je?). [également disponible en ligne] URL: https://journals.openedition.org/sociologie/3206 [consulté le 14 avril 2019].

WINNICOTT Donald Woods, 1975. *Jeu et réalité : l'espace potentiel*. Paris : Gallimard. 212 p. (Connaissance de l'inconscient).

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....5

PARTIE 1. UNE APPROCHE INFOCOMMUNICATIONNELLE : MUSÉE / PUBLICS / MÉDIATION.....13

1.1. LE MUSÉE COMME LIEU D'INCLUSION SOCIALE.....14

1.1.1. Le musée dans la société.....14
1.1.1.1. Lieu de transmission.....14
1.1.1.2. Lieu de culture.....17
1.1.1.3. Lieu d'éducation.....22
1.1.2. Un musée pour tous.....26
1.1.2.1. Rôle social et démocratisation culturelle.....26
1.1.2.2. Exclusion sociale.....29
1.1.2.3. Inclusion sociale et accessibilité.....31
1.1.3. Nos terrains de recherche : les musées des beaux-arts.....37
1.1.3.1. Familiarité des musées des beaux-arts.....37
1.1.3.2. Œuvre d'art, émotion et thérapie.....39
1.1.3.3. Œuvres originales, reproductions et moulages.....41

1.2. LES PUBLICS À INCLURE AU MUSÉE.....45

1.2.1. Une vision muséale : l'exclusion de la culture.....45
1.2.1.1. Public(s) des musées.....45
1.2.1.2. Vocabulaire muséal actuel des publics à inclure.....48
1.2.1.3. Représentations associées aux publics fragilisés.....54
1.2.2. Une vision sociale : l'exclusion de la société.....58
1.2.2.1. Problématiques médicale et/ou sociale des publics à inclure.....58
1.2.2.2. Pluralité d'acteurs médicaux et/ou sociaux.....61
1.2.2.3. Place de la culture dans le travail social et la santé.....64
1.2.3. Nos publics cibles : pour entrevoir la globalité du public fragilisé.....68
1.2.3.1. Fragilisé : un terme en attente d'une inclusion totale.....68
1.2.3.2. Trois publics pour globaliser les approches.....69
1.2.3.3. Publics cibles représentatifs des trois secteurs.....71

1.3. LA MÉDIATION MUSÉALE POUR LES PUBLICS À INCLURE.....78

1.3.1. La médiation en muséologie.....78
1.3.1.1. Triangle de la médiation.....78
1.3.1.2. Opérationnalisation de la médiation.....82
1.3.1.3. Production de la médiation.....84
1.3.2. Approches actuelles de la médiation pour les publics à inclure.....87
1.3.2.1. Intégration par l'adaptation : répondre à des besoins spécifiques.....87
1.3.2.2. Inclusion par la conception universelle : optimiser pour créer universel.....90
1.3.2.3. Implication : pour s'inscrire pleinement dans la société.....97
1.3.3. Des relations musée-santé.....102
1.3.3.1. Partenariats et contenus.....102
1.3.3.2. Formation du médiateur en question.....109
1.3.3.3. Historique des médiations pour nos trois publics cibles.....114

BILAN. PROBLÉMATISER L'INCLUSION AU MUSÉE.....123

PARTIE 2. LA RECHERCHE D'INCLUSION SUR LE TERRAIN.....125

2.1. LA PHASE EXPLORATOIRE.....126

2.1.1. La mise en place de la recherche.....127
2.1.1.1. Nos musées cibles : six musées des beaux-arts.....127
2.1.1.2. Une approche compréhensive.....129
2.1.1.3. Analyse de contenu : techniques qualitatives de recueil de données.....132
2.1.2. Le musée des Augustins.....138
2.1.2.1. « Publics à besoins spécifiques » : positionnement du Service des publics.....140
2.1.2.1.1. Des collections aux publics.....140
2.1.2.1.2. La visibilité en question.....143
2.1.2.1.3. La médiation et ses acteurs.....149
2.1.2.2. Intégration des publics à besoins spécifiques.....156
2.1.2.2.1. Une adaptation « sur-mesure ».....156
2.1.2.2.2. Une « mixité » sans conception universelle.....160
2.1.2.2.3. Des œuvres pour du « bien-être ».....164
2.1.2.3. Études des dispositifs de médiation.....169
2.1.2.3.1. Les projets sur-mesure.....170
2.1.2.3.2. La malle de découverte.....208
Bilan. Musée des Augustins.....213
2.1.3. Le musée du Louvre-Lens.....214
2.1.3.1. « Tous les publics » : positionnement du Service des publics 215
2.1.3.1.1. Le musée du Louvre... à Lens.....215
2.1.3.1.2. Une visibilité de proximité.....217
2.1.3.1.3. Une médiation pour une transmission.....219
2.1.3.2. Inclusion partielle de tous les publics.....222
2.1.3.2.1. Une accessibilité « maximale » universelle.....222
2.1.3.2.2. Une adaptation « à la carte ».....229
2.1.3.2.3. Des influences mais une indépendance.....232
2.1.3.3. Études des dispositifs de médiation.....237
2.1.3.3.1. La Galerie du temps.....237
2.1.3.3.2. La journée de l'accessibilité.....241
Bilan. Musée du Louvre-Lens.....247

2.2. LA PHASE PRINCIPALE.....248

2.2.1. Le musée du Louvre.....249
2.2.1.1. « Relais » : positionnement du service Démocratisation culturelle.....251
2.2.1.1.1. Le plus fréquenté musée du monde recherche des publics fragilisés.....251
2.2.1.1.2. Des visibilités et des relais.....254
2.2.1.1.3. Une médiation polyphonique.....257
2.2.1.2. Intégration à grande échelle.....262
2.2.1.2.1. Une accessibilité inclusive.....262
2.2.1.2.2. Une intégration des publics en formant leurs accompagnateurs.....266
2.2.1.2.3. Une volonté d'universalisation.....277
2.2.1.3. Études des dispositifs de médiation.....279
2.2.1.3.1. Les espaces conçus accessibles.....279
2.2.1.3.2. Les outils de médiation mobiles.....302
2.2.1.3.3. La médiation humaine.....315
Bilan. Musée du Louvre.....351

2.2.2. Le musée Fabre....353
2.2.2.1. « Publics spécifiques » : positionnement du Service des publics....354
2.2.2.1.1. Une fermeture du musée bénéfique en termes de légitimité....354
2.2.2.1.2. Une visibilité confidentielle, entre partenariats et réseaux....356
2.2.2.1.3. Une médiation citoyenne....359
2.2.2.2. Pistes d'inclusion....362
2.2.2.2.1. Intégration des publics déficients sensoriels....362
2.2.2.2.2. Un suivi sur le long terme : de l'intégration à l'inclusion ?....366
2.2.2.2.3. Inclusion d'un public par une exposition temporaire....369
2.2.2.3. Études des dispositifs de médiation....373
2.2.2.3.1. Au fil des œuvres, au fil du temps : le projet Alzheimer....373
2.2.2.3.2. Le sens du détail : un outil à destination du champ social....378
2.2.2.3.3. L'exposition L'art et la matière, galerie de sculptures à toucher....382
Bilan. Musée Fabre....390

2.3. La phase comparative....391

2.3.1. Le Musée des Beaux-Arts de Montréal....392
2.3.1.1. « Organismes communautaires » : positionnement du Département de l'Éducation et du Mieux-être....394
2.3.1.1.1. Le mieux-être, la muséothérapie et un musée humaniste....394
2.3.1.1.2. Une visibilité prioritaire....398
2.3.1.1.3. Une médiation mise en œuvre par médiateurs et guides-bénévoles....399
2.3.1.2. Intégration et innovations inclusives....404
2.3.1.2.1. L'intégration par le Musée en partage....404
2.3.1.2.2. Un professionnel de la santé au musée....409
2.3.1.2.3. Une inclusion professionnelle pour une représentativité....414
2.3.1.3. Étude des dispositifs de médiation....416
2.3.1.3.1. Le Musée en partage : Fil d'art, les visites Alzheimer....416
2.3.1.3.2. Les visites guidées pour le public non-voyant....422
Bilan. Musée des Beaux-Arts de Montréal....426
2.3.2. The Museum of Modern Art (MoMA)....428
2.3.2.1. « Individuels et programmes communautaires » : Historique d'un musée pionnier....429
2.3.2.2. Méthodologie « Meet Me »....430
2.3.2.3. Étude du dispositif de médiation : Meet me at MoMA....433
Bilan. Museum of Modern Art....435

PARTIE 3. Le musée face à l'inclusion....437

3.1. Les catégorisations émergeant de notre étude....438

3.1.1. L'offre de médiation adaptée dans les musées étudiés....439
3.1.1.1. Approches médiationnelles des problématiques....439
3.1.1.2. Catégories de dispositifs de médiation pour les publics fragilisés....448
3.1.1.3. Visibilité de l'offre de médiation adaptée....449
3.1.2. L'aide aux médiateurs pour maîtriser les problématiques....451
3.1.2.1. Appui sur les accompagnateurs de groupes fragilisés....451
3.1.2.2. Appui sur une personne elle-même fragilisée....458
3.1.2.3. Appui sur des professionnels extérieurs....459

3.1.3. Les étapes vers l'inclusion....461
3.1.3.1. Intégration des problématiques médico-sociales....461
3.1.3.2. Intégration des autres problématiques médicales et sociales....469
3.1.3.3. Inclusion : créer universel... pour tous ?....471

3.2. La médiation universelle transversale : vers un public universel....477

3.2.1. L'influence de la médiation dans la conception universelle....478
3.2.1.1. Freins à l'application stricte de la conception universelle....478
3.2.1.2. Concevoir autrement l'universel au musée....480
3.2.1.3. Augmenter l'universalité par la transversalité....482
3.2.2. Des pistes pour augmenter l'universalité....487
3.2.2.1. Engagement des directeurs de musées....487
3.2.2.2. Développer et fusionner des outils existants....489
3.2.2.3. Privilégier le sensoriel....491
3.2.3. Les conséquences d'une médiation universelle transversale....495
3.2.3.1. Sur le public fragilisé : fin de la discrimination & public universel ?....495
3.2.3.2. Sur le grand public : brassage & innovation ?....497
3.2.3.3. Sur les médiateurs : vers un référentiel commun ?....499

3.3. Le remédiateur : nouvel acteur pour un nouveau regard sur le public fragilisé ?
....501

3.3.1. Une relation musée-santé en évolution....502
3.3.1.1. Médiateur : vers un enrichissement de la formation ?....502
3.3.1.2. Accompagnateur : une vision à transcender ?....504
3.3.1.3. Hybridation des deux acteurs en question....505
3.3.2. Contexte de médiations et émergence de la remédiation....507
3.3.2.1. Médiation éducative : le travail de l'éducateur spécialisé....507
3.3.2.2. Médiation muséo-éducative : redoublement de médiations....509
3.3.2.3. Remédiation : pour des visiteurs fragilisés non-accompagnés....511
3.3.3. Des pistes de réflexion autour du remédiateur....514
3.3.3.1. Quel contenu de formation ?....514
3.3.3.2. Quelle place occuper ?....515
3.3.3.3. Bien-être, prévention, soin : la santé en question....517

CONCLUSION....518

BIBLIOGRAPHIE....535

TABLE DES MATIÈRES....547

ANNEXES....552

Collège Doctoral Languedoc-Roussillon

THÈSE

Pour obtenir le grade de

Docteur

Délivré par **l'Université Paul Valéry, Montpellier 3**

Préparée au sein de l'école doctorale 60
Et de l'unité de recherche LERASS

Spécialité : **Sciences de l'information et de la communication**

Présentée par **Muriel MOLINIER**

ANNEXES

La voie de l'inclusion par la médiation au musée des beaux-arts : des publics fragilisés au public universel

Soutenue le 9 décembre 2019 devant le jury composé de

Monsieur Alain CHANTE, PR émérite en SIC, Université Paul Valéry, Montpellier 3	Co-directeur
Monsieur Patrick FRAYSSE, PR en SIC, Université Paul Sabatier, Toulouse 3	Co-directeur
Madame Marie-Christine BORDEAUX, PR en SIC, Université de Grenoble Alpes	Rapporteuse
Monsieur Jean DAVALLON, PR émérite en SIC, Université d'Avignon et des pays de Vaucluse	Rapporteur
Madame Jacqueline EIDELMAN, Conservatrice générale du patrimoine, HDR, École du Louvre	Examinatrice
Madame Anik MEUNIER, PR titulaire en Sciences de l'éducation et SIC, Université du Québec à Montréal	Examinatrice
Monsieur Gérard REGIMBEAU, PR en SIC, Université Paul Valéry, Montpellier 3	Président

Université Paul Valéry Montpellier 3

Thèse en Sciences de l'Information et de la Communication
Laboratoire d'Études et de Recherches Appliquées en Sciences Sociales (LERASS)
Université Paul Valéry, Montpellier 3 – École Doctorale 60

Muriel MOLINIER

ANNEXES

La voie de l'inclusion par la médiation au musée des beaux-arts : des publics fragilisés au public universel

---

Sous la direction d'Alain CHANTE & de Patrick FRAYSSE

Débutée en décembre 2016 et soutenue le 9 décembre 2019

Jury :

Monsieur Alain CHANTE, co-directeur, Professeur émérite en Sciences de l'Information et de la Communication, Université Paul Valéry, Montpellier 3

Monsieur Patrick FRAYSSE, co-directeur, Professeur en Sciences de l'Information et de la Communication, Université Paul Sabatier, Toulouse 3

Madame Marie-Christine BORDEAUX, rapporteuse, Professeure en Sciences de l'Information et de la Communication, Université de Grenoble Alpes

Monsieur Jean DAVALLON, rapporteur, Professeur émérite en Sciences de l'Information et de la Communication, Université d'Avignon et des pays de Vaucluse

Madame Jacqueline EIDELMAN, examinatrice, Conservatrice générale du patrimoine, HDR, École du Louvre

Madame Anik MEUNIER, examinatrice, Professeure titulaire en Sciences de l'éducation et Sciences de l'Information et de la Communication, Université du Québec à Montréal

Monsieur Gérard RÉGIMBEAU, président, Professeur en Sciences de l'Information et de la Communication, Université Paul Valéry, Montpellier 3

LERASS-MICS
115D route de Narbonne
BP 67701
31 077 Toulouse cedex 4

LERASS-CERIC
Université Paul-Valéry
Route de Mende
34 199 Montpellier cedex 5

TABLE DES ANNEXES

ANNEXE I. MUSÉE DES AUGUSTINS....2
I.I. Entretiens exploratoires avec l'équipe du musée....3
I.I.I. Entretien avec le directeur du musée et la responsable du Service des publics....3
I.I.II. Entretien avec le Service des publics : la responsable et les trois chargées de projets....22
I.I.III. Entretiens avec la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques....45
I.I.IV. Entretien avec la chargée de projets pour le jeune public....68
I.I.V. Entretien avec la chargée de projets pour le public étudiant....86
I.II. Programmation : support d'offres de médiation....104
I.III. Dispositif Parole Expression (apprentissage du français)....107
I.III.I. Réunion de préparation....107
I.III.II. Discours de médiation....115
I.IV. Dispositif France Alzheimer 31 (maladie d'Alzheimer) 116
I.IV.I. Réunion de préparation....116
I.IV.II. Entretien avec deux responsables bénévoles....127
I.IV.III. Entretien avec la bénévole chargée de la visite....145
I.IV.IV. Discours de médiation....165
I.IV.V. Livret de visite Alzheimer 31....167

ANNEXE II. MUSÉE DU LOUVRE-LENS....168
II.I. Entretien exploratoire avec la responsable du Service des publics....169
II.II. Programmation : support d'offres de médiation....187

ANNEXE III. MUSÉE DU LOUVRE....190
III.I. Entretiens avec l'équipe du musée....191
III.I.I. Parcours « Une histoire de l'accessibilité au musée du Louvre »....191
III.I.II. Entretien avec le chargé d'accessibilité....215
III.I.III. Entretien avec l'ancien chargé d'accessibilité....219
III.I.IV. Entretiens avec la chargée du champ social....240
III.II. Dispositif d'initiation à la médiation culturelle des relais du champ social....279
III.II.I. Entretien avec un relais de l'association Autremonde....279
III.II.II. Entretien avec un relais de l'association Compagnie des parents....289
III.II.III. Entretien avec un relais de l'association Secours populaire 295

ANNEXE IV. MUSÉE FABRE....303
IV.I. Entretien avec le responsable des publics spécifiques....304
IV.II. Entretien avec la médiatrice temporaire déficiente visuelle....328

ANNEXE V. MUSÉE DES BEAUX-ARTS DE MONTRÉAL....340
V.I. Entretien exploratoire avec le directeur de l'Éducation et du Mieux-être et la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires....341
V.II. Entretien avec le directeur de l'Éducation et du Mieux-être....346
V.III. Entretien avec la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires....352
V.IV. Entretien avec la responsable des programmes éducatifs pour le mieux-être....365
V.V. Entretien avec un médiateur....389
V.VI. Entretien avec une médiatrice....401
V.VII. Entretien avec une guide bénévole....411
V.VIII. Entretien avec l'art-thérapeute muséal....432

ANNEXE VI. TABLES....449
VI.I. Table du corpus de dispositifs de médiation....450
VI.II. Table des illustrations....451

ANNEXE I. MUSÉE DES AUGUSTINS

I.I. ENTRETIENS EXPLORATOIRES AVEC L'ÉQUIPE DU MUSÉE

I.I.I. ENTRETIEN AVEC LE DIRECTEUR DU MUSÉE ET LA RESPONSABLE DU SERVICE DES PUBLICS

Entretien exploratoire du 20 décembre 2016 (enregistrement retranscrit) avec le directeur du musée des Augustins (DM) et la responsable du Service des publics (RP).

Muriel Molinier : Je me présente rapidement, je suis doctorante en Sciences de l'Information et de la Communication et je débute ma thèse. Je m'intéresse aux publics en difficultés sociales, psychologiques et physiques et à ce qui est mis en place dans les musées pour améliorer ces problématiques. J'ai ciblé les musées des Beaux-Arts et donc j'aimerais intégrer le musée des Augustins à mon corpus, et notamment par rapport à des projets que j'ai pu trouver par mes recherches, je pense à « La femme qui fume » dont un film avait été extrait[1].

Directeur du musée : Votre enquête est nationale ou ?

MM : Internationale ! (rires). Je vais étudier le musée des Beaux-Arts de Montréal.

DM : D'accord. Et vous vous déplacerez sur place ?

MM : Oui, oui, oui. Ensuite, normalement le Louvre-Lens, pour l'instant j'ai ciblé ces trois là, mais ensuite en fonction des réponses que l'on m'apporte, j'élargis et je prospecte.

DM : Très honoré d'être avec le Louvre-Lens et Montréal.

MM : Et aussi j'ai pris connaissance récemment de votre nouveau projet de *L'Art de l'inclusion*. Donc je m'intéresse à tout ce qui pourrait être sur améliorer, au-delà d'une visite et d'une accessibilisation des collections, c'est vraiment travailler sur les problématiques des personnes, que ce soit médical ou social. Le sujet pour l'instant est assez large pour faire un tour d'horizon des projets assez originaux qui sont présentés par les musées.

Responsable du Service des publics : Le projet de *L'Art de l'inclusion*, c'est un projet qui est en train d'être lancé, donc c'est un peu compliqué, enfin peut-être que c'est un peu compliqué de l'analyser etc, parce que l'on est presque sur des avancées empiriques. On a réuni un groupe, un groupe mixte

1 Vidéo [en ligne] URL : https://www.youtube.com/watch?v=aBFXuj5dEmI. [consulté le 10 décembre 2016].

de jeunes, pour réfléchir ensemble avec un intervenant artistique, un slameur, Sebseb, sur la question de la radicalisation des jeunes, donc c'est un sujet qui est assez brûlant, un sujet d'actualité et c'est vrai que l'on est beaucoup sur l'expérimentation. Donc je ne sais pas quelle est votre méthodologie d'étude mais par exemple l'observation me paraît compliquée, tout simplement parce que le groupe est réduit et que l'on est vraiment au début, enfin on est sur le *work in progress* sur ce projet. On sait à peu près où on va et on a déjà quelques résultats. Je ne sais pas si vous avez eu l'occasion de voir le film, qui a été réalisé à cette occasion ?

MM : Oui, oui, oui.

RP : Vous l'avez trouvé sur les réseaux ?

MM : Enfin c'était l'extrait peut-être.

RP : Non c'est une petite vidéo de 5 minutes.

MM : Alors oui je l'ai vue.

RP : Elle a été réalisée justement pour être présentée au Musée des Beaux-Arts de Montréal, puisque j'en viens.

MM : Eh oui voilà ! C'est ce que je me suis dit, s'il faut elle y était[2].

RP : Tout à fait. Oui oui, le projet a été lancé dans ce sens-là. C'est vrai qu'il fait vraiment résonance à des réflexions que l'on mène depuis plusieurs années au musée des Augustins, avec tout simplement la création d'un poste spécifique sur ces projets-là. Et puis ce qui est intéressant pour nous c'est qu'à partir du moment que l'on a cette personne, que l'on a mis en place des moyens pour recevoir et accueillir les projets de ce type, les demandes se multiplient. Et les demandes deviennent de plus en plus précises. Et c'est vrai que souvent on reproche au musée de ne pas proposer de moyens et de ne pas s'intéresser à ces questions, en tous cas on se rend compte que quand on met en œuvre tout simplement la création d'un poste ou des missions spécifiques sur un poste précis, ce sont les associations, les institutions qui viennent à nous.

MM : Donc ce sont elles qui sont demandeuses de projets ?

RP : Dans le cadre de *L'Art de l'inclusion* c'est un peu différent parce que là c'est un projet qui vient entrer en résonance avec tout ça, mais sur les projets dont l'appellation que nous avons choisi c'est les publics du champ social, parce que c'est un public que l'on n'avait pas mis en œuvre jusque là, ce sont souvent les associations qui viennent à nous. C'est très rarement le cas inverse, on n'est pas en recherche de multiplier nos actions ou tout simplement la charge de travail, parce que c'est vrai que c'est souvent des demandes de moyens supplémentaires que l'on n'a pas forcément. Mais par contre, oui oui, c'est souvent les associations qui viennent à nous, les propositions des hôpitaux de jour, enfin les rendez-vous que l'on peut avoir, généralement la première entrée ce sont les associations. Après comme tous ces projets ce sont des projets montés en fonction des rencontres, on se rencontre à l'occasion dans une réunion Cultures du Cœur, on se rencontre parce que c'était le cas cette année, sur le dispositif Ville & Handicap qui a été mis en place par la ville de Toulouse. A l'occasion d'une visite des contacts sont pris, puis on prend rendez-vous et finalement ça permet de construire un projet. Mais en tout cas du côté du musée des Augustins, je ne peux pas parler pour toutes les institutions, ce n'est pas nous qui mettons forcément en œuvre une démarche. Et d'ailleurs c'est ce

2 Au forum *L'Art de l'inclusion* organisé par le MBAM le 10 décembre 2016.

qui a été un peu compliqué dans le projet de *L'Art de l'inclusion* puisque là on avait vraiment cette envie de répondre aux sollicitations du Musée des Beaux-Arts de Montréal, parce que c'est d'eux que vient déjà l'initiative. On a eu à la fois envie de participer à un projet FRAME[3], parce que ça fait partie du réseau FRAME. A la fois nous étions également intéressés par ces questions parce que ça faisait résonance avec des réflexions que l'on mène déjà depuis de nombreuses années pour les questions des publics, sur le développement des publics. Et puis ça permet également au musée des Augustins de s'inscrire dans une action plus large en termes de politique de la ville, au sein tout simplement du rôle d'un musée aujourd'hui dans la société et puis aussi de se mettre au fait de l'actualité. C'était vraiment l'occasion et là on est revenu vers nos partenaires qui étaient à un moment donné venus nous chercher, là c'est nous qui sommes allés les voir pour faire cette proposition, qui généralement répond également à leurs problématiques. Après, c'est vrai qu'il faut vraiment y aller tout doucement parce que sur des questions aussi épineuses et brûlantes, on a des gens qui sont sur le terrain tous les jours au quotidien qui vivent ça, pour qui c'est un engagement premier de toute l'année, c'est vraiment leur travail, je pense aux éducateurs, aux gens qui sont dans les associations sur ce que l'on appelle aujourd'hui les quartiers prioritaires. Donc bien sûr on ne va pas arriver avec nos gros sabots et dire « donnez-nous des moyens pour faire ce projet », non non. Au contraire, il faut vraiment que ça réponde aussi à des problématiques locales.

MM : Et vous pensez que ça peut s'étendre et accueillir plusieurs groupes de personnes ce projet, c'est le but ?

RP : Pour l'instant on est dans la construction du projet pilote et on souhaiterait en effet que ce projet puisse ensuite être construit de telle manière que d'autres partenaires, d'autres institutions culturelles puissent le construire, pourquoi pas de la même manière et du coup c'est vrai que ça rejoint un peu le dispositif *Musée en partage* mis en place par la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires au Musée des Beaux-Arts de Montréal. Mais là bien sûr c'est une autre échelle, mais en effet ce que nous souhaiterions c'est pouvoir mettre en place un projet pilote qui mette finalement en relation une institution culturelle et un partenaire qui est sur le terrain où se déroule telle ou telle problématique : une association, une MJC. Là pour l'instant on est fortement en contact avec les Maisons de la Jeunesse et de la Culture et puis les publics, les participants. De toute façon on est toujours sur les principes de la co-construction, on ne choisit pas la posture de donner des évidences, de mettre en place des choses, on construit ensemble, c'est pour ça que je vous disais que c'est peut-être un peu compliqué à étudier, on est sur le *work in progress.*

MM : Oui, je ne me centre pas forcément sur ce projet là, mais comme c'est le dernier j'en parle également. Vous me parliez du protocole, donc j'avais imaginé interroger la personne qui va être en charge du projet côté musée et ensuite la personne qui accompagne dans le projet, le professionnel qu'il soit de la santé, du social ou un extérieur autre. Et éventuellement, bon là par exemple là vous me dites que ça peut être délicat, mais observer les personnes en train de vivre le dispositif... de médiation. Enfin je ne sais pas, est-ce que pour vous ça reste de la médiation ?

RP : Oui tout à fait.

MM : Les œuvres restent quand même au centre ?

3 FRAME (*FRench American Museum Exchange*) est « une fédération de trente grands musées de France et d'Amérique du nord qui promeut la coopération culturelle dans un contexte d'échanges entre musées. FRAME encourage les partenariats entre ses musées membres afin d'organiser des expositions, de développer des programmes culturels innovants pour ses publics et de favoriser des échanges de professionnels parmi les équipes de ses musées. ». [en ligne] URL : http://www.framemuseums.org/fr/ [consulté le 10 décembre 2016].

RP : Ah oui oui toujours.

DM : Oui, c'est la condition *sine qua non*, on n'est pas un lieu comme un autre, on n'est pas un lieu de plus. Ce que l'on a à offrir, ce sont les œuvres, donc on n'est pas un prétexte effectivement. Ça c'est vraiment central. Sinon ça ne nous intéresserait pas, on n'irait pas. Et Montréal est tout à fait dans la même logique.

RP : Et puis dans ce type de projet, enfin dans tous les projets que nous mettons en œuvre, nous notre posture c'est nous sommes des professionnels du musée, de la médiation au musée, donc on ne remplace pas un éducateur, on ne se met pas à la place. D'ailleurs je voulais voir avec vous parce que j'ai repris votre présentation de thèse[4], si on pouvait discuter de la question de la thérapie muséale, parce que c'est un concept qui me paraît intéressant. Puisque justement, le Musée des Beaux-Arts de Montréal lui s'est positionné sur l'art-thérapie et vous vous parlez de thérapie muséale ?

MM : Le MBAM, je l'ai eu la semaine dernière au téléphone.

RP : Vous avez eu qui ?

MM : La responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires et le directeur par intérim de l'éducation et du mieux-être.

RP : D'accord.

MM : Donc, mon objectif justement c'est de dissocier l'art-thérapie d'autre chose. Parce que l'art-thérapie c'est vraiment créer quelque chose dans une construction thérapeutique et c'est produire une œuvre, donc, j'aimerai étudier tout ce qui est mis en place juste par la visite des musées, avec les œuvres elles-mêmes. Et donc, à Montréal, ils parlent de muséothérapie eux et d'accompagnement par l'art. Et c'est là où ils dissocient l'art-thérapie de l'accompagnement par l'art. Et donc on a discuté assez longuement autour de ça, et j'ai réussi à leur expliquer que je souhaitais vraiment essayer de le qualifier et c'est pour ça que je propose le terme de thérapie muséale, pour vraiment proposer un autre concept, qui se servirait vraiment des œuvres, sans ajouter une façon de récréer ou avec un art-thérapeute ou un nouveau thérapeute qui participerait à quelque chose de nouveau. Mais qui serait quand même de l'ordre de la thérapie, mais dans un dispositif justement à créer, caractériser, puis à essayer de généraliser. Et c'est pour ça que toutes ces expériences j'aimerai m'en servir pour pouvoir observer et pour essayer d'en créer des caractéristiques.

DM : Sans aller vers la véritable thérapie, il y a aussi une forme de lien social lié à la réminiscence, avec les personnes âgées. C'est-à-dire que l'on va de nouveau avoir une expérience avec un EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées), pour l'instant ça a été un peu fluctuant, un peu rapide, on avait eu une expérience d'une journée disons avec des caméras qui étaient placées dans le musée et qui diffusaient dans une maison de retraite. Donc ça, ça avait été très intéressant parce qu'il y avait un conférencier de la ville qui était venu montrer les différentes œuvres dans les salles et ça a éveillé des choses chez les pensionnaires qui connaissaient soit les œuvres pour y être allé il y a très très longtemps, soit les auteurs, les peintres, les grands peintres leur rappelaient des choses de leur jeunesse et tout ça, donc ça avait vraiment éveillé des choses. Et là de nouveau, on a un projet mais un peu plus à long terme avec un EHPAD et là je pense que sans parler tout de suite

4 Projet de thèse envoyé précédemment par mail.

de thérapie, c'est une expérience qui rejoint un peu les expériences d'associer des personnes âgées et des enfants, dans des établissements, de faire venir des animaux de compagnie, enfin on est un tout petit peu je trouve dans ce registre-là. C'est-à-dire de confronter peut-être une pratique du musée qui a pu être ancienne à des gens qui sont dans la difficulté de se mouvoir ou de se.... Je pense que là-dessus, on peut vous rejoindre là-dessus, ce n'est pas de l'art-thérapie dans le sens où ce n'est pas forcément des ateliers de pratique artistique, mais c'est le musée qui joue son rôle, parce qu'il a pu occuper une place dans la vie de ces personnes-là qui ne peuvent plus y aller.

RP : De toutes façons je pense que l'on n'est pas encore dans, même on n'a pas amené suffisamment d'expériences, enfin je ne sais pas, je ne sais pas pour quelles raisons, mais je crois que c'est encore difficile de séparer les deux parce que par exemple le musée des Beaux-Arts de Lille, je ne sais pas si vous connaissez ce projet sur l'autisme, eux ils se font vraiment accompagner d'art-thérapeutes, de pédopsychiatres, donc il y a vraiment tout un entourage scientifique, et là ils défendent pour le coup la personne qui est art-thérapeute dans ce projet. Je pense que c'est aussi parce que c'est elle et sa personnalité fait qu'elle accompagne vraiment les familles de ces enfants autistes et le fait qu'elle soit présente également en équipe avec le pédopsychiatre, ça permet aussi d'avoir quelques indicateurs et ces indicateurs sont tout à fait positifs. C'est-à-dire pour les enfants c'est plus qu'un apport de bien-être, on est vraiment sur recréer le lien social, des enfants qui ne communiquaient plus, qui se remettent à communiquer au sein des ateliers, avec l'art-thérapeute, enfin, il y a vraiment différentes distinctions. C'est pour ça que moi aujourd'hui, ma position, ma posture par rapport à ça et c'est pour ça que je voulais en discuter, je n'arrive pas tout à fait à décider encore si on est dans l'art-thérapie en effet, dans la thérapie particulière. Du coup nous on utilise plutôt le terme de bien-être au musée, tout à fait générique et que nous observons de toute façon depuis toujours dans les activités que l'on met en place, que ce soit dans les visites guidées traditionnelles ou dans les conférences que l'on peut mettre en place dans le musée depuis des dizaines d'années. Voilà tout ça c'est quand même de la médiation qui apporte du bien-être, du bien-être au public. Voilà sur l'art-thérapie.

MM : Après ce n'est pas que je sois contre l'art-thérapie, hein (rires).

RP : Oui c'est une science particulière, c'est particulier.

MM : Oui voilà, c'est juste qu'en observant certains dispositifs, je me suis rendue compte qu'il y avait des choses qui étaient plus ou moins incluses dans l'art-thérapie mais qui n'en étaient pas exactement par essence. Et donc quand vous parliez de la caméra dans la maison de retraite, ça me fait penser justement au musée du Louvre-Lens où le robot est intégré dans l'hôpital de Lens, et les patients avec un médiateur du musée du Louvre qui viennent, qui peuvent visiter le musée grâce au robot, ça fait partie...

RP : Il n'y a pas un musée allemand aussi qui faisait ça ?

MM : En Allemagne j'avais vu l'intégration avec des réfugiés par des réfugiés.

RP : Aux Pays-Bas pour le robot peut-être.

MM : Et aussi par rapport à Alzheimer, ça me fait penser comme vous parliez des personnes âgées, le musée des Beaux-Arts de Caen, ils ont fait pendant trois ans des expérimentations avec des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, qui visitaient, toujours la même visite, pour essayer de recréer des souvenirs parce qu'il y a un neuropsychologue qui a découvert qu'en fait on arrivait à reformer des souvenirs.

DM : Ça c'est pas mal. Alors le musée de Caen, on aura sans doute l'occasion de se rapprocher d'eux car il est quand même question que l'on fasse une exposition ensemble.

MM : Ah oui ?

DM : Donc ça aide quand même, ça aide aussi à ce que toutes les équipes se rencontrent. Plus que si on n'avait pas l'occasion de travailler ensemble sur un projet scientifique déjà d'exposition.

MM : Et oui parce que vous parliez du réseau FRAME, mais alors, il y a qui dedans exactement ?

RP : C'est un réseau de musées français et américains et il y a quinze musées français d'un côté, et quinze musées nord-américain de l'autre dont le MBAM. Et donc c'est un réseau qui existe depuis plus de quinze ans maintenant et qui a été élaboré pour faciliter les échanges scientifiques pour monter des expositions, pour les prêts d'œuvres etc... avec toujours depuis une quinzaine d'années, des projets pédagogiques, des projets éducatifs, qui ont été développés et là c'est vrai que la part devient de plus en plus importante pour les projets éducatifs et *L'Art de l'inclusion* est un de ces projets.

MM : Et donc il va être porté par plusieurs musées ?

RP : Alors au sein du réseau, le fonctionnement des projets mêmes d'exposition c'est de faciliter, c'est un réseau qui est facilitateur de rencontres, de projets. Mais il ne s'agit pas que les trente musées du réseau participent en même temps, ce serait beaucoup trop complexe et puis c'est un réseau qui pour l'instant n'a pas les moyens de, ce sont des partenaires, il n'y a pas de moyens supplémentaires qui sont apportés donc c'est très compliqué de tout faire à trente, déjà qu'à trois ce n'est pas simple ou à quatre. Mais non, c'est d'être facilitateur et du coup ça permet par exemple d'avoir une institution qui a un projet comme le MBAM un peu comme une locomotive qui emmènerait d'autres musées vers ces pratiques. C'est essentiellement un réseau d'échanges professionnel, de pratiques professionnelles, après c'est vrai que ça peut se traduire quand les volontés et les moyens sont là, par des projets innovants comme *L'Art de l'inclusion*. Mais il y d'autres projets sur les échanges linguistiques, il y a un projet qui a été lancé également, qui est très chouette, entre Williamstown et Strasbourg. La condition *sine qua non*, c'est qu'il y ait au moins un partenaire de chaque côté. Sur les questions de la violence à l'école et de la prévention. Ce qui est vraiment intéressant dans ce réseau c'est que l'on se confronte toujours à des différences culturelles de pays et donc tout simplement ce projet de *L'Art de l'inclusion*, le projet en tant que tel, lancé par le MBAM, c'est la lutte contre la radicalisation des jeunes musulmans. Une thématique que nous ne pouvons pas, nous dans notre République Française, reprendre en tant que telle, tout simplement parce que même si on le voulait on ne peut pas cibler les communautés musulmanes, elles n'existent pas en tant que telles, il n'y a pas de représentants, à part les représentants religieux. Et ce ne sont pas les représentants des citoyens. Donc il a fallu bien sûr réinterpréter le projet et sur la question du vivre ensemble et des thématiques qui nous concernent aujourd'hui du point de vue social et politique en France.

MM : D'accord. Et donc au niveau des projets du champ social, vous incluez aussi *L'Art de l'inclusion*, c'est dans le champ social ?

RP : Je ne sais pas (rires).

DM : Ça pourrait aussi, ce ne sont pas des milieux très favorisés en général.

RP : Non c'est vrai, enfin nous on est une petite équipe. Mais c'est vrai que voilà, tout le monde travaille sur les projets de manière transversale au sein du Service des publics et évidemment on communique avec l'équipe du musée, enfin on échange et on travaille ensemble. Après l'organisation du service fait qu'il faut des fiches de postes distinctes et on a la chance d'avoir pu créer un poste, le dernier poste au service, sur les questions du champ social parce que c'était notre priorité sur cette période. Enfin la priorité c'était donner sur l'accessibilité, et l'accessibilité bien sûr ça nous a ouvert sur ces questions-là. Après champ social ça nous a paru être la thématique, enfin le terme le plus large possible parce qu'il y a tout ce que l'on peut choisir. Public empêché, je sais que vous faites aussi une analyse, vous parlez de publics...

MM : Moi je dis fragilisés pour l'instant.

RP : Fragilisés, voilà. Ce qui n'est pas neutre, hein ! Fragilisés, ça suppose que l'on détermine la fragilité, laquelle, enfin.....

MM : Oui c'est ça, après il y a le côté temporaire.

DM : Oui.

RP : Oui, oui tout à fait.

MM : Non définitif.

RP : Mais moi par contre je crois beaucoup à la posture que vous reprenez dans votre introduction c'est vrai que l'on a mis beaucoup d'énergie à déterminer les publics à les définir et à choisir une terminologie qui ne correspond jamais tout à fait à la réalité. Alors que c'est plutôt le musée et l'institution vraiment qui change et qui doit s'adapter. Donc c'est plutôt dans ce sens-là que l'on avait choisi la terminologie « accessibilité » et ça allait bien puisque de toutes façons on est aussi dans des démarches d'accessibilité physique du bâtiment etc... Le champ social c'est parce que l'on a eu un partenaire très important, Cultures du Cœur, qui nous a amenés vers ces partenaires qui nous a permis d'aller à la rencontre des éducateurs, de discuter, de se rendre aussi accessibles, tout simplement. Non, mais moi je ne veux pas me fixer sur une terminologie parce que je sais que tout ça c'est en mouvance.

MM : Quand vous dites ça fait longtemps, ça fait plusieurs années avec Cultures du Cœur ?

DM : 4 ans

RP : Oui 4-5 ans.

DM : Quelque chose comme ça.

RP : 4 ans.

MM : D'accord. Et vous intervenez dans leurs formations, quand ils sont dans leurs systèmes de formation ?

RP : C'est-à-dire que quand ils réunissent les éducateurs pour des bilans, ils invitent les structures

qui ont participé à des projets à venir présenter également les projets qui ont été réalisés ou tout simplement les ressources, le musée en tant que ressource.

MM : D'accord

DM : Ce qui est très important c'est déjà d'exister, de se faire connaître parce que l'on pourrait ne pas être du tout connu de ces gens-là. C'est absolument incroyable le nombre de gens qui ne connaissent pas notre existence ou qui ne savent pas ce que l'on fait. C'est-à-dire que dans une ville comme Toulouse c'est quand même assez sidérant de voir à quel point on a encore du boulot à faire. Pourtant on le fait depuis des années, on augmente le chiffre de fréquentation régulièrement, on est un peu reconnu sur un certain nombre d'actions, mais malgré tout ce qu'il reste à faire est fantastique. On a une marge de progression énorme. Après le musée et les équipes ne sont pas extensibles mais on a une marge de progression très importante.

RP : Oui on avance à petits pas de toute façon.

MM : Et ça fait combien d'années que vous vous préoccupez de ces questions ?

RP : C'est vrai que l'existence d'un Service des publics peut aider déjà depuis 2002. Mais avant il y avait quand même des actions qui étaient mises en œuvre auprès du public handicapé. Les actions et les terminologies ont un peu évolué, on a beaucoup travaillé un temps par typologies de public mais même en cloisonnant les publics, pas de manière volontaire, tout simplement parce que l'on avait mis une action en place dans ce sens. Donc il y avait la visite pour les personnes déficientes visuelles le mardi à 18h, et puis celle pour... (rires) mais c'était aussi une façon d'avancer pour nous et en fait on a un peu inversé les tendances quand on a réfléchi beaucoup à l'accessibilité du musée et à la mixité des publics, à l'enrichissement mutuel sur la mixité. Et du coup, ce sont ces réflexions qui nous ont plutôt menés à inverser le point de vue en se disant « on va aller chercher ceux qui ne viennent pas », plutôt en s'interrogeant nous sur la qualification de musée et de l'institution pour qu'elle se rende accessible au plus grand nombre. Mais bon, ce sont des choses qui sont en cours. C'est en train de se faire et on n'a malheureusement pas les moyens tous les ans d'étudier finement les catégories de publics qui viennent parce que là si on est en augmentation des publics, nous on a l'intime conviction que l'on est sur un développement des publics c'est-à-dire que la sociologie évolue mais il nous faudrait vraiment les moyens, des moyens pour pouvoir le vérifier. Et le poste créé au Service des publics, rassemble les études et les demandes pour avoir cet apport de connaissances et maîtriser mieux les projets. Il y a aussi la dimension connaissance des publics et évaluation et ce poste va être étendu maintenant à la direction des musées.

DM : On a des outils statistiques pas très fiables et pas très bien utilisés. Et puis il faudrait systématiquement avoir de véritables enquêtes, bien pensées en amont. Or ça, c'est toujours ce qui vient en dernier, quand on a des queues de budget, malheureusement je l'avoue c'est la réalité.

RP : On a pu le faire sur les expositions mais ce sont aussi des dispositifs particuliers, une exposition ce n'est pas l'institution en tant que telle. C'est d'ailleurs ce que l'on essaye de faire car vous êtes quand même dans une structure de communication. En termes de communication, en termes d'image du musée, ce que nous on souhaiterait c'est que ces projets, ces actions puissent aussi bénéficier à ce qu'est l'institution intrinsèquement. Si tout un chacun pouvait imaginer qu'un musée des beaux-arts, ce n'est pas ce que l'on imagine pour l'instant quelque chose qui est réservé à une élite avec une connaissance préalable etc... mais qu'au contraire c'est un lieu où l'on peut vraiment venir chercher des ressources propres et que chacun peut venir trouver du bien-être à son niveau, peut-être que dans quelques années ça aura évolué dans ce sens. Et en fait, c'est aussi pour

ça que maintenant j'évite le cloisonnement. Je parlais du champ social parce que c'est les fiches de poste de mon service mais on est toutes investies, nous sommes que des filles, on est toutes investies dans ces questions, à notre niveau. Sur le projet *L'Art de l'inclusion*, l'inclusion sociale c'est quelque chose qui maintenant fait, crée des petits aussi parce que ma collègue qui s'occupe du jeune public va s'investir dans un projet avec un CLAÉ (Centres de Loisirs Associés à l'École) qui relève aussi de *L'Art de l'inclusion* puisque c'est un CLAÉ qui est dans une école en marge d'un quartier prioritaire, alors est-ce que c'est pour cette raison ou pas, mais en tout cas qui accueille beaucoup d'enfants primo-arrivants, des familles primo-arrivantes, et donc on va pouvoir enclencher comme ça un projet dans ce sens.

MM : A combien vous estimez le nombre de projets en cours ?

RP : Il faudrait que je fasse le point avec la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques parce qu'elle a bien travaillé et qu'elle a beaucoup de rendez-vous... euh je ne sais pas entre 15 et 20. Après il y a des choses qui se sont arrêtées mais qui continuent sous une autre forme...

MM : Et vous pensez que ça peut être généralisable à d'autres musées, ce sont des choses que tout le monde pourrait faire ou devrait faire ?

DM : On ne peut pas s'exprimer pour les autres musées, ce sont quand même des choix d'établissements et puis je pense que toute collection sur un territoire peut être possible pour des expérimentations ou pour des rencontres et tout ça. Après, ça demande une volonté, ça demande du personnel, ça demande un intérêt de la part des responsables. Donc ça ne peut pas se faire comme ça à la demande, il faut un investissement personnel de la part des équipes.

RP : Ah oui c'est sûr c'est un investissement personnel parce que l'on va sur des terrains pour lesquels au départ ce n'est pas du tout notre champ de connaissance ou de compétence. Donc il faut aussi y aller de manière très modeste et savoir, il faut toujours être clair au niveau de sa posture, la posture c'est « on est des professionnels des musées », on ne va certainement pas faire de la thérapie, on ne va certainement pas faire tout ce qui concerne les éducateurs et les gens qui encadrent les personnes ou le public. Donc faut déjà être clair par rapport à ça, par contre c'est certain que dans le cadre de ces projets et à force d'en faire, il y a une montée en compétences des équipes sur ces questions, et c'est pour ça qu'ensuite, les institutions, les associations nous identifient et nous reconnaissent aussi avec ces compétences-là. Mais c'est pour ça que l'on est vraiment sur de la co-création, c'est ça qui est intéressant. Après il faut savoir aller dans des terrains où on ne maîtrise pas forcément ni les sujets, ni les problématiques parce que sur les jeunes des quartiers prioritaires aujourd'hui ce sont des problématiques qui peuvent être extrêmement lourdes et forcément il faut s'appuyer sur des gens qui sont sur le terrain, éducateurs, associations. C'est vrai que quand on arrive dans le musée on nous regarde avec certains a priori donc tout ça ce sont vraiment des démarches qu'il faut pouvoir engager en effet. Après ce n'est pas forcément le but de tous les musées des beaux-arts d'être dans ces actions-là. Souvent au niveau des responsables et des décideurs on va dire, les institution muséales c'est souvent des chiffres de fréquentation. C'est plus rarement des catégories sociales et des... Il faut aussi trouver l'équilibre entre les deux. Il ne faut jamais pour autant, car ces projets sont très chronophages, il ne faut pas laisser de côté pour autant ce qu'est le musée, une programmation culturelle, une offre, des conférences, des visites, et des activités de qualité, il faut vraiment savoir manier les deux. Et franchement là c'est une question de moyens, du personnel.

DM : C'est vrai que l'on ne peut pas non plus faire basculer entièrement dans le champ de l'expérimentation sociale ou oublier un petit peu le côté Histoire de l'art et scientifique. C'est-à-dire

que j'ai même senti à l'intérieur de l'équipe de Lille, chez certains assistants de conservation, des critiques sur le fait que finalement on à l'impression par moment que les Ducks ou Titeuf[5] prennent le dessus sur une programmation scientifique. Alors c'est sûr que ça fait venir énormément de monde sans aucune discrimination que de présenter Titeuf au musée, que de présenter les Ducks au musée, c'est très sympa, mais du coup il faut en face mettre une programmation culturelle scientifique importante. Alors c'est sûr qu'avec l'exposition Jean-François Millet, il y aura une grande exposition scientifique et spectaculaire, mais parfois sur certaines années à Lille-même ils sont peut-être allés que unilatéralement dans cette voie-là, ce qui plaît tout à fait aussi à Martine Aubry, ce qui booste le chiffre de fréquentation il n'y a aucun doute là-dessus. Mais moi j'aime bien quand on arrive a maintenir un équilibre entre le scientifique et l'ouverture, l'expérimentation, pour moi il faut vraiment les deux. Et il ne faut pas avoir un diktat, ou en termes de fréquentation ou en termes de d'intention politique derrière. L'expérimentation est plus intéressante quand on est libre.

RP : Il faut maintenir un niveau d'exigence important. Ça c'est l'erreur, ce n'est pas parce que l'on fait de la démocratisation culturelle qu'il faut tirer vers le bas. Il faut tirer vers le haut et toujours plus. C'est l'équilibre à trouver et c'est vrai que ça, ça demande aussi plus que des compétences, ça demande aussi l'expérience je crois. De pouvoir le faire, de maintenir un niveau d'exigence dans le cadre de projets qui ont pour vocation une ouverture à des personnes qui ne viennent pas forcément au musée. Et c'est vrai qu'il faut défendre ça, en effet, il faut défendre cette qualité.

DM : On n'est pas dans la démarche « bébés animaux »[6], on peut dire ça comme ça. Pourquoi pas faire « bébés animaux » à partir du moment où on fait quelques mois après une exposition super intelligente sur la paléontologie, sur le vivant, très bien. Mais faire que ce genre de trucs à mon avis ça va pour un centre d'interprétation mais pas pour un musée. Pour moi c'est quand même important à dire. On n'est pas dans cette logique-là nous, et pourtant on se préoccupe du public.

MM : Oui il faut garder une exigence.

DM : Oui et c'est aussi respecter le public que de parier sur son intelligence.

RP : Tout à fait, tout à fait. Même sur des publics qui ne pratiquent pas les visites au musée, il y a des choses à apprendre et nous dans ces projets-là, on apprend autant que les personnes. Et d'ailleurs dans le projet de *L'Art de l'inclusion* on est vraiment sur la même posture puisque la problématique qui a été, enfin l'angle d'attaque qui a été choisi de manière absolument pas neutre par l'intervenant artistique et slameur c'est la religion, le religieux et la foi, la croyance, enfin tout ce champ lexical. Donc ce sont des choses qui peuvent mettre mal à l'aise et d'ailleurs qui nous ont vraiment demandé à réfléchir en équipe pour l'aborder avec des jeunes et finalement c'est intéressant parce que l'on arrive tous un petit peu au même niveau sur ces questions. Nous on connaît les collections et c'est vrai que dans les projets par exemple pour les classes, évidemment on ne va pas parler de la religion aux enfants, on parle des œuvres en tant que, par l'Histoire de l'art, par l'histoire plutôt. Et du coup c'est intéressant de se retrouver au même niveau mais avec des points de vue et des compétences différentes à échanger. Et c'est vrai que là dans ce projet, je souhaiterais vraiment qu'il puisse avancer après, mais là où il en est, les jeunes qui ont participé, les quelques participants du projet nous ont apporté autant que nous avons pu leur apporter, leur donner. Ça c'est intéressant, de ne pas être dans... ça reprend... moi j'aime beaucoup les relations au Québec parce qu'elles sont vraiment horizontales, il y a beaucoup moins de verticalité que l'on peut

5 Au musée des beaux-arts de Lille, OPEN MUSEUM est une invitation donnée chaque printemps à de grands créateurs à établir un dialogue avec les œuvres et les espaces du musée : édition 2015 avec les artistes du collectif allemand interDuck et 2016 avec Zep.

6 En référence à l'exposition du Muséum de Toulouse.

avoir en France dans les relations sociales de manière générale. Et ça serait vraiment un objectif et quelque chose d'intéressant, de viser ça aussi au sein du musée. C'est-à-dire que ce n'est pas forcément parce que l'on travaille au musée et que l'on est le musée que l'on sait, que vous vous venez apprendre. Ça fait longtemps que l'on a vraiment abandonné ces questions simplement de didactique, de pédagogie pure, mais que le public peut nous apprendre. C'est pour ça aussi que dans les expositions on leur permet aussi de s'exprimer, on souhaiterait restituer cette parole mais ce n'est pas toujours facile de le faire. Que ce soit vraiment un aller-retour.

MM : Et au niveau des expériences desquelles vous vous inspirez à part Montréal, vous avez d'autres choses en tête, sur tous ces projets ?

RP : D'autres musées par exemple ?

MM : Oui ou...

RP : Eh bien vous avez cité Montpellier[7]. Je suis depuis de nombreuses années le projet qu'ils ont fait avec les personnes sous main de justice, avec la prison, je ne sais plus laquelle...

DM : Villeneuve-lès-Maguelone exactement.

RP : Un projet sur le long court très intéressant aussi sur leur musée, comment on en parle à l'extérieur etc... Et après, c'est sûr que le MBAM c'est difficile de ne pas le suivre comme un exemple bien sûr. Le *Musée en partage* c'est un magnifique exemple à suivre mais tout simplement même pour nos petits projets parce que ce qui est intéressant c'est... Ils ont 450 projets par an. (rires)

MM : (rires)

DM : Mais ils ont combien de volontaires (rires).

RP : 800 je crois, un chiffre hallucinant.

DM : On n'est pas comparable.

RP : Non, mais *Musée en partage* c'est tout simplement cadrer et mettre en place un dispositif d'un projet avec une rencontre avec le musée, on détermine les objectifs ensemble : c'est quelque chose que l'on fait évidemment, sans le savoir, mais ça cadre ces projets-là. La différence, ce n'est pas une différence mais ce qui est intéressant dans les projets *Musée en partage* c'est qu'une des finalités c'est la visibilité : ils ont un espace d'exposition, ils ont les moyens de faire un suivi documentaire, photographique de tous ces projets. Et c'est vrai que la visibilité quand on s'engage dans un projet, il faut pouvoir avoir une finalité ensemble, la déterminer ensemble. Et la finalité de la visibilité, eux ils peuvent la mettre en œuvre et nous ce n'est pas le cas. On ne pourra jamais proposer ici une exposition de ces projets-là, comme ça, enfin en tant que tel. On l'a déjà fait mais c'est assez compliqué, on n'a pas les moyens.

DM : On n'a pas eu deux nouveaux pavillons en 5 ans (rires).

MM : (rires)

RP : C'est ça il n'y a plus qu'à chercher un terrain.

7 Dans notre projet de thèse envoyé au musée.

DM : Le cloître est assez vide, non ?

MM : (rires)

RP : (rires)

DM : Et puis non mais après, on peut aussi pousser et être un peu fier aussi parce qu'il y a des domaines où on a été considéré comme un peu pionnier donc par exemple la politique envers les publics étudiants, on est intervenu on a été invité à Rennes présenter ce que l'on faisait parce que ça ne ce faisait pas beaucoup en France : avec toutes les visites-conversations, un certain nombre de choses. Je pense qu'il y a un certain nombre de choses que l'on fait bien et qui sont reconnues.

RP : Les dispositifs de médiation dans l'exposition aussi.

DM : Et puis aussi le dispositif d'aide à la visite *Les 20 chefs-d'œuvre du musée*, cette application également en LSF c'est quelque chose qui aussi a été récompensée, on a eu un prix, c'était un peu nouveau aussi, on a été parmi les premiers à le faire.

RP : La malle de visite aussi, la malle de découverte qui a reçu une distinction par l'ICOM (Conseil international des musées).

DM : Quand on fait des trucs qui sont récompensés il faut le dire aussi (rires).

MM : Moi j'avais adoré, mais c'est hors sujet, la *Nuit du rêve*. C'était fabuleux, je crois que j'y suis restée 6h, incroyable !

RP : Oui ça c'est vraiment quelque chose dont je suis assez fière parce que là pour le coup la parole des visiteurs a vraiment été restituée et c'est comme ça que l'on souhaitait le faire dès le départ, on a pu le mettre en œuvre et toujours grâce à des partenaires ça ne vient pas tout seul non plus mais on a eu un beau partenariat.

MM : Et d'ailleurs il y avait Sebseb[8].

RP : Oui tout à fait en introduction.

DM : On va refaire ça un petit peu, en version différente.

RP : Oui la *Nuit des Cours*. Sur le même format sauf que ce sera vraiment en lien avec *L'Art de l'inclusion* avec les participants du projet. Ça fait partie d'une des finalités du projet, la finalité étant de réaliser un clip musical.

MM : D'accord.

RP : Et le travail de 2017, ça va être d'aller chercher les sous (rires). Parce que l'on a épuisé nos réserves, on a été accompagné par le Ministère de la Culture et FRAME sur ce projet.

DM : On pourra vendre des gâteaux dans le musée...

8 Le slameur, animateur du projet de *L'Art de l'inclusion*.

MM : (rires).

RP : (rires).

MM : Eh bien je pense que j'ai fait un peu le tour...

RP : La problématique en tant que telle de votre recherche c'est questionner l'institution muséale ou questionner la thérapie par le côté plutôt des associations, des partenaires qui vont mettre en œuvre ces projets ?

MM : C'est de questionner le dispositif de médiation, en fait.

RP : En tant que tel.

MM : Oui, ce n'est pas forcément le musée c'est la médiation, c'est ce qu'il va y avoir entre le public et le musée.

RP : D'accord.

MM : Et est-ce que dans le cadre-là, ça va au-delà de l'Histoire de l'art, ça s'éloigne beaucoup, comme on le disait est-ce que l'on reste vraiment proche de l'œuvre ou est-ce que vraiment y a quelque chose en plus qui se rajoute et qui prend le dessus.

RP : D'accord.

MM : C'est toute cette mesure-là.

RP : Oui ce que vous disiez là dans votre écrit, ce que le public apprend.

MM : Oui, c'est vraiment les professionnels qui alimentent cette médiation pour le public.

RP : D'accord.

MM : Voilà je que je peux vous en dire, c'est assez clair ? (rires)

RP : Oui, enfin pour moi ça mériterait d'être clarifié parce que cette notion d'apprentissage m'interroge, est-ce que le public vient apprendre quelque chose ou est-ce qu'il vient mener une expérience, à mon avis c'est entre les deux (rires). Je pense que ça aussi c'est quelque chose qui est en train peut-être de changer, d'évoluer.

DM : Je pense qu'il n'y a qu'à l'Éducation Nationale et encore pas partout (rires), que l'on imagine que l'on vienne strictement apprendre. Mais peut-être que certains au Rectorat pensent encore que les enfants viennent, que le musée est un lieu d'apprentissage. On a dépassé ça.

RP : Et certains musées aussi d'ailleurs, parce que je pense que c'est de moins en moins le cas, mais souvent les propositions, dans l'offre au public scolaire, il y a une offre qui colle complètement avec le programme scolaire. Ça c'est vraiment quelque chose que nous on a fait le choix d'absolument se détacher de ça. Et d'avoir la particularité de, nous on s'appuie d'abord sur les collections et sur les œuvres, et c'est aux professionnels de l'enseignement et de l'éducation de venir illustrer leur cours etc... leur travail et leur programme comme un menu que nous on leur propose.

DM : Ce que fait très bien notre enseignant détaché. C'est-à-dire que lui il part de nos projets et après il fait une sorte de vade-mecum pour ses collègues profs et pour le Rectorat où il dit « Si vous voulez traiter cette question-là, je crois que là on a une porte d'entrée sympa avec ça, ça et ça ». Mais après, c'est une possibilité. Après on peut aller plus loin et heureusement on le fait.

MM : Après, ce terme c'est suite à mon mémoire où j'ai travaillé sur la *Nuit européenne des musées*, et donc je questionnais un peu la spectacularisation des œuvres et donc je me disais est-ce que l'on apprend, qu'est-ce que le public apprend quelque chose au-delà d'être émerveillé etc...

DM : alors oui et non (rires).

MM : (rires).

RP : (rires).

DM : Quand on a invité *La Petite*[9] et qu'il y a eu un DJ catalan dans l'église, alors c'est vrai que ça swinguait que ça ne ressemblait pas au musée traditionnel. Mais en même temps pendant tout le déroulé, il y a eu de manière continue des gens qui visitaient le musée sereinement. Donc il n'y avait pas que des gens qui swinguaient, il y avait vraiment de tout. Et je pense que ceux qui a un moment dansaient sont allés voir les collections aussi et ça c'est important.

MM : Mais c'est vrai que même la *Nuit Réseau-Culture*[10] enfin moi j'y étais, et il y avait des gens...

RP : Mais vous assistez à toutes nos activités !

MM : Non pas toutes ! (rires).

DM : C'est *Clutch*[11] ça ?

RP : Non c'était avec notre partenaire *Réseau-Culture*. C'était un peu nouveau pour nous et à la différence de grands événements comme *Clutchorama* etc... on avait vraiment un public très mixte, on se serait cru un peu sur une sorte de marché nocturne. Vraiment j'ai senti cette différente justement pare que on avait ce partenariat-là.

MM : C'est vrai que c'était un public différent.

RP : C'est vrai que l'on sent ça parce que l'on est des professionnels des musées, mais il n'y a pas d'indicateurs vraiment si ce n'est que le partenaire avec lequel on a mis en place le projet. Là c'est pareil on est un peu sur le co-soutien, la co-création. Nous on a eu envie de soutenir ce partenaire car il a une ambition de travailler sur les quartiers prioritaires avec des publics qui ne sont pas forcément ceux qui viennent au musée, de vraiment l'aider à mettre en réseau les institutions culturelles et les associations, c'est quelque chose qui nous intéresse aussi. Ils ont aussi des

9 Structure culturelle Toulousaine qui promeut la jeune création contemporaine et qui propose des soirées spéciales avec des concerts électro dans les musées toulousains.

10 Soirée de lancement du site internet du collectif Réseau-Culture qui met en relation tous les acteurs culturels du département de la Haute-Garonne.

11 Magazine & agenda culturel toulousain et qui organise des soirées mensuelles (*Clutchorama*) dans des lieux emblématiques toulousains.

technologies, là ce n'est pas vraiment votre champ de recherche peut-être, mais ils ont des moyens de diffusion un peu différents tout simplement ils ont tracté, ils ont mis des affiches alors qu'aujourd'hui on est sur Twitter on est sur les réseaux sociaux sur tout ce qui est numérique et tout ça. Eux ils ont fait le choix, tout simplement parce qu'ils n'avaient pas les moyens de faire autrement, d'être un peu sur les réseaux mais beaucoup sur le terrain, de travailler avec les commerçants, de travailler avec les partenaires etc... Et du coup on a touché un public très large, ça a été largement diffusé, l'événement était vraiment bien connu, bien identifié par un grand nombre de personnes. J'ai moi-même dans mon entourage amical beaucoup d'amis qui ont eu l'information mais vraiment par d'autres réseaux que le mien. Donc c'était intéressant et du coup je pense que ça a donné en effet un événement différent.

MM : Oui c'est vrai. Et c'est vrai qu'à ce moment-là, il y avait des gens partout, partout dans les salles.

DM : C'est l'impression que donne le musée à chaque fois que l'on fait quelque chose d'un peu différent c'est effectivement des foules très diverses, très jeunes, ça va un peu à l'encontre de ce que l'on imagine sur notre public habituel mais je pense que l'on le croise de plus en plus. Même je trouve que notre dernier vernissage faisait beaucoup moins vieux croûtons.

MM : (rires).

RP : (rires) Tu as raison je l'ai souligné aussi.

DM : Il faut dire aussi que les officiels étaient un petit peu empêché parce que... le public empêché là c'était les officiels.

MM : (rires)

DM : Parce qu'il y avait pleins d'autres événements et il y avait la journée à la Région et il y avait en plus un gros soucis sur la rocade, donc ça ne facilite pas. Et du coup on a eu l'impression d'avoir autant nos partenaires et ces gens-là qui venaient, plutôt que les officiels qui finalement viennent parce que c'est là. Et du coup ça renouvelait un peu. Donc voilà, il y a des évolutions et heureusement. Et notre public se renouvelle parce que c'est une année qui a été très mauvaise pour les musées et nous on est quand même à + 15 ou + 20.

RP : Ça c'est vraiment un champ de recherche hyper intéressant, c'est-à-dire que là on est dans un contexte où tous les musées parisiens, les grosses institutions sont en alerte parce que ce sont des institutions qui basent leur fréquentation sur le public touristique, donc là il y a une grosse grosse baisse de fréquentation sur les institutions parisiennes, comme Versailles, Orsay. Orsay a connu une grosse grosse baisse.

DM : Ah oui tout à fait, non mais le Louvre c'est terrible.

RP : Le Louvre aussi, et inversement, et je me demande même si ce n'est pas inversement proportionnel, les musées qui sont en région avec vraiment un public local etc... sont en augmentation alors que l'on est en alerte. Il y a aussi, c'est des choses qui sont étudiées ça je crois, quand on perd un peu les repères, de sécurité etc... ce sont des valeurs refuges et je pense que le musée en fait partie. Franchement je suis persuadée qu'il y a quelque chose à étudier de cet ordre-là. Et c'est vrai que moi je me suis retrouvée dans des colloques ou des réunions parisiennes où tout le monde était effondré parce que « c'est vraiment une année terrible en termes de fréquentation », et

nous on se regardait entre musées de région...

DM : (rires).

RP : On comprenait bien sûr, mais...

MM : Vous disiez 15% ?

DM : Eh oui parce que l'année dernière on était à 127 000 et là avant même, avant fin novembre, on a encore tout le mois de décembre avec une ouverture d'exposition quand même, on était à 134 000 et des brouettes fin novembre. Donc je pense que 140 000 n'est pas du tout illusoire même on sera peut-être un peu au-dessus. Donc c'est plutôt pas mal. Déjà les 700-800 du vernissage plus la fréquentation, oui je pense que l'on ne sera pas mal. Après, on n'est pas sur le chiffre, on est bien d'accord.

MM : Oui oui, bien sûr.

DM : Mais bon, malgré tout...

RP : Il faut l'être un peu, parce que c'est comme ça aussi que les musées sont plus ou moins classés...

DM : Oui bien sûr.

RP : … définis. Et du coup vu que c'est de la médiation entre le public et l'œuvre d'art, vous allez regarder les œuvres d'art sous quel angle ? Vraiment par le biais de la médiation c'est ça ?

MM : C'est vraiment le dispositif, ce que va en dire l'intervenant. C'est vrai, je ne me suis pas encore posée la question de peut-être présenter l'œuvre...

RP : Je vous dis ça parce que nous en tout cas dans les projets pour le public, enfin on sait maintenant que l'œuvre d'art elle est multimodale, n'importe quelle œuvre de notre collection peut être un support pour tous les types de médiation que l'on peut mettre en place et parfois même on ne les choisit pas, c'est le public qui les choisit. Dans la plupart des projets d'ailleurs. C'était le cas pour « La femme qui fume » c'était vraiment les participantes, les femmes à qui on a proposé le projet et qui s'y sont engagées avec l'association Clémence Isaure, qui ont rencontré l'œuvre, et ça franchement cette dimension émotionnelle et sensitive on ne peut pas, enfin c'est différent que de faire des choix. Avec les jeunes sur *L'Art de l'inclusion*, on a fait des choix d'espaces, l'église évidemment parce que là, la foi et la croyance s'y exprime aussi à travers les œuvres d'art mais on fait souvent le choix de la rencontre entre le visiteur et l'œuvre. Et ça c'est quelque chose qui est difficile à évaluer, à quantifier, même à nommer. Parfois ça peut être différencier aussi en fonction du moment, en fonction de l'état d'esprit dans lequel on est.

DM : Mais ce qui est important, je reprendrais les termes de Walter Benjamin, c'est vraiment l'œuvre d'art originale avec son aura, et rien ne remplace ça. C'est-à-dire que pour ça on ne peut pas être dans les reproductions, dans les fac-similés, si ces femmes ont été frappées, émues, bouleversées par *Dans le bleu* (tableau d'Amélie Beaury-Saurel), donc la femme qui fume, c'est parce que cette œuvre a en soi une force de symbole et qu'en plus elle dit beaucoup de choses sur la condition féminine, sur la condition d'artiste... donc c'est ça qui compte, sur la rêverie, sur le temps qui passe... Enfin on peut la prendre à tous points de vue. Mais c'est parce que c'est une œuvre d'art

forte et originale. Et donc elle a une puissance qui n'a pas été détériorée par la reproduction. Pour moi c'est ça l'œuvre d'art.

MM : Oui.

RP : C'est intéressant parce que ça aussi ça interroge l'institution muséale c'est-à-dire les musées ils existent aussi pour ça parce que l'on a aussi des scientifiques qui ont fait des choix d'œuvres scientifiquement et finalement on se rend compte que le chef-d'œuvre ce n'est pas que ça aussi, il doit y avoir des raisons scientifiques de faire des choix pour construire la collection d'un musée, historique enfin il y a tout une dimension, mais finalement ces chefs-d'œuvre ce sont des chefs-d'œuvre aussi pour ça.

DM : Parce que ça nous parle tout simplement.

MM : Et par exemple au Louvre-Lens, cette dimension par l'intermédiaire d'un robot ça éloigne de l'œuvre pour vous ?

RP : On n'est pas face à l'œuvre originale.

MM : Il y a le robot et le médiateur du Louvre quand même dans la chambre avec le patient de l'hôpital.

RP : Ils n'ont pas fait le choix de reproduction, de bonne qualité.

MM : Non ils n'ont pas fait de reproductions.

RP : J'ai lu des choses sur ce robot mais aux Pays-Bas, je ne sais plus dans quel musée, c'est vraiment intéressant parce que du coup on peut choisir un angle, la regarder différemment, regarder un détail, s'éloigner etc... Alors que bon j'imagine que quand on a un aplat en 2D, ce n'est pas la même expérience.

DM : Mais le Louvre-Lens, quelque part ce n'est peut-être pas un musée originel, donc quelque part il y a peut-être ce défaut fondamental c'est-à-dire que moi je l'ai critiqué ce projet au début, je n'ai pas vu le musée réalisé aujourd'hui peut-être que ça me permettrait de revenir sur cette critique.

RP : Sur la Galerie du temps ?

DM : Voilà, parce que pour moi le Louvre ne peut être qu'à Paris parce que le Louvre c'est un musée qui vaut pour le monde entier, parce que c'est depuis les rois de France un lieu où on a décidé qu'il y aurait les chefs-d'œuvre de l'humanité. Après c'est un peu grandiloquent tout ce que l'on veut mais quelque part j'ai la même impression au *Metropolitan Museum*, j'ai la même impression, à des moments on a décidé que ça allait être là et que l'on s'adressait non pas aux parisiens mais à l'humanité. Et quelque part le musée de Lens moi ce qui me gêne, c'est qu'il y a à Arras, c'est qu'il y a à Douaix, c'est qu'il y a à partout des musées qui sont là depuis très longtemps et qui sont là, à la fois parce que l'on y voit la peinture du Nord, la peinture de la Flandre, et ce sont des musées qui ont été créés dans des contextes, municipaux, fierté de son patrimoine et tout. Et quelque part je trouve que ces musées sont des musées prestigieux, des musées de terroir et je ne comprends pas trop que l'on soit allé chercher un peu la marque Louvre, dans un esprit un petit peu condescendent quand même, parce que l'idée « oui ces gens, ces pauvres personnes, ils n'ont que les mines de charbon, ils n'ont que le foot, on va leur amener de la culture ». Alors que ce n'était pas vrai, ils

avaient le plus grand réseau de musées de France déjà. Quelque part je trouve que l'on a fait ça pour des raisons politiques. Alors après c'est peut-être bien fait, après c'est dans une architecture remarquable, c'est sûr que ça va donner un peu d'emploi juste autour il y a quelques hôtels qui ont ouvert et quelques restaurants mais moi je ne vois pas ça comme une... Alors c'est moins nul qu'Abu Dhabi, Abu Dhabi c'est vraiment, on est allé servir la respectabilité à des cheikhs, vraiment un chèque en blanc que l'on a fait. Je ne suis pas du tout d'accord, mais bon, Louvre-Lens au moins on peut dire que quelque part c'est une circulation interne à la France, que l'on peut peut-être montrer des choses qui sont en réserve et tout ça. Mais bon voilà quand après le Louvre ne me prête pas de tableaux parce qu'ils doivent en envoyer à Lens, ils doivent en envoyer à Abu Dhabi, ils doivent en envoyer à Atlanta[12], quelque par ça me gonfle, on n'a plus cette relation Louvre / grands musées en région qui était naturelle.

RP : Ce qui est à questionner là, c'est est-ce qu'un musée c'est une marque tout simplement.

DM : Ah là oui.

RP : C'est un choix qui a été fait à un moment donné de créer la marque Louvre alors qu'en effet c'est avant tout une institution, ça fait partie de l'histoire fondamentale de l'Histoire de l'art, c'est assez particulier en effet. C'est de la communication (rires).

MM : Oui (rires).

DM : Beaucoup de nos collègues américains et anglais ont dit « Oh non, pas le Louvre, ils ne vont pas s'y mettre aussi » parce que pour eux, ils pensaient que la France résistait à ce genre de chose. Et non on y est allé comme Guggenheim, comme d'autres.

RP : Mais après l'avantage de ces institutions du point de vue du public c'est qu'ils ont beaucoup de moyens et que du coup ils peuvent expérimenter des terrains que dans les musées comme les nôtres on ne pourra jamais se lancer dans des expérimentations comme le robot, tout simplement parce que l'on n'a pas les moyens, humains et financiers de le faire. Après en termes d'aura aussi, je ne suis pas sûre que pour l'instant, ça serait souhaitable, mais est-ce que les entreprises innovantes dans ces domaines-là feraient le choix d'expérimenter quelque chose comme ça à Toulouse, pour l'instant je ne sais pas mais...

DM : Je ne sais pas.

RP : C'est peut-être plus simple pour eux de l'expérimenter sur le Louvre-Lens.

DM : Sûrement.

RP : Mais bon comme beaucoup de choses, qui se passent au Louvre ou à Paris d'ailleurs, du point de vue du Ministère de la Culture, souvent on à l'impression qu'ils découvrent des choses alors que l'on était déjà très en avance sur ces questions-là. Mais oui lorsqu'ils réalisent des colloques ou des grands dispositifs qui sont lancés par le Ministère de la Culture, à chaque fois on tombe des nues parce que ça fait déjà 10 ans que l'on traite cette question. L'avantage c'est que ça permet d'avancer, ça permet de valider des choses, mais sur le terrain... Et d'ailleurs je pense que c'est grâce à cette co-création que l'on a aussi avec le public et les associations que l'on est toujours en réponse, enfin pas

12 Le Louvre a signé un accord avec le *High Museum of Art* d'Atlanta qui permet au musée américain d'exposer pendant trois ans 142 œuvres du musée parisien en 2016. Des projets culturels et scientifiques sont également en cours entre les deux musées.

en avance, mais en tous cas on est toujours dans notre temps grâce à ça. Voilà.

RP : Les études universitaires, pour nous, à la fois c'est un intérêt pour le musée, nous on se questionne toujours, c'est toujours en mouvement la réflexion que l'on a sur l'institution. Et puis quelque part il y a aussi une maîtrise de ce qui peut se dire sur les actions que l'on mène. Nous c'est très empirique, c'est expérimental. On travaille en confiance avec les partenaires, par exemple sur ce dont on parle aujourd'hui, champ social etc... on est vraiment sur tout ça, moi je ne veux pas que l'on les étudie comme dans un laboratoire, on est vraiment sur de l'humain, après il faut être très...

MM : Après de formation je suis éducatrice spécialisée, donc c'est aussi pour ça que j'ai choisi ce sujet et que je me sens... légitime, je ne peux pas dire ça, mais je sais que je vais respecter le processus etc... Alors après c'est vrai qu'il faut que je prenne l'habitude de le préciser parce que c'est quand même important pour la connaissance du public etc...

RP : Précisez-le parce que c'est vrai que l'on ne veut pas que nos projets deviennent des choses à étudier à la loupe et après utilisé dans des études, dans des colloques sans que le musée soit informé.

MM : Bien sûr, bien sûr. Et vous êtes combien dans l'équipe ?

RP : On est 5, moi je suis la responsable du service, il y a 3 personnes chargées des projets. Ce sont les salariés de l'association Léo Lagrange qui s'occupent de la médiation, de tout ce qui est atelier. On le faisait il y a quelques années, mais comme on est plutôt amené à définir une stratégie, on ne peut pas tout faire.

RP : Comment vous voulez procéder du coup avec la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques qui s'occupe des projets spécifiques au champ social pour le moment ? Il faut que l'on se rencontre. Soit on organise un rendez-vous avec les 3 chargées de projet. Car il a y la chargée de projets pour le jeune public qui s'occupe des jeunes public mais qui du coup suis *L'Art de l'inclusion*, et qui s'occupe depuis très longtemps de projets avec des IME, avec des associations qui s'occupent d'enfants handicapés, donc on est aussi sur les questions qui vous intéressent. Et la chargée de projets pour le public étudiant qui elle met en œuvre la saison étudiante dont parlait le directeur du musée, mais pareil est sur d'autres projets, elle travaille avec des lycées professionnels aussi sur la question de l'inclusion sociale. Est-ce que vous voulez présenter à mon équipe votre projet et puis après définir avec elle les rendez-vous à prendre.

MM : Ou peut-être on peut faire ça la rencontre avec tout le monde et préparer une liste des projets en cours ou à venir, comme ça on peut échanger autour des projets ?

RP : Peut-être qu'en discutant avec mes collaboratrices, il y a certains projets qu'elles pourront identifier comme étant intéressants.

I.I.II. ENTRETIEN AVEC LE SERVICE DES PUBLICS : LA RESPONSABLE ET LES TROIS CHARGÉES DE PROJETS

Entretien de groupe du 21 février 2017 (enregistrement retranscrit) avec la responsable du Service des publics (RP) et les trois chargées de projets, pour les publics à besoins spécifiques (PS), pour le jeune public (JP) et pour le public étudiant (PE).

Responsable du Service des publics : Au musée des Augustins, le Service des publics est organisé autour de chargés de projet. Donc je pense que votre recherche peut croiser tous les champs d'action de mes collaboratrices.

Muriel Molinier : D'accord. Bon je vois que vous avez le projet.

RP : Oui je leur ai fait passer le document que vous m'aviez envoyé en septembre, j'imagine que ça a évolué depuis.

MM : Eh bien pas vraiment. Comme je vous le disais, je suis dans la rencontre avec les responsables de projets des structures, des musées que j'avais ciblés, des musées des beaux-arts. Donc le musée des Augustins, musée du Louvre, musée du Louvre-Lens et Musée des Beaux-Arts de Montréal. Donc j'ai échangé avec les responsables de ces 4 structures, enfin responsables à plusieurs niveaux différents. Je suis dans le recueil des projets, de ce qui se fait, et donc je n'ai pas forcément évolué sur la théorie, sur les concepts etc. Je suis là plutôt dans le recueil de données, mais c'est intéressant aussi ça me fait pleins d'apports et après je peux croiser et alimenter plus tard... Donc qu'est-ce que je peux vous dire, vous savez déjà tout (rires). Je vous fais quand même un rapide topo ?

Collectif : Oui oui !

MM : (rires). Ça marche ! Donc je suis doctorante en Sciences de l'Information et de la Communication et plus spécifiquement en muséologie. Je débute la thèse depuis décembre. Je suis également éducatrice spécialisée de formation. Le titre provisoire de ma thèse c'est « Thérapie et intégration muséales : la médiation culturelle à destination des publics fragilisés ». Ce que j'entends pour l'instant par public fragilisé ce sont des publics en difficultés sociales, psychologiques ou physiques. Et donc je m'intéresse à ce qui va être mis en place pour eux par les musées dans le but d'améliorer ces problématiques. Donc il ne s'agit pas d'étudier l'art-thérapie mais bien la thérapie au sens large de traitement médical, soigner grâce au musée. Vu que c'est le début de la recherche, je ne cible pas plus précisément les publics, je veux vraiment faire un tour d'horizon assez large des projets innovants qui sont présentés par les musées que j'ai ciblés, je vous l'ai dit : Augustins, Louvre, Louvre-Lens et Montréal. Dans ce projet, je souhaite étudier la médiation muséale à destination de ces publics fragilisés. Que cible la médiation pour ce public ? Comment le public fragilisé s'approprie l'art ? Est-ce que c'est ressentir ou comprendre ? Est-ce que les œuvres peuvent être bénéfiques ? Donc je m'inscris dans les réflexions actuelles autour du patrimoine et des dispositifs de médiation du patrimoine. Mais je me positionne du point de vue du public, en

dissociant la médiation par la culture qui socialise, et la médiation de la culture qui va expliciter. Donc je souhaite aussi mener une réflexion autour de la catégorisation des publics et de leur mode d'approche. A ce stade de réflexion, je me dis que le public fragilisé peut se caractériser par une recherche de mieux-être et se servir du musée pour en tirer des bénéfices sur sa qualité de vie et sur sa santé. Donc est-ce que le musée peut participer à l'amélioration de conditions de vie ou d'un état de santé ? Concrètement, avec le musée des Augustins, je voudrais profiter si possible de cette proximité, vu que je vis à Toulouse et que le musée est à Toulouse, pour pouvoir étudier plusieurs de vos projets. Au final, je n'ai pas vraiment besoin de beaucoup de temps avec l'équipe ou de temps effectif dans le musée...

RP : Oui ça c'était une de mes questions préalables, est-ce que c'est quelque chose qui risquerait d'être lourd à organiser...

MM : En fait le protocole de recherche c'est d'une part procéder à des entretiens avec les professionnels qui sont co-constructeurs des projets, d'un côté les musées, et de l'autre côté la structure accompagnante, donc sociale, médicale ou autre, et d'autre part si possible, observer le dispositif. Parce que je sais que parfois ça peut être délicat, donc si possible.

Chargée de projets pour le public étudiant : A côté de ça c'est essentiel...

RP : Il se passe beaucoup de choses dans ces temps-là.

PE : Pour pouvoir théoriser sur ce genre de projet, il faut aussi les vivre, c'est compliqué de le faire qu'en étant de loin, juste avec notre propos et celui de l'institution, il manquera forcément l'essentiel parce qu'il se passe des choses parfois en salle qui ne sont jamais écrites, jamais exposées, que l'on ne fait pas forcément ressortir dans nos propos quand on présente les projets et la façon dont on le monte et après sur le terrain ce qui peut ressortir. Donc c'est important à des moments que vous puissiez être là sur des temps.

RP : Oui c'est vrai qu'il faut le déterminer avec le chargé de projets et les structures.

PE : Oui quels sont les temps où il faut être là.

RP : A quels moments il faut le faire.

PE : Mais ça me paraît essentiel d'être au moins à un moment, pas suivre tous les rendez-vous du projet mais au moins une fois ou deux pour voir concrètement.

RP : Oui parce que la plupart des projets que l'on organise, se font quand même sur plusieurs séances, dans le cadre de partenariats, de conventions, on est quand même déjà dans le préalable. C'est très rare d'être sur une seule rencontre. Au contraire la fidélisation, la rencontre avec une personne du musée...

PE : Oui c'est très important.

RP : … qui devient un point d'attache, quelqu'un que l'on connaît, quelqu'un à qui l'on s'adresse, ça toutes les structures, je m'adresse à la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques car c'est elle qui mène la plupart des projets avec ces nouveaux publics, c'est souvent le cas ? Même pour les éducateurs...

PE : Oui, mais ça vaut même pour tous les publics, c'est-à-dire que l'on est quand même sur un rapport humain, il ne faut pas l'oublier.

RP : Oui, oui.

PE : Et donc il y a des moments où il se joue quelque chose en salle, et ça il faut le vivre.

RP : Et puis on est dans la médiation, c'est-à-dire que l'on n'est pas dans la visite guidée magistrale où l'on va donner une belle parole, qui va être reçue ou pas. On est vraiment sur l'échange et la construction, sur un moment particulier, cette rencontre-là.

PE : Ça peut se construire, on peut rebondir sur un moment, un discours, une réflexion, et ça peut même parfois changer le sens de la visite, ou le faire évoluer. Je trouve ça important à des moments d'avoir des temps... enfin c'était juste un point de vue ! (rires).

MM : Bien sûr, mais c'est mon souhait évidemment, mais après j'ai cru comprendre à chaque fois que j'ai un peu discuté avec les personnes, qu'il y a certains projets pour lesquels ça ne serait pas forcément possible d'avoir une présence, c'est pour ça que je nuance, ce n'est pas une obligation.

PE : Oui certains publics...

MM : Vous voyez, ce n'est pas parce que je ne pourrai pas forcément observer la visite.

PE : Non mais pas tout, la rencontre...

MM : Voilà, si le projet est intéressant, je pourrai quand même l'étudier.

PE : Oui, oui, oui, bien sûr.

MM : Idéalement aussi, je voulais voir s'il serait possible d'avoir accès à ce que vous aviez comme documentation sur les projets, pour essayer de faire une analyse d'un peu tout, pour avoir de la matière, une analyse et puis essayer de commencer à faire des...

RP : Ce sont des documents de travail évidemment oui, après je ne pense pas qu'il y ait de documents qui soient confidentiels. Après, ce sont des documents de travail donc on en discutait un petit peu devant le directeur du musée, c'est quelque chose, on en discute souvent avec l'équipe, qui nous manque justement, de prendre du recul, d'avoir comme ça un bilan, de prendre le temps d'en tirer des leçons applicables après de manière générale sur d'autres projets. C'est vrai que ça tient beaucoup de l'expérimentation et de l'expérience aussi des personnes, des collaborateurs. A chaque personne rédacteur de ses documents de le dire, mais en tout cas il n'y a aucun souci sur les miens.

MM : D'accord, merci. Donc voilà, je vous ai un peu résumé la démarche.

RP : Du coup peut-être que la seconde phase, c'est balayer un petit peu le type de projets qui sont menés en ce moment. Oui c'est ça, est-ce que c'est des projets qui sont actuels ou est-ce que l'on parle de projets qui ont déjà été mis en place, qui ont connu un aboutissement ou...

PE : De futurs projets ?

RP : Oui, qui sont en construction.

PE : Qui sont vraiment à l'état de projets pour le coup !

MM : (rires). Oui, alors j'ai envie de vous dire, le plus possible. Pour l'instant c'est vraiment me nourrir, de tout ce qui se fait.

RP : Alors peut-être qu'il faut que vous nous précisiez votre cible en termes de public, parce qu'elle est très générale.

PE : J'ai une petite question sur l'intitulé, enfin sur la façon dont est définie le public. En fait, « public fragilisé », quand j'ai lu le document, j'ai un peu tiqué sur le mot. Fragilisé, je trouve, enfin les filles vous me dites, on n'est peut-être pas du tout toutes d'accord, mais je crois que notre travail c'est d'ouvrir le musée au plus grand nombre et que tout le monde trouve sa place sans justement se sentir enfermé dans une case en fonction de sa spécificité. Donc fragilisé, je trouve que déjà si on part sur ce terme, ça cible, ça enferme un public, on vient on est déjà en situation... Je trouve que ça fausse un peu le projet, alors que nous notre objectif, c'est que tout le monde se sente à l'aise ici, et que par un projet que l'on mène, justement, le public peut-être fragilisé, vient et va, justement, trouver sa place et se sentir à l'aise et oublier toute sa fragilité. C'est utopique, mais c'est un peu l'idée. Donc je trouve que la définition de fragilisé au départ me gène un peu. Nous on parle de public spécifique..

Collectif : A besoins spécifiques.

PE : A besoins spécifiques. Alors ce n'est pas forcément cent fois mieux, il y a peut-être un terme à trouver mais, fragilisé... Après je ne veux pas parler au nom de nous cinq, mais je pense que ce n'est pas en lien avec notre philosophie.

MM : D'accord.

Chargée de projets pour le jeune public : Moi non plus je n'aime pas trop ce terme.

RP : Tu as raison c'est vrai que c'est intéressant parce que souvent dans les études on entend parler du public du musée et nous on s'appelle le Service des publics et la plupart des services équivalents au notre c'est le Service des publics donc il y a vraiment une pluralité en effet.

PE : Oui et puis quand on commence un projet, pour nous chaque public est spécifique sans forcément avoir une problématique de santé ou un handicap. Enfin, ils ont tous une spécificité, et je crois que ce qui nous motive quand on cible un public, ce n'est pas sa fragilité, enfin nous on veut que sa fragilité soit oubliée ici justement.

JP : D'ailleurs souvent on ne connaît pas la pathologie des gens quand ils viennent chez nous. Ça nous arrive très souvent d'avoir à faire à des groupes de personnes dont on ne connaît pas le détail de pourquoi ils ont été amenés à venir au musée en groupe. On a été contacté par une personne donc on sait à peu près ce que c'est comme structure, mais on ne connaît pas le détail et ce n'est pas dans nos cordes.

RP : Ce n'est pas l'objectif.

JP : Parce que nous notre objectif effectivement, c'est ça, que les gens se sentent bien, que nous on a

plaisir à leur faire découvrir nos collections et à travailler avec eux, interagir.

RP : Même dans la discussion avec les éducateurs ou les encadrants, on est plutôt concrètement sur le projet, la nature des œuvres que l'on va aller voir.

JP : C'est ça on ne parle pas des...

RP : Dans l'attention qu'ils peuvent donner...

PE : Oui et en fonction des gens et de certains publics, tout le monde ne se sent pas fragilisé, enfin, je ne sais pas comment dire.

MM : Mais vous savez que ce n'est quand même pas un groupe « classique » ?

PE : Ah oui, dans un projet on sait.

JP : On sait dans quel cadre il se situe mais on ne connaît pas le détail et on ne travaille pas là-dessus. Sauf si expressément, la personne qui est venue nous voir a un objectif particulier pour une pathologie. C'est très rare, c'est rarissime.

PE : Oui autour de l'autisme... mais on ne rentre pas dans le détail non plus.

JP : Même, même ! Parce que ça va juste être un problème de relation ou comment on entre en relation ou qu'est-ce qui pourrait poser problème à un enfant dans ce cadre-là, mais c'est tout. C'est assez rare finalement parce que chacun... Ce n'est pas ça l'idée, ils viennent, on sait qu'ils sont dans un groupe, voilà on sait ce que c'est comme groupe, c'est tout.

PE : Oui parce que notre objectif, il y a la notion de plaisir, la notion peut-être de bien-être, mais il n'y a pas cette idée de soigner quelqu'un, donc on n'a pas forcément besoin de connaître tous les détails.

JP : Puis on construit un projet. En fait on est dirigé vers le projet que l'on mène et que l'on construit ensemble, main dans la main, on a évacué les idées... Il y a des choses qui sont dites au départ parce que dans certains cas par exemple, moi je travaille avec des enfants qui sont sous protection judiciaire, donc avec ces enfants-là, je sais qu'il y a certains sujets que je ne vais pas forcément aborder. La mère et l'enfant, ce n'est pas forcément le sujet vers lequel je vais aller, je ne vais pas y aller justement vers ça, la Vierge à l'enfant par exemple : non. Alors que l'on ne me l'a pas forcément dit mais je sais que je ne vais pas le faire. Mais si je le faisais par erreur effectivement, je pense que l'on en discuterait avec la personne avec qui je mène ce projet. Du coup, ce n'est pas idéal idéal, il peut y avoir des soucis.

RP : Si tu as un doute, c'est ton contact en fait, le référent.

JP : Oui voilà, c'est la personne qui va me dire. Mais sinon je... Ou alors au contraire, si elle veut que l'on travaille ça parce qu'elle a un projet derrière mais c'est toujours parce qu'il y a un projet. Ce n'est pas un projet de soin en général. Nous ça ne nous a jamais concerné les soins.

PE : Voilà, ça vient en complément, ça c'est important de l'avoir en tête. Parce que notamment un jour il y avait un projet qui n'a pas abouti, c'est le fameux projet d'il y a quelques années où dès le départ, il y avait un malentendu entre l'équipe qui pensait que nous on voulait vraiment être sur un

projet qui allait être intégré sur le parcours médical du patient. Ça n'a jamais été l'objectif et même le Musée des Beaux-Arts de Montréal où ils sont vraiment 100% dans l'art-thérapie, quand ils vous en parlent, car on a la chance de les voir car on est en contact assez régulier, ils ne parlent jamais de soigner.

RP : Oui oui, d'apporter une solution alternative.

PE : C'est un complément, ça vient en complément, ça aide, ça peut faire la différence pour certains types de publics mais on n'arrive pas...

RP : En fait pour le CATTP (Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel) de Tonneins, c'est quand même une prescription dans certains cas.

Chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques : Les ateliers qu'ils suivent sont prescrits par le psychiatre et c'est dans le cadre de ces ateliers que la structure nous sollicite pour une sortie ou un projet.

RP : Prescription d'ateliers culturels.

PE : Il y a tout un travail autour, il n'y a pas que l'atelier.

PS : Oui oui oui.

RP : Là les objectifs c'est la sociabilisation, la pratique d'une activité comme la visite d'un musée, d'une pratique sociale normale.

PE : Et le contact avec le public, sortir de chez soi, enfin des choses...

PS : Mais c'est eux qui gèrent justement, la venue au musée, le travail d'intégration sociale qui est un travail quotidien ou hebdomadaire dans l'hôpital de jour, ça ce n'est pas du tout notre partie.

RP : Oui exactement.

PS : Mais je pensais aussi à autre chose qui revient à la distinction ou la non distinction du public, c'est qu'il y a certains projets qui sont aussi à destination de publics mixtes. On accueille un groupe de personnes qui sont atteintes de la maladie d'Alzheimer et qui sont accompagnées d'aidants qui eux n'ont pas cette pathologie-là et le projet se fait avec les aidants et les personnes atteintes d'Alzheimer donc il faut être capable de s'adresser aux deux personnes à la fois et c'est pour ça que l'on ne cherche pas forcément à distinguer ou à classifier ou faire quelque chose de spécifique ou que ce soit des activités accessibles en langue des signes ou pour les non-voyants, on essaie de diversifier.

RP : On crée la mixité.

PS : Et d'inciter à la mixité des publics.

PE : Et souvent on se rend compte qu'un projet qui fonctionne bien, qui a été monté pour un public dit spécifique, quand il est de qualité, en tous cas qu'il a été réfléchi, qu'il fonctionne tout simplement, on se rend compte qu'après on peut l'adapter à une mixité de publics, et souvent ça marche quand la mixité fonctionne sur un projet, ça veut dire que le projet a été mené de façon

intelligente, je ne sais pas comment dire (rires).

RP : Toutes ces réflexions, ces projets que l'on peut mener, si on les met bout à bout depuis plusieurs années, tous les partenaires que l'on a pu avoir, ça interroge plutôt la structure elle-même, le musée : qu'est-ce que le musée aujourd'hui ? C'est ça qui nous intéresse.

PE : Oui le rôle du musée aujourd'hui dans la cité, dans la société.

RP : Oui, le rôle d'un musée, du point de vue social, du point de vue politique au sens civique. Parce qu'en fait, je le disais encore ce matin, je ne sais plus à qui, ces structures avec lesquelles nous avons des projets, ce n'est pas nous qui sommes allées les chercher ! On n'est pas allé voir le CATTP de Tonneins ! (rires).

Collectif : (rires).

PE : Oui la plupart vienne à notre rencontre.

RP : C'est vraiment eux qui viennent, et c'est ça qui est génial. Je le racontais à notre documentaliste, c'est le public et ce sont ces personnes qui identifient le musée comme un lieu de bien-être, un lieu justement pour apporter une autre solution ou un complément de bien-être pour les personnes dont ils s'occupent, et en fait ce qui suggère que ce ne sont pas les professionnels qui l'ont identifié immédiatement, c'est le public qui en fait à identifié le musée comme un lieu de bien-être.

PE : Parce que depuis plusieurs années, il y a des services comme les nôtres.

RP : Exactement, parce que maintenant on peut trouver des personnes comme nous, avec une expérience, une formation particulière, et dont c'est le métier. Et ça je trouve que c'est intéressant parce que c'est vraiment le musée en tant que tel qui est interrogé sur ces questions.

JP : Et je dirais aussi que quand on reçoit des groupes, on s'adresse à tout le groupe, y compris les accompagnateurs. C'est-à-dire que l'on ne fait pas, je pense que l'on est toutes dans ce cas-là, on ne fait pas de distinction entre les personnes. Comme on essaye de travailler en interaction, de discuter autour des œuvres, on n'est pas des conférenciers, on est des médiateurs donc on essaie de faire ressentir des choses, évoquer des choses sur une œuvre, donc tout le monde peut prendre parti et en fait c'est ça qui est intéressant, c'est que les accompagnateurs se mettent au même niveau, on est tous au même niveau, on est tous alignés devant l'œuvre.

RP : Il n'y a pas le sachant et celui qui va apprendre.

JP : Justement les gens ne sont pas dans une position, même les accompagnateurs quand ils sont au musée, ça arrive mais c'est assez rare, ils ne sont pas dans une position où ils observent comme un médecin pourrait observer un patient.

RP : Tu l'as eu ça je crois ?

JP : On l'a eu mais au début, et ça ne s'est pas très bien passé d'ailleurs.

RP : Non, non, le projet n'a pas abouti.

PE : D'ailleurs on a eu un cas il n'y a pas longtemps aussi. Ça c'est important de le définir en amont

dans la construction du projet avec les référents justement. Parce que ça peut justement faire capoter un projet quand les deux parties finalement ne sont pas... Enfin dès le départ il faut mettre un peu cartes sur table de la façon dont on monte le projet, dont on va animer les actions dans le musée Parce que parfois les gens des structures n'ont pas forcément les mêmes attentes que nous ou ne comprennent pas la manière dont ils doivent se positionner.

JP : Oui il y a des gens qui sont restés sur l'idée d'un musée d'autrefois.

PE : Oui c'est ça.

JP : Donc ce n'est plus vraiment comme ça, le monde évolue, les gens n'attendent plus les mêmes choses. Nous même on n'a pas les mêmes attentes, on n'a pas la même façon de fonctionner qu'il y a même une dizaine d'années, on a vraiment changé je pense.

PE : Oui et ce sont des métiers récents donc la plupart des gens ne les connaissent pas, donc il faut que l'on explique à chaque fois ce que l'on fait.

JP : On s'adapte à notre public en fait déjà et puis aux nouvelles méthodes et puis on progresse. (sourire).

PE : Voilà c'est en construction.

RP : Il y a certaines personnes qui ne s'autorisent pas en fait, ça je l'ai vu en accompagnant la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques sur certaines rencontres avec des hôpitaux de jour : « Oui mais bon, moi je ne connais pas l'Histoire de l'art, est-ce que vraiment je vais pouvoir venir ? ». Mais oui bien sûr !

Collectif : (rires).

RP : « Je n'ai pas étudié tout le catalogue du musée ».

Collectif : (rires).

PE : Ah nous non plus ! On s'y replonge pour chaque visite.

RP : Ça c'est quelque chose qu'il faut de suite désamorcer parce qu'ils ont l'impression, ce n'est pas une impression, on ne va pas leur jeter la pierre, c'est un musée des beaux-arts, il y a quand même une image qui est véhiculée par cette structure

PE : Élitiste.

RP : Oui, l'image un peu élitiste qui continue d'ailleurs de circuler et pour laquelle on essaye de travailler dans l'autre sens. Mais c'est sûr que c'est un préalable de dire « Ah non mais attendez, au contraire, tout le monde peut regarder une œuvre d'art et s'exprimer dessus », c'est comme ça que l'on construit le savoir ensemble.

MM : Après juste sur le terme fragilisé ce que je voulais souligner, après c'est une idée, c'est en cours de réflexion, je voulais souligner le côté temporaire en fait qui touchait une personne qui pouvait être fragilisée à un instant T, mais un an plus tard, elle retombe dans la catégorie public classique.

PE : Oui oui oui.

RP : D'accord.

JP : Oui c'est intéressant.

MM : C'était cet aspect-là, le côté temporaire. Alors après c'est vrai, j'entends ce que vous dites... Je vais continuer à réfléchir ! (rires).

RP : Ça peut orienter déjà la réflexion.

PS : Et le temps d'observation et de découverte, de prise de connaissance de tous ces dispositifs, c'est sur combien de temps que vous l'organisez ?

MM : La thèse c'est trois ans et après ça va dépendre, je pense que ça va dépendre de la proximité. Par exemple Montréal dans ma tête je me dis que je vais y aller un mois, et je vais essayer de voir un maximum de choses, je m'organise avec eux de rencontrer le plus de personnes possible. Paris, pareil, je vais essayer de faire des périodes mais peut-être régulières. Enfin ça va s'adapter à chaque lieu, chaque projet ciblé. Peut-être une fois puis revenir en fin de thèse, peut-être, ou pas (rires). Donc après c'est vraiment, observer puis comprendre, interroger les gens, recueillir leurs objectifs, leurs paroles, qui va permettre de moi me faire évoluer au niveau théorique et au niveau conceptuel.

PS : Mais je veux dire dans votre calendrier à vous, c'est l'année 2017 par exemple ?

MM : Idéalement oui. Je pense. Alors après ce que je vous disais, peut-être cette année puis après peut-être en 2019 pour faire l'écart. Mais je ne sais pas si ça va être intéressant sur le temps, je ne sais pas.

PS : D'accord.

RP : Et sur les publics et les projets, est-ce que vous avez pour objectif d'avoir, j'en sais rien moi, des jeunes, des moins jeunes, une mixité ou c'est en fonction de sur le moment, à déterminer avec les équipes ?

MM : Disons que ça va être peut-être soit ça va être en fonction d'une problématique comme Alzheimer qui revient beaucoup, comme l'autisme, qui sont beaucoup de projets qui sont développés pour ces personnes, pour ces publics. Ou sinon, ça peut être des projets innovants, donc par exemple on en avait parlé, de *L'Art de l'inclusion*, qui sont vraiment originaux. Après ça va dépendre, de ce que vous proposez, de la structure, du décalage ce que l'on a dans l'imaginaire et le décalage d'un public dans un musée. Je ne sais pas (rires), je n'arrive pas forcément à le décréter, on m'encourage pas forcément à justement le préciser pour que le choix se fasse peut-être plus tard, une fois que j'aurais essayé de mettre un peu du clair dans ce que je cible et ce que je ne cible pas justement en fonction d'une description que j'aurai pu faire de ces projets justement. J'ai un peu du mal à dire « c'est ça que je voudrais voir » vu que j'attends de voir pour dire « c'est eux que je vais cibler ».

RP : Et comment on peut envisager le travail, est-ce qu'il faut que l'on le prévoie sur du long terme sur trois ans ou comment on peut imaginer ? Parce que concrètement des projets il y en a toujours

en cours, il y en a certains qui commencent, d'autres terminent, d'autres sont en train de se construire.

PS : Puis ça ne se répète pas.

JP : Il y en a ce sont des projets qui se font en un mois.

MM : Ah oui, d'accord.

JP : Là le dernier projet que j'ai suivi.

RP : Le projet *L'Art de l'inclusion* d'ailleurs.

JP : Oui, c'est passé en un mois. De la première semaine de janvier à la dernière semaine de janvier.

RP : Juste avant les vacances de février, le dernier jour on a fait la restitution à l'école le 3 février. Et peut-être qu'une chance cette année, c'est que l'on va organiser le 14 juin, la fête des partenaires, justement pour réunir tous les partenaires de ces projets et valoriser parce que quelque chose qui est certain c'est que la valorisation, quelque soit sa forme fait partie du projet de manière intégrante, intégrale et on ne savait pas vraiment comment. On avait des demandes de faire des expositions, évidemment, classique ! Mais au-delà de ça présenter des créations et aussi partager autour. Parce que c'est vrai parfois vous menez des projets il y a des choses qui sont réalisées et on a envie de savoir nous aussi de les voir, de le montrer aux collègues du musée et de garder une trace de ça.

MM : Et chaque fois ce sont des projets qui sont répartis par personne ?

RP : Oui.

JP : Pas forcément quelque fois on est plusieurs.

PE : Parfois on est plusieurs.

MM : Ah d'accord.

JP : On est même souvent plusieurs à être sur des projets.

MM : D'accord, donc c'est réparti par public ?

JP : Oui a priori par public, mais souvent comme l'on n'est pas très nombreuses, on s'entraide (rires).

Collectif : (rires)

RP : Non et puis de toutes façons il y a plein de croisements, sur les projets publics spécifiques, champ social, etc. ça c'est le dernier poste créé donc c'est un peu transversal. Si ce sont des jeunes forcément il y a un travail qui se fait avec la chargée de projets pour le jeune public qui s'occupe plutôt des projets pour les enfants et les familles.

JP : Et aussi parce que souvent il y a un aspect plastique et comme moi je m'occupe des projets artistiques, partie atelier, je peux être amenée à participer ou à intervenir une fois ou à faire intervenir des médiatrices sur tel ou tel projet de mes collaboratrices.

RP : Sur le projet avec le lycée professionnel, c'est carrément tout le musée, enfin une grande partie du musée qui a participé.

Collectif : (rires).

PE : Oui ?

RP : Conservateur, régisseur d'œuvre...

PE : Oui d'accord, deux minutes sur l'année ! (rires).

JP : Oui on aime bien nous aussi faire intervenir nos autres collègues c'est sûr.

PE : Oui, c'est bien quand on peut faire que ça sorte un peu d'ici.

JP : C'est bien, mais c'est rare.

RP : (rires).

JP : C'est nous qui sollicitons, disons.

MM : Pour faire participer ?

JP : Oui quelque fois on sait que pour un groupe, ça va être intéressant de rencontrer la régisseuse ou le directeur ou même les deux, ça arrive souvent pour *La classe l'œuvre*. C'est intéressant qu'ils aient différents sons de cloches de comment ça se passe dans un musée, les gens ne savent pas forcément. Et puis ce n'est pas pareil si c'est nous qui le disons, c'est mieux que ce soit la personne qui le fait qui explique son travail.

RP : Après c'est à vous de voir, est-ce que vous voulez prendre rendez-vous avec chacune.

MM : Oui oui, pourquoi pas.

PE : Oui ça serait bien comme ça chacune on vous présente nos projets et ceux dans lesquels vous pouvez peut-être...

RP : Parce que je pense que c'est vous qui savez lesquels pourraient potentiellement rentrer dans ce cadre-là. Même celui qui est fini, il y aura un deuxième opus.

JP : Il y a un deuxième volet mais très bientôt parce que ça commence la semaine prochaine. (rires).

MM : Je suis disponible ! (rires).

JP : Après moi sur ce projet, ça m'est égal mais il y a déjà une étude, c'est juste pour le dire, il y a déjà l'université Jean Jaurès, département de Psychologie culturelle qui fait une étude. C'est eux qui nous ont sollicité pour travailler avec un CLAÉ et mener une observation, en tous cas pour l'instant, parce que ce n'est pas une étude financée, la recherche n'est pas enclenchée mais ça va se faire.

RP : Il y a un lien avec Montréal en plus.

JP : Ça s'appelle *Et si les murs parlaient de nous*. Et c'est un projet qui met en scène des enfants dans le cadre d'un CLAÉ, un Centre de Loisir Attaché à l'École, et leurs parents avec des venues au musée, des ateliers et un partage avec les parents à la fin du projet. C'est un projet relativement simple, on en a mené pas mal exactement de la même façon, sauf que là l'idée c'est d'observer comment l'art et en particulier l'art plastique va améliorer les relations entre les parents, va permettre le dialogue, aider l'enfant à s'intégrer à une communauté ou un pays s'il n'est pas issu de ce pays. Ça s'adresse à des enfants qui peuvent être d'origines sociales... euh...

RP : Fragiles ?

Collectif : (rires).

JP : Fragiles, de quartiers plus difficiles, mais également avec une mixité d'enfants dans ces groupes. Là c'est le cas de ce CLAÉ il y a vraiment une mixité. Après je parle peut-être sur leur étude sans savoir exactement parce que pour l'instant c'est au stade de l'observation.

MM : Oui oui oui.

RP : Non c'est intéressant cette recherche.

JP : Donc oui vous pouvez venir sur ce projet, mais il va y avoir bientôt plus d'adultes que d'enfants.

Collectif : (rires).

PS : Est-ce qu'il faut que vous soyez là dès la construction du projet en amont ou ça vous intéresse aussi de vous greffer à des choses qui sont en cours mais en sachant que tout à déjà été balisé auparavant avec les structures encadrantes.

MM : Idéalement peut-être, après ça dépend de vous, mais suivre un projet oui depuis le début ça serait ça pourrait être quelque chose d'intéressant effectivement. C'est vrai que je ne vous apporte pas trop de réponses mais moi-même je ne les ai pas.

PS : Après, vous êtes disponible ?

MM : Oui oui.

PS : Non parce qu'il y a des rendez-vous dès fois qui se déterminent très rapidement.

RP : Donc ce serait peut-être bien de commencer par la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques, parce que là au niveau du poste, la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques est là, sûr jusqu'à fin mars, avec nous, après on espère !

MM : (rires).

RP : On ne sait pas d'ailleurs, ce n'est même pas que l'on espère ou pas, ça dépend du retour ou pas d'une collègue, c'est en instance, on devrait le savoir rapidement.

PS : C'est vrai qu'il y a pas mal de choses qui se déroulent en ce moment ou qui s'achèvent, de nouveaux projets qui peuvent s'amorcer.

JP : Mais il peut peut-être y avoir *Frida Kalho*, parce que c'est quelque chose d'assez court.

PS : Oui mais justement les rendez-vous en amont de préparation...

PE : Ils sont faits.

JP : Oui d'accord.

PS : D'où ma question, si ça vous intéresse quand même de vous greffer à des choses qui sont en cours en sachant que toute la partie préparation et premiers contacts à déjà été faits. Ou si vous souhaitez uniquement des projets qui commencent de zéro.

PS : Après, ça peut se discuter peut-être au cas par cas.

MM : Peut-être oui.

PE : De toute façon ça va être en fonction de chacune d'entre nous.

MM : Après, un qui débute de zéro c'est peut être bien, oui.

JP : Après, on a aussi, est-ce que ce sont des projets je ne sais pas, mais quand on reçoit les groupes de réfugiés, ce n'est pas vraiment un projet en soi. Là on répond quand même à une invitation, une demande, mais...

PE : Mais si, ça peut être défini comme un projet.

JP : C'est intéressant parce que ça peut donner lieu à un projet. Donc ça peut être intéressant de suivre une des visites parce que ces visites-là, peut-être pour nous, vont faire leur chemin et peut-être que l'on va monter quelque chose l'année prochaine. Sur la base de ces visites qui se sont bien passées. Il y a quand même des choses, des projets un peu atypiques.

RP : Et puis parallèlement à ça, c'est vrai qu'être là au tout début c'est compliqué parce que souvent lors des premières rencontres on pose un peu les choses sur la table, « voilà nos objectifs et voilà les vôtres, est-ce que l'on va pouvoir aller ensemble dans cette direction ». Donc c'est vrai que l'on ne sait pas forcément où l'on va.

PS : On ne sait pas encore où l'on va.

RP : Non, on ne sait pas où l'on va, on commence déjà, on se rencontre. Donc ça pourrait être en effet un premier moment d'observation. Vous ça vous aidera aussi à déterminer la nature des projets si vous n'avez pas encore eu l'occasion d'en suivre dans les autres structures.

MM : Non.

RP : Au Louvre quand vous y êtes allée, vous n'avez pas... ?

MM : Ils sont en cours de réflexion justement pour les projets avec les personnes autistes, c'est le début aussi. Mais là c'est à Paris donc la personne me proposait de me tenir au courant de leurs choix, de manière assez suivie. Mais c'est vrai que ce n'est pas pareil que d'être présent.

Alors après, je ne sais pas si je vais suivre par exemple l'autisme, est-ce que je cible ce projet-là. Je suis un peu perdue (rires) dans le choix de tout ce qu'il faut faire.

JP : Oui c'est ça en fait il faut peut-être que l'on vous fasse chacune une petite liste de tous les projets.

RP : Les choses en cours ou à venir.

JP : Sur lesquels on travaille.

MM : Oui.

JP : Parce que moi de mon côté, l'équipe de médiation, j'ai chaque médiatrice qui a un projet, enfin un groupe à projets spécifiques... euh à besoins spécifiques, sur lesquels elles travaillent pour toute l'année. Enfin il y en a c'est 3, 5 séances, d'autres il y a toute l'année, notamment en particulier le groupe des enfants autistes. Il y en a toute l'année depuis le mois de septembre. Donc il y a pleins de groupes très différents en fait et chacune on a des groupes complètement différents. Donc il faut peut-être lister et que vous alliez vers celui qui, même s'il est en cours, ce soit vous qui évaluiez l'intérêt que ça a pour vous pour votre étude, parce que nous on en sait rien en fait. Je pense qu'il faut établir la liste là.

MM : Après, peut-être qu'il va y avoir des choses qui vont être pérennisées ? Vous disiez les visites avec les enfants autistes sont régulières.

JP : Disons que c'est la deuxième année. C'est le même groupe.

MM : Ah c'est le même groupe d'accord. Je croyais que c'était un format.

JP : Non, c'est le même groupe d'enfants et il y en a eu un qui s'est ajouté cette année dans ce même groupe d'enfants.

MM : Et vous n'avez jamais de format de visite ? Vous dites visite ? De projet, vous dites projet.

JP : Oui oui on a des formats de projets, par exemple le format CLAÉ comme on est en train de faire, c'est un format qui existait déjà, enfin on l'avait déjà fait. On a été vers la même solution ensemble, en discutant ensemble, on s'est mis d'accord pour travailler sur ce format-là. Il existait déjà on l'avait déjà fait et ça fonctionnait bien. Et on va le reproduire d'ailleurs prochainement, le même projet. Oui, si, on a quand même des formats. Et puis voilà, les médiatrices, leurs formats c'est toujours une visite et un atelier et il y a une progression avec des thèmes différents. En général c'est un peu la même chose pour tous les groupes même si chaque année on peut avoir des groupes différents, ça va être le même type de projet. Qui ne sont jamais les mêmes puisque ce ne sont pas les mêmes personnes.

MM : Et même pour les autres publics il y a l'atelier qui suit la visite à chaque fois ?

PS : Non, non.

PE : Non, ça vraiment ça dépend du projet vraiment, du partenariat, si c'est judicieux ou pas.

JP : *L'Art de l'inclusion* par exemple il n'y a pas d'ateliers, ce sont des ateliers de visite et d'écriture. Ce ne sont pas des ateliers plastiques.

PE : Oui il n'y a pas toujours le côté plastique, oui ça dépend.

JP : En général on aime bien quand même proposer que les gens dessinent, mais pas forcément.

PE : C'est-à-dire qu'à chaque fois vraiment on construit avec les partenaires vraiment.

JP : On s'adapte.

PE : Voilà, il y a un squelette on sait ce qui fonctionne ou pas mais c'est vrai que souvent on s'adapte aux besoins du groupe même si on sait qu'il y a des choses qui marchent et d'autres moins.

MM : Et que vous avez déterminé de façon empirique ?

PE : Oui.

MM : Mais que vous avez écrites ou ce sont des choses que vous avez en tête ?

RP : En fait on a une sorte de menu au musée de l'offre possible, par exemple ça peut dépendre aussi du budget, je sais qu'il y a certains projets où je sais que ce sera intéressant que les participants rencontrent un artiste, un conteur. On a des personnes comme ça qui font des petits parcours particuliers et là ça nécessite un budget. Donc certaines fois, ça on le met de côté.

PE : Non mais on n'a pas d'écrits sur la meilleure recette.

MM : Oui (rires).

PE : On n'a pas la recette idéale.

RP : Le principe par exemple de Montréal le *Musée en partage* où là en effet, quelque chose qui est une sorte de canevas de projets, des gens vont candidater avec des objectifs, puis ensuite il y a une progression et puis à la fin une exposition qui sera ouverte au public.

PE : Oui on n'a pas ça nous.

RP : Là il y a un truc qui est déjà organisé, qui nous intéresse mais pour l'instant, on n'a pas les moyens d'aller vers ça et pour autant.

PE : Et on n'a pas les moyens humains pour le faire déjà.

RP : Pas les moyens humains oui. On n'a pas de salle d'exposition, il y a pleins de différences, mais pour autant je trouve que c'est intéressant aussi de pouvoir construire au fur et à mesure.

PE : Oui est-ce que l'on le souhaite ?

RP : Si la seule chose qui est intéressante dans ce type de projet, c'est que ça cadre....

PE : Je veux dire est-ce que l'on souhaite avoir ce canevas, ce document auquel forcément il faut

rentrer dans les cases ?

JP : Non mais d'une certaine façon on le fait quand même puisque l'on a tout ce que l'on sait faire, ce que l'on a accumulé au fil des ans, puis les outils à disposition que l'on peut éventuellement montrer, des choses à toucher, des choses à sentir, des ateliers à faire.

PE : Oui mais il y a une liberté je trouve dans le fait de ne pas avoir ce cadre. Il y a une liberté.

RP : La seule chose qui nous intéresse là-dedans, c'est qu'il y a un contrat, une sorte de contrat qui est fait entre l'institution et le musée. On ne peut pas passer par des conventions tout le temps donc ça c'est intéressant parce que ça donne une visibilité tout simplement au projet. Et ça vous l'avez compris aussi c'est quand même un point important, un point dur. La visibilité, montrer ce qui se passe, même en interne, on parle beaucoup en interne avec nos collègues on échange sur la programmation culturelle « là il y a une visite, là il y a un atelier, là il y a un truc ». Les projets spécifiques ce n'est pas très sexy, hein !

MM : (rires).

PE : Ça dépend lesquels, il y en a qui sont à la mode ! (rires).

RP : Ça dépend lesquels, ceux avec les étudiants et les réfugiés, il y a un effet de mode qui fait que tout de suite c'était intéressant, on a eu la presse, les médias etc.

PE : Oui mais après derrière on n'a pas forcément du budget.

RP : Ah non ça ne nous rapporte rien mais quand même si ce n'est de montrer que le musée des Augustins est ouvert à ces pratiques et est un lieu pour tous, ça participe quand même à ça (rires).

PE : C'est vrai que l'intérêt de ne pas forcément avoir le cadre, l'écrit auquel on va se référer, c'est que sur les premiers contacts, sur les premiers rendez-vous au moins on peut, même si tu as raison on sait les outils que l'on a à disposition, ce qui fonctionne etc. mais au moins on a une liberté de s'adapter vraiment aux gens que l'on a en face. C'est-à-dire qu'en discutant on va penser, dans la discussion va naître une idée.

JP : Oui je suis d'accord avec toi.

PE : A laquelle on n'avait pas du tout pensé une heure avant, et ce n'est pas juste du feeling, c'est l'expérience qui fait que l'on peut faire ça, mais parfois vous allez rebondir sur une information que vous donne votre interlocuteur mais qu'il va donner sans penser une seconde que nous ça va nous faire réagir et là on se dit « ah mais si ça ». Je sais que c'est très flou ce que je suis en train de dire.

MM : Ah non pas du tout (rires).

JP : Non c'est exactement ça.

PE : Mais on rebondit parce que l'on se dit « ah ça, ça correspond exactement » à un truc que l'on a déjà fait ou à telle œuvre, ou telle salle ou tel projet et on va créer du sens. Et ça, ça ne peut pas apparaître dans un écrit depuis 10 ans parce que l'on sait que ça ça marche. Non il y a vraiment la rencontre.

JP : On ne peut pas le prévoir d'avance, on ne sait pas. Non justement, on est beaucoup plus à l'écoute.

PE : A l'écoute, à l'affût.

JP : On ne va pas arriver avec notre fiche avec des cases et en se disant « voilà on a ça, ça et ça, voilà ce que l'on vous propose », non, ce n'est pas du tout comme ça.

PE : On est un peu à l'affût, c'est-à-dire qu'il faut il être réactif, être capable de rebondir.

JP : Puis on attend beaucoup des autres, parce qu'eux ils attendent de nous, mais on attend beaucoup d'eux. C'est ça qui est important, c'est vraiment un partenariat.

RP : Et ça permet d'innover.

JP : Et ça c'est quelque chose sur laquelle on insiste parce que dernièrement alors que l'on avait tout préparé, tout expliqué etc. on a eu un énorme problème avec des enseignants qui n'avaient pas du tout compris comment on travaillait, qui avaient compris à côté.

PE : Il y avait un malentendu sur ce qu'était la médiation.

JP : Et du coup elles étaient un peu en panique et nous on ne comprenait pas pourquoi parce que pour nous c'était simple (rires).

RP : C'est ce que je disais, ce format permet d'innover, vous parliez de projets innovants chez nous. C'est vrai que souvent on innove on crée ensemble, il y a de la créativité qui se développe dans ces projets et cette créativité se reporte aussi après sur d'autres choses : sur la programmation culturelle, sur l'événementiel.

PE : Concrètement ce ne sont pas des choses de révolutionnaires, quand on regarde ça de l'extérieur peut-être que les gens vont dire « là elle nous dit tout ça mais les projets ils se ressemblent tous ». Sauf que non sur le fond on sait qu'ils sont différents mais on ne va pas avoir une idée de génie tous les 3 jours mais au moins cette liberté.

JP : Mais on ne travaille pas pour avoir des idées de génie, on travaille pour s'adapter le mieux possible au groupe qui va venir, aux personnes qui vont venir et que le projet il leur colle à la peau. Que ce soit leur projet, pas le nôtre, le leur, ensemble.

PE : C'est du sens.

PS : C'est ça, c'est que ça aide à une implication de la structure, parce que souvent au cours de rendez-vous, ils attendent que l'on leur propose des solutions, des propositions.

PE : Clés en main.

RP : Prêt à visiter (rires).

PE : Package.

PS : Et je trouve que ça les renforce encore plus dans cette sensation qu'ils n'ont pas leur place au

musée, ils ne savent pas comment s'y prendre, qu'ils s'en remettent à quelqu'un d'autre donc ils attendent que l'on leur propose une solution. Alors que quand la discussion est justement d'essayer de s'adapter par des échanges, voir si ce sont plusieurs temps qui vont être proposés ou simplement un temps, ça participe vraiment à les impliquer et à mettre au centre du projet leurs enjeux, leurs attentes, les visiteurs : vraiment mettre au centre les visiteurs, le public que l'on va recevoir plus que la forme.

RP : D'ailleurs ce que tu dis on l'applique aussi aux enseignants parce que la plupart, je ne sais pas si c'est encore le cas parce que ça a beaucoup changé, mais il y a encore quelques années, venir au musée voilà, on prend le programme « qu'est-ce que l'on fait au Moyen Âge », on va aller dans un château médiéval regarder les faucons machin.

Collectif : (rires).

RP : Alors que nous dans notre offre scolaire on fait des propositions d'ateliers qui ne collent pas forcément au programme, mais c'est à l'enseignant de construire sa visite, intégrer cette visite au musée, cette visite-atelier. Là c'est simplement une venue, après s'il veut venir plusieurs fois il est le bienvenu mais il y a peu de chances parce que l'on n'a pas de place (rires). Et ça à lui dans son programme d'histoire d'intégrer l'atelier au musée, de l'adapter, de s'en emparer.

MM : C'est vrai que l'on en avait parlé la dernière fois et vous aviez parlé qu'il y avait une personne qui proposait des pistes quand même aux enseignants.

RP : Un prof.

PE : Oui on a un prof référent.

MM : Qui proposait des pistes pour rattacher.

RP : Qui est le contact des enseignants. Oui tout à fait. Et il les aide d'ailleurs à organiser parfois un parcours.

PE : Je pense aussi si toutes on n'est pas forcément sur un squelette que l'on va suivre, après c'est peut-être personnel, on est toutes les 4 là-dedans, après peut-être vous iriez dans un autre Service des publics ça sera peut-être l'opposé, nous on ne monte pas un projet en se disant « à la fin du projet ils auront appris ça, ils sauront ça sur ce tableau, il sauront ça sur le musée, ils sauront ça sur la sculpture ». On n'est pas sur cette notion de retenir une information 100% Histoire de l'art, on a appris l'air de rien on a eu un cours d'Histoire de l'art. On est vraiment dans l'idée de faire apprécier le musée, donner envie de revenir dans ce musée ou dans un autre, se sentir à sa place dans ce lieu, donc avoir pris, pas forcément du plaisir, mais ressortir avec autre chose, avec un plus. Faire réagir les gens, soit c'est du plaisir, soit on se sent mieux, je ne sais pas ce que c'est, mais ce n'est pas cette notion forcément d'éduquer, d'apprendre.

RP : On n'est pas sur les savoirs.

JP : Disons que ce n'est pas dans ce sens-là.

PE : Nous on ne le pense pas comme ça, même si forcément si le projet est bien mené, la personne aura forcément retenu une notion d'Histoire de l'art vu que l'on ne présente pas a priori de la nourriture, enfin une certaine forme de nourriture, enfin je veux dire c'est du concret ce sont des

œuvres d'art. Mais ça ne veut pas dire que ce n'est pas de la qualité parce que souvent les gens disent que si on ne retient pas des notions 100% Histoire de l'art...

JP : On ne part pas sous l'angle de la connaissance, on part sous un autre angle.

PE : Oui c'est ça. Mais ça revient au même.

JP : Les personnes qui vont peut-être avoir envie d'en savoir davantage sur une œuvre.

RP : Vont s'autoriser.

JP : Parce que l'on est entré en contact avec cette œuvre par tel ou tel moyen que l'on a mis en place, ça peut être le mime, le dessin, ça peut être tout à fait autre chose.

PE : Et ils trouvent ça facile.

JP : Et c'est eux qui vont demander des informations. Et c'est flagrant dans *L'Art de l'inclusion* parce que c'est vrai que nous on s'y attendait vraiment pas, parce que recevoir des adolescents et qu'ils nous posent autant de questions, on était vraiment. C'était presque un peu déconcertant.

RP : Oui parce que dans le salon rouge en fait ils étaient attirés par cette accumulation de tableaux, « et là c'est quoi l'histoire ? Oui ça m'intéresse. Et pourquoi lui il fait ci, il fait ça », vraiment ils se posaient beaucoup de questions « est-ce que l'on est sûr que... ». Ils s'interrogeaient vraiment sur l'histoire du tableau, l'histoire que le tableau raconte, le peintre, l'époque.

PE : Alors que si vous aviez commencé en disant « ce tableau c'est ça » avec un commentaire d'œuvre pur et dur, en mode troisième année d'Histoire de l'art.

Collectif : (rires).

PE : Là je pense que personne n'aurait parlé pendant une heure et le projet il plantait.

RP : Oui oui tout à fait.

PE : Donc finalement il y aura le même résultat.

JP : On propose nous aussi un regard, là c'était eux-mêmes, qui nous proposaient leur regard directement, on n'avait même pas eu le temps de proposer quoi que ce soit comme regard que tout de suite eux ils ont voulu savoir des choses. Parce qu'ils ont tout de suite vu que tous ces tableaux c'étaient des histoires, ça racontait des histoires comme un livre d'images.

PE : L'année dernière l'exposition que l'on avait *Ceci n'est pas un portrait* sur la figure de fantaisie, qui était quand même une exposition assez complexe au départ, la problématique n'était pas simple. On s'est rendu compte sur des visites avec des maternelles, avec des tous petits, c'était une exposition très facile et on a fait des visites parfois de plus d'une heure alors que ce n'est jamais plus de ¾ d'heure. Parce que l'on a abordé les tableaux en parlant, en faisant parler les enfants, en disant « là qu'est-ce que ce personnage ressent d'après vous, quelle est l'histoire avant/après ». Résultat des enfants de 3, 4, 5 ans ont parlé devant des œuvres qui étaient assez complexes. Et en discutant avec eux, on a réussi à leur faire comprendre ce qu'était une figure de fantaisie. Et que ce n'était pas du portrait.

MM : Ah oui !

RP : C'était la thématique principale de l'exposition.

JP : C'est fort quand même.

MM : (rires).

PE : Avec des enfants de 5 ans, et franchement même nous on ne s'y attendait pas forcément sur les groupes que l'on a eu.

JP : Mais parce que l'on leur donne la parole. Comme on ne leur apporte pas une certitude, en leur disant « ça c'est Mme Machin que tel peintre à peint », on ne sait pas qui est cette personne « donc à votre avis qui ça peut être ? ». Donc là tout le monde à le droit à la parole et comme en plus de ça on n'apporte pas une certitude, c'est possible. On a appris une notion en fait.

PE : Et il se rapprochaient tout le temps de ce qu'avait retrouvé le commissaire d'exposition, de ce que pensait être pourquoi tel enfant représenté avec tel livre. Et là je trouve que c'était flagrant, on peut tout à fait d'une façon très libre, une approche assez simple, mais ce n'est pas péjoratif, arriver à donner une information, faire passer un message sans être en mode cours.

Collectif : (rires).

PE : C'est important ça.

JP : Il y a aussi des façons de cibler ce que l'on veut voir, parce que l'on peut aller dans les salons de peinture en n'ayant pas spécialement d'objectif et on va voir un certain nombre de choses comme là les adolescents qui ont compris que c'étaient des histoires et qui ont eu envie de savoir. Mais il y a aussi, on travaille nous avec des artistes qui eux ont leur regard, et qui vont proposer à des classes, à des jeunes, de regarder certaines choses dans les tableaux, mais uniquement. Et en fait on s'aperçoit que si on regarde une seule chose, la chose que l'on nous a dit de regarder, c'est un peu comme dans le livre « Où est Charlie », on ne cherche que un petit personnage qui a un pull à rayures rouges et blanches. Et bien c'est pareil. L'autre jour on était avec l'artiste pour *Suivez l'artiste* et lui son projet pour la classe qui va venir, c'est qu'il ne veut pas que l'on regarde les tableaux, on ne regarde pas les tableaux en tant qu'œuvre, mais en tant qu'organisation de l'espace, on ne regarde que l'espace, comment les choses sont agencées, les lignes des salles, et dans les tableaux, on ne va regarder que les motifs, les carrelages, les papiers peints. Et en quelques minutes avec lui, on ne voit plus du tout les tableaux, on ne voit plus que les carrelages, les motifs. Et ça prend juste quelques minutes, c'est une gymnastique, comme si on vous donne tout un tas de formes géométriques et on vous dit de chercher des ronds, vous allez tout de suite les voir apparaître. Et ça c'est vraiment intéressant, c'est une autre façon d'aborder la peinture, les œuvres.

PE : C'est important d'intégrer l'art contemporain à nos collections, le regard des artistes c'est quand même essentiel.

RP : C'est le rôle d'un musée des beaux-arts.

JP : Il y a un artiste qui n'a travaillé que sur les mains, donc finalement on peut rentrer dans les salons de peinture, monter l'escalier et ne regarder que les mains, des sculptures, des peintures. On

peut faire un catalogue de mains (rires).

PE : C'est vrai que c'est important depuis plusieurs années pour nous de faire du musée des beaux-arts un lieu au croisement des arts, c'est-à-dire inviter différentes pratiques artistiques et faire le lien entre les beaux-arts et le cinéma, la musique, le *street-art*, l'art contemporain, la danse.

RP : L'art d'aujourd'hui ça c'est important.

PE : De ne pas rester isolé juste dans ce fameux temple, là.

RP : Du passé (rires).

Collectif : (rires).

PE : Ce qui est important c'est de ne pas oublier avant tout, quand un artiste pense à une œuvre d'art, il y a tout le contexte qui est important, la ville de l'artiste, le contexte historique, c'est avant tout une création, ça vient de quelque part, il y a une volonté de toucher, de faire réagir les gens, soit parce que ça plaît, soit parce qu'au contraire ça déplaît, mais de faire réagir les gens. Ça il ne faut pas l'oublier avant tout, l'artiste il ne crée pas pour faire un cours d'Histoire de l'art sur la période.

JP : Non mais après il y en a qui ont créé des œuvres parce qu'il fallait bien qu'ils mangent.

PE : Il y a ce côté esthétique il ne faut pas l'oublier, toutes les œuvres n'ont pas révolutionné l'Histoire de l'art ou sont des chefs-d'œuvre absolus parce que derrière il y avait un message fort en rupture. Ce côté esthétique, faire réagir les gens par l'œuvre, il ne faut pas non plus l'oublier. Même si quand on connaît l'histoire de l'œuvre, le sujet, parfois on pose un nouveau regard sur l'œuvre. Une œuvre que l'on peut aimer, quand on l'explique on peut finalement la détester et inversement, une œuvre qui ne nous plaît pas au contraire quand on connaît la démarche de l'artiste, on peut dire « elle est belle ».

RP : Puis c'est universel.

PE : Oui c'est ça. Puis nous, il y a le lieu.

RP : C'est vrai que le lieu est porteur. C'est une dimension importante.

PE : Pour tous les projets en général on essaie de ne pas l'oublier. Il y a un côté mystique.

RP : C'est habité. Les groupes ou les artistes nous le disent « on sent quelque chose ».

PE : La plupart du temps c'est positif, mais sur certains publics spécifiques au contraire : ancien couvent, église... il faut poser un cadre, il faut l'expliquer. Voilà, il y a tout et son contraire un peu.

PS : Sur la sensation de bien-être parce que c'est quelque chose qui revient souvent dans votre projet. L'entrée dans le cloître et le jardin, c'est apaisant.

RP : Ça libère du stress que l'on a pu avoir au moment d'acheter son billet.

PE : Oui il y a un contraste entre l'entrée et le cloître.

Collectif : (rires)

JP : C'est une entrée-sortie qui est intéressante parce que l'on rentre mais on sort.

PE : C'est un sas.

JP : J'en sais rien je ne suis pas psychologue mais je trouve qu'il y a quelque chose qui soulage, qui fait du bien parce que l'on se dit « oh la la le musée... » (rires). Et en fait on sort, on voit des fleurs, des arbres, ça soulage, ça fait du bien. Ce n'est pas du tout ce que l'on imaginait, il y a des oiseaux qui chantent.

PE : C'est fait exprès que l'accueil soit petit et sombre, le mobilier, tu descends 10 marches, tu es stressé, c'est tout petit, tu attends.

RP : Des personnes devant, sur les côtés, une personne en bas qui attend le billet, tout le monde te regarde.

PE : Tu as été stressée puis là tu rentres dans le cloître et « Wahou ».

JP : Oui puis souvent les enfants en tous cas qui n'ont pas moins de freins peut-être que les adultes quand ils rentrent : « WAHOUUUUU ».

PE : On devrait mettre un magnétophone ! Ça c'est ressorti d'une étude, peut-être que le directeur du musée et la responsable du Service des publics vous en ont parlé, porté par le ministère sur plein de musées en France.

RP : Non, on ne l'a pas abordé : Museostat.

PE : Et ce qui ressort et qui est rare dans la plupart des musées des beaux-arts en France. Et ce qui ressort des Augustins c'est que plus de 60% des visiteurs avaient coché...

RP : C'était l'originalité du musée.

PE : Oui et cette notion qu'ils étaient déconnectés. Je n'ai plus le mot.

RP : Pas émerveillement.

PE : Ce n'était pas mystique.

MM : Enchantement ?

RP : Oui enchantement ou émerveillement.

PE : C'est ressorti de l'étude, vraiment sur les Augustins, c'était impressionnant le lieu, l'ambiance du lieu influençait la visite.

RP : C'était l'originalité du musée des Augustins.

PE : Ça nous sauve de cette absence de rénovation.

JP : C'est vrai que c'est assez intéressant parce que finalement il y a ce côté cloître un peu mystérieux à la fois ça soulage parce qu'il y a ce jardin qui est là, qui est bucolique, dans la ville, une espèce de bulle dans la ville. Et puis il y a aussi le fait que dans ce cloître on se perd, on ne sait jamais à quel endroit on est, donc les gens quand ils se promènent dans le musée, ils ne savent plus où est la sortie, ils sont un peu déconnectés, ils sont un peu perdus, ils sont ailleurs.

PE : Ils lâchent prise.Et ça c'est encore plus marquant la nuit. Toutes les activités que l'on fait en soirée, certains projets. Le soir c'est encore un autre lieu.

JP : C'est magique. Déjà les musées dans l'ensemble je pense que c'est magique. Mais en plus quand c'est des lieux un peu spéciaux comme ici. Le Louvre la nuit, ça doit être pas mal dans le genre.

PE : Tous ces bâtiments anciens, nous ça date du 14ème, il y a forcément quelque chose, je ne sais pas moi. On va pas rentrer dans le côté esprit fantôme ce n'est pas l'idée.

RP : Oui il y a un côté mystique, c'est habité on le sent.

PE : On sent le poids de l'histoire, c'est habité c'est vrai.

RP : Je me rappelle avoir vécu quelques frayeurs en étant dans le salon rouge. Le salon rouge la nuit, ça craque de partout, les trucs matériels de l'œuvre ça craque.

PE : Typiquement le projet avec les jeunes autistes on ne va pas le faire dans les salons de peinture en pleine nuit, sans lumière. On devrait se planter là (rires).

RP : Et d'ailleurs tu parlais de rénovation et une des pistes de réflexion que l'on a eu du mal à écarter, c'était quelqu'un de la ville qui avait pensé construire un atelier pédagogique comme une espèce de bulle au milieu des salons de peinture. Un espèce de cube. On ne peut pas mener des ateliers et des projets dans un cube complètement anxiogène.

PE : Non mais il y a des gens qui n'y connaissent rien aussi. C'est des gens qui n'ont jamais mis un pied dans un musée.

JP : Déjà que le lieu actuel c'est assez compliqué parce que on a fait un atelier masque peint avec des enfants de la PJJ (Protection Judiciaire de la Jeunesse), on est quand même en vitrine. Il y a les gens qui passent, il y a les pompiers, les bus, les klaxons, les gens qui regardent, qui essaient d'ouvrir la porte. C'est dur de se concentrer.

PE : On est observés. Ça fait un peu animaux en cage. D'ailleurs les jeunes autistes n'y vont pas, ils le font à l'étage du musée. C'est trop agressif.

JP : Quand on a fait la formation dans ce lieu.

PE : Oui elle nous l'a dit.

JP : C'était compliqué, c'était difficile, on a du mal à se concentrer.

PE : On l'a réalisé ce jour-là.

JP : Les médiatrices le vivent au quotidien.

I.I.III. Entretiens avec la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques

Entretiens exploratoires des 22 févier, 14 mars, 15 mars, 20 mars, 24 août 2017 (enregistrements retranscrits) avec la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques (public du handicap et du champ social), de la mise en accessibilité. et de l'évaluation (PS).

Chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques : Je suis chargée de projets accessibilité et public en situation de handicap et public du champ social, donc moi je vais plutôt être le référent pour tout ce qui est projet qui concerne ce type de public spécifique. J'ai aussi comme mission de travailler à l'accessibilité du musée et donc essayer de réfléchir, de porter des projets qui permettent de faciliter l'accessibilité du bâtiment car il n'est pas encore à 100% accessible, on attend des travaux de rénovation mais en attendant il y a beaucoup d'améliorations possibles sur le terrain, donc c'est essayer de voir justement de quelle manière on peut améliorer les choses que ce soit au niveau humain, technique, des dispositifs qui permettent de faciliter l'accueil et le cheminement des personnes quelque soit leur handicap. Et ça intègre aussi d'autres personnes, par exemple les personnes à mobilité réduite intègre aussi les personnes vite fatigables, les femmes enceintes, les personnes avec des poussettes. Ce n'est pas uniquement le handicap physique comme on peut le comprendre au premier abord. Voilà pour les missions. Il y a aussi une partie évaluation, qui fait partie du profil du poste, mais sur laquelle j'interviens moins parce qu'il y a beaucoup de projets sur l'accessibilité du bâtiment et répondre à des demandes, construire des projets avec des structures qui nous sollicitent. Donc c'est vrai que cela prend pas mal de temps. Moi je suis en remplacement de la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques qui est titulaire du poste ici, donc je suis là depuis 6 mois sur ces missions. Donc il y a aussi des choses qu'il m'a fallu découvrir, m'approprier pour travailler sur ces missions-là. Hier on évoquait les différents contacts, les partenariats que l'on avait pu mener : voici un tableau qui dresse un peu les différents projets qui ont été menés avec les partenaires du champ social recensant les différentes structures, une bonne vingtaine, peut-être un peu plus, depuis que le poste ici existe. Le poste chargée de projets accessibilité existe je crois depuis 2011 au service des publics, cela a supposé la mise en place des missions, ça prend un petit peu de temps, pour que le public identifie aussi une personne ressource en cas de besoin. Même le personnel du musée maintenant quand il y a des demandes à l'accueil lorsqu'ils prennent des appels téléphoniques pour des demandes de visites de groupe par exemple d'un hôpital ou une autre structure, ils ont identifié qu'au service des publics il y a une personne qui est là pour répondre justement à ces demandes ou à ces besoins.

Muriel Molinier : C'était une volonté ?

PS : Du Service des publics. C'est responsable du Service des publics qui a porté la demande d'avoir une chargée de projets sur ces missions-là. Donc pas mal de partenaires de la région des alentours de Toulouse et des environs. Tu veux que l'on les passe en revue ?

MM : Oui pourquoi pas. Et à chaque fois ce sont des projets adaptés ?

PS : Adaptés à leurs demandes, à leurs enjeux. Il y a des choses que je n'ai pas porté personnellement, donc je ne vais pas pouvoir aller très en avant dans les détails. Beaucoup de

centres d'accueil pour personnes en difficulté, que ce soit des personnes sans emploi, personnes en rupture sociale, des personnes avec des conduites addictives, des femmes qui ont subi des violences ou qui ont été dans des réseaux de prostitution.

MM : Et tu étais formée à ce genre de public ?

PS : Non. Je n'ai pas de formation spécifique.

MM : Tu avais fait plutôt Histoire de l'art ?

PS : Mon parcours oui c'est en Histoire et Archéologie, sur ma formation initiale et universitaire. Après j'ai travaillé pendant 8 ans dans une association de promotion de l'Archéologie, donc association à vocation culturelle où le but était de toucher un grand public et dans cette optique-là, on avait travaillé avec des publics à besoins spécifiques, patients d'un hôpital de jour, des personnes sourdes et malentendantes et des personnes déficientes visuelles. Mais c'est vrai que j'ai appris sur le tas, au contact avec ces associations. De la même manière, on construisait les projets avec ces structures-là. Donc ça n'a jamais été « on a qu'à faire un truc ouvert aux déficients visuels ». Non, non, ça a été beaucoup de rencontres avec des encadrants pour réfléchir à comment avoir un discours adapté, quelle conduite tenir. C'est de cette manière-là que je m'étais un petit peu initiée déjà à de la médiation auprès de publics... moins habituels on va dire.

MM : (rires). C'est dur de les qualifier !

PS : Oui. Oui, oui. Mais c'est vrai qu'au début ça peut impressionner, on se demande s'il faut avoir un comportement particulier, éviter certaines choses ou accentuer sur telles autres choses. Et c'est très bénéfique de pouvoir discuter justement de ce rapport à l'autre avec les encadrants. Ça dédramatise aussi les échanges, les contacts. Mais je n'ai pas eu de formation spécifique sur ces types de publics.

MM : Mais sinon, toi tu fais vraiment une différence entre un public classique on va dire et ce public particulier, dans une visite ou dans les rapports de médiation ?

PS : Non. Non, non. En fait, je m'adapte à ce que me demandent aussi les encadrants. Leur volonté c'est tantôt de les faire entrer dans un musée, dans un lieu de vie citoyen, et finalement ce qui est important c'est l'échange, le contact. Pour d'autres, ça va être une thématique par exemple, à travers les œuvres d'art. Donc là le discours n'est pas le même. Mais je ne fais pas forcément de différence, je n'ai pas l'impression de faire une visite au rabais pour les uns ou pour les autres. Pas du tout, vraiment c'est en fonction de leurs besoins, de leurs envies. J'adapte aussi le parcours en fonction de comment évolue la visite. Si je vois que ça accroche bien sur certaines choses, je vais aller un petit peu plus loin dans les explications, ou montrer un petit peu plus d'œuvres en rapport avec ce qui les touche particulièrement ou ce qui les fait réagir. Donc non pas forcément.

MM : En fonction du groupe.

PS : Oui, oui. C'est à la carte. Oui, n'importe quel public que j'aurais en face. On me dirait « un groupe d'étudiants », pareil, je ferais à la carte pour les étudiants, pour m'adapter à chaque fois à leurs besoins, à leurs envies, à ce qui les fait réagir de manière à ce qu'ils en ressortent avec la meilleure expérience possible au musée.

MM : Ok

PS : Donc des personnes en situation de souffrance sociale ou d'exclusion. L'ancienne chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques avait travaillé auparavant et nous aussi avec une association des néo-arrivants ou des réfugiés, des personnes qui ne maîtrisent pas forcément la langue et qui sont en phase de découverte de la culture, de la culture française pardon je veux dire. On travaille aussi pas mal avec des structures de soins, que ce soit hôpitaux de jour, centres post-cures psychiatriques, des relais associatifs aussi. On a aussi comme partenaire Cultures du Cœur, qui se veut un relais entre les différentes structures sociales et la culture de manière à faciliter. Cultures du Cœur développe beaucoup de partenariats avec des établissements culturels de manière à faciliter l'accès à la culture des structures médico-sociales qu'elle peut toucher. Ça permet de faciliter cet accès par des conventions sur l'accès au musée, la possibilité de travailler sur des projets co-construits. Il y a beaucoup de bénévoles à Cultures du Cœur qui accompagnent chacune des structures dans leurs projets : soit c'est un référent de Cultures du Cœur qui construit le projet et qui se fait finalement le porte-parole avec nous, soit il se fait l'intermédiaire entre la structure qui a un besoin clairement défini, qui nous met en contact avec cette structure pour que l'on réfléchisse ensemble à la manière dont on peut répondre à leurs envies tout en allant nous aussi dans le sens de la politique culturelle du musée. Donc un interlocuteur que l'on retrouve souvent, avec une implication différente sur les projets, mais qui est pour nous un bon relais au niveau des structures du champ social, parce que ça nous donne une visibilité et ça facilite les contacts auprès de ces structures qui sont souvent, pour certaines, impressionnées de venir au musée et pour qui ce relais-là a quelque chose de rassurant.
Centres d'aides, d'hébergement, hôpitaux de jour. On travaille avec des associations aussi. Il y a eu la Ligue contre le Cancer, il y a eu 2 projets qui ont été menés. L'association France Alzheimer aussi, avec qui on est en train de monter un projet en 3 séances, une première séance a déjà eu lieu.

MM : Sur Alzheimer, par exemple au Louvre, ils ont développé, ce dont on parlait hier, un format vraiment, qui puisse accueillir plusieurs groupes.

PS : Alors nous, on n'est pas du tout à cette étape-là, c'est la première fois que l'on travaille avec France Alzheimer, donc avec des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, donc l'idée c'était surtout de construire un premier projet avec quelques séances de visite au musée et de voir ce que ça donne, de manière à enrichir ou à adapter des collaborations futures sur l'année prochaine. France Alzheimer au niveau de la Haute-Garonne, c'est un groupe qui organise déjà des sorties culturelles, qui dispose d'une médiatrice, une personne qui est adhérente de l'association, qui a une formation en Histoire de l'art et en Psychologie, et qui assure les médiations pour ces visites. Donc ils se sont adressés au musée avec la possibilité pour eux d'avoir une médiatrice et la demande d'un accompagnement dans la construction des visites, fournir des ressources documentaires, faire peut-être un petit peu de repérage auparavant ensemble. On accueille, on facilite la venue du groupe. J'ai suivi également la visite pour retirer des apprentissages aussi de la manière dont se déroule une visite avec un groupe de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et leurs aidants, les accompagnants aussi sont là. Pour voir, elle comment elle fonctionne avec ces personnes qu'elle a l'habitude de mener dans des sorties, pour voir ensuite si nous, on peut s'emparer un petit peu aussi de ce type de médiation-là pour aller un petit peu plus loin dans le travail, enfin dans la proposition qui est faite au sein du musée.

MM : D'habitude c'est toi qui fait la visite ?

PS : Ça dépend. C'est vraiment très fluctuant, en fonction des demandes. Ça peut être soit on est là en accompagnement pour faciliter la venue de groupes, comme par exemple le centre post-cure qui est un centre d'accueil pour personnes qui ont connu une hospitalisation psychiatrique et ces

personnes peuvent être accueillies jusqu'à 2 ans dans ce centre, ça va entre 3 mois et 2 ans le temps d'accueil, donc ils ont des ateliers au sein de la structure dont notamment des ateliers culturels où là ce sont les éducateurs qui mènent les sorties. On les a rencontrés pour leur expliquer que s'ils ont besoin de nous à un moment donné pour organiser ces activités, ou même s'ils veulent aller au-delà d'une simple visite en autonomie, leur donner toutes les informations disponibles et les ressources qu'ils peuvent trouver sur internet ou en nous contactant, mais ils ont fait le choix de puiser, d'utiliser ces ressources pour faire leur parcours en autonomie parce que souvent ce sont des choses qui se décident juste quelques jours avant, donc c'est difficile aussi pour eux de nous solliciter, de caler un calendrier avec des jours de visite. Dans ces cas-là, il n'est pas du tout indispensable que je sois présente pour animer la visite. Le but c'est vraiment de donner toutes les clés pour faciliter la venue de ces personnes, leurs donner envie de revenir, qu'ils se sentent suffisamment à l'aise pour être au musée. Que ce soit avec une personne qui les accueille de manière individuelle et personnalisée ou avec leurs propres encadrants qui eux auront puisé dans les ressources que l'on peut leur proposer.

MM : Quand tu dis les clés, ça me fait penser aux mallettes pédagogiques, vous vous servez par exemple de ce qui est proposé, qui peut être adapté à l'enfance, dans le propos peut-être un peu plus...

PS : Oui enfin, de toute façon il y a des choses qui ne sont pas forcément uniquement dédiées aux enfants, des moulages par exemple, ça permet d'avoir un aperçu très concret et tactiles des œuvres, des carnets de tissus sont des éléments aussi chouettes à exploiter parce que ça permet de rentrer un petit peu plus dans les œuvres, notamment pour les tableaux. Certes on peut être sensible à la richesse des tissus, des étoffes qui sont représentés mais le fait de pouvoir les toucher aussi, donne une autre dimension. On touche à la fois à la vue et au toucher pour la découverte des œuvres. Donc ce sont des choses qui peuvent être intéressantes à utiliser. Ce sont des choses que l'on propose aussi à ces structures, selon la demande qu'elles font, on leur dit que ces mallettes, que ces malles sont disponibles, qu'elles peuvent être réservées, qu'elles puissent en profiter pour leur propre découverte du musée, des matières à toucher. Enfin, je veux dire que ce discours-là n'est pas réservé aux enfants. Une découverte sensible des œuvres peut intéresser potentiellement n'importe qui. Donc effectivement, on s'appuie sur les dispositifs, les outils de médiation qui existent, c'est vraiment varié en fonction de la demande.

MM : Et tu sais d'où ça vient justement cette approche sensible qui est proposé de plus en plus souvent dans les musées, de faire appel aux sens ?

PS : Je pense que c'est une prise de conscience. On essaie d'adapter, de trouver des dispositifs qui sont adaptés à différentes cibles de publics. C'est ce que disait la chargée de projets pour le public étudiant, quand on arrive à développer un outil qui fonctionne bien au niveau d'un public et que l'on voit que ça touche aussi un autre public, c'est que le dispositif parle à tout le monde. Donc finalement on le généralise et on l'ouvre à tous les publics. Cette prise de conscience se fait depuis une bonne dizaine d'années dans les établissements français, d'essayer de travailler des contenus adaptés, des outils aussi qui sont adaptés. On trouve de plus en plus dans les musées des bornes par exemple, interactives, tactiles, des boîtes à odeurs. Ce sont des dispositifs qui ont été développés à la base pour répondre à une découverte sensorielle ou compensatoire pour des personnes qui n'ont pas la vue par exemple ou qui ne peuvent pas accéder à certaines pièces du fait d'une incapacité physique par exemple. Tout ça ce sont des dispositifs compensatoires pour leur permettre de découvrir les œuvres par un autre biais. Et finalement, lorsque l'outil est bien réalisé, on se rend compte que les gens sont friands de cette nouvelle approche. Donc c'est ça qui fait que ça se diffuse de plus en plus parce que, moi la première, dans un musée, dès qu'il y a un truc qui sort un peu de

l'ordinaire des vitrines, on y va, on va voir ce que c'est, on a envie de tester, de toucher aussi, c'est quelque chose qui est très attractif. Lorsque c'est bien conçu, que c'est intuitif, on a envie de se laisser guider.

MM : Vous recevez beaucoup d'hébergements d'insertion sociale (les noms apparaissant dans un tableau sur l'écran d'ordinateur).

PS : Oui, il y a beaucoup beaucoup de structures à Toulouse.

MM : Je ne pensais pas qu'elles travaillent autant avec le musée.

PS : C'est souvent par le biais de Cultures du Cœur. Lors d'une réunion annuelle de présentation des projets, l'ancienne chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques présentait le musée, les collections et les possibilités de mener des projets communs et adaptés. Par le biais de Cultures du Cœur, il y a quand même un gros relais, je ne passe pas 1 mois sans que j'aie 1 ou 2 appels pour justement essayer de venir, de préparer leur venue au musée. Après, il y a le Conseil Local de Santé Mentale (CLSM) dont je te parlais hier, qui est un autre lieu de rayonnement, de diffusion, des actions qui sont faites au musée. C'est un lieu d'échange avec les différents partenaires de la santé mentale, que ce soit les centres médicaux, qui dépendent de l'hôpital Marchand ou d'autres structures hospitalières, des associations d'usagers, d'usagers de la psychiatrie ou autre, des Groupes d'Entraides Mutuelles. Les GEM se sont des structures associatives animées par des personnes ayant des troubles psychiques, ça peut être très différent entre des troubles bipolaires, des troubles du comportement, très varié. Le principe du GEM c'est que ce sont ces personnes-là qui accueillent, c'est de l'entraide, il n'y a pas de posture de soignant/soigné, c'est vraiment un réseau d'entraide et faire profiter les uns et les autres des différentes expériences, pour pouvoir s'entraider pour faire face. Avec le CLSM, on est en train de préparer les Semaines d'Information sur la Santé Mentale (SISM) qui ont lieu du 13 au 26 mars (2017) et le CLSM en tant que structure collective, propose à la fois des actions collectives, et des actions individuelles mais qui sont coordonnées au sein de ce conseil local. Par exemple, il y a un forum collectif où les différentes structures associatives, médicales, vont avoir des stands pour informer sur la santé mentale. A côté de ça, pas mal de structures vont faire des portes ouvertes, donc là on est dans des actions plus individuelles. Nous le musée, on propose un regard croisé entre le directeur du musée qui est conservateur des peintures et une psychiatre-psychanalyste, autour de quelques œuvres de l'exposition temporaire actuelle, puisque l'on a dans l'exposition *Fenêtres sur cours*, un très grand tableau de Tony Robert-Fleury, qui représente le Docteur Pinel libérant les aliénés de la Salpêtrière en 1795, qui est un moment phare dans l'histoire de la psychiatrie. Là on est sur un tableau glorifiant le Dr Pinel, qui a été fait je pense 2 générations après, on est aussi dans un discours de propagande dans le tableau. Mais c'est intéressant d'avoir le point de vue de la psychiatrie et vu que le thème, le fil conducteur de cette exposition est la cour, finalement espace ouvert mais aussi espace clos, le fil rouge qui a été choisi entre le conservateur et le docteur, a été de réfléchir sur l'enfermement féminin. L'enfermement parce que l'on a des cours de couvent par exemple avec des religieuses, cours de harem, cours de prison qui sont représentées, cours d'hôpital avec la Salpêtrière, donc essayer de mener une réflexion à la fois avec le regard de l'historien de l'art et du psychiatre sur ces questions-là et la façon dont c'est représenté. Ce type d'intervention est proposé depuis 3-4 ans maintenant que l'on participe aux semaines d'information de la santé mentale. C'est un événement qui est national, mais le musée se propose d'ouvrir le dialogue sur la santé mentale avec comme support les collections. Mais ça fait partie d'un programme national où l'on souhaite s'ouvrir le plus possible à l'actualité, aux réflexions actuelles, soit qui guident des événements, soit qui interviennent dans d'autres cadres. Donc au sein du conseil local, on discute de la préparation concrète de ces semaines, à l'établissement d'un programme, la coordination des uns et des autres. La CMS publie une lettre

mensuelle, avec l'actualité de la santé au niveau de la municipalité, ça c'est une diffusion tout public, sur des rencontres, des rendez-vous ponctuels, des choses un petit peu plus thématiques, des mini-articles, c'est jamais très très long, à part des fois quand il y a une double page centrale, qui font connaître à la fois les actions, les partenaires, (par exemple Toutes voiles dehors c'est un GEM sur les usagers de psychiatrie).

MM : C'est chaque mois que vous avez une réunion ?

PS : Oui chaque mois, alors ça dépend des rendez-vous, là pour les SISM, on a des réunions spécifiques. Il y a un autre temps de rencontre à l'échelle de l'agglomération, ce sont les Rencontres Ville & Handicap qui sont un temps de rendez-vous de 3 semaines où il y a des actions qui sont menées pour valoriser le handicap, valoriser les actions à destination des personnes en situation de handicap, promouvoir soit des nouveaux dispositifs, soit essayer de concentrer les actions, l'actualité des structures pendant cette période-là, ça permet de bénéficier d'une visibilité aussi, de pouvoir rayonner sur toute l'agglomération dans les actions qui sont proposées. Le principe est que toutes les actions sont gratuites de manière à faciliter la venue des personnes en situation de handicap dans les différentes structures. Pour ce temps de rencontre-là, c'est le CLSM aussi qui participe et qui anime en partie les Rencontres, mais ce sont des réunions différentes. Selon l'objectif, ce sont les mêmes personnes qui participent, mais les objectifs des réunions sont différents, donc ça demande une réunion différente. Souvent ça correspond à 2 réunions par mois, l'une pour les Rencontres Ville & Handicap et l'autre pour les SISM.

MM : Et à part Cultures du Cœur, vous avez identifié un autre partenaire relais comme ça ?

PS : Non, non, à ma connaissance, Cultures du Cœur draine pas mal de structures, il les accompagne sur pas mal de projets. Cultures du Cœur, ça fait 3-4 ans que l'on travaille avec eux, depuis 2013, dans des interventions lors de réunions générales de Cultures du Cœur, soit des partenariats avec Cultures du Cœur en tant que structure de relais, soit en collaboration tripartite, Cultures du Cœur qui intervient avec la structure qui demande un accompagnement, un accueil particulier, adapté dans le musée.

MM : Et Cultures du Cœur, ils travaillent avec tout le monde, ou ils font des partenariats aussi avec les structures ?

PS : Oui ils ont des partenariats avec les Abattoirs, avec d'autres...

MM : Non, avec les associations ou les centres

PS : Là je ne sais pas comment sont conventionnés ou formalisés leurs partenariats. Nous on a une convention avec Cultures du Cœur.

MM : Parce que j'avais cru comprendre qu'il y avait des structures partenaires de l'autre côté aussi.

PS : C'est possible, je t'avoue que je ne connais pas assez le fonctionnement. Dans le cadre de notre convention avec Cultures du Cœur, on s'engage « à mettre à disposition des publics bénéficiaires des relais de Cultures du Cœur, un accès gratuit aux visites guidées du musée dans le cadre de projets de médiation élaborés en lien avec les structures sociales ». C'est un point sur lequel on insiste et qui est parfois un petit peu oublié par Cultures du Cœur, enfin, qu'ils n'expliquent pas suffisamment auprès des structures des relais sociaux. C'est que l'on a parfois des demandes, des

gens qui appellent pour avoir une prestation gratuite, leur seul intérêt c'est ça. Parce que je pense qu'il doit y avoir un malentendu ou en tout cas une confusion dans la communication auprès de Cultures du Cœur, qui ne met pas assez en avant le fait que nous ce que l'on cherche c'est vraiment à travailler sur un contenu co-construit, s'adapter. L'accès est gratuit évidemment, dans la mesure où l'on réfléchit ensemble à un projet et l'on essaie d'y répondre le mieux possible. Le but ce n'est pas de leur dire « voilà toutes les activités du musée du programme, elles sont gratuites si vous passez par Cultures du Cœur ». Nous on a aucun intérêt à fonctionner de cette façon. Ce que l'on a envie c'est de réellement arriver à les toucher, de comprendre leurs besoins, de nous adapter aussi à leurs besoins et de travailler sur ces échanges-là. D'où l'importance pour nous aussi de pouvoir les rencontrer, réfléchir ensemble à un projet. Des fois il y a des idées qui peuvent être claires dès le début et on n'a pas forcément besoin de tout changer, de tout chambouler, mais il faut que les 2 structures s'y retrouvent dans leurs politiques. Et nous la politique du musée, c'est de travailler à une démocratisation du musée, une intégration sociale, une appropriation du musée par la population. Mais ça ne se résume pas à la gratuité.

MM : Mais je pense qu'il y a un amalgame, parce que effectivement après, ils offrent la gratuité sur plein de choses, donc peut-être que les structures...

PS : Oui c'est peut-être une manière pour eux d'attirer, de faciliter les sollicitations de ces structures-là, de savoir qu'il y a une gratuité possible. Je sais qu'ils ont effectivement des places de théâtre, des places de cinéma gratuites, ce qui permet de faciliter l'accès à la culture par ce biais-là. Mais nous on souhaite vraiment ne pas être dans une démarche de consommation. Où on profite d'une gratuité sans finalement essayer de s'approprier ce lieu, de s'y sentir bien, il y a un véritable enjeu social avec le musée qui ne va pas de pair avec une attitude comme ça de passivité, de consommation passive. C'est pour cela que l'on a bien insisté sur le fait que ce sont des projets de médiation qui sont élaborés en lien avec les structures sociales. Et pas uniquement une demande à la carte d'animation. Parce que des fois on a des demandes qui correspondent exactement à des choses que l'on propose : visites commentées de l'exposition, ateliers parents-enfants, ce sont des choses que l'on fait qui existent déjà et où la structure n'a pas forcément un besoin spécifique, ce qu'elle souhaite c'est simplement suivre cette activité mais de manière gratuite. Donc là des fois il y a une communication qui mérite d'être reprécisée à ce niveau-là (rires).

MM : Après c'est vrai que du point de vue des structures, en ayant été un petit peu de l'intérieur, le problème financier est quand même terrible au niveau des budgets.

PS : Oui oui, ça on en est tout à fait conscient. Les structures lorsque par exemple l'on ne passe pas par des conventions, par des partenariats, on indique aux structures qu'en passant soit par l'ARS qui peut prendre en charge une partie des frais d'accès à la culture pour les structures médicales, soit en adressant un courrier au directeur du musée en lui indiquant le motif de la visite, le nombre de personnes et en faisant une requête de gratuité, il peut autoriser une gratuité d'accès. Nous on n'a pas le pouvoir de décider si tel groupe c'est gratuit, c'est le directeur du musée qui donne cette autorisation-là. Mais bien évidemment que l'association pour les personnes sans emploi, on n'a pas de tarif préférentiel pour les personnes sans emploi, mais on ne va pas exiger d'eux de payer pour leur venue au musée, mais ça suppose des temps de rencontres pour clarifier ça, pour voir si on ne peut pas aller au-delà de cette seule demande de prestation. C'est le cas avec l'association qui s'appelle Reflets 31, c'est une association de photos pour des personnes demandeuses d'emploi, où le photographe travaille avec elles sur la question de leur propre image, essayer de s'accepter, c'est vraiment tout un travail personnel à travers la technique de la photographie. Ils sont initiés à une pratique, à une technique, mais en menant aussi une réflexion sur leur propre image, comment travailler à l'acceptation de leur image ou améliorer leur image. Parce que ce sont des personnes qui

sont souvent chômeurs de longue durée, avec une perte de confiance, qui sont en sous-estimation d'eux-mêmes. Donc cette association travaille avec Cultures du Cœur et ils m'avaient contactée pour faire une visite de l'exposition avec pour thème, le cadre, la lumière, enfin une approche un petit peu photographique des œuvres et qui sollicitait tout simplement une visite de l'exposition avec un contenu adapté. En discutant un petit peu avec la personne relais de Cultures du Cœur, j'ai expliqué le fait que l'on n'était pas un catalogue de prestations pour Cultures du Cœur, que l'on cherchait vraiment à rentrer en contact avec les structures et pas seulement leur offrir la gratuité sans jamais vraiment échanger avec eux et aller à leur rencontres. On tue dans l'œuf le projet initié avec Cultures du Cœur si l'on procède de cette façon. Donc on a pu se rencontrer avec la personne référente de Cultures du Cœur et le photographe de l'association, apprendre à connaître aussi leur mode de fonctionnement, sur quels thèmes ils travaillent, de quelle manière ils travaillent. Et en les écoutant, en discutant justement sur leur façon de travailler, et les enjeux qui les animent, arriver à trouver des points de concordance avec ce que fait le musée et les enjeux, la politique que l'on porte aussi nous, et qui peut se retrouver avec la démarche de l'association. Finalement en se rencontrant, on a réussi à aller un petit peu plus loin que la demande initiale et à créer un véritable temps de rencontre. Donc là il y a 2 visites qui sont prévues, il y a eu une première que j'ai animée la semaine dernière où là finalement c'était une visite introductive du musée parce que les personnes du groupe sont des personnes qui ne sont jamais venues dans ce musée et pour la plupart jamais venues dans un musée en général. Donc en discutant un petit peu on a soulevé le point que peut-être faire une visite directement ciblée sur un thème très technique de la photographie, nécessitait peut-être une première rentrée au musée pour se familiariser avec les lieux, parce que c'est vrai que quand l'on rentre ici, entre le monument, les œuvres, on est hyper sollicité en fait par toutes ces œuvres et lorsque l'on découvre tout ça pour la première fois, c'est difficile de se focaliser sur finalement quelque chose de très technique, on a envie de jeter les yeux un petit peu partout. Le but était de les accueillir une première fois au musée, faire une visite générale d'une heure et demi, pour découvrir un peu le lieu, les collections, les choix qui avaient été fait de muséographie par exemple avec la salle romane qui a été mise en valeur par un artiste contemporain. Donc simplement leur présenter les lieux pour que ce soit quelque chose qui leur soit familier, qu'ils s'y sentent à l'aise pour une prochaine visite. Et que du coup la visite plus thématique, donc la seconde visite qui sera plus thématique, ne soit pas déstabilisante pour eux, dans le sens où ils seront dans un environnement nouveau, qui peut générer peut-être du stress ou un inconfort parce qu'ils ne savent pas très bien où ils sont, ou alors ils ont l'impression de ne pas être à leur place. Donc c'était nécessaire de passer par une première visite découverte, découverte du lieu, des collections, tout en projetant aussi la deuxième visite qui elle aurait un thème plus précis qui était annoncé. Et là c'était une visite à 2 ou 3 voix, j'ai animé le parcours, mais lorsque la référente de Cultures du Cœur et le photographe ont jugé utile d'ajouter des choses, des choses que l'on avait concertées ensemble par rapport à l'atelier qu'il mène, l'atelier photo. Du coup il intervenait pour compléter, pour faire appel à des choses qu'ils avaient vues ensemble en atelier. C'était vraiment quelque chose fait de concert et dans une atmosphère finalement simple et décontractée où les personnes s'autorisaient à prendre la parole, à poser des questions de manière vraiment très simple et naturelle. Vraiment c'était de l'interaction, faire un petit bilan aussi à la fin de la visite sur ce qu'ils avaient ressenti en venant dans ce musée, s'ils étaient disposés à revenir pour une prochaine visite, cette fois-ci plus axée sur certains thèmes. Ça en prenant le temps de rencontrer les gens, parce que des fois par téléphone ça ne suffit pas, il faut vraiment que l'on prenne le temps de se rencontrer pour essayer d'aller plus loin et de voir de quelle manière on peut répondre à leurs demandes, à leurs envies mais en allant peut-être un petit peu plus loin de ce qu'eux imaginaient parce que c'est de la discussion que naissent des idées possibles. Ça reprend ce que l'on disait hier (lors de l'entretien de groupe) que chacun vient avec une petite idée de ce qu'il aimerait faire et puis finalement en discutant et en découvrant les champs d'action de chacune des parties, on trouve des nouvelles passerelles possibles et des choses à creuser. Ça peut être très rapide dans la mise en place ou au contraire prendre plus de temps de sorte

que la structure s'approprie un petit peu cette démarche et ait pris connaissance de tout ce qu'offre le musée en termes de possibilités et de ressources, pour voir comment l'adapter pour leurs publics, leurs groupes et bien définir où ils veulent aller et comment on peut les accompagner là-dedans. Des fois ça demande plusieurs temps de rencontres, des échanges de mails, de textes de projets.

MM : Et donc vous rédigez quand même des choses sur les projets ?

PS : Ce sont les structures qui nous sollicitent, on leur demande de rédiger un projet, en tous cas de rédiger quelques lignes pour synthétiser le projet pour lequel ils nous sollicitent, de manière à ce que l'on puisse avoir une trace déjà très concrète de leur demande. Ça permet aussi de clarifier certains points parce que des fois dans une demande par téléphone, on ne pense pas toujours à ce que l'on veut expliquer ou alors il y a des choses qui émergent par la suite. Le fait de mettre ça noir sur blanc, ça permet aussi de problématiser un petit peu les enjeux du projet et la démarche de la structure vis-à-vis de nous, de ce qu'elle attend de nous en termes d'aide et d'accompagnement. Donc, on se sert de cette base pour réfléchir ensemble. Après ça dépend vraiment des structures, souvent ce sont les structures de soin qui ont en à référer à leur hiérarchie aussi. Donc pour elles c'est important d'avoir un projet bien détaillé, qu'elles puissent présenter à leurs collègues, défendre ou présenter auprès de leur hiérarchie, en indiquant très clairement les objectifs ce à quoi ils se proposent de répondre en menant un projet avec le musée.

MM : Et vous avez refusé des projets des fois ?

PS : Non, non non, dans la mesure où le projet on le construit ensemble, on ne va pas le refuser. Après il y a des fois des malentendus qui se dénouent un petit peu tardivement (rires). Mais non non non, en aucun cas on ne refuse.

MM : Non mais je ne sais pas, il pourrait y avoir avec l'interlocuteur, quelque chose qui n'arrive pas à se...

PS : Non non non, quand on précise, quand on arrive à préciser nous quelle est notre posture au musée et ce que l'on propose.
(interruption)
Avec l'association Intimes Itinéraires, là c'était leur présentation générale de leur démarche, ce qu'elles nous ont présenté quand on les a rencontrées et voilà la proposition qu'elles nous ont envoyée pour un déroulement un petit peu plus concret au musée. On va en discuter avec la responsable du Service des publics pour voir de quelle manière on peut répondre à leurs attentes. J'ai pris le temps de leur expliquer les contraintes qu'il pouvait y avoir au musée dans le fait que l'on ait pas de salle à leur proposer spécifiquement pour une activité régulière comme ça hebdomadaire. Donc on va y réfléchir pour voir de quelle manière on peut accéder à leur demande qui semble quand même s'inscrire dans l'intérêt pour les œuvres, pour les collections, une inspiration pour les artistes à partir des collections, donc ça semble important de pouvoir faciliter les choses. Je te tiendrai au courant de la suite.
Parole Expression est un organisme de formation de français langue étrangère, donc pour des publics primo-arrivants généralement mais pas que. La formatrice de l'association Parole Expression avait déjà travaillé avec le musée avec la personne que je remplace, l'ancienne chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques. En fait ce sont des personnes qui ont déjà un niveau A2-B1 en français, donc qui arrivent déjà à s'exprimer un petit peu et c'était l'occasion par une visite au musée, un support, un contexte, oui un support tourné vers les collections de verbaliser, les inciter à s'exprimer, à faire des descriptions par exemple, ça permettait de s'exercer sur le français dans un cadre qui sort du cours de classe. Je vois qu'en 2015 ils étaient venus

également visiter l'exposition temporaire sur les figures de fantaisie. Là ce qu'elle souhaite c'est travailler autour du thème du logement à partir de l'exposition temporaire *Fenêtres sur cours*, l'habitat. Comme on habite, comment on habite la ville, comment s'organisent les bâtiments autour de la cour, quelle référence est-ce que ça peut leur évoquer par rapport à leur pays d'origine, essayer de verbaliser ces choses-là à partir d'un thème qu'elle a choisi. Alors elle va essayer de nous expliquer comment elle est arrivée à ce thème-là, à ce projet-là et de quelle manière on peut essayer de creuser un petit peu plus le projet. Ce qu'elle souhaitait, en fait elle nous a contactées pour une visite de l'exposition temporaire et moi je lui ai proposé que l'on se rencontre pour voir un petit peu plus loin autour de ce thème-là de ce projet, il y aurait peut-être la possibilité d'aller un petit peu plus loin qu'une visite dans l'exposition, faire peut-être plusieurs rencontres, qui permettent nous de nous enrichir de cette rencontre avec cette association, ces personnes-là, et eux peut-être d'aller plus loin, enfin de ne pas se limiter à une seule visite de l'exposition temporaire. Donc on va voir ça ensemble tout à l'heure.
La personne que nous allons rencontrer travaille pour Espoir 31 une association d'accueil et d'écoute réservée aux femmes seules qui peuvent aussi avoir des enfants. C'est une association qui avait été reçue aussi en février 2016 par l'ancienne chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques pour une visite des collections autour du regard, du corps, de l'identité féminine. Et là, la personne que je reçois, nous a contactées pour une activité mère-enfant, parents-enfants, enfin comme il s'agit de mères. Donc là le premier contact par téléphone a été un petit peu difficile parce qu'elle demandait une activité à la carte parents-enfants sur la thématique des monstres, du bestiaire, qui correspond à quelque chose que nous proposons déjà, enfin c'est tout prêt cette activité-là. Mais qui demandait une session supplémentaire, parce que les dates qui étaient proposées ne correspondaient pas à ses propres disponibilités. Donc en fait elle demandait une activité à la carte qui existe déjà mais avec la gratuité, sans qu'il y ait forcément de nouveauté ou d'adaptation nécessaire. Donc ça c'est la difficulté que l'on rencontre parfois avec certains partenaires qui ont notre contact par Cultures du Cœur je t'en avais déjà parlé. Je ne sais pas de quelle manière se fait la diffusion de l'information auprès de Cultures du Cœur, mais souvent ces personnes-là nous appellent pour une gratuité à n'importe quelle activité, qui n'ont pas forcément compris que nous on proposait une gratuité certes, mais pour un projet co-construit. Ce que l'on a envie c'est d'une rencontre entre les partenaires et que l'on débouche sur des choses, certes à la carte, dans le sens où c'est adapté de manière individuelle à chaque projet. Mais on n'est pas là pour distribuer des places gratuites dès que quelqu'un nous appelle surtout pour des choses qui existent dans la programmation actuelle. Et vraiment elle ne demandait rien de spécifique par rapport à ce qui se fait déjà, si ce n'est qu'elle voulait une date supplémentaire qui soit gratuite. Donc je lui ai proposé que l'on se rencontre pour en discuter, puisque par téléphone cette notion-là de construire un projet ensemble ne semblait pas passer de manière claire. Elle avait la sensation d'avoir un projet dans le fait de demander une activité ce qui n'était pas le cas. Donc on va se rencontrer pour voir de quelle manière on peut essayer de répondre à sa demande mais encore une fois les activités qui existent déjà et qui sont complètement adaptées aux demandes de ces groupes, on ne peut pas leur proposer autre chose, ça existe déjà ce qu'elle demande, ce qu'elle attend.

MM : Mais pour un public plus traditionnel ?

PS : Parents-enfants. Elle souhaitait une activité qui permettent d'associer les mères à leurs enfants puisqu'elle voudrait que ça se passe pendant les vacances, donc à des périodes ou les mères sont en charge de leurs enfants, ils ne sont pas à l'école. Donc c'était un point d'accrochage où la notion de projet pouvait être mal comprise. Donc on va se rencontrer pour voir un peu plus. Parce que sa démarche, elle m'a expliqué son travail auprès de ses familles, qui est très intéressant par ailleurs, et on va voir de quelle manière on peut les accompagner, peut-être d'une manière un petit peu différente ça ne correspondrait peut-être pas à ce qu'elle souhaite ou alors si ce n'est en sollicitant,

pour ces visites à la carte ce sont des intervenants professionnels extérieurs au musée qui viennent, qui sont programmés par le musée, la responsable du Service des publics a inséré une programmation déjà dans le semestre, mais des groupes tels que les écoles, des CLAE ou autre qui ont envie de programmer ces activités-là de manière supplémentaire sur leur temps à eux, du temps scolaire, ont la possibilité de solliciter l'intervenant, il y a un forfait, cela fait partie de l'offre à la carte qui est proposée au public.

MM : Et eux, tu pourrais leur conseiller de suivre un projet plus traditionnel, classique ?

PS : C'est ce que je lui ai proposé mais cela ne convenait pas, et dans le tarif et dans la programmation qui est déjà proposée.

MM : Donc la date juste, pas le format.

PS : La date oui ne correspondait pas, le format c'est ce qu'elle attend. Mais il y a la question de la date et de l'accessibilité, enfin du tarif gratuit. Donc ça va être à discuter ensemble.
Là, c'est un autre projet qui a déjà démarré mais comme une visite est prévue le 5 avril ça te permet de faire une rencontre avec la médiatrice (20 mars) et de suivre la visite aussi par la suite. C'est un projet que l'on débute avec des personnes atteintes d'Alzheimer et l'association France Alzheimer 31, l'antenne de Haute-Garonne de l'association France Alzheimer qui est une association nationale. C'est cette association-là qui nous a sollicités l'année dernière, le musée, pour les accueillir pour des visites ponctuelles, qui concernent à la fois des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, qui sont généralement en début de maladie, accompagnées de leurs aidants, soit une personne de la famille, une personne de l'entourage ou bénévole de l'association. Pour les visites, il était question de faire une visite dans l'exposition temporaire et une visite autour des collections permanentes. L'association a déjà une bénévole médiatrice, que l'on va rencontrer le 20, que l'on a déjà rencontrée auparavant, qui a fait des études d'Histoire de l'art et qui fait aussi des études en Psychologie, qui se spécialise vers le public personnes âgées et qui a animé beaucoup de visites pour cette association-là, dans les musées mais lors de visites extérieures également. Il y a déjà un lien existant entre cette personne et l'association donc l'association nous a proposé que l'on se mette en relation avec cette médiatrice, donc lui apporter des contenus, des ressources, pour qu'elle prépare les visites, donc là cette fois-ci ce n'est pas moi, ce n'est pas le musée qui assure la visite, on la suit, on la prépare ensemble, mais c'est cette médiatrice qui assure la visite et la médiation.

MM : Toi, tu assistes quand même à la visite.

PS : Alors moi j'avais suivi la première visite, mais seulement le début parce qu'il y avait un couac au niveau des dates, un malentendu. Ils se sont plus ou moins imposés sur un créneau alors que je n'étais pas disponible.

MM : (rires)

PS : Petit malentendu, mais qui a été réglé, tout le monde était confus. Ce qui fait que j'accueillais un autre groupe une demi-heure après, donc je n'ai pas pu les suivre le temps de la visite. Mais il était question oui que je puisse suivre la visite de manière à ce que même si ce n'est pas moi qui l'anime, le musée puisse s'enrichir encore une fois de ce partenariat. Moi ça me plaçait dans la position de la personne qui accueille quand même le groupe. Je pouvais suivre la visite, voir de quelle manière se faisaient les échanges, quelles étaient les interactions avec le groupe de personnes, éventuellement préciser certaines choses puisque la bénévole médiatrice faisait appel à moi des fois pour des questions. C'était elle la médiatrice mais en sachant que j'étais là aussi pour

répondre à des demandes particulières, de manière à ce que ce soit vraiment une collaboration entre l'association et le musée. Donc cette première visite dans l'exposition, qui a beaucoup plu à ces personnes, et certaines personnes inscrites n'avaient pas pu se déplacer, donc l'association a demandé si exceptionnellement on pouvait refaire une visite dans l'exposition. Donc c'est ce qui va se produire le 5 avril.

MM : Donc ce sera la première fois pour tout le monde ou il y aura des personnes qui vont revenir ?

PS : Là je ne sais pas, il y aura peut-être d'autres personnes.

MM : On saura le 20 mars.

PS : Donc ils reviennent le 5 avril pour une visite guidée. Donc encore une fois ce sera la bénévole médiatrice qui s'en occupera et comme la fois précédente la date a été fixée vraiment de manière très urgente on va dire. On n'a pas eu le temps de préparer un support iconographique alors que ça avait été convenu auparavant puisqu'en se renseignant, en s'informant un peu les pratiques notamment avec la Cité de la Musique, je ne sais pas si tu as vu le dossier méthodologique[13] qu'ils avaient mis au point. Un livret d'une trentaine de pages qui fait état de l'expérience, qui présente un petit peu la maladie d'Alzheimer et qui se veut un petit peu un manuel à l'usage de professionnels culturels pour faciliter ce genre de rencontres et d'interactions avec le public atteint de la maladie d'Alzheimer. Ça a été très encadré par des médecins, il y a beaucoup de reportages en ligne.

MM : J'ai vu le colloque en vidéo[14], il y avait le Musée des Beaux-Arts de Montréal aussi, une personne du *Metropolitan Museum*.

PS : Moi je n'ai pas vu le colloque, j'ai accédé à quelques vidéos mais je n'ai pas vu le colloque.

MM : Aussi par rapport à Alzheimer, j'ai pris contact avec Hervé Platel, je ne sais pas si t'en a entendu parlé.

PS : Non.

MM : C'est un neuropsychologue de Caen qui justement a découvert que l'on pouvait recréer de nouveaux souvenirs pour les patients Alzheimer, grâce à l'art, la musique, mais aussi le musée. Du coup ils ont fait un partenariat pendant 3 ans avec le musée des Beaux-Arts de Caen. Il m'a envoyé le mémoire d'un étudiant qu'il a encadré.

PS : Ah mais ça m'intéresse aussi de lire un petit peu ces recherches-là, parce que c'est vrai que c'est complètement nouveau, enfin en France il y a peu d'initiatives et là le fait qu'ils aient produit ce type de documents, aide beaucoup à ce que cela puisse être réapproprié par d'autres structures. Donc ça pose un petit peu les notions autour de la maladie d'Alzheimer, quelle est la perte qui est subie, les émotions, ce qui peut être ressenti, le cadre auquel il faut faire attention, définition de l'offre, que proposer à ces personnes-là, qu'est-ce qu'ils peuvent en retirer.

MM : J'avais rencontré une personne de la Maison de la Radio qui s'était occupée d'organiser

13 L'accueil des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer au musée – outils méthodologiques [en ligne] URL : http://aurythmedusouvenir.philharmoniedeparis.fr/docs/AurythmeDuSouvenir-methodologie.pdf [consulté le 1er décembre 2016]

14 Au rythme du souvenir : Accueillir les publics atteints de la maladie d'Alzheimer au Musée de la musique [en ligne] URL : http://aurythmedusouvenir.philharmoniedeparis.fr/ [consulté le 1er décembre 2016]

ce colloque à ce moment-là.

PS : Il y a eu un colloque, j'ai l'impression qu'il y a eu une effervescence autour de ce colloque, de ce projet. Au colloque, il y a beaucoup de vidéos qui rendent compte du projet, dans son déroulement, parce que je pense que ça a pris plusieurs mois. Beaucoup de choses qui sont en ligne, soit vidéos, soit documents téléchargeables. Par exemple, ils t'indiquent comment préparer ce type de projet avec ces personnes-là : réaliser un questionnaire, imaginer des cycles, ensuite ils disent très concrètement ce qu'eux ont fait à la Cité de la Musique, il y a toute une analyse, un regard très critique par rapport à ce qui a été fait, limiter la taille du groupe. Tout cela a été issu de réflexions nombreuses entre l'équipe du musée, des représentants d'association atteintes de la maladie d'Alzheimer, des personnes du corps médical. Ça a été financé en partie par une compagnie d'assurance qui était impliquée dans la prise en charge de ces personnes-là. Beaucoup de personnes qui ont mêlé leurs regards pour arriver à quelque chose de plus satisfaisant possible. Ça se veut vraiment un guide méthodologique avec des choses théoriques mais aussi des aspects très concrets, et les vidéos sont là aussi pour montrer l'application concrète à la Cité de la Musique : formation du personnel, les aspects financiers que ça peut impliquer, les visites, le temps d'attention par exemple. Et notamment les supports, c'est là que les personnes évoquaient l'importance qu'il pouvait y avoir à garder un support écrit, imagé de cette visite, de manière à pouvoir prolonger la visite, prolonger le temps de la visite, entre la personne malade et l'accompagnant qui auront partagé ce moment-là, qui sera un moment hors soin, où c'est vraiment un moment de plaisir et de découverte pour les 2, et qui pourra faire émerger des discussions par la suite : « tu te rappelles quand on est allé au musée, tu avais parlé de ci, de ça » ou alors « tu te rappelles là cette œuvre, elle t'avait beaucoup plu ». Ça peut être le support à des discussions renouvelées, donc c'était important de garder une trace, autre que le simple passage qui reste un souvenir immatériel, là ça permettait d'avoir un support qui prolonge la visite. Et qui prolonge aussi la verbalisation et des émotions, des souvenirs, des nouveaux souvenirs qui sont créés. Du coup avec l'association France Alzheimer 31, on avait proposé de travailler à un petit livret, quelque chose de très simple, simplement 6-7 pages qui reprennent les 5 ou 6 œuvres qui sont sélectionnées par la médiatrice pour son parcours dans l'exposition, où nous on propose un visuel du tableau, quelques lignes, en fonction d'elle et la manière dont elle va axer sa visite. Donc ce ne sera pas forcément les lignes d'un catalogue. Le but n'est peut-être pas de donner des détails techniques mais selon elle la manière dont elle les traite dans sa visite, concevoir avec elle le texte pour pouvoir l'imprimer. Quelque chose de très simple mais qui permette de garder une trace de cette visite. Donc on se rencontrera lundi 20 avril avec la bénévole médiatrice pour discuter de la liste de ces œuvres, du texte que l'on va faire apparaître pour faire quelques retours et de façon à ce que soit prêt pour le 5 avril lors de leur visite, qu'ils puissent repartir avec.

MM : Et quand tu dis une expérience hors soin, qu'est-ce que tu penses qu'il peut se jouer dans ces moments-là, si ce n'est pas du soin ?

PS : Là je voulais dire hors soin dans le fait que les aidants pour les personnes malades d'Alzheimer, leur occupation est souvent tournée vers le soin, la surveillance, l'attention portée par la personne malade. On est toujours dans un état de préoccupation finalement, alors que là ce qui est proposé par l'association en venant au musée, c'est d'offrir un moment de plaisir, où on partage un moment avec la personne malade, on n'est plus en situation de la surveiller. Donc c'est ça que je voulais dire par hors soin, qui soit à la fois un moment de plaisir et pour la personne malade et pour la personne accompagnante, qui soit une bulle hors cadre habituel où finalement ces personnes-là s'accordent peu de temps pour soi, ne prendraient pas forcément le temps, pendant 2 heures, de laisser la personne seule chez elle, ou de trouver quelqu'un pour la garder pour s'autoriser à aller voir une exposition. Là le fait de proposer cette activité en binôme, leur permet d'en profiter au même titre

que la personne malade. C'est pour ça que l'association France Alzheimer propose ce type de sortie à des personnes qui sont en début de maladie, donc qui ont quand même une part d'autonomie, qui ont besoin d'être encadrées mais qui auront les facultés nécessaires pour se déplacer, et pour pouvoir profiter d'une visite. Après le cadre est restreint à 1 heure, 1 heure et quart maximum, compte tenu de l'attention, de l'effort que ça demande aussi pour ces personnes-là, qui sont souvent des personnes âgées. Mais c'était la démarche de l'association qui était de proposer une sortie culturelle qui sorte du quotidien habituel, qui est quand même très centrée sur les soins à apporter à la personne dépendante.

MM : Est-ce que ça t'évoque d'autres maladies ou d'autres problématiques qui seraient traitées comme ça au niveau international avec le volet médical plus le volet accompagnant, des réflexions comme ça ?

PS : Non là je t'avoue que je n'ai pas assez d'expériences, de connaissances sur le sujet, moi ça fait quelques mois que je suis sur ces missions-là donc je découvre petit à petit, et je n'ai pas l'expérience de la responsable du Service des publics, la chargée de projets pour le jeune public ou la chargée de projets pour le public étudiant qui connaissent beaucoup d'autres institutions et de projets qu'elles mènent. Donc là non, j'ai été émerveillée par ce document de la Cité de la Musique qui est super dans le fait que ce projet-pilote puisse être réutilisé par d'autres structures. Mais de ce que j'ai compris, au Canada ou aux Etats-Unis, il y a beaucoup de choses qui sont centrées sur l'art et dans le bien-être que cela apporte aux personnes soit en situation de handicap ou d'exclusion sociale, sur l'inclusion que peut apporter la place que l'on offre à ces personnes dans un musée et l'accès que l'on leur donne à l'art. Là je ne maîtrise pas trop la bibliographie outre-atlantique.

MM : Et tu fais la distinction entre inclusion, intégration ?

PS : On parle d'inclusion généralement. Intégration, qu'est-ce que tu entends par là ?

MM : Disons que ce sont des notions assez proches, qui sont des fois utilisées. Inclusion apparemment c'est plus utilisé du côté anglophone et on peut aussi des fois définir l'inclusion par le fait d'intégrer les gens. En France après c'est connoté sur des publics d'une certaine façon, sur l'école c'est connoté d'une autre façon. Ce sont des mots où je me pose la question de leur définition.

PS : Non parce qu'il me semble que c'est vraiment la notion d'inclusion et de musée inclusif qui est mis en avant. J'avais assisté à une présentation de la Mission Musées du XXIe siècle, je ne sais pas si tu en as entendu parlé, lancé par Audrey Azoulay.

MM : Oui restitué il n'y a pas longtemps par Jacqueline Eidelman.

PS : Oui voilà, il y a eu plusieurs axes qui sont développés, et le musée inclusif fait partie de ces termes-là. Donc c'est vraiment l'expression qui a été choisie : musée inclusif. De cette rencontre, la plupart des musées qui s'inscrivaient dans cet axe-là parlaient tous d'inclusion dans le sens où on ouvre les portes, on laisse, on accorde sa place à tout le monde. Intégrer, je ne sais pas, ce n'est pas forcément...

MM : Disons que l'inclusion, moi je vois plutôt comme mettre quelque chose à l'intérieur d'un lieu, et l'intégration, c'est plus essayer de faire s'adapter la personne.

PS : Une des définitions (elle regarde sur internet), c'est « l'action d'incorporer un ou plusieurs

éléments étrangers à un ensemble constitué », donc ce qui semble sous-entendre que tu accordes une place à quelqu'un qui n'a pas sa place normalement, ou qui est étranger, extérieur, je ne sais pas. La valeur d'inclusion indique peut-être que tout le monde, qu'il n'y a pas de distinction, il n'y a pas de différence entre les uns ou les autres.

MM : Je ne sais pas, les 2 termes je les trouve proches et en même temps ils renvoient à des notions un peu différentes, je me pose la question.

PS : Ça fera partie de ton travail de définition du vocabulaire !

MM : Exactement, parce que j'avais mis ce terme d'intégration (dans le titre de mon projet de thèse), c'est vrai que ça dépend des secteurs et des publics. C'est vrai que le mot d'intégration en France, on est vraiment dans tout ce qui va être immigration.

PS : Oui c'est vrai, c'est plutôt appliqué à ces champs-là.

MM : Et l'inclusion, apparemment c'est beaucoup utilisé en muséologie. Mais les 2 termes posent vraiment question dans le milieu scolaire, ils ne font pas appel aux mêmes choses.

PS : Pour les enfants handicapés tu veux dire par exemple ?

MM : Ou même dans les CLIS (Classe pour L'Inclusion Scolaire), les classes adaptées. Après il faut s'adapter au vocabulaire.

PS : Après il doit y avoir toute une partie conceptuelle qui doit être théorisée par certains autour de ces notions-là, je pense que ce n'est pas apparu comme ça.

MM : C'est comme le terme que j'emploie de thérapie muséale, ça renvoie beaucoup à l'art-thérapie, au MBAM ils parlent de muséothérapie, de ce que j'avais compris ils n'englobaient pas uniquement l'art-thérapie dans la muséothérapie, ils faisaient des distinctions. C'est vrai que le même mot, ça perd un peu de force si l'on associe le même mot à des choses qui sont très proches, c'est compliqué. Toi, thérapie et musée ?

PS : On n'a pas vocation à soigner quand même, thérapie indique une notion de soin. On est un lieu dans lequel il peut se produire des choses qui peuvent favoriser, une sensation de mieux-être ou de verbalisation, mais là ce n'est pas du tout nous qui nous emparons de ça. On offre cet espace, mais toute la partie soin, ce n'est pas du tout de notre ressort. Et on ne prétend pas se substituer à des soignants dans cette démarche-là, pas du tout.

MM : Après, ce serait plutôt considérer que le musée peut apporter, par les œuvres, peut apporter quelque chose qui fait que les personnes se sentent mieux. Et du coup, si elles sont en difficulté ça participe.

PS : On essaye de proposer un moment qui soit agréable pour ces personnes-là, mais ce n'est pas soigner que d'apporter un moment de plaisir. Parce que là ce moment de plaisir on souhaite le proposer à tous les publics. Donc on identifie pas forcément un public en situation de maladie qui a besoin d'une visite au musée pour se sentir mieux, ce n'est pas du tout ça. Là vraiment cette notion de soin et de comment ça peut être travaillé de manière thérapeutique, là c'est vraiment à la structure médicale ou les encadrants, les soignants qui doivent s'investir, se saisir de cette opportunité, pour prolonger peut-être après la visite, un travail de verbalisation, ou de participation,

de sortie d'un quotidien dans lequel les personnes sont parfois enfermées sur elles-mêmes, sortent peu, y profiter du fait de pouvoir sortir au musée, de les inciter, qu'ils trouvent cette démarche facile finalement par une régularité.

→ Debriefing avec la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques après la réunion de préparation avec Parole Expression

MM : C'est souvent comme ça, les gens arrivent avec des projets très arrêtés ?

PS : ça arrive oui. C'est appréciable, parce que l'on ne perd pas beaucoup de temps à préciser les choses, surtout qu'elle avait travaillé avec le musée donc elle avait cette expérience-là. Dès fois ça demande plus de temps, plus de rencontres pour baliser le terrain.
(interruption)
On a régulièrement des sollicitations soit de Cultures du Cœur soit des structures qui demandent « bon ben voilà on voudrait venir tel jour, est-ce que vous pouvez nous faire la gratuité ? ». Ce n'est pas ça qui nous intéresse dans ce partenariat avec Cultures du Cœur, mais la possibilité de pouvoir vraiment travailler en collaboration avec une structure, comprendre quels étaient leurs objectifs, voir de quelle manière, ça se rapproche des objectifs du musée aussi et à arriver à une issue collective, commune, comme ça s'est passé par exemple avec Parole Expression. La formatrice de l'association Parole Expression a des missions au sein de sa structure, un projet dans lequel le musée s'intègre et répond à ses problématiques qui rejoignent les problématiques du musée aussi. Et donc on essaye de l'accompagner le mieux possible. La différence entre projet et prestation gratuite, dès fois n'est pas bien comprise. La différence entre projet et prestation à la carte.

MM : vous précisez (dans la convention?) projet de médiation, vous mettez le mot, parce que vous ne l'employez pas beaucoup le mot médiation.

PS : c'est assez induit. On est chargée de projets, chargée de projets de médiation. Mais c'est vrai que c'est précisé mais ce n'est pas assez visible ou lisible pour les partenaires.

→ Debriefing avec la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques après la réunion de préparation avec France Alzheimer 31

PS : on a beaucoup de mal à avoir cette dimension de retours après venue au musée, on a des mails ou des coups de téléphone qui nous disent de manière générale que ça se passe bien. Mais par rapport aux objectifs que l'on se fixe ce n'est pas révélateur. On n'a pas toujours des conventions avec les établissements ça dépend de l'envergure du projet. Pour France Alzheimer la demande de la part de l'association était de conventionner la collaboration donc on établit des objectifs, à quoi on s'engage et à quels objectifs ça répond, pour le musée et aussi pour France Alzheimer. Donc vu que l'on se définit des objectifs, c'est bien de pouvoir savoir si on y a répondu ou pas. On peut avoir un ordre d'idée par les retours mais ça reste très basique et il n'y a pas réellement de retours critiques, si ça c'est bien passé ou mal passé... tiens la taille du groupe aussi il faut que je le marque.

MM : mais c'est étonnant parce que j'avais cru comprendre que sur Alzheimer il y avait des choses réfléchies, un format.

PS : sauf que nous on met ça en place

MM : non pas de votre côté, de leur côté. Qu'ils n'arrivent pas avec cette réflexion qui a déjà été...

PS : c'est peut-être que du côté parisien, c'est quelque chose qui est plus développée avec des musées parisiens, ça a été formalisé tout ça. Et là en région, la démarche s'est faite, enfin j'ai rencontré la présidente de l'antenne départementale de France Alzheimer, pour elle la démarche c'était vraiment de favoriser l'accès à la culture, et pas forcément de suivre un exemple de la maison mère, d'appliquer une méthode qui a bien marché. C'était vraiment de travailler au niveau local sur l'accès à la culture, parce que ça leur semble important et que ça répondait à une demande.

MM : je comprends. Mais c'est intéressant de voir qu'au final même quelque chose que l'on a l'impression qui a été formalisée pour une typologie de personnes malades, au final on peut ne pas avoir envie de le suivre. Tu sais quand elle disait la collation, dans mon souvenir, ils faisaient toute une association entre une œuvre et manger, tout un truc sensoriel face à l'œuvre pour essayer d'amener plusieurs sensorialités et peut-être j'extrapole mais je pense un peu aussi parce que tous les souvenirs passent par tous les sens, pour avoir plus de chances de créer des connexions, des choses, grâce à tous ces sens qui sont en éveil. Face aux œuvres, c'est à vérifier. Mais c'est intéressant de voir qu'elle vienne à partir de l'expérience qu'elle a des personnes qu'elle côtoie et qu'elle vienne tout simplement comme ça sans essayer de se rattacher. Qu'est-ce que c'est intéressant tout ça !

PS : c'est vrai et pour nous c'est une chance parce que l'on travaille avec les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer mais pas seulement parce qu'il y a les accompagnants, on est vraiment sur un élargissement, une accessibilité mixte. On est en plein dedans. Avec le savoir-faire de cette médiatrice qui a l'habitude de les guider sur des visites mais en autonomie et là on a la possibilité d'accompagner ce projet et d'en retirer un apprentissage, une expérience. La chargée de projets pour le public étudiant travaille aussi avec un EHPAD, elle a un contact là-bas, là cette année on développe 2 projets autour d'un public troisième-quatrième âge sur lesquels on n'a pas trop l'habitude, enfin un public qui ne suit pas les visites commentées parce qu'il y a des troisième-quatrième âge à fond dans les visites commentées et eux on a pas besoin d'aller les chercher, eux ils suivent, ils s'inscrivent. Alors que là on est sur des personnes qui ne viendraient pas forcément toutes seules au musée. On est sur des façons de travailler sur lesquelles on essaye de construire au fur et à mesure, on n'a pas les clés pour le moment. C'est toujours hyper appréciable de pouvoir bénéficier de l'expérience de groupes qui sont déjà plus ou moins établis auparavant avec une expérience de visite, une adaptation qui se fait en fonction des groupes parce que la médiatrice a l'habitude.

MM : c'est très intéressant toutes ces démarches avec des personnes qui gravitent dans des milieux fermés et hop de s'ouvrir sur le musée la culture, et puis de cette façon d'être réfléchi comme ça. Je ne sais pas mais c'est rare quand même d'accueillir les gens comme ça en construisant des choses comme ça sur-mesure.

PS : je ne sais pas si c'est rare, je pense que c'est peu visible pour le grand public. Parce que c'est vrai que l'on n'en fait pas forcément la promotion sur le site internet ni ailleurs, on ne va pas mettre un article dans la Dépêche « nous recevons France Alzheimer aujourd'hui », parce que c'est sur-mesure, c'est dans un calendrier qui s'adapte à leurs besoins. Généralement ce ne sont pas des personnes qui souhaitent attirer le regard forcément. Après il y a d'autres actions comme avec les réfugiés issus des camps de Calais qui avaient été démantelés et qui ont été relocalisés ici à

Toulouse, où là l'association a elle-même diffusé l'information sur Facebook, sur le blog. Nous on relaye par ce biais-là pour essayer de donner une visibilité aussi à ces actions au musée. Il y a la possibilité d'intégrer le musée sous d'autres biais : découverte de la culture française, découverte d'une langue aussi, ces personnes commencent à apprendre un petit peu le français dans les camps d'accueil. Donc pour des événements comme ça mais c'est très très ponctuel. La plupart des choses se font, non pas en sous-marin, mais voilà, le calendrier il est plein au niveau des rencontres, mais ce ne sont pas des choses qui vont apparaître.

MM : oui oui. Il y a ça mais il y a aussi la question de savoir s'il y a d'autres lieux dans la société qui s'adaptent autant aux problématiques de ces personnes. En ce moment je me pose vraiment cette question, je me dis c'est incroyable. Est-ce que c'est parce que c'est la culture et que c'est le musée. Enfin qu'est-ce qui a donné cet élan ? Je ne vois pas forcément d'autres lieux comme ça qui ont envie d'accueillir les gens et de se mettre autant à leur service, à leur écoute pour qu'ils accèdent à quelque chose qu'ils ont envie qu'ils reçoivent. Enfin ce lien.

PS : je pense que notre démarche elle a cette particularité parce que l'on appartient à un milieu culturel mais le champ de l'école ou de la santé essaie de s'adapter le plus possible aux demandes des personnes de la société, dans des cadres différents parce que l'on n'est pas sur le même registre, des cadres un petit peu plus contraints pour le milieu scolaire, qui essaye malgré tout de s'adapter le plus possible. Les assistantes de vie scolaire sont là pour accompagner les enfants en fonction de leurs pathologies et de leurs besoins. Il y a des dispositifs de classe aussi qui permettent des intégrations, parce que là aussi il y a des établissements qui essaient de favoriser au maximum la mixité, et de ne pas séparer un enfant parce qu'il a un handicap moteur ou autre d'une classe normale si l'on peut dire. Donc il y a d'autres tentatives dans d'autres milieux mais au sein du milieu culturel c'est vrai que l'on a cette liberté d'adaptation, on n'a pas un programme à suivre. Certes il y a des objectifs de chiffres mais pas à l'échelle du milieu hospitalier ou de la santé par exemple. On a quand même beaucoup de latitude finalement. La contrainte finalement c'est d'avoir une personne dans le musée qui puisse s'adapter, rencontrer ces personnes, proposer des projets adaptés, avoir le temps de les mener, de les accompagner. C'est vrai que c'est très chronophage toutes ces rencontres, parce que c'est assez fréquent que ça nécessite un accompagnement d'une personne du musée. Après il y en a quelques unes structures qui viennent en autonomie qui ne demandent pas forcément beaucoup d'attention, ils sont rodés dans ce recours possible au musée, mais pour d'autres, ça demande beaucoup de temps d'accompagnement. Il y a des musées qui n'ont pas forcément de chargé de projets dédié au public du champ social ou au public handicapé donc c'est difficile de répondre à ces demandes-là.

MM : oui et mine de rien en tant que chargée de projets, vous acquérez une expertise d'un panel de public qui est plutôt très importante. Même sans s'en rendre compte, le fait de recevoir tel ou tel public... comme à Montpellier, où l'un des chargés de projet du musée Fabre qui disait « oui on a adapté à telle sous-pathologie d'une pathologie », et lui ça lui a paru évident et je lui ai posé la question, « comment vous est venue l'idée d'adapter quelque chose comme ça ? », il me disait que c'est en ayant depuis 2 ans avec ce type de publics, la nouvelle exposition c'est évident, lui ça va lui prendre 2 secondes d'adapter à toutes les problématiques qu'il connaît. C'est hyper intéressant cette construction des choses qui deviennent hyper naturelles pour vous, mais les gens en dehors pour arriver à acquérir tout ça, ça ne se fait pas comme ça.

PS : et c'est aussi l'intérêt de pouvoir être sur le terrain et pas uniquement dans la conception du projet, pouvoir l'animer, même si encore une fois je ne me substitue absolument pas à une guide-conférencière, je n'ai pas le diplôme de guide-conférencier et je ne prétends pas faire une visite

conférence non plus. Avec toute la modestie de la visite que je propose, les échanges auxquels je participe auxquels j'assiste, me permettent effectivement d'évaluer là où j'ai peut-être placé la barre un peu trop haut par rapport à un groupe. Comme un groupe que j'avais reçu par exemple à l'espace documentation où j'ai senti que c'était un petit peu difficile par rapport à la demande qu'avait fait l'équipe infirmière de travailler sur les bouquins et en fait ils ne savaient pas quoi faire des bouquins. C'était des personnes qui étaient en hôpital de jour et qui n'avaient pas forcément cette culture du livre, d'aller chercher des informations dans un livre. Et dans le cadre d'un atelier d'écriture, les infirmiers avaient imaginé, après avoir visité l'exposition et sélectionné quelques tableaux, essayer d'aller un petit peu plus loin dans le commentaire de ces tableaux et que chacun produise son propre commentaire. En voyant ce qui pouvait se faire de manière générale. Mais ça a quelque chose de très effrayant quand tu vois le catalogue de l'exposition avec tous les commentaires.

MM : oui oui !

PS : tu essayes de dédramatiser en disant que le commissaire d'exposition a fait ce commentaire-là mais que si on demandait à un autre spécialiste de faire un commentaire du tableau on aurait quelque chose de complètement différent. Et une personne lambda aurait tout aussi bien la légitimité de parler de ce qu'elle ressent sur ce tableau ça donnerait quelque chose d'encore différent. Ce n'était pas évident évident. C'est vrai que par l'expérience, tu vois ce qui fonctionne bien. Là par exemple avec un groupe comme celui de Parole Expression, qui est impliqué qui avait été préparé aussi sur l'exposition où il y aura un suivant sur une autre séance, le travail en autonomie en les laissant 10-15 minutes dans l'exposition et la prise de parole a bien fonctionné. Donc à voir si on peut le réemployer avec d'autres groupes, le reproposer si ça peut être adapté. Ou des groupes qui ont envie d'aller un petit peu plus loin. Il y en a où tu le sens, ben s'il y avait eu une autre visite ou un 2ème temps, on aurait peut-être pu aller un petit peu plus loin, donc ce sont des choses auxquelles on pense.

MM : plus loin, vers l'œuvre tu veux dire ?

PS : vers l'œuvre ou vers l'expression, vers la prise d'expression par rapport à l'œuvre, les débats. Parce que c'est tout aussi intéressant. Je ne suis pas sûre que ça vaille le coup d'aller plus en détails dans les tableaux, je ne suis pas sûre que ce soit ça qu'ils attendent non plus parce qu'à la fin de la journée ce qui est sympa c'est d'avoir pu échanger. Moi ce que je retiendrai c'est l'histoire de ce café turc algérien que l'on fait sur les braises et que l'on fait encore aujourd'hui. Moi c'est ça qui m'a marqué par exemple aujourd'hui. Plus que si bidule est de telle ou telle école, bon. Il y a des visites plus spécialistes pour aller dans ce sens-là. Quand tu vois qu'il y a des groupes qui se prennent au jeu, qui sont bien dans l'exposition et avec qui on pourrait débattre encore. Là dans le groupe Parole Expression, il y en a qui fatiguaient, il y a d'autres personnes tu les sentais vraiment curieuses et avec l'envie d'aller plus loin dans les discussions, et tu te dis que si on programmait une autre séance sur un autre thème, sans doute que certaines de ces personnes auraient plaisir à revenir, en tout cas c'est le sentiment que j'ai eu. Tout ça participe à la construction des projets, à l'adaptation. Et par exemple proposer à la formatrice de l'association Parole Expression de reprogrammer pourquoi pas autre chose sur la collection permanente.

MM : tu comptes lui écrire ?

PS : après une visite si je n'ai pas l'occasion de revoir les personnes rapidement, j'écris un petit mail en disant que j'ai pris beaucoup de plaisir à accueillir le groupe, donner mon petit retour personnel et renouveler l'envie de travailler ensemble.

→ Présentation de la malle de découverte (extrait du rendez-vous avec le Gîte l'écluse)

PS : Pour les classes ça correspond à des inscriptions qui ouvrent au moment de l'été, pour les structures scolaires. Pour les CLAE, les accueils de loisirs, il y a possibilité de leur proposer la malle de découverte. C'est un outil de médiation que vous pouvez utiliser en autonomie. Je vais la chercher elle est juste à côté. C'est une malle qui a été conçue pour des visites en autonomie, public familial, adapté aussi pour des publics en situation de handicap, c'est-à-dire que le parcours qui est proposé est réservé au rez-de-chaussée, puisque les salons de peinture ne sont pas accessibles aux personnes en fauteuil par exemple. Beaucoup de découverte sensorielle, je vais vous montrer tout ça. Le point de départ c'est ce petit personnage Arnaldus qui va guider le groupe, il y a plusieurs audioguides qui peuvent être proposés pour le groupe et chaque piste donne des informations sur la salle dans laquelle on se trouve. Voilà le petit circuit depuis l'entrée dans le musée jusqu'à certaines des salles du rez-de-chaussée, avec des enquêtes ou des petits jeux à faire dans chacune de ces salles pour les amener à découvrir des éléments des collections. Par exemple pour la salle d'épigraphie, ce sont des pierres tombales gravées, certaines en latin, d'autres en occitan, en hébreu, où il y a parfois des armoiries qui sont figurées. Le but est d'expliquer ce que c'est que ces pierres gravées et l'enfant doit retrouver tel signe sur telle tombe. L'audioguide va servir de guide pendant toute la déambulation, selon le nombre de personnes du groupe et le temps que l'on passe dans chaque salle, ça peut être 1h, 2h, ça dépend vraiment du temps que l'on veut y passer. Pour les différentes salles on a ce matériel-là qui est à disposition pour aider l'accompagnateur ou les parents, je parle d'accompagnateur pour des centres de loisirs mais ça peut être emprunté par des familles, la possibilité de s'aider de ces petits moulages, de ces restitutions pour regarder des éléments de décor, pouvoir toucher aussi, les sculptures qui ne peuvent pas être touchées, une gargouille miniature pour comprendre le rôle de gouttière. On a les outils du sculpteur, on a les planches thermogonflées et en braille, c'est pour les enfants déficients visuels. On a des matières à toucher aussi. Le serpent si on veut créer son propre monstre, s'amuser à faire des associations. Ici les matières du sculpteur entre le calcaire le marbre le plâtre qui permettent de pouvoir disserter un peu plus sur les collections qui sont présentées. Pour créer son propre blason, ça fait partie des choses qui sont expliquées dans le circuit, avec un certain nombre de symboles qui sont avec du velcro, de manière à ce que chacun puisse créer son propre blason. Voilà tout ça ce sont des activités qui peuvent être proposées en autonomie. Souvent les groupes qui réservent cette malle, parce que l'on en a qu'une c'est pour ça qu'il faut la réserver de manière à ce que l'on soit sûr de pouvoir l'utiliser au moment de la venue au musée. Donc les personnes qui la réservent, viennent généralement prendre connaissance une première fois du contenu, au moins des outils qui sont à disposition, si ce n'est de l'audioguide, de manière à pouvoir animer et préparer un peu le terrain aussi.

→ Brief avant une réunion du Conseil Local de Santé Mentale

PS : Le musée fait partie d'instances plus larges, des commissions telles que le Conseil Local de Santé Mentale. La Municipalité de Toulouse a souhaité associer les partenaires du champ de la santé mentale de manière à favoriser, à offrir un lieu d'écoute, porter une parole en fonction des besoins des usagers et qui développe différentes activités, des expositions et qui porte des événements plus importants comme les rencontres Ville & Handicap, les Semaines d'Information de la Santé Mentale dans lequel ce Conseil Local de Santé Mentale s'inscrit et propose des activités. Il s'agit d'un lieu d'échanges et de partenariat avec différents acteurs locaux. On sort du culturel on touche le médico-social, les associations.

→ Bilan avec la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques (retranscription de passages)

Retour sur France Alzheimer :

PS : c'est plutôt encourageant parce que nous c'était la première fois que l'on accueillait et que l'on participait à un projet avec un groupe de personnes dont certaines souffraient de la maladie d'Alzheimer. Et pour nous l'objectif c'était vraiment de pouvoir apprendre de cette collaboration avec cette association, à s'adapter à leurs besoins, au type d'activité qu'ils souhaitaient faire au musée, pour que ce soit des pratiques que l'on puisse inclure, reproposer par la suite, mieux comprendre ce public et la façon dont on doit appréhender les projets avec ces personnes-là et justement ce ne sont pas que des personnes de la maladie d'Alzheimer, il faut pouvoir satisfaire des personnes qui ont des besoins très particuliers du fait de leur maladie, et d'autres qui sont là pour partager un moment, se sentir, bien découvrir des choses être dans un état de découverte. Il faut arriver à conjuguer les deux. Et c'est vrai que pour le musée c'est important de suivre de près la bénévole médiatrice et de rester en contact étroit avec les autres membres de l'association, justement pour ça, pour bénéficier de leurs connaissances.

Exclusion de certains types de tableaux dans la visite :

PS : je m'étais posé la question avec un groupe d'hôpitaux psychiatriques devant ce tableau du docteur Pinel mais pas que celui-là, il y a des tableaux très durs, celui juste à côté sur la torture de Magnasco, ou la légende de Pasiphaé qui se fait construire une vache pour avoir des relations sexuelles avec le taureau dont elle était tombée amoureuse, des sujets comme ça, bon ben j'y allais, en me disant est-ce que c'est une bonne chose ou pas, est-ce que ça peut perturber certaines personnes selon les pathologies. Le miroir qu'il peut y avoir aussi avec l'asile de fous sachant qu'ils sont hospitalisés. Ça avait été discuté un petit peu en amont s'il y avait des choses à éviter, des questions à éviter, des sujets à éviter et les soignants nous avaient dit non, dans la mesure où on s'adapte à leurs discours ou leurs envies, si quelque chose les met mal à l'aise on le verra ou ils le formuleront mais on essaie d'avancer, soit de comprendre soit de rassurer, soit on passe à autre chose si ce n'est pas gérable. Même sur le moment, il y avait plusieurs infirmiers qui accompagnaient le groupe auquel je pense, une fois que l'on avait vu un tableau, que l'on passait à un autre, entre temps je m'adressais aux infirmiers pour savoir si ça allait, s'il fallait faire l'impasse sur ce tableau. Après ils connaissaient l'exposition les infirmiers donc ils savaient que l'on pouvait potentiellement s'arrêter dessus et bon ça ne posait pas de problème. Peut-être que pour les personnes autistes on est plus sur des émotions qui se manifestent sous forme de crise et qui sont peut-être plus difficiles à contrôler ou à apaiser parce qu'il n'y a pas de verbalisation. En tout cas pour les personnes avec handicap psychique la recommandation n'était pas de se brider, du moment que tu es dans une attitude qui est adaptée à la personne après l'œuvre que tu choisis, enfin tu contrains personne, tu ne leur dis pas « oui qu'est-ce que vous en pensez vous qui êtes fous, que pensez-vous de ce tableau ? » (rires) à partir du moment où tu abordes ça sous une autre manière. J'y pense aussi avec des groupes qui ont des fortes valeurs religieuses et bien le fait de rentrer dans l'église de voir des œuvres religieuses, ça les interpelle, et ce n'est pas pour autant que l'on va enlever du parcours les œuvres religieuses parce que ça fait partie du patrimoine, d'un patrimoine artistique. Mais après c'est vrai que c'est des questions que l'on se pose à chaque fois, même si dans la plupart des cas que j'évoque avec toi, on choisit de ne pas censurer, après on réfléchit à la manière dont on va l'aborder avec ces groupes, pour que justement il n'y ait pas de dramatisation ou que ça ne cristallise pas des émotions négatives. On essaie de réfléchir à comment l'aborder différemment, sous un autre biais qui ne pose de problème à personne et qui reste respectueux des croyances.

MM : parler d'un tableau religieux sans aborder forcément le côté religieux ?

PS : on les voit mais comme quelque chose d'historique. Ça dépend vraiment des cas, des œuvres, des groupes et des questions soulevées. Un groupe s'étonnait qu'il n'y ait que des sujets religieux en peinture et en sculpture à une période, ben tu peux donner des explications très simplement, dire que les églises étaient des gros commanditaires à l'époque moderne, donc forcément sur des sujets qu'ils ont demandé ce qui n'empêche pas les artistes de s'essayer à d'autres sujets mais les commandes qui les font vivre, ce sont des commandes de personnages religieux pour des œuvres qui doivent être accrochées dans des édifices religieux donc qui respectent la commande passée. C'est un exemple mais il y a des façons d'évoquer l'art religieux sans demander aux gens de prendre position par rapport à la religion.

Formation des relais
PS : on a eu une demande de l'UFCV tu connais ?

MM : oui c'est l'Union Française des Centres de Vacances, j'y ai encadré des séjours adaptés.

PS : ils forment aussi des animateurs et ils demandaient à venir au musée et que les futurs animateurs puissent prendre connaissance avec quelqu'un du musée, donc du Service des publics, des outils de médiation et de ce que l'on pouvait faire au musée, avec les publics à besoins spécifiques pour que ces animateurs ce saisissent de ce lieu et de ses outils qui peuvent être mis à leur disposition. J'ai trouvé ça intéressant sauf qu'il fallait le faire la semaine d'après ce n'était pas possible. Mais le contact est pris pour la prochaine promotion. Mais pour moi, si on reçoit ces futurs animateurs et que l'on leur explique ce que l'on peut faire au musée, ce n'est pas pour qu'ils se substituent à nous. C'est pour qu'ils puissent s'en emparer, prendre connaissance de ce terrain qu'ils peuvent exploiter, de ce prolongement, tout ne se passe pas dans le centre, centre adapté ou de vacances. Il y a des choses, des outils qu'ils peuvent tout à fait faire en autonomie et c'est bien qu'ils les découvrent parce que c'est pensé pour le public, pour l'animation de groupes, comme la malle de découverte par exemple, des mallettes pour la pratique de l'aquarelle par exemple, des choses comme ça, c'est bien qu'ils puissent connaître ces outils-là pour pouvoir les proposer et les intégrer dans leurs animations. Mais ça ne les prive pas de solliciter quelqu'un du musée pour des visites accompagnées, des visites adaptées. Alors que l'impression que j'ai des musées parisiens mais qui ont aussi une pression, enfin on n'a pas du tout les mêmes échelles de demande en termes de publics. J'ai l'impression que cette formation des relais est une manière de ne pas avoir à faire l'interface auprès d'eux, de ces groupes-là, l'interface public. Parce que c'est facile tu proposes à des éducateurs du champ social, des travailleurs sociaux de venir pendant 2h mettons 15 éducateurs, toi en tant que personne du musée, ça te prend mettons 2h de ta journée, et à la suite de ça tu as 15 éducateurs qui peuvent venir avec 15 groupes différents par la suite au musée sans avoir à solliciter ton temps. Mais on est sur des demandes de la part des publics qui ne sont pas du tout sur la même échelle.

MM : et Cultures du Cœur ils le font aussi de faire appel à vous par exemple comme ils font des formations aussi ?

PS : ils l'avaient fait lorsque l'ancienne chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques était en poste, elle avait fait 2 ou 3 interventions. Parce que Cultures du Cœur est en réseau, ils avaient proposé, pas une formation mais une réunion d'information auprès des travailleurs sociaux pour qu'ils découvrent le musée des Augustins mais je suppose qu'il y avait d'autres structures qui étaient présentées mais pour qu'ils puissent prendre connaissance de la possibilité qu'il y avait au musée de monter des projets adaptés s'ils le souhaitaient ou simplement de s'inscrire à des activités,

de découvrir la programmation du musée. Et d'aller au-delà de la visite commentée. Parce que ce n'est pas forcément induit pour tout le monde que dans un musée on peut faire des ateliers plastiques, qu'il y a des parcours clown, qu'il y a des contes mimés, des choses comme ça autour des collections. C'était une façon de communiquer de promouvoir la programmation culturelle, les outils de médiation, ceux qui sont en autonomie, ceux qui peuvent être faits avec accompagnement, l'accompagnement dans la réalisation de projets. Donc elle était intervenue à plusieurs reprises. Moi cette année je m'étais signalée en disant que je prenais la suite de l'ancienne chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques et que s'ils souhaitaient à nouveau organiser ce type de rencontres j'étais tout à fait disponible, mais il n'y a pas eu de demandes cette année. Donc je n'ai pas eu moi-même ce contact-là avec les travailleurs sociaux. Mais Cultures du Cœur fait quand même un gros travail de mise en réseau. Parce qu'il y a beaucoup de gens qui sont venus, qui rentrent en contact avec nous parce que l'on est partenaires de Cultures du Cœur. Et que Cultures du Cœur leur donne soit des coordonnées, soit leur dit « si vous avez envie de faire un projet avec les Augustins c'est possible ».
[...] il y a 5 projets qui ont été développés cette année avec des partenaires qui sont dans le réseau Cultures du Cœur. Et 10 projets en tout de suivi dans l'année.

<u>Conception universelle</u>
PS : c'est difficile d'avoir des offres adaptées qui correspondent à tous les types de handicaps. Ça je l'ai entendu souvent que par exemple on a l'impression que quand on adapte quelque chose, on a tendu à une accessibilité universelle et faire quelque chose de très vexant pour un public sourd par exemple, de se retrouver avec des plaquettes simplifiées qui sont adaptées pour le handicap mental alors qu'il n'y a aucun handicap mental quand tu es sourd. Donc le fait d'avoir clairement un outil qui est infantilisant, enfin eux le vivent comme quelque chose d'infantilisant.

MM : après il peut y avoir la problématique comme ils ne sont pas très à l'aise avec l'écrit.

PS : oui. Non mais c'est très difficile de faire un truc qui s'adresse réellement à toutes les personnes. Puis je pense que c'est une recherche inutile, de la même manière que tu ne cherches pas à faire une visite qui s'adresse et soit compréhensible à la fois par des anglais, des allemands, des espagnols et des français. Enfin tu fais des choses à chaque fois adaptées, à tel ou tel langage.

MM : mais à la Cité de Sciences ils disaient qu'ils essayaient beaucoup de faire ça justement avec la force d'avoir tous les gens handicapés à l'intérieur même du Service des publics, ils essayaient de prendre en considération dès le début, tout le monde.

PS : mais tu multiplies les dispositifs alors ?

MM : mais pas forcément !

PS : ah ouais ?!

MM : si tu le réfléchis en amont. Au Louvre c'est ce qu'ils essaient de faire, la Petite Galerie par exemple, ils essayent vraiment de créer quelque chose qui soit compréhensible par tout le monde, sauf forcément avoir trop d'informations, ni de rajouter en fonction des handicaps. Pour les aveugles ils rajoutent quand même un guide tactile, des planches tactiles. C'est vraiment un défi, parce que ça se réfléchit vraiment totalement en amont. Ce n'est pas adapté, c'est autre chose que l'adaptation.

I.I.IV. Entretien avec la chargée de projets pour le jeune public

Entretien exploratoire du 2 mars 2017 (enregistrement retranscrit) avec la chargée de projets pour le jeune public et les projets artistiques au Service des publics (JP). À noter qu'elle partage le même bureau que la responsable du Service des publics, présente au moment de l'entretien.

Chargée de projets pour le jeune public : Je m'occupe du jeune public et des projets artistiques. Quelquefois c'est ensemble, jeune public et artistique, en fait l'angle jeune public est toujours envisagé avec une pratique plastique dans le musée en lien avec les collections. Mais il y a aussi des projets qui sont presque purement artistiques en lien avec les collections mais purement artistiques dans le sens que ce n'est pas forcément du jeune public. Voilà, c'est ma fiche de poste. Donc dans le projet sur lequel je travaille donc il y en a en pas mal. Il y a des projets de classe que l'on dit à projet spécifique qui sont des groupes d'enfants en difficulté, des primo-arrivants peut-être, des enfants avec des troubles du développement, des enfants autistes, des enfants en hôpitaux de jour, un centre d'accueil thérapeutique à temps partiel, les enfants qui sont dans des instituts médicaux éducatifs, des classes d'intégration sociale, il y a vraiment beaucoup beaucoup de classes qui viennent sur des projets sur plusieurs séances, qui sont suivis par une médiatrice, toujours la même.

Muriel Molinier : De leur structure vous voulez dire ?

JP : Non, non, du musée, de notre équipe.

MM : Qui n'est pas vous ?

JP : Non, qui n'est pas moi. Moi je m'occupe de l'équipe de médiation qui est l'association Léo Lagrange. Avec laquelle on travaille et qui s'occupe de tous les ateliers scolaires et extra-scolaires pendant les vacances, les samedis, etc. Cette équipe, avant c'était moi qui menait effectivement tous ces projets. Mais on en a de plus de plus et on a décidé d'ouvrir davantage. Parce que moi je ne pouvais pas non plus en mener énormément parce que quand on est seul à la fois développer le projet le monter et le suivre c'est compliqué. Et puis c'est intéressant pour les médiateurs sur le terrain d'avoir une autre vision de l'éducation artistique et culturelle avec d'autres publics. Et puis travailler avec ces publics-là, ça permet aussi de développer des outils, de développer des méthodes de médiation qui sont intéressantes et qui peuvent après s'appliquer à tous. Quand j'ai commencé à travailler avec des classes de maternelle avec les tout-petits forcément j'ai été obligée de m'adapter à un public qui ne sait pas forcément dessiner qui n'est pas forcément très interactif ils vont parler mais ça ne va pas forcément enrichir le propos. Donc j'ai mis en place des outils pour pouvoir que l'activité soit à la fois intéressante pour les enfants, pour les enseignants, et puis qu'elle donne envie à ces classes de revenir, de développer des projets autour du musée. Et ces outils nous ont aidés, parce qu'on a les a utilisés avec d'autres classes. Pareil pour tous les publics en situation de handicap, handicap visuel, handicap mental pour lesquels moi j'ai toujours développé des outils au cas par cas, dans chaque venue, à chaque fois je me suis mis à leur place à essayer de voir comment, comment moi je pouvais faire passer certaines notions, que ce soit moins compliqué ou tout simplement que ce soit adapté à leur capacité à appréhender les collections. On est tous à des

niveaux différents donc on s'adapte au public.

MM : D'accord. Et le fait que ce soit un enfant qu'il relève du champ social ou du secteur du handicap, c'est vous qui vous en chargez ?

JP : Oui.

MM : Et il faut qu'il soit dans une structure où il y a une classe, c'est ça ? Ou ça peut être juste une prise en charge...

JP : En général ce sont les structures qui viennent nous voir, alors soit c'est des groupes de loisirs dans un cadre de loisirs qui vont venir nous voir ou alors c'est une enseignante qui veut proposer des sorties aux enfants ou qui travaille sur un projet en particulier. C'est souvent qui travaille sur un projet donc on peut avoir toutes sortes de projets : il y a des gens qui travaillent sur les monstres, mais d'autres en ce moment il y a une classe spécialisée je ne sais plus si c'est une CLIS (Classe pour L'Inclusion Scolaire) ou exactement laquelle c'est, qui travaille sur le chapeau, parce que cela les intéressait de travailler sur le chapeau. Donc à travers les collections ils vont travailler sur le chapeau. Alors après moi je fais aussi des outils pour public individuel mais c'est un petit peu à part. Quelquefois se sont des outils qui émanent de ces activités que j'ai développées et donc qui fonctionnent bien avec les classes donc on les met à disposition aussi du public en famille, quelquefois ça a été le contraire. Par exemple le document que j'ai fait quand je suis arrivée qui s'appelle *Entrons au musée*, c'était un document qui était pensé pour les familles, pour qu'une famille qui arrive au musée et ne sais pas qui ne connaît pas le musée se dise « bon mais qu'est-ce que l'on fait dans ce musée », puisse prendre ce petit livret et découvrir le musée, quelques principes de base très simples, sur ses bâtiments etc. ses collections, et puis qu'il y ait des petits jeux à faire. Seulement maintenant il est utilisé par les familles toujours mais il est énormément utilisé par les enseignants. Parce que c'est très simple en fait, ce n'est pas de la vulgarisation non plus, c'est une autre façon de dire les choses en les disant relativement simplement et un propos qui n'est pas forcément véhiculé ni dans nos audioguides adultes ni dans les livres, ni sur le site qui sont essentiellement centrés sur la collection. Moi je me suis quand même beaucoup intéressée au bâtiment, c'est la première chose que l'on voit quant on entre dans le musée.

MM : Ah d'accord. Et ça c'est dissocié de ce qui est fait est en FALC, le Facile À Lire et à Comprendre ? Le document dont vous parlez, c'est encore autre chose qui est développé ?

JP : Non non non non non, c'est *Entrons au musée*.

MM : Parce que j' avais vu qu' il y avait des documents avec cette façon d'écrire très simplifiée.

JP : Oui c'est ça, c'est *Entrons au musée*.

MM : D'accord, ok.

JP : Je ne sais pas je ne comprends pas votre question.

MM : Vous savez le FALC, le Facile À Lire et à Comprendre.

JP : Ah je ne sais pas ce que c'est le FALC.

MM : Ah oui ? Parce qu'alors il me semblait que je l'avais vu sur votre site, sur le site Internet des Augustins…

JP : Alors ça ce n'est pas moi, je ne sais pas ce que c'est.

MM : En fait c'est une méthode, c'était pendant la semaine des rencontres Ville & Handicap, que j'avais vu ça, en fait c'est une espèce de méthodologie pour faire des documents une façon très très simplifiée une espèce de corps vide.

JP : Ah oui alors, je n'ai pas suivi cette méthode mais c'est vrai que c'est très intéressant je vois tout à fait ce dont vous parlez. C'est vrai que je n'ai pas suivi cette méthode mais c'est le même principe.

MM : C'est ça.

JP : C'est vrai que je pourrai la suivre pour mettre en place aujourd'hui peu de nouveaux documents. Ah c'est intéressant pour moi aussi, merci (sourire).

MM : (rires).

JP : Mais je ne sais pas si c'est sur notre site, c'est possible peut-être ma collègue l'ancienne chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques qui a mis ça en place sur le site.

MM : En tout cas c'était à l'occasion des rencontres Ville & Handicap et il me semble j'avais vu le logo sur le site des Augustins.

JP : D'accord, mais c'est possible. Ces outils que je crée c'est en lien, tout est lié, les activités. Et une fois que l'on a certains outils quand les gens viennent nous voir on peut leur proposer un panel de choses : soit des visites en autonomie avec par exemple la malle de découverte qui leur permet un premier accès au musée et en autonomie c'est-à-dire que comme ça ils peuvent adapter aux enfants avec lesquels ils sont, ils ne sont pas dans l'embarras parce que tout est dit dans l'audioguide. Donc ils écoutent en même temps que les enfants, ils écoutent ensemble, donc tout le monde et au même niveau, l'adulte peut s'emparer du propos pour rebondir utiliser les outils de la mallette pour faire toucher aux enfants et leur rappeler ce qui a été dit par le guide dans l'audioguide. C'est assez simple après on a d'autres outils que l'on peut leur proposer, notamment l'idée de monter un projet ou de faire perdurer leur projet au musée des Augustins grâce aux médiateurs, quand on a des créneaux, parce qu'évidemment on est vite complet. On a des tas de propositions que l'on peut leur faire puisque l'on a quand même une programmation au musée avec des intervenants extérieurs qu'on appelle *Visite à la carte* qui permet aussi à des groupes de monter des projets de A à Z : malle de découverte, conteur, atelier, il y a plein de possibilités. Nous on leur propose toujours ça après ce qui est important pour ce projet c'est vraiment le partenariat. C'est-à-dire que nous nous ne montons pas leur projet, c'est eux qui ont un projet et nous on leur propose des outils et on leur propose parfois nos services, pour faire une visite, éclairer quelque chose, ou un atelier. Mais on ne monte pas les projets, on est des partenaires. Et dans le sens de partenaire, il y a aussi un échange, c'est-à-dire que l'information elle ne reste pas chez eux, elle est partagée avec nous, de façon à ce que l'on valorise aussi et que l'on puisse encourager d'autres groupes à venir.

MM : Vous voulez dire, vous avez un retour après le projet, une sorte d'évaluation ?

JP : Alors ce n'est pas vraiment une évaluation. Oui moi je travaille avec les médiatrices pour voir

où est-ce qu'elles en sont au jour le jour, quand elles suivent un groupe. Mais les groupes avec lesquels on travaille, on essaie toujours d'avoir toujours, soit à la fin du projet on a une petite finalisation qui est dans leur centre ou dans leur école ou au musée si c'est possible, ça dépend des projets. Il y en a qui se terminent par « Les rendez-vous au jardin », cette année on a la journée du 14 juin qui sera dédiée à nos partenaires. Et puis après on essaie aussi de voir s'ils ont fait des dossiers, des photos, pour essayer de valoriser si possible ces projets-là.

MM : Et vous vous déplacez aussi dans les structures ? C'est un échange, ça alterne ?

JP : Oui alors ça dépend. Moi j'ai mené un projet pendant assez longtemps avec un IME (Institut Médico-Éducatif), ils étaient à Colomiers et une fois ils venaient, une fois c'était moi, on alternait et dans ce projet-là, je travaillais avec une éducatrice qui était plasticienne. On a monté un très très beau projet avec l'enseignante qui était détachée et qui travaillait au musée et qui par ailleurs avait monté un projet avec des écoles et j'ai fait rattacher cet IME à ce projet scolaire. Ils ont été mélangé avec des lycéens de Fermat, sur un projet autour du corps, avec une artiste qui s'appelait Anne Deguelle, et ça s'appelait *Trajectoire*. Ça a aboutit à une exposition, et donc là moi j'y allais beaucoup parce qu'il y avait pas mal de travail, on avait travaillé toute l'année avec ce groupe-là, que je connaissais déjà par ailleurs, et que j'ai encore suivi après. Pour monter l'exposition on a créé une espèce de petite scène de théâtre, des photos magnifiques, enfin c'était un beau projet. Oui oui il peut y avoir un échange.

MM : Vous pouvez suivre comme ça le même groupe sur plusieurs projets ?

JP : Oui sur plusieurs projets, ça arrive quand ça se passe bien, qu'il y a un bon feeling entre 2 personnes, oui on peut repartir sur un projet ensemble. Parce que nous on ne sélectionne pas vraiment, si le projet nous intéresse et que l'on peut y répondre, même s'il on a déjà fait un projet avant, pourquoi pas ?

MM : Ça vous arrive de refuser des projets ?

JP : Oui oui ça m'arrive. Pour nous, un projet avec le musée, c'est forcément avec nous. C'est-à-dire que si une personne vient me voir et me dis « je veux amener une classe devant un tableau et je veux lui faire faire une carte philosophique et je ne vais ni parler du tableau ni travailler avec les équipes en place », moi ça ne va pas m'intéresser. Donc ça m'arrive de refuser des choses comme ça. Si quelqu'un monte un projet et où il va dans différents lieux à Toulouse, c'est vrai qu'il n'est peut-être pas obligé de travailler avec l'équipe du musée des Augustins pour venir une fois. C'est mieux de les rencontrer quand même, ne serait-ce que parce que l'on peut valoriser aussi.

MM : Et puis ça rentre dans toute une logique de ce que vous faites. Et votre parcours, vous avez fait des études d'arts plastiques c'est ça ?

JP : Oui, j'ai fait un peu de beaux-arts, j'ai commencé très tôt à faire du dessin, de l'art plastique, etc. J'ai a fait, une classe prépa ENS, école normale supérieure en sciences techniques option art et design. Après, je me suis orientée plutôt vers l'Histoire de l'art mais bon ça ne m'a pas trop intéressée, ça m'intéresse parce que j'en avais fait pas mal dans mes études, j'ai fait des langues avant, rien à voir. Je suis plasticienne, je suis dans un atelier de graveurs, je fais de la gravure depuis 6 ans à peu près. J'étais designer textile, c'est quelqu'un qui fait les dessins pour des tissus. J'ai fait ça à Paris il y a assez longtemps quand je travaillais au musée d'Orsay. Je travaillais à temps partiel à Orsay et le reste du temps je dessinais et je vendais mes dessins à Boussac, Habitat, etc. Après je me suis mariée j'ai quitté Paris et ce n'était plus possible de continuer ce métier de designer. Après,

j'ai fait de la restauration d'art, toujours lié à quelque chose d'artistique. J'ai été un petit peu aux beaux-arts de Paris en sculpture. J'ai pas mal de connaissances même sans que ce soit très approfondi sur toutes les techniques plastiques. Et puis ça m'intéresse énormément. Quand je suis arrivée ici, parce que je me suis arrêtée longtemps de travailler, pendant 9 ans le temps d'avoir mes enfants. Et j'ai été embauchée en 2001 par l'ancien directeur Alain Daguerre de Hureaux pour monter les ateliers pour les scolaires parce qu'il n'y avait pas d'ateliers, il n'y avait pas de scolaires au musée des Augustins, du tout. Ils venaient sûrement mais en visite libre, les conférenciers non plus ne travaillaient pas avec les scolaires, ils ne travaillaient qu'avec des adultes. Ça a été un gros chantier. J'ai commencé par monter des ateliers très simples : peinture, sculpture. Puis petit à petit j'ai développé en fonction du projet scientifique et culturel, je me suis vraiment intéressée aux collections que je ne connaissais pas du tout. J'avais plutôt étudié l'art moderne et l'art contemporain, donc je ne connaissais pas du tout l'art médiéval. Mais c'est intéressant parce que ne connaissant pas du tout cet art-là, cette histoire-là, je me suis placée à la place d'un visiteur et je me suis dit « comment faire comprendre ces œuvres ». Parce que quand on en rentre dans le musée ce sont des pierres taillées qui ont été faites pour les églises on le comprend mais c'est difficile d'entrer en contact. Donc j'ai cherché des choses pour donner envie aux gens d'aller vers les collections du musée. Et simple, parce que j'aime bien quand c'est assez simple, et ce n'est pas du tout simple de faire des choses simples et ça prend énormément de temps. Souvent je commence par des choses qui sont un peu plus compliquées puis j'essaye d'aller vers le plus simple possible. Et c'est vrai que travailler avec des enfants ça m'a aidé. On a d'abord monté des ateliers très simples, assez peu parce que je travaillais à mi-temps à l'époque, et petit à petit développé l'activité jusqu'à ce que, comme je ne pouvais pas monter de projets, le directeur m'a demandé d'arrêter de mener les ateliers et on a délégué ça à l'association qui s'appelait à l'époque Graines d'animation je crois. Des médiateurs sont venus, je les ai formés et j'ai gardé toujours ce lien avec l'animation socio-culturelle avec cette association d'éducation populaire avec laquelle on travaille toujours, maintenant c'est Léo Lagrange. J'ai toujours été le lien entre le musée et l'association. Aujourd'hui, c'est une équipe de cinq personnes avec une coordinatrice et quatre médiatrices, la coordinatrice étant aussi une médiatrice. On monte ensemble les projets : premier dimanche du mois, tous les ateliers quand il y a des remises à jour. On se rencontre une fois par semaine. On travaille aussi sur les projets pour le musée : *Nuit des musées*, *Journée du patrimoine*, etc. Et on est formées ensemble à différentes choses, d'une part les ateliers plastiques pour découvrir de nouvelles techniques mais aussi des formations au handicap, à l'autisme, aux personnes âgées aussi parce qu'il y a eu un projet autour, même si a priori moi je m'occupe plutôt du jeune public, si c'est un projet artistique ça peut me concerner aussi comme je vous le disais au début.

MM : Et qui fait ces formations ?

JP : En fait c'est l'association Léo Lagrange, l'équipe en place, qui cherche des formations pour que l'équipe soit toujours régulièrement formée comme nous tous. On en discute ensemble et on voit quelles sont les formations qui sont les plus intéressantes pour elles comme pour nous. Parce que leurs formations, c'est aussi bien pour nous qu'elles soient formées notamment au handicap parce que c'est quelque chose que l'on porte depuis très longtemps au Service des publics et nous on aimerait qu'à termes les ateliers soient vraiment adaptés au plus grand nombre, ce qui n'est pas encore le cas.

MM : Mélanger les publics par exemple ?

JP : C'est quelque chose que l'on a essayé de faire et que l'on continue à essayer de faire, mais ça ne fonctionne pas. C'est un projet que j'ai avec la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques qui est sur le public en situation de handicap ou le champ social, ça serait plutôt de

monter des ateliers destinés à un type de public de façon à leur faire découvrir le musée et que ça leur donne envie de venir, quitte après à s'inscrire dans des ateliers mixtes. Mais je pense que si on ne met pas en place l'atelier pour ce type de public ça ne fonctionnera pas. On aura beau mettre l'œil barré ou le logo du fauteuil roulant, ça ne changera rien. Moi je me mets à la place des familles, si j'ai un enfant qui a un handicap, je n'ai pas forcément envie qu'il soit tout seul dans un atelier avec pleins d'enfants qui ne connaissent pas, et que ce ne soit pas un atelier qui soit... enfin ça doit dépendre du handicap probablement. Mais c'est compliqué parce qu'un enfant en situation de handicap par exemple s'il est en fauteuil, il va falloir que son parent soit avec lui, s'il est malvoyant également, s'il est sourd il lui faut une traductrice ou un traducteur, enfin il y a toujours un accompagnement, ce qui le met dans une situation différente des autres enfants.

MM : C'est comme en classe quand ils sont intégrés dans des classes classiques. Je n'ai pas d'avis, je réfléchis à ce que vous me dites.

JP : C'est possible que ce soit pareil en classe, je ne sais pas. En tous cas le fait est que ça ne fonctionne pas. J'essaie de comprendre pourquoi ça ne fonctionne pas, je pense que c'est pour ça. Après il y a l'information qui n'est peut-être pas allée jusque chez eux même si on a monté des tas de projets avec l'Institut des Jeunes Aveugles, on n'a jamais eu un seul enfant malvoyant ou non-voyant dans les ateliers. Peut-être malvoyant mais pas non-voyant.

MM : Dans les ateliers mixtes, c'est ça ?

JP : En fait dans notre programmation, on a un indicateur au niveau des activités, un petit logo. Normalement, il y a des ateliers qui sont accessibles, mais il y a eu très rarement, l'atelier des familles si, ça nous arrive quand même. Par exemple Les ateliers de l'art, il y a marqué accessible aux personnes à mobilité réduite, mais il y en a très très rarement. A part un enfant qui s'est cassé la jambe, c'est assez rare. Et encore même pas, parce qu'à ce moment-là il fait autre chose. Il faut dire que le musée ce n'est quand même pas très pratique, parce que nous ne sommes pas vraiment accessibles, que les élévateurs sont liés à la présence d'un gardien, parce que ils sont assez vétustes. Donc c'est un projet que l'on a avec la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques et moi j'aimerais quand même que l'on le mette en place.

MM : Les ateliers mixtes ?

JP : Non les ateliers d'abord destinés, en tout cas c'était pour le public non-voyant. J'aimerais bien que l'on en monte vraiment pour un groupe de non-voyants uniquement. Et pour pouvoir transmettre l'information à ces écoles, que les familles peuvent venir également sur les ateliers mixtes.

MM : Là vous parlez d'une visite ou d'un atelier plastique ?

JP : D'atelier plastique. Mais dans les ateliers plastiques on a toujours une visite. C'est ça qui est difficile. Pour les médiateurs, c'est compliqué aussi parce qu'ils ne connaissent pas vraiment. Moi j'ai reçu des classes d'enfants non-voyants ou malvoyants et je me suis adaptée c'est ce que je vous disais, j'ai crée des outils, il y en a qui ont fonctionné d'autres non, puis ça a abouti à la malle de découverte qui maintenant est un outil qui marche et qui fonctionne.

MM : Il y a toujours un atelier après la visite ?

JP : Quand les groupes viennent au musée, quels qu'ils soient, enfin reçus par nos services, il y a

toujours d'abord une visite du musée puis un atelier. Il arrive que ce soit le contraire un atelier et la visite après mais ça c'est juste une histoire de *turn over* dans l'atelier, on sépare le groupe quelques fois. Mais sinon il y a toujours un passage au musée, ce ne sont pas des ateliers plastiques uniquement. Je sais que ça arrive dans certains lieux mais pour moi ce n'est pas possible. Déjà pour aller à l'atelier, il faut entrer dans le musée, donc il y a forcément quelque chose qui est dit, on ne les laisse pas « bon venez c'est par là ». Déjà on leur fait un petit topo, sur ce que c'est ce musée, de quand il date, pourquoi il y a un jardin au milieu, etc. la base. Et ensuite comme c'est thématique, on va toujours voir une œuvre ou deux ou plusieurs pour faire quelques petits dessins. Et souvent la visite et les choses qui sont faites pendant cette visite sont utilisées pour l'atelier. On fait un dessin, ce dessin on va le mettre à l'aquarelle ou alors on va l'insérer à un décor, c'est toujours en lien.

MM : Vous, à chaque fois que vous montez un projet, c'est lié à un atelier d'art plastique, vous ne faites jamais une visite, simplement ?

JP : Si ça arrive. Il y a aussi des visites. En fait les médiatrices ne font pas que de l'art plastique, elle font aussi des visites, mais c'est des visites dans lesquelles il y a quand même du dessin aussi mais ce sont des visites assez spéciales pour le public collège/lycée, que l'on appelle les *Carnets d'art*, il y a aussi des petites enquêtes qui sont faites en utilisant plusieurs tableaux ou sculptures et une orientation telle que la mythologie, la Révolution française, il y a des petites enquêtes avec des petites cartes qui sont faites, là c'est de la visite, là il n'y a pas d'art plastique. On a des tas de projets dans lesquels il n'y a pas forcément un atelier. Par exemple, *L'Art de l'inclusion* c'est un dispositif qui fait venir des adolescents, qui rencontrent un slameur, en binôme avec une personne du musée. On va voir certaines œuvres, on en débat, ce n'est pas de la visite-conférence, on en discute, sur ce qu'elles véhiculent comme idée. Et après il y a un travail d'écriture avec le slameur, donc c'est quand même un atelier, mais un atelier d'écriture, pour un slam. C'est un projet un peu à part, et très expérimental.

MM : Et là, comme ce sont des adolescents, ça vous incombe à vous ?

JP : Alors, sur cette tranche d'âge on se partage. En fait mes collègues et moi on travaille beaucoup ensemble donc il peut arriver qu'une de mes collègues vienne travailler avec moi sur un projet avec des enfants parce que j'ai besoin de quelqu'un et que je ne peux pas le faire seule.

MM : Et là vous ne faites pas appel aux médiateurs de Léo Lagrange ?

JP : Non, non. C'est peut-être ce qui est compliqué. En fait les médiateurs de Léo Lagrange vont répondre à des demandes qui sont reçues via notre site internet. Au mois d'août, les gens s'inscrivent sur le site pour participer à un atelier, et il y a également une fiche pour les classes à projets spécifiques, mais ce sont des scolaires vraiment. Et le 2-3 septembre tout est complet, peut-être pas les projets spécifiques mais c'est quasiment presque plein. Donc je n'ai pas de créneaux pour eux. Ça m'arrive de faire appel à eux dans certains cas. Comme dans ce projet créé à la demande de Gésine Sturm qui s'intéresse à la mise en place d'un programme de recherche autour de qu'est-ce que les arts plastiques et les visites au musée peuvent apporter à des enfants qui seraient issus de l'immigration ou qui sont éloignés de la culture, quel est l'impact sur eux, sur leurs familles etc. Je trouve que ça correspond pas mal à ce que vous faites.

MM : Oui tout à fait.

JP : Donc c'est un projet expérimental qui a été mis en place très vite. Et j'ai fait appel à une médiatrice car elle était disponible sur les quelques heures pour un projet en direction des CLAÉ

parce que j'en avais déjà monté les deux années précédentes. Donc on l'avait mis dans le contrat avec l'association Léo Lagrange. A la base c'est un projet qui s'appelait *Et si les murs parlaient de nous* et qui est initié par le Musée des Beaux-Arts de Montréal et par quelqu'un dont j'ai oublié le nom, il faut que je cherche...

MM : C'était un choix de prendre l'association Léo Lagrange pour être les médiateurs du musée ?

JP : C'est un choix de la mairie. C'est un marché public qui s'adresse à des associations d'éducation populaire. Il y en a un certain nombre, il y a un appel au marché public à la fin de chaque période des contrats de 3 ans avec eux. Ils se positionnent et la responsable du Service des publics et moi on regarde le contenu et nos supérieurs administratifs étudient également les conditions administratives etc. Et après le choix du musée est proposé à la mairie, qui décide, en fonction du prix de ce qu'ils nous proposent. Je ne sais pas pourquoi cette association... si, quand je suis arrivée au musée, il y avait déjà une association d'éducation populaire qui proposait des activités pour les enfants pendant les vacances scolaires. C'est pour ça que l'on est allé vers ces gens-là, parce qu'ils étaient déjà en place. Mais ils n'étaient pas au musée, ils venaient juste pour proposer l'activité pendant les vacances aux enfants individuels. Ils n'avaient aucun lien avec le musée. Si ce n'est de partager nos locaux, ils utilisaient la salle d'atelier parce qu'il n'y avait personne d'autre, car il n'y avait pas d'ateliers scolaires. C'était leur lieu dans le musée, mais ce n'était pas à eux non plus. En fait on a fait une demande pour avoir des personnes pour mener les ateliers scolaires pour m'aider au départ et puis petit à petit c'est eux qui l'ont fait entièrement, sous l'égide du Service des publics.

MM : C'était rapide quand vous avez commencé, il y a eu une forte demande d'un coup ?

JP : Très. C'était complet tout le temps. Après, ce n'était pas du tout organisé comme maintenant. Quand on a commencé les ateliers on a envoyé des petits papiers aux écoles en disant qu'il y a des ateliers au musée des Augustins. Il y a des gens qui commencent à venir, qui appellent, qui m'appelaient moi. Maintenant c'est par le site internet, il faut se pré-inscrire. Si l'on est inscrit dans le paquet qui va être sélectionné, on propose des dates par mail.

MM : Et il y a un quoi, un délai d'un an avant que vous fassiez appel à du renfort ?

JP : Au départ, j'ai continué à les mener avec une médiatrice, et puis petit à petit c'est la médiatrice qui a pris le relais, et on a eu une deuxième médiatrice. Il y a eu un cran où on a eu deux animateurs, on les appelait animateur à l'époque maintenant c'est médiateur. Et puis après je n'ai plus mené les visites, j'ai continué à mener les maternelles et puis à faire tous les projets spécifiques.

MM : Et vous faites une différence entre animateur et médiateur ou c'est juste un changement de mot ?

JP : Euh... oui... Enfin c'est surtout elles qui la font. Elles n'aiment pas animateurs parce que ça ressemble à l'animation socio-culturelle, il n'y a pas le côté historien de l'art, plasticien qu'elles revendiquent. Moi je les comprends, ce n'est pas exactement pareil. Après, c'est quand même de l'animation mais c'est aussi de la médiation. Des médiateurs, il y en a des tonnes. Les conférenciers aussi ce sont des médiateurs, d'une certaine façon puisqu'ils font le lien entre l'œuvre et les personnes qui ne la connaissent pas. Après chacun sa méthode. Pour nous la médiation culturelle ce n'est pas de raconter l'histoire d'un tableau et de savoir si l'artiste était bien celui-là, si à telle époque il a exposé à tel endroit et reçu au Salon, nous on s'en fiche un peu, on ne travaille pas comme ça.

Nous on essaie d'abord de sensibiliser les personnes à l'œuvre, qu'est-ce qu'elles ressentent, comment elles imaginent ce qu'il a pu se passer, est-ce qu'elles peuvent imaginer l'avant, l'après, les faire entrer dans le tableau pour que eux aient envie de s'y intéresser. Il me semble qui si on me raconte une histoire, au bout de très peu de temps je vais trouver ça trop compliqué parce que l'Histoire de l'art c'est très compliqué il y a des changements d'attributions qui n'intéressent pas forcément les gens, parce que les gens s'intéressent vraiment à l'œuvre parce que ça les touche, parce qu'ils peuvent faire un lien avec eux-mêmes. Donc essayer de se projeter dans une œuvre, de s'imaginer dedans par exemple : « si j'y étais, qu'est-ce que je ferais, est-ce que j'irais me cacher parce que ça fait peur ou est-ce que j'irais me battre ? ». Moi je trouve que l'on rentre plus facilement, et après on peut s'intéresser à l'Histoire de l'art par ce biais-là, ou alors on travaille sur le ressenti, sur les odeurs, les couleurs, la matière, le dessin aussi c'est un bon moyen de rentrer en relation avec les tableaux, mais ça peut être aussi le corps. Moi j'ai beaucoup travaillé la gestuelle avec des jeunes trisomiques parce qu'ils n'arrivaient pas à passer par la parole. Beaucoup ne parlaient pas quasiment, par contre ils n'avaient aucun problème à mimer, parce que c'était plus leur langage. Et ils ont découvert des tableaux et on a pu créer et inventer des choses ensemble grâce à leur implication parce que ça leur a plu de mimer ces œuvres. Après, animation/médiation, c'est sûr qu'un animateur qui va venir dans le musée, s'il ne connaît pas les œuvres il va inventer des petits jeux ou des choses comme ça, ce n'est pas si éloigné de ça, de la médiation je trouve. C'est une terminologie, moi ça me va très bien que l'on les appelle animatrices, euh médiatrices pardon !

MM : (rires).

JP : (rires). que l'on ne les appelle plus animatrices, normalement je ne le fais plus ! Et puis en les appelant médiateur il y avait aussi l'idée qu'elles faisaient vraiment partie du Service des publics, ce qui n'est pas si évident que ça, parce que c'est quand même une entreprise, ce n'est pas la mairie de Toulouse. Elles sont dans nos locaux, elles travaillent avec nous mais elles ne sont pas de la mairie de Toulouse. Donc les appeler médiateur, sachant que nous aussi on est des médiateurs, ça les aidait à s'intégrer un peu plus à l'équipe aussi par ce nom. C'est vraiment juste des mots, ce n'est pas très important.

MM : Donc quand les gens s'inscrivent sur le site internet pour les groupes, comment vous sélectionnez, vous prenez les premiers ou vous faites tourner les écoles ?

JP : Non on regarde leur projet.

MM : En fonction des projets ?

JP : Non, pour les écoles lambda, on prend les premiers, ça c'est terrible, on prend les premiers qui sont inscrits, c'est horrible parce qu'il y en a toutes les secondes/minutes quasiment, c'est fou. Quand ça commence on appuie sur le bouton ON et il y a ma boîte mail qui se remplit. C'est impressionnant. Et après on en a des centaines sur liste d'attente.

MM : Et vous en faites pas des roulements, par quartiers, par zones ?

JP : On devrait, mais on ne sait pas comment faire, il faudrait que l'on se penche sur la question. C'est vraiment compliqué. Il y aussi L*es Passeports pour l'art* où la sélection est différente, ce n'est plus le premier qui a demandé, c'est un projet et une équipe qui va en débattre qui est composée de personnes de l'Éducation Nationale et de personnes de la mairie. Je faisais partie à un moment du comité technique. Ça permet à des classes qui n'auraient pas pu s'inscrire là de passer par là. Après il y a des classes qui nous écrivent aussi pour participer au projet *La classe, l'œuvre.*C'est un

dispositif qui a été mis en place par le ministère de la culture et de la communication autour de la *Nuit des musées*. Donc ça fait appel à des classes pour travailler autour des œuvres de la façon qui leur plaît le plus. Ça peut être de la danse, de la musique ou vraiment de l'Histoire de l'art pure si c'est une classe histoire des arts, ça peut être un projet d'art plastique. Donc tous les ans, on a un ou plusieurs projets autour de la *Nuit des musées*, et on travaille avec eux toute l'année.

MM : Et souvent ce sont les mêmes écoles inscrites qui reviennent ?

JP : Oui ça arrive que ce soit les mêmes. Pas forcément parce qu'il y a quand même du *turn over*... Oui il y en a un peu quand même. Pendant pas mal d'années on a eu les mêmes.

MM : Ils avaient repéré !

JP : Plus les gens ont l'information, plus il y a de diversité. Donc on a de plus en plus de classes qui sont des nouveaux. Forcément il y en a qui reviennent mais chaque année ils ont des classes différentes, ce ne sont pas les mêmes enfants. Après, c'est vrai qu'il y a des enfants que l'on rencontre quelque fois et qui nous disent « ah oui moi je suis venu 3 fois au musée des Augustins ». Après le musée peut aussi rentrer dans les programmes scolaires, quand ils travaillent le Moyen Âge. La sélection ça a toujours été difficile. Même à une époque on s'était dit que l'on allait faire une liste noire, parce qu'il y a quand même des enseignants qui sont terribles, terriblement désagréables, qui arrivent en retard, qui ne viennent pas. La sélection est très compliquée, à la limite c'est plus démocratique de dire « on prend le premier », c'est plus simple.

MM : D'accord. Moi dans l'idée, je vais cibler plutôt les visites qui sont dissociées d'une activité autour des œuvres, de voir vraiment les conséquences d'une visite.

JP : Je ne comprends pas, sans lien avec les œuvres ?

MM : Si, si mais sans pratique artistique.

JP : Donc vous, vous avez ciblé sur des visites qui n'ont pas d'ateliers. Ah, j'ai retrouvé le nom de la personne qui fait les recherches à Montréal : Cécile Rousseau de l'Université McGill, division de psychiatrie sociale et culturelle, centre de recherche SHERPA.

MM : C'est intéressant, elle fait un peu l'inverse.

JP : Oui sur ce que va faire la pratique plastique et le contact avec l'art. Il y a aussi le contact avec l'art, il n'y a pas que la pratique plastique. Mais surtout avec des enfants, souvent on les dissocie. Nous après il y a les enquêtes, où il n'y a pas de pratiques plastiques. C'est une enquête, on suit des indices et il y a une présentation des œuvres, de leurs histoires qui donnent des indications aux enfants pour leur permettre de résoudre l'enquête. Après, je ne sais pas ce que vous allez rechercher.

MM : Déjà je vais cibler les publics, donc les scolaires a priori non. Ça sera plutôt écoles adaptées, vous m'aviez parlé de l'ASE.

JP : De ? C'est quoi l'ASE ?

MM : L'Aide Sociale à l'Enfance.

JP : Non, je vous avais parlé de la PJJ. Mais là ce sont des ateliers plastiques. En fait on a quasiment

pas de... Dans toutes nos activités et si les gens viennent nous voir, c'est en partie pour ça aussi, parce qu'ils savent qu'au musée des Augustins il y a beaucoup d'ateliers plastiques. Ils permettent à des personnes qui vont être peut-être plus en difficulté pour parler ou s'exprimer, de passer par quelque chose de manuel, c'est plus facile. Donc on utilise beaucoup l'atelier ou l'activité plastique avec ces groupes-là.

MM : Tout à l'heure vous parliez d'un petit groupe de personnes trisomiques, c'était dans le cadre de l'atelier où ils s'exprimaient en gestes ?

JP : Non, c'était pour la visite. Alors eux ils venaient effectivement que pour des visites, tous les ateliers on les faisait à l'IME, on ne les faisait pas au musée. Mais on faisait quand même des dessins, faire des gestes c'était aussi une forme d'atelier, d'appréhender l'œuvre. Mais c'est comme ça quand on accueille un groupe pour la première fois, et qu'il n'y a pas un atelier ce jour-là, oui on travaille toutes les techniques de médiation possibles. C'était ce que l'on avait fait avec une classe qui avait participé à *La classe, l'œuvre*, on n'avait pas proposé d'ateliers, ils s'étaient inscrits à un atelier par ailleurs avec l'association Léo Lagrange, mais on leur proposait seulement des visites dans le musée, et d'utiliser leurs téléphones pour faire des photos, des vidéos, des selfies, s'enregistrer devant un tableau comme s'ils racontaient le tableau à quelqu'un qui ne le voit pas. On a fait des choses comme ça, on a utilisé des petites techniques de médiation simples, en salle, et là effectivement il n'y avait pas d'atelier et pas de dessin non plus. Et c'est ce que l'on fait quand on a un nouveau groupe, la première visite. C'est-à-dire que tous les groupes, toutes les classes à projets spécifiques qui viennent déjà dans le musée, ils sont déjà passés par le volet atelier.

MM : Ah oui... avant de rentrer dans le musée ?

JP : Non, maintenant. Leur première visite ça va être une visite sans atelier, mais après toutes les visites pour lesquelles ils vont venir ça va être avec un atelier.

MM : A nouveau visite + atelier ?

JP : Ça dépend des fois, il faudrait que je donne la parole aux médiatrices. Quelques fois, elles font l'atelier directement sans passer par le musée, même si elles y passent quelques fois parce que l'atelier est dans le musée, et ce n'est pas figé. Il peut y avoir parce qu'elles ont montré la dernière fois une œuvre et que peut-être elles vont aller la remontrer pour qu'ils s'en souviennent. Mais ce n'est pas forcément important, parfois ce n'est que l'atelier. Oui des projets sans atelier pour moi ça va être très compliqué.

MM : L'idée c'est d'essayer d'éliminer la partie plastique pour essayer de voir si la seule visite a une action.

JP : Donc ça va être la malle de découverte. Parce que la malle de découverte c'est l'outil que j'ai conçu, et qui permet de visiter le musée avec un audioguide et des petits outils à manipuler, la gargouille, les outils du sculpteur, différents fac-similés des œuvres à toucher, des petits jeux à faire. Mais il n'y a pas d'ateliers, ce n'est vraiment qu'une visite. Et là des groupes qui l'utilisent il y en a, et ils réservent auprès de notre collègue qui s'occupe des réservations de la logistique. En fait on est 5 au service des projets, 3 chargées de projets, la responsable du service et la collègue qui s'occupe de tout le volet réservation et aussi logistique avec les intervenants, etc. Avec cet outil il y a pas mal de classes justement, ça peut être des centres de loisirs, des CLAÉ, mais ça peut être aussi des groupes de déficients visuels, parce qu'il y a ces thermoformages dedans aussi qui permettent aussi d'appréhender l'œuvre ou une partie de l'œuvre. C'était aussi un outil qui était destiné au public

déficient mental et au public de jeunes déficients moteurs, puisque toutes les œuvres sont accessibles. Mais ça ne va pas être une visite qui est menée par notre équipe puisque c'est un outil en autonomie. Après, ce n'est peut-être pas le jeune public qui vous intéresse en priorité ?

MM : La jeunesse ce n'est pas un critère, ce sont les personnes qui sont dans des problématiques sociales, physiques ou psychologiques, et a priori pris en charge par des structures. Donc qui viendraient accompagnées ou dans le cadre de leur accompagnement extérieur par rapport à leurs problèmes.

JP : Ça correspond à des groupes que l'on a régulièrement : les groupes à projets spécifiques. Il y en a qui sont menés par les médiateurs mais il y en a que l'on mène nous. La chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques en reçoit beaucoup parce qu'elle s'occupe du champ social donc il y a beaucoup de choses, moi un peu moins parce que je m'occupe beaucoup de l'équipe. Mais là, comme il n'y a personne pour le faire, c'est moi qui m'occupe, alors que ce n'est pas du tout mon domaine, c'est moi qui reçois les groupes de réfugiés. Avec la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques on a déjà reçu 2 groupes et là il va y en avoir 2 autres, je pense que ça va être la responsable du Service des publics parce que l'on n'a pas trouvé quelqu'un, ce n'est pas grave on prend 1h-1h15 de notre temps. On fait une visite, une médiation très simple. Ils ne parlent pas français, on a des traducteurs. La dernière fois, on avait un traducteur arabe, cette fois-ci on va avoir des traducteurs anglais, ce ne sont pas les mêmes groupes, ils ne parlent pas arabe. La dernière fois c'était des jeunes adultes. Il y aura peut-être d'autres visites, je ne sais pas combien il y a de centres d'accueil, beaucoup. La dernière visite, c'était un centre d'accueil, la prochaine c'est un autre, celui de Labège je crois, mais il me semble qu'ils ont parlé d'un autre centre d'accueil du côté des Izards.

MM : Et là cette visite, vous la considérez comme un projet ?

JP : Non. Le projet, c'est de les faire venir pour l'instant. Pour l'instant. Parce que là on travaille avec une association étudiante qui s'appelle le RETSER31, Réseau des Étudiants Toulousains en Soutien aux Réfugiés. Ils cherchent des activités à faire faire aux réfugiés, parce qu'ils sont réfugiés donc ils n'ont pas de travail, ils n'ont rien à faire à part apprendre le français, où en général ils ont des cours dispensés par des étudiants aussi. Enfin c'est un réseau il y a environ 200 volontaires, bénévoles étudiants qui ont chacun une qualité d'être bilingue arabe, anglais, pédagogue, il y a toute sorte de personnes. Il y en a qui donnent des cours en français, il y a des activités qui sont proposées, des jeux. Parce que toute la journée ils n'ont rien à faire, ils sont dans des locaux logés. Donc ils se sont tournés vers nous, en fait c'est Gesine Sturm qui nous a mis en relation. Ils se sont adressés à nous et on a proposé des visites. Pour l'instant ce n'est pas un projet, parce que c'est seulement des visites, parce que l'on ne se connaît pas beaucoup, mais à termes ça peut se transformer en projet, pour peu qu'il y est des réfugiés qui soient dans leur pays intéressés plus spécifiquement sur les musées ou qui travaillaient dans les musées et qui veuillent développer des choses avec nous, des visites pour des réfugiés par des réfugiés, ça serait génial. Pour l'instant on n'en est pas encore là. On est au tout début. Ce n'est pas encore un projet, mais c'est un accueil.

MM : Là ça me fait vraiment penser à ce qu'ils font dans les musées de Berlin.

JP : Oui c'est ça, tout à fait. C'est super ce projet, c'est fabuleux.

MM : C'est génial. Vous disiez que les personnes venaient parce que le musée propose des ateliers mais est-ce vous pensez qu'ils viennent aussi parce que c'est le musée des beaux-arts de Toulouse ?

JP : Ah oui, en priorité. Quand je vous disais pour les ateliers c'était pour les petits groupes parce qu'ils savent déjà que c'est le musée des beaux-arts de Toulouse, et ils savent aussi en même temps qu'il y a des activités pour les enfants. Et les activités pour les enfants, c'est souvent des ateliers. En fait, ils ne sont pas braqués sur les ateliers. Et puis le mot atelier, pour quelqu'un ça va être une pratique plastique, mais ça peut aussi être quelque chose qui se fait dans les salles. Dans certains musées ils appellent atelier l'activité qui a lieu dans le musée, qui ne passe pas par du modelage ou de la peinture.

MM : Après la question c'était est-ce que vous pensez que c'est la fonction d'un musée des beaux-arts de s'ouvrir autant aux gens, plus qu'un autre musée qui parle d'une autre période ? Est-ce qu'il y a quelque chose dans le fait que ce soit un musée des beaux-arts qui va globaliser encore plus, fédérer la population ? Parce que beaucoup de musées des beaux-arts proposent beaucoup d'activités.

JP : Oui. Le musée des beaux-arts, il était déjà lié, il y a le côté Histoire de l'art, il y a toujours eu des conférences d'Histoire de l'art, des cours de modèles vivants ou des cours de dessin, il y a toujours eu ça. Ce qui fait qu'il y a quand même un type de public qui est intéressé par les musées des beaux-arts et qui savent qu'ils font ce genre de choses. Après, quand on est déjà dans ces choses-là, on va toujours chercher à développer, donc à faire plus de choses et à toucher plus de personnes. Il y a quand même énormément de musées qui ne sont pas forcément beaux-arts mais qui proposent des activités aux enfants, aux groupes, à tous. Après, le musée des beaux-arts, c'est souvent le musée le plus grand dans une ville, donc c'est souvent celui qui a le plus de moyens, bon chez nous ce n'est pas le cas parce qu'il y a le Muséum qui nous a doublé, mais il y a souvent cet aspect. Le musée des beaux-arts est souvent installé dans un lieu emblématique de la ville et souvent au centre de la ville. Je pense qu'il y a une conjugaison de choses qui font que les musées des beaux-arts font ces propositions et sont très ouverts à toutes sortes de publics mis à part le fait que c'est aussi le rôle des musées et des musées de France en particulier de faire ces offres au public.

MM : Aussi je me demandais s'il n'y avait pas les œuvres elles-mêmes qui parlent peut-être plus ?

JP : Les œuvres de toute façon ce sont des œuvres patrimoniales donc elles sont à tous, théoriquement tout le monde dans une ville devrait connaître le musée des beaux-arts parce que c'est notre patrimoine, souvent c'est local aussi. Nous dans notre collection, on a beaucoup d'œuvres d'artistes locaux, du passé certes. Après il y a des musées des beaux-arts où il y a des collections de la préhistoire jusqu'à l'art contemporain, donc c'est très très très vaste. On peut encore plus s'adresser à toute sorte de public. Nous c'est vrai que l'on a des œuvres du passé mais on est aussi dans un lieu patrimonial, un monument historique, un couvent, on conjugue pas mal de choses : l'histoire, l'histoire de France, l'histoire de Toulouse, l'aspect religieux de ce lieu, le fait que l'on soit au centre ville et le fait que l'on ait une collection qui est assez vaste quand même du Moyen Âge jusqu'au début du 19e s., du 20e s. C'est quand même assez attrayant. Après je n'ai pas forcément une théorie sur pourquoi les musées des beaux-arts. Après le musée des beaux-arts, c'est souvent le musée le plus important dans une ville, même des fois dans une région. Il n'y a que 2 musées importants dans la région Occitanie, que 2 grands musées : le musée Fabre, et le musée des Augustins, ce sont les musées des beaux-arts. Je pense que c'est quand même lié aux moyens qui sont donnés à ces musées pour se développer, pour acquérir des collections.

MM : Et une question que j'avais notée que je ne vous avez pas forcément posée, est-ce que vous faites une différence vous quand vous faites les visites, en ressenti je veux dire, entre un

groupe de public classique et un groupe dans un projet spécifique ?

JP : Non, moi je travaille de la même façon avec le groupe quel qu'il soit. Je m'adapte au groupe, je vais m'adapter à leur... au début je ne les connais pas forcément donc je vais leur poser des questions, je vais essayer de les faire interagir pour essayer de les connaître et après je vais m'adapter à eux. Donc on peut dire qu'il y aura une différence entre 2 groupes, mais ce n'est pas moi qui la fait. Ma façon de travailler avec eux, c'est la même. Essayer que l'on se connaisse et découvrir les œuvres ensemble. Non, non, je ne fais pas de différence, et en général je ne cherche pas vraiment à savoir qui ils sont, d'où ils viennent, ce n'est pas que ça ne m'intéresse pas mais c'est que je ne veux pas entrer et être intrusive. Quand je reçois un groupe par exemple d'enfants qui ont une problématique psychologique, psychiatrique, je ne veux pas chercher à savoir ce qu'ils ont, ce n'est pas mon domaine, je n'ai aucune compétence à juger, ça ne servirait à rien, que je connaisse ou que je sache que. Les accompagnateurs peuvent me dire « attention tel enfant, il a assez peur des endroits qui sont sombres », ou alors « les monstres, ça ne va pas bien se passer », ou « les trucs religieux », ou alors « ils sont très impulsifs », ils vont me dire des choses mais je vais en tenir compte pour ma visite mais je vais juste faire attention à ne pas montrer certaines œuvres si je sais que ça peut les déranger, mais je ne cherche pas spécialement à. Non, je ne fais pas de différence.

MM : Et des fois est-ce que vous avez des retours qui vous ont fait changer complètement de façon de faire ? Les retours sont importants pour construire ?

JP : Ah oui. Changer complètement non, mais en fait on apprend beaucoup en recevant des groupes. Parce qu'à partir du moment où on discute avec eux et que l'on les fait parler, on apprend des choses sur eux. Déjà on peut découvrir les œuvres, parce que l'on a beau les connaître nos œuvres, quand elles sont vues par quelqu'un d'autre et interprétées par quelqu'un d'autre, on les voit sous un autre angle. Donc ces angles-là, moi je les réutilise avec d'autres personnes, parce que je les ai découverts avec un groupe, je vais m'en resservir oui. Moi, je n'ai jamais eu de retour comme quoi ça n'aurait pas fonctionné. Mais j'ai eu des outils que j'ai mis en place qui n'ont pas marché. Ce n'était pas ça qu'il fallait ou ça ne servait à rien. Ça n'a pas fait l'effet inverse, c'est juste que ça ne marchait pas. Et il y a des outils qui ont tellement bien marché que je les ai développés et que maintenant ils font partie de la malle de découverte. Ces outils je les ai aussi développés avec les accompagnants.

MM : Quand vous dites ça marche/ça ne marche pas, c'est parce qu'un certain nombre de personnes les a utilisés et que ça n'a pas eu de répercussions ?

JP : Oui voilà, par exemple, il y a des outils que j'ai fait faire même, des thermoformages où je sais que les malvoyants ne peuvent pas les comprendre parce qu'ils sont trop compliqués. Pourtant je les ai fait avec l'Institut des Jeunes Aveugles. Mais d'autres groupes m'ont dit que ça ne marchait pas et qu'il fallait que j'envisage de faire plutôt une ronde-bosse, une sculpture en 3 dimensions. Donc ça je l'ai en tête, je ne l'ai pas encore fait parce que ce sont aussi des moyens financiers, mais ça, ça arrive. Ça m'est arrivé très souvent. Je fais aussi les outils pédagogiques, tous les petits dispositifs dans l'exposition c'est moi qui les fais. J'ai tout un tas d'outils pédagogiques, que j'ai construits pour des gens, par exemple un petit ours pour montrer un ours sur un chapiteau, j'avais découpé de la fourrure à la forme d'un ours. Bon ça c'est sympa mais c'est un peu gadget. C'était bien sur le moment, mais je ne le réutilise pas parce que ça n'apporte pas suffisamment. Mais par contre je les garde et je les propose et je les prête aux intervenants quand ils travaillent avec des publics spécifiques qui travaillent sur le toucher, le doux, le dur, le mou, etc. Mais ce n'est pas entré dans la malle de découverte parce que ce n'était pas suffisamment intéressant ou parce que ça apportait un complément qui n'était pas nécessaire. Par contre, c'est une petite parenthèse, tout ce qui est tactile, on a un atelier des familles où l'on travaille sur le zoo du musée, où là on fait toucher toutes les

peaux d'animaux, donc là ça a sa place.

MM : Et quand vous dites que vous avez travaillé avec l'Institut des Jeunes Aveugles, vous avez choisi comment cet interlocuteur ?

JP : Parce qu'ils étaient venus nous voir, donc on les connaissait déjà, et quand on voulu mettre en place cette malle de découverte on s'est tourné vers eux pour leur demander s'ils nous aideraient à créer des outils qui correspondent bien à leurs jeunes. On a aussi travaillé avec l'Association des Paralysés de France pour leur faire tester l'accessibilité en fauteuil, et avec des IME qui ont testé les outils pour des déficients mentaux.

MM : Et sur la surdité ? Parce que vous n'en parlez pas (rires).

JP : Non, pas pour cet outil-là, parce que cet outil est basé sur un audioguide donc c'est un peu compliqué. J'y avais pensé parce que l'on a une application pour le public sourd et donc ça serait possible de développer cette application pour les sourds autour de la malle de découverte, c'est-à-dire de raconter la même chose mais en langue des signes. Mais bon, on ne l'a pas fait parce que la collègue avec laquelle j'ai travaillé est en indisponibilité en ce moment, et puis on a d'autres projets, d'autres trucs. Mais oui ça c'est une possibilité. Ça ne sera pas du tout la même chose, dans le sens où pour la malle de découverte on a travaillé avec un conteur, donc tout ce qui est raconté c'est très imagé, on entend les oiseaux, on est vraiment dans un univers, même si on n'a pas un casque on est vraiment avec l'audioguide même si c'est un peu antédiluvien comme technique mais on est baladé dans le musée dans une ambiance, le conteur prend pleins de voix différentes, il imite le cheval, il y a des voix qui font les gargouilles, on a toutes participé d'ailleurs ici, d'autres qui font la médiatrice, enfin il y a pleins de choses.

MM : Après en langue des signes, ça ne paraît pas intransposable.

JP : Sans doute. Non mais ça c'est vraiment possible oui.

MM : J'avais vu aux Abattoirs ils avaient fait une visite en danse signée sur l'exposition Picasso. Alors après moi je parle un petit peu donc j'arrive à comprendre certaines choses. Mais j'étais avec une personne qui n'a aucune notion qui a compris un peu moins. Mais ils expliquaient par la danse et les signes, le cubisme.

JP : Ah ouais, génial !

MM : J'étais scotchée (rires). C'était incroyable. La déstructuration du corps devant les tableaux. Moi j'ai perçu cette explication sans mot avec peu de signes au final. Mais on ne m'avait jamais parlé du cubisme comme ça.

JP : Ah oui c'est vachement bien.

MM : Après moi je suis très très sensible au théâtre signé. J'avais vu une pièce de Marguerite Duras en théâtre signé, j'étais en pleurs, c'était magnifique ! C'était incroyable. Je trouve qu'il y a une force, la langue des signes rajoute même un supplément d'interprétation. De ce que vous me racontez le conte, j'arrivais presque à l'imaginer facilement avec un acteur qui peut l'interpréter, le traduire c'est facile, mais même l'interpréter si on fait appel à des acteurs ou des danseurs.

JP : Ce serait génial, ça voudrait dire que cet outil serait ouvert à tous les types de handicaps.

MM : Mais oui, parce que ça fait plusieurs fois que vous ne me citiez que 3 handicaps et je me disais « tiens il n'y a pas la surdité ».

JP : Oui parce que c'est peut-être moins ma partie, je ne parle pas la langue des signes. Mais sinon c'était un choix, d'être sur ces types de handicaps. Mais on peut encore le faire.

MM : (rires). Mais c'est vrai qu'après il y a beaucoup, enfin je vois au Louvre et même au musée Fabre, il y a beaucoup d'entrées sur le handicap visuel.

JP : Oui. Parce que l'on sait aussi que les personnes malvoyantes ou non-voyantes, je ne sais pas pourquoi, sont très intéressées par les beaux-arts. Je ne sais pas pourquoi. Mais je crois aussi que les personnes qui ne voient pas ou qui voient mal sont moins coupées du monde que les personnes qui n'entendent pas. Quand on n'entend pas, on est vraiment coupé du monde. La communication verbale, c'est une des choses les plus importantes, enfin j'ai l'impression. Même si l'on est beaucoup dans le visuel, en réalité le contact avec les gens passe beaucoup par l'auditif. Donc c'est peut-être plus facile pour un non-voyant c'est beaucoup plus facile d'être connecté, il peut lire ses mails avec son casque, il peut aller sur internet avoir toutes les informations possibles, même s'il ne voit pas, parce que c'est traduit.

MM : Oui enfin moi je trouve ça plus enfermant de ne pas voir que de ne pas entendre.

JP : Ben non parce qu'ils ne vivent pas seuls, ils sont en contact avec les gens, ils écoutent la radio, dans la rue... Alors que si vous n'entendez pas du tout, on n'entend pas on vit dans du coton, on a beau voir, je pense que ce n'est pas évident. Je pense que c'est différent et c'est pour ça qu'ils ont développé la langue des signes. Enfin je ne sais pas si c'est pour ça, mais le fait d'avoir aussi développé une langue, ça les enferme aussi, c'est comme parler une langue étrangère.

MM : Mais ils n'ont pas le choix d'en parler d'autres.

JP : Ils sont très en communauté. Du coup ils ne peuvent communiquer que par cette langue-là, donc ils ne peuvent pas communiquer avec nous, avec beaucoup de gens, sauf ceux qui parlent la langue des signes et c'est compliqué d'apprendre la langue des signes quand même. J'en sais rien, là je pars dans un truc qui n'est pas forcément, je ne suis pas une grande connaisseuse. Je ne sais pas j'imagine. Moi aussi ça serait terrible de ne pas voir, bien sûr. Mais d'après ce que je vois, j'ai un collègue qui est non-voyant à la médiathèque, je vois sa façon de travailler, il travaille normalement, il n'est pas mis à l'écart des autres. Tous ces outils de travail sont adaptés pour lui. Nous on a travaillé avec une personne sourde, qui est la personne qui fait les ateliers aux Abattoirs, qui est plasticienne. Elle est sourde mais elle parle un petit peu. Mais c'était très compliqué, horriblement compliqué de se comprendre. Bien sûr on s'écrit des mots mais on arrive à écrire des choses mais on n'arrive pas forcément à se comprendre. Si on ne parle pas la langue des signes. Et ça a été tout le temps compliqué. Sur le public, sur les jours où elle venait, sur le fait aussi qu'elle répond par mail, enfin pour plein de choses c'était compliqué. Alors que l'on se téléphone avec mon collègue de la médiathèque, je lui fais passer très très vite des informations, par mail aussi. Enfin ça passe par la parole quand même. Parce que quand on voit quelqu'un si on ne peut pas lui parler, ce n'est pas pareil. Alors que si vous ne voyez pas quelqu'un mais que vous pouvez lui parler, la preuve c'est que l'on se fait passer très bien des choses par téléphone, sans problème. Enfin je ne sais pas, c'est quelque chose à méditer je pense ! En tous cas moi j'aimerai bien faire ce truc-là, mais ça suppose d'avoir aussi du matériel, soit du matériel que l'on peut prêter, soit que les personnes

sourdes puissent avoir leurs smartphones, puissent télécharger l'application pour avoir cette traduction en LSF.

MM : Parce que pour l'instant en langue des signes il y a quelques œuvres qui sont expliquées ?

JP : Il y a l'histoire du musée et il y a les œuvres oui aussi qui sont décrites sur l'application. Qui est une application qui peut aussi être utilisée par tout le monde.

MM : Vous avez aussi beaucoup d'activités où vous avez 2 personnes, c'est ça ? Sur la visite avec un clown, j'avais cru comprendre que la personne qui traduisait était incluse dans le spectacle, c'était vraiment un duo.

JP : Je ne crois pas pourtant. Peut-être qu'elles avaient travaillé ensemble mais je ne crois pas. Ce n'était pas là-dessus. On avait fait ça au début c'étaient des visites en duo avec une conteuse et une autre qui était aussi conteuse mais qui signait un peu. Mais ce n'était pas du signe traditionnel, c'est-à-dire qu'elle mimait les choses. Elles travaillaient en duo. Mais ça a été critiqué par des gens qui trouvaient qu'elles ne faisaient pas la vraie langue des signes. Parce qu'il y a en a, si tu ne fais pas leur langue des signes, ça ne va pas. Il y en a qui n'ont pas aimé.

MM : Mais je trouvais super l'idée que les 2 soient intégrées au spectacle et que ça ne soit pas une personne à côté qui traduise.

JP : Nous c'était notre idée de départ, et ça permettait aussi de mixer les publics. Mais ça ne leur a pas plu. Alors on a continué à le proposer mais pas forcément en indiquant que c'était pour le public sourd. Et on a eu beaucoup d'instituts, de personnes déficientes mentales qui sont venues parce que ça correspondait bien pour eux.

MM : Par rapport au cirque, *Le Cirque au musée*, moi je l'avais découvert dans un groupe (Facebook) de personnes sourdes, qui proposait des activités.

JP : C'est vachement chouette ce n'est pas tout à fait comme du cirque, c'est Monsieur Loyal qui devient guide-conférencier, c'est marrant.

MM : Donc le fait que ça soit dans des groupes de personnes sourdes ça veut dire que c'est relayé que c'est suivi par la communauté.

JP : C'est super. Ils préfèrent eux, donc il vaut mieux s'adapter à ce qu'ils aiment.

MM : A leurs besoins. Je comprends parce que si on vient voir quelque chose et que l'on n'a pas l'information, mais que l'on a juste une évocation par le mime.

JP : Oui mais ça nous arrive de nous tromper.

MM : Non mais ce n'est pas une critique je réfléchis à ce que vous me dites. C'est vrai que ça peut être frustrant.

JP : C'était l'idée de permettre à plusieurs sortes de personnes d'apprécier. En fait, moi j'adore, je ne sais pas du tout signer ni rien, mais j'aime vachement regarder les gens signer c'est très beau.

MM : Ça fascine beaucoup de gens, il y a un attrait comme ça.

JP : Oui c'est vachement bien. Il y a des trucs on pourrait presque les comprendre. Et puis le visage qui s'anime par les gens qui signent c'est super.

MM : C'est la grammaire. Un mot tout seul, on ne peut pas le signer, pour mettre des nuances, on est obligé de se servir de tout le corps pour exagérer et montrer l'ampleur d'une émotion. On ne peut pas se contenter de dire « j'aime », si on aime beaucoup, on doit se modifier pour l'exprimer. C'est intéressant, on ressent plus les choses.

JP : Oui c'est intéressant. Ah et au sujet de la malle de découverte, j'ai rédigé une publication sur cet outil avec l'ancienne chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques, notre collègue qui est en disponibilité.

MM : Il me semble que vous aviez eu un prix c'est ça ?

JP : Oui, ICOM-CECA vous pouvez le voir sur leur site, il est dans les projets *Best Practice Award*. C'est quelque chose de très formel. Nous on était à part car on était censé relater des médiations et nous on a voulu valoriser cet outil, je trouvais intéressant que l'on puisse en parler et surtout écrire parce que c'est quelque chose que l'on a vraiment beaucoup étudié, tout ce travail autour de cet outil accessible et en autonomie. C'était intéressant d'écrire dessus. Mais on était un peu à part parce que les autres c'était plutôt des médiations innovantes.

MM : Et vous ce n'était pas innovant ?

JP : C'était innovant mais eux n'appelaient pas ça vraiment une médiation. Eux, dans le sens de médiation ils voulaient parler de visite justement, visites ou ateliers, mais pas un outil. Alors que nous c'était un outil que l'on présentait.

MM : Médiation humaine ils entendaient.

JP : Voilà c'est ça. Et d'ailleurs il y a plein de projets qui sont vraiment très très chouettes.

MM : D'accord, j'irai voir.

I.I.V. Entretien avec la chargée de projets pour le public étudiant

Entretiens exploratoires des 2 et 6 mars 2017 (enregistrements retranscrits) avec la chargée de projets pour le public étudiant (PE).

Chargée de projets pour le public étudiant : Je suis arrivée au musée il y a à peu près 10 ans maintenant. Je suis chargée de projets comme la chargée de projets pour le jeune public et la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques. Le public dont je m'occupe le plus particulièrement c'est le public étudiant, public jeune adulte, adulte entre guillemets car c'est large, les adultes on les cible aussi avec la responsable du Service des publics sur la programmation culturelle classique. Je suis pas à 100% de mon temps sur l'information pour les adultes, c'est quelque chose qui roule, il y a quelques projets spécifiques mais sincèrement je ne m'en occupe pas beaucoup, c'est surtout le jeune public étudiant, jeune adulte, des lycées professionnels pour des projets qui sont beaucoup moins visibles mais tout aussi importants que le reste. Et ensuite la partie comités d'entreprise (CE) où là c'est moi qui chapeaute un petit peu l'offre, mais pour l'instant l'offre est très réduite, tout simplement parce que l'on n'a pas les conditions, on n'a pas assez de services à offrir dans le musée pour avoir des offres intéressantes pour les CE. Ensuite je suis aussi sur des projets avec les publics 4ième âge, j'ai un partenariat avec une maison de retraite, là c'est moi qui m'en occupe, pareil ce sont des petits projets en fonction des rencontres, il peut y avoir des années avec aucun projet dans ce sens et d'autres années où l'on va avoir plusieurs demandes. Pareil c'est un public, vu actuellement l'état du musée où l'on est accessible qu'à 40%, c'est un public où l'on monte les projets en fonction des demandes, on ne peut pas se lancer là-dedans corps et âmes alors que la moitié des projets ne pourra pas se faire vu que le lieu n'est pas adapté pour. Toute la partie sur le quatrième âge pour l'instant c'est vraiment en fonction des rencontres, on monte un projet le mieux possible dans les conditions qui sont actuellement très compliquées parce qu'un musée accessible à 40% avec un public quatrième âge, il y a énormément de problèmes de mobilité forcément, donc ça réduit énormément le projet, tant sur les activités proposées que les salles où l'on peut aller etc. C'est pour ça que ce n'est pas une partie énorme de mon travail pour l'instant, mais ça va être amené je pense à évoluer quand d'ici 3-4 ans a priori si tout se passe bien, les travaux de mise en accessibilité du bâtiment à 100% seront terminés, ce n'est plus un projet, c'est lancé, on est certes dans la phase en amont mais c'est quand même validé. Donc ce public du quatrième âge et les partenariats avec les maisons de retraite et notamment développer les partenariats avec les CE etc. ça va sans doute beaucoup plus augmenter après les travaux, parce que l'on aura quand même un musée qui certes ne sera pas rénové mais qui sera dans des conditions d'accueil au niveau de l'accessibilité et de certaines prestations qui seront plus adaptées à la demande et donc ces projets pourront avoir beaucoup plus de sens. Pour l'instant c'est assez léger, je vais quand même vous les présenter mais... Systématiquement quand on monte un projet, quand on cible un nouveau public entre guillemets, le travail c'est toujours le même quelque soit le chargé de projets, en amont on travaille avec des référents de ce public défini, des associations, des universités etc. pour essayer de voir un petit peu quelles sont les attentes. Parce que c'est évident que ce n'est pas juste derrière notre bureau que l'on va avoir une bonne idée en se disant « ça c'est sûr ça va marcher avec tel ou tel public » et on met en place et on teste. Non, on essaie quand même avant de préparer le terrain pour répondre au

mieux à la demande.
Par exemple pour le public étudiant, on a mis en place une évaluation il y a 10 ans pour essayer de voir quelles étaient les attentes de ce public étudiant. Le constat était que l'on était dans une ville avec énormément d'étudiants, toujours dans les 3 premières villes de France, et le constat c'était que sur leurs temps de loisirs, hors cadre des cours, on avait quasiment aucun étudiant présent dans les statistiques du musée. Ensuite l'emplacement du musée qui est très central, la gratuité des collections permanentes pour les étudiants. Le constat était négatif, on s'est dit qu'il fallait y remédier un minimum. Donc on a mis en place une évaluation à ce moment-là. On a mis en place ce questionnaire d'évaluation que l'on a soumis plutôt aux étudiants de la fac du Mirail aujourd'hui Jean Jaurès, la section plutôt Lettres. On a dépouillé à peu près 200 questionnaires. Et il y a 3 axes assez importants qui sont ressortis : une volonté de la part des étudiants d'avoir une proposition gratuite, parce que là on a vu, autant il y a des publics où franchement la gratuité n'a aucun intérêt, autant là sur les étudiants on est sur un public qui a des moyens financiers en général assez restreints, et lorsqu'il y a une volonté de dépenser, de mettre de l'argent dans un loisir, on se rend compte que la culture et surtout la sorite au musée elle passe vraiment en dernier, l'argent ne sera pas mis là. Il sera pour un concert, un cinéma, voir une pièce de théâtre, mais la sortie au musée passe vraiment en dernier. Donc il y a eu cette notion forte de gratuité. Ensuite la notion que la programmation culturelle que l'on pourrait leur proposer devrait être systématiquement en soirée, parce qu'ils sont la journée pris par les cours ou des petits jobs, le week-end ils sont en vadrouille donc on a vu que logiquement la proposition pourrait marcher si on était plutôt en soirée et plutôt fin de semaine, qui sont les moments où ils ont l'habitude de sortir donc plutôt en début de soirée mercredi-jeudi. Et le troisième point qui est je pense l'essentiel, le plus important, c'était une volonté d'avoir une programmation proposée par d'autres étudiants.
Si l'on s'en tient aux questionnaires, ils freinaient pour venir au musée parce qu'ils avaient cette sensation que ce n'était pas un lieu ouvert à leur public parce qu'eux-mêmes manquaient un peu de culture et de connaissances en Histoire de l'art et qu'ils ne se sentaient pas de venir à une activité proposée par un spécialiste, du type conservateur de musée, directeur de musée, expert quel qu'il soit, restaurateur, professeur etc. Ils avaient vraiment l'impression que ce type de visite ils allaient arriver et ne pas comprendre la moitié du discours, je schématise un peu. Et ce qui ressortait de ce point c'était l'idée de peut-être proposer une programmation par d'autres étudiants. Certes des étudiants spécialisés qui étaient dans des études plutôt Histoire de l'art, en tous cas qui évoluent autour de cette sphère. A partir de ce constat on a mis en place une programmation par et pour les étudiants gratuite les mercredis soir pour les visites-conversations du mercredi tout simplement parce que le musée est ouvert en nocturne jusqu'à 21h le mercredi, et ensuite le jeudi soir pour des événements plus festifs avec la Nuit des étudiants ou des partenariats avec le festival de théâtre inter-universitaire Entre en Scène, des collaborations avec les Entendre dire, action portée par le service culturel de la fac Toulouse 1 Capitole, là c'est pareil c'est programmé le vendredi soir. On essaye de programmer des activités qui touchent aussi le public étudiant et jeune adulte plutôt sur ces créneaux du jeudi et vendredi soir comme les *Murder party*, les cours de modèles vivants etc. Donc on a vraiment pris en compte les résultats de l'enquête pour la programmation aussi générale sur les activités qui peuvent intéresser les étudiants.
Donc la programmation étudiante est portée par une dizaine de stagiaires que j'encadre chaque année. En moyenne j'ai entre 16 et 20 candidatures par an, j'en prends entre 6 et 10 pas plus parce qu'après pour les stagiaires ce n'est pas intéressant s'ils sont trop nombreux vu que l'on est sur un stage qui n'est pas du tout un stage de longue durée. L'équivalent du stage sur l'année de septembre à juin ça représente même pas 1 mois de présence dans le musée. Ils animent donc les visites du mercredi soir. Donc si j'en prends plus de 10 ils vont passer tous 2-3 fois dans l'année donc ça n'a pas grand intérêt. Les stagiaires je les choisis en fonction de plusieurs critères. Le premier critère évidemment c'est qu'ils aient une maîtrise un minimum de l'Histoire de l'art et du monde des musées, mais surtout de l'Histoire de l'art, c'est-à-dire qu'il faut qu'il y ait un bagage minimum pour

pouvoir assurer, monter une visite à l'écrit puis l'assurer ensuite à l'oral. Il faut avoir un minimum de connaissances. Puis être à l'aise, pas forcément avoir de l'expérience, mais que je sente au niveau de l'entretien qu'il y ait quand même une certaine envie d'être dans de la médiation, à l'oral, d'être au contact avec le public, ça il faut que j'arrive à le percevoir. Ensuite le troisième point qui fait souvent la différence, c'est le petit plus, c'est-à-dire que je puisse percevoir dans le CV mais surtout lors de l'entretien que ces étudiants ils ont un univers bien à eux pour pouvoir enrichir la visite qu'ils vont proposer. Là je commence à voir les liens que l'on peut faire, parce que l'on peut essayer de proposer une visite qui est tout sauf une visite commentée classique ou une visite qui peut être proposée par un conférencier ou un conservateur où l'on est vraiment là dans le cadre de l'Histoire de l'art pure. Si je vois qu'il y a des centres d'intérêt qui peuvent être couplés avec une visite ou avec une partie de nos collections, type la danse, le théâtre, l'opéra, la musique, la photo, le bijou etc. ça me permet de monter avec l'étudiant une visite qui va être différente des visites classiques. Parce que la personne va pouvoir à la fois parler des œuvres qu'elle aura choisies dans le musée et en parler en Histoire de l'art, mais en parler aussi en rajoutant elle, son point de vue, enfin en tous cas sa connaissance d'une autre discipline artistique qui peut permettre au visiteur de poser un nouveau regard sur l'œuvre. Une œuvre qui présente par exemple des corps en mouvement, on peut faire le lien avec la danse, un certain type de danse, fait que le visiteur va entendre certes les informations d'Histoire de l'art pure, une lecture de l'œuvre classique, mais aussi grâce à l'expérience de l'étudiant sa passion pour la danse ou sa pratique, va pouvoir entendre un discours différent et poser un regard différent sur l'œuvre. Il va regarder autrement, et je trouve que c'est ce qui est intéressant. C'est pour ça que l'on parle de ces visites comme des visites-conversations, on n'est pas sur des visites commentées, il y a vraiment l'idée d'une conversation, d'un échange entre l'étudiant qui fait la visite et les étudiants qui participent. Alors ça c'est l'idéal sur le papier, après il y a le jeu de la médiation en salle. C'est un peu le squelette de la programmation culturelle étudiante, tous les mercredis soir, ces stagiaires qui ont des profils différents portent ces visites avec aussi des thématiques différentes. Les profils différents des stagiaires ont évolué au cours des 10 dernières années, au départ on était qu'avec des historiens de l'art. Aujourd'hui c'est ouvert mais toujours avec la nécessité d'une base de formation en Histoire de l'art. C'est toujours intéressant d'avoir dans le groupe toujours un plasticien capable d'avoir la vision plus plastique de l'œuvre, pourquoi pas terminer la visite sur un atelier plastique. Avoir un profil assez diversifié de stagiaires permet d'avoir des visites forcément différentes les unes des autres, alors que si l'on prend le même profil, on a une programmation moins riche, moins diversifiée.
Je les forme en amont et le directeur du musée valide le contenu de leur visite. Je ne vous ai pas parlé de la façon dont les visites-conversations sont montées. Il y a un écrit que l'on valide, vraiment le directeur valide et moi derrière je valide, non pas le fond, là bien sûr c'est le directeur qui le fait donc il n'y a pas besoin de repasser derrière, mais la forme. Ils font avec moi des visites-tests, on va retravailler la forme, que l'on va retranscrire à l'oral, être à l'aise à l'oral à des visites etc. ça fait partie de la formation.

MM : C'est le directeur du musée qui écrit la visite ?

PE : Non il ne l'écrit pas c'est l'étudiant qui écrit la visite à 100%. D'abord il définit le thème avec moi, il a un rendez-vous avec le directeur du musée pour affiner sa visite sur le choix des œuvres et la problématique et ensuite il fait un écrit, puis le directeur du musée corrige vraiment sur le fond et leur envoie les petites corrections, eux-mêmes apportent les corrections et renvoient l'écrit pour validation. Et moi après j'interviens sur la façon dont on va retranscrire cet écrit à l'oral. C'est quand même quelque chose de qualité, on s'engage aussi sur la qualité de ce qui est dit, ce qui est présenté aux étudiants. Après sur toutes les autres soirées, il a confiance, le fond n'est pas validé, mais comme le squelette c'est toujours la visite-conversation qui a été faite au départ qui va inspier toutes les nocturnes dont je vous parle, derrière il y a quand même une validation scientifique en amont sur

le fond en Histoire de l'art.

MM : Et quelle est votre formation ?

Je suis historienne de l'art, j'ai l'équivalent d'un master 1 en Histoire de l'art contemporain, ensuite j'ai l'équivalent d'un master 2 que j'avais fait sur Paris qui était une formation à l'époque au marché de l'art et au concours de commissaire priseur. Puis j'ai l'équivalent d'un master 1 de droit privé, j'ai fait 4 ans de droit parce qu'au début je voulais être commissaire priseur. J'ai passé le concours et c'est quand j'ai commencé à faire le stage que je me suis rendue compte un petit peu de la réalité du métier et que j'étais plus tournée vers l'Histoire de l'art pur, c'est ce qui me plaisait le plus mais avec ce côté un peu événementiel, contact avec les gens, montage de projets etc. C'est là que j'ai bifurqué. Mais à l'époque où j'étais à la fac, les masters en médiation n'existaient pas, la loi des musées qui rend notre travail obligatoire et vraiment visible elle date de 2002. Donc nous on fait partie des générations où il n'y avait pas encore de formations pour nos métiers. Donc on a appris un peu sur le tas, puis on construit notre métier c'est aussi ce qui est intéressant. Le côté historienne de l'art m'aide, pour pas mal de projets je gagne un temps fou parce qu'il y a une connaissance de la matière forcément. Et puis des collections, mais je ne les connais pas toutes à 100%, dès qu'il y a un projet j'avoue que je me remets dedans.

MM : Et vous êtes arrivée quand au musée ?

PE : Alors la chargée de projets pour le jeune public c'est la première, la responsable du Service des publics est arrivée je crois 2 ans après, et moi j'ai dû arriver 1 an et demi après la responsable du Service des publics, ensuite l'ancienne chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques qui n'est pas là en ce moment est arrivée 4 ans après moi, la collègue qui gère les réservations pareil 4-5 ans après moi, toutes les 2 en même temps, et là la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques qui est là depuis 6 mois et qui remplace l'ancienne chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques pour une petite année je pense.
(aparté)
Comme dans les projets du champ social, on a un rôle de lien social, lien social ce n'est pas le bon mot, de service public, c'est-à-dire que l'on se doit aussi de faire ce genre de projet, pas que les grands événements ou la programmation ou les activités qui sont complètes.

MM : Après vous aviez parlé du quatrième âge ?

PE : Pour les comités d'entreprise et le quatrième âge qui sont des partenaires dont je m'occupe, ce sont des projets très très freinés en ce moment tout simplement car le bâtiment en s'y prête pas. Pour monter un projet qui a du sens avec le quatrième âge et faire un premier projet, c'est ce que l'on est en train de faire cette année, une sorte de test pour ensuite pourvoir le proposer ou communiquer dessus, à l'ensemble des maisons de retraite de la ville par exemple, une sorte de projet un peu clés en main. Mais on ne peut pas vraiment aller au bout tant que le musée n'est pas accessible à 100%, tout simplement parce que le quatrième âge, la moyenne d'âge c'est entre 80 et 100 ans, enfin il n'y a pas de limite. Pour l'instant chez nous, on est accessible qu'à 40% donc on réduit énormément le projet c'est-à-dire que pour l'instant les projets que l'on va faire avec ce quatrième âge, ça sous-entend déjà d'exclure la plupart des résidents des maisons de retraite, parce que tout simplement de toute façon on ne peut monter le projet qu'avec ceux qui sont vraiment mobiles, et ça réduit beaucoup parce que s'ils ne sont pas tous en fauteuils roulants, quand vous avez 90 ans, le temps de concentration ou le temps où vous pouvez déambuler dans un musée, debout, à monter toutes les marches, c'est quand même très limité. Donc c'est pour ça que le projet est en train de voir le jour pour l'instant, avec la maison de retraite Korian de La Côté Pavée. Tout simplement parce que la

responsable de l'animation culturelle est une ancienne de nos stagiaires des visites-conversations. Donc quand elle a eu ce poste, elle est revenue au musée, on s'est revu, et on s'est dit que l'on pouvait essayer de faire un partenariat, une sorte de cycle sur l'année, choisir une thématique, pour pouvoir venir avec plusieurs résidents à chaque fois, autour de différents ateliers, ateliers plastiques, visites informelles, cours de dessin... Et là on s'est rendu compte cette année, que sur toutes les dates que l'on avait, il n'y en a qu'une qui a pu se réaliser, et ils n'étaient que 4. Le bilan c'est qu'un projet comme ça, on ne le porte pas l'hiver, on ne peut pas le porter sur toute une année. Parce que ça paraît bête mais passé un certain âge pour sortir l'hiver, quand il pleut qu'il fait très froid, ils n'ont pas envie. Ça fait vraiment partie des choses qui freinent énormément. C'est-à-dire qu'au début il y a des gens motivés et puis quand vous dites que la visite de l'exposition avec le petit atelier derrière va être au mois de février alors qu'il fait -8°C, vous vous rendez compte que personne ne va venir. Donc ça, plus le bâtiment qui n'est pas aux normes, le projet pour l'instant c'est un tout petit projet mais qui a le mérite d'exister. On a commencé à prendre des contacts, et puis l'idée c'est que dès que les travaux seront finis d'ici 3-4 ans, parce que je crois que l'objectif c'est qu'ils soient terminés fin 2019, en espérant que l'on tienne les délais car ils n'ont pas commencé, ils vont lancer un concours d'architecture d'ici quelques mois, donc le temps que ça se fasse et que ça se lance, les travaux ne commencent pas avant 1 an. Donc il y a au moins 2-3 ans de travaux. Donc ce projet-là pour l'instant il vivote un peu, on va déjà pourvoir avec les premiers ateliers qui vont être faits faire un premier bilan. Déjà ce qui est sûr c'est qu'il y a des périodes avec ces projets, printemps-été, été-automne, mais l'hiver c'est un peu la parenthèse parce qu'il ne faut pas imaginer un projet sur l'année. Et une fois que le musée sera entièrement accessible, on pourra repenser un projet de plus grande envergure que l'on pourra proposer à l'ensemble des maisons de retraite. Et l'idée là c'est toujours la même chose, c'est-à-dire que l'on essaie d'avoir une thématique, par exemple cette année on est parti sur les végétaux, et décliner ça avec différents types d'activités, un atelier art plastique autour de la nature morte, avec une visite en salle puis ensuite un atelier où l'on va appréhender la technique de l'aquarelle pour refaire cette nature morte, un atelier plus sur le croquis en salle sur les végétaux, un autre après sur l'art floral. J'ai un étudiant des visites-conversations qui fera la visite et qui était avant fleuriste donc on va faire un atelier vraiment avec elle en salle. L'idée c'est que chaque année, on voit avec les différents intervenants que l'on a, comment on peut enrichir un projet comme celui-ci. Mais l'objectif ce serait d'arriver à faire un projet un peu clés en mains pour que ça puisse intéresser après les différentes maisons de retraite. Mais ça on ne pourra le développer que quand le musée sera accessible à 100%.

MM : Et pourquoi c'est vous qui vous occupez du quatrième âge dans la répartition ?

PE : Parce que moi je suis sur le public jeune adulte et adulte : lycées professionnels, étudiants, jeunes adultes, adultes. Mais adultes je m'occupe des adultes spécifiques entre guillemets, je ne sais pas comment on peut appeler ça. C'est-à-dire pour tout ce qui est adultes classiques, il y a déjà la programmation culturelle et pleins de choses qui correspondent : les visites commentées, avec certaines activités comme l'œuvre du mois, les regards croisés, etc. où là on est vraiment sur ces cibles. Donc moi c'est plus des projets spécifiques, donc le quatrième âge et les comités d'entreprise. Quand je dis que je m'occupe du public adulte, je prends du temps sur le développement des étudiants, des jeunes adultes. La chargée de projets pour le jeune public est sur le public famille, donc ça se recoupe à un moment donné avec le public jeune adulte. C'est vraiment une cible importante du musée depuis 3 ans. Ensuite il y a tous ces publics à développer type quatrième âge etc. et entre, vous avez un petit peu le visiteur classique du musée, la tranche d'âge 45-65 ans qui vient sans que l'on ait besoin d'aller le chercher. Avec les enfants, c'est vraiment notre public de base. C'est-à-dire que vous allez dans l'exposition en ce moment, toutes les visites commentées, 90% ce sont les scolaires et la tranche d'âge 50-70 ans qui vient en visites commentées, des personnes assez cultivées, d'une certaine classe sociale. On n'a pas besoin de développer parce qu'ils

viennent sans que l'on fasse quoi que ce soit. Après dans le public adulte, il y a aussi tous les autres publics dont on parle mais qui sont là plutôt sur le poste de la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques c'est-à-dire publics plutôt du champ social, pas forcément du champ social mais dans cette tranche-là, vous avez évidemment des gens, le public adulte du monde rural qui ne viendra jamais au musée donc il faut aller les chercher, le public empêché, hospitalisé, en prison, des publics en situation de handicap dans ces tranches-là aussi, et ce que l'on appelle nous public du champ social c'est-à-dire des gens qui sont à un moment donné dans un état un peu en marge de la société, là on a un projet avec des migrants, enfin ce n'est pas du tout péjoratif ce que je dis. Là on est sur des publics spécifiques chez l'adulte et qui relèvent plus de la compétence de la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques du poste qui est sur l'accessibilité et le développement des publics, publics plutôt du champ social. Donc quand je dis que je suis sur le public adulte, ce n'est pas adulte classique, car là c'est la responsable du Service des publics qui s'en occupe sur la programmation culturelle classique. La programmation culturelle qui n'est pas spécifique est montée par la responsable du Service des publics, c'est elle qui est en lien avec tous les partenaires, les conteurs, les comédiens, qui donnent vie à toutes ces activités. Après nous trois, on intervient sur tout ce qui est parallèle, les projets spécifiques, enfin les publics à développer. On a chacune des publics à développer, dans ces publics on a parfois une sorte de tranche d'âge, mais il n'empêche que moi pour le public adulte, je suis sur le jeune adulte ou alors l'extrême. Tout le reste après c'est la responsable du Service des publics, la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques, ou la chargée de projets pour le jeune public, on est chacune dessus en fonction du profil de l'adulte entre guillemets.

MM : Et la chargée de projets pour le jeune public me disait que des fois vous travaillez ensemble ?

PE : On travaille énormément ensemble. La programmation culturelle en lien avec les événements nationaux, on travaille toutes ensemble : Journées du Patrimoine, *Nuit des musées*, week-end aux jardins, fête de la musique... La programmation ensuite en lien avec des événements plus régionaux ou municipaux : Marathon des mots, Printemps de Septembre, Traverse Vidéo. Là, on ne va peut-être pas toutes y travailler mais on va être au moins 2 du service à travailler dessus avec le reste de l'équipe qui s'en occupe. Il y a quand même énormément de moments où l'on est toutes ensemble. Et puis des fois, on a des réunions de service, et on va donner des idées pour un projet d'un public qui n'est pas du tout le notre. Mais ça va enrichir le travail d'une autre, on s'entend, on discute, puis elle rebondit dessus et elle récupère l'idée. On n'est pas cloisonnée chacune dans notre public. Ça s'est réparti comme ça mais ça aurait pu se répartir autrement, la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques aurait pu faire ce que je fais, j'aurai pu faire ce qu'elle fait. Je n'ai pas une formation, je n'ai pas été formée pour diversifier. Là pour le coup, la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques même si elle n'était pas formée au départ, il y a certains publics où il faut se former. On ne travaille pas sur le public déficient visuel ou malentendant ou atteint de maladie psychique sans au bout d'un moment suivre une formation. Mais ça on s'y est toutes formées à un moment donné. Mais elle évidemment, elle s'y forme un peu plus que nous parce que c'est le public sur lequel elle est. C'est à la fois un peu cloisonné pour gagner du temps pour pouvoir être plus productives, mais à côté de ça on travaille vraiment beaucoup en équipe. C'est quand même une force d'être capable de travailler en équipe. Parce que l'on gagne du temps, on va plus vite, il y a plus d'idées. Parfois il y en a une qui a une idée, l'autre n'y avait pas pensé, ça marche quand même mieux.

MM : Mais je perçois quand même une différence entre ce que vous faites et ce que font la chargée de projets pour le jeune public et la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques, dans la structure des projets.

PE : Peut-être plus la chargée de projets pour le jeune public mais je trouve qu'avec la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques on est assez proche dans les projets. Vous l'avez vue déjà ?

MM : Oui on a commencé, on n'a pas fini.

PE : Je dirai peut-être plus la chargée de projets pour le jeune public car il y a un côté très plastique, enfin je ne sais pas. Après je pense que chacune on façonne en fonction de notre personnalité aussi. On n'a peut-être pas la même façon de travailler aussi.

MM : Mais parce qu'avec vous, j'ai l'impression qu'il y a une restitution, c'est par et pour : une restitution pour un autre public.

PE : Ça c'est vrai, oui c'est vrai. C'est-à-dire que dans les projets dont je m'occupe notamment public étudiant, lycée professionnel et public jeune adulte, il y a vraiment une grosse visibilité et en effet souvent une restitution pour une grande mixité de public. Ce qui ne sera pas le cas pour les projets quatrième âge. Alors que c'est vrai que la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques, la plupart des projets sont en sous-marin, les projets sont vraiment faits pour la cellule ou l'association pour laquelle le projet est monté, c'est vrai. Ça c'est vrai, c'est vrai. Moi je m'occupe plus de grosse soirée, forcément la *Clutchorama*, la, et même la *Nuit des musées*, la responsable du Service des publics est souvent en binôme avec moi sur la *Nuit des musées* parce que les projets que je porte sont en effet souvent liés à des moments ou des événements, ou en lien avec l'événementiel ou des grosses soirées, alors que les filles c'est moins le cas, c'est vrai. Je pense que c'est parce que les publics s'y prêtent plus.

MM : C'est vraiment une question que je me pose, d'avoir un type de public qui s'adresse à son public, comme vous disiez les étudiants pour les étudiants.

PE : Les étudiants c'est le seul public où l'on fait l'idée de par et pour les étudiants, c'est le seul avec lequel on fait ça. Parce que l'étude que l'on a réalisée il y a une dizaine d'année nous a vraiment montré que c'était la façon dont ils voulaient fonctionner.

MM : Ce concept, vous ne pensez pas que ça puisse se répandre sur d'autres publics. Est-ce que ce serait intéressant, c'est une question que je me pose parfois.

PE : Si on la fait là c'est qu'il y avait vraiment une attente, est-ce qu'il y a une attente d'autres publics ? Je ne sais pas. Les projets que mène la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques, tous les projets spécifiques avec des personnes en situation de handicap ou qui sont dans des situations de vie assez compliquées, ce sont des projets très proches de l'art-thérapie sans faire de l'art-thérapie, où vraiment les gens qui viennent nous trouver recherchent un complément. Les éducateurs que l'on voit ou le personnel soignant, souvent ils voient ces partenariats comme un complément à l'art-thérapie. Là pour le coup il faut qu'il y ait des professionnels en face. Enfin je ne sais pas. Après c'est toujours un peu au cas par cas, c'est-à-dire que l'on se rend compte lors de rendez-vous ou de contacts avec la structure ou le référent que l'on va voir, que peut-être ce serait bien de fonctionner comme ça, on sera capable de le monter comme ça, en étant nous juste dans la coordination. Et après trouver les bonnes personnes pour faire cet échange, je ne sais pas.

MM : Disons qu'après ça ne serait peut-être pas le même objectif. Enfin ce n'est pas le même travail. Comme vous dites, cette continuité dans l'accompagnement, que quelqu'un qui se

mettrait en tant que guide.

PE : Après on a toujours le même objectif, l'objectif principal c'est quand même les collections. L'idée c'est évidement par les collections, grâce aux collections, on arrive à faire venir tel ou tel public, le toucher, le sensibiliser. L'objectif est quand même le même. Mais évidemment entre faire venir des étudiants au musée ou faire venir des femmes qui sont en situation précaire parce qu'elles sont en foyer parce qu'elles ont été battues par leurs maris ou par quelqu'un de leur entourage. Sur un public c'est clairement développer ce public parce qu'il a sa place au musée et puis il est évident qu'un étudiant doit se sentir à l'aise ici et venir régulièrement au musée. L'autre projet, derrière il y a quand même, il y a une idée certes de leur donner envie d'apprécier le lieu et pourquoi pas de revenir mais ce n'est quand même pas l'objectif principal, il y a aussi derrière un objectif de faire que grâce à ces sorties aux musées on recrée, l'éducateur qu'il y a avec elle, arrive à recréer une discussion, arrive à instaurer un dialogue, permette à cette personne en sortant de son contexte, de son milieu etc. dans un lieu plus neutre avec des œuvres qui parfois ne sont pas choisies au hasard. Arriver à provoquer, à déclencher quelque chose, c'est chez la personne en face, l'amener à discuter, pour l'objectif derrière c'est qu'il puisse récupérer ça eux derrière, pour apporter du réconfort, enfin je ne sais pas. C'est sûr que ce n'est pas le même objectif, donc forcément les projets sont un peu différents, la visibilité est différente. Le projet des étudiants, il peut aussi servir tout le monde derrière. Ces projets-là, ils sont très spécifiques et tout le monde ne va pas forcément se sentir concerné. Mais ils sont tous importants. C'est vraiment cette partie-là qui est très importante dans notre poste parce que c'est aussi valorisant, ça fait partie des projets quand on les mène à bien, on rentre chez soi on se dit « je sais pourquoi je fais ce métier » quand même, on ne le fait pas juste pour avoir de bonnes statistiques et dire « la soirée étudiante on a eu 3000 personnes c'est super ». Non, on le fait pour toucher les gens, pour que derrière on ait un retour positif et on se dit « on sert à quelque chose », on ne sert pas juste à ce que le musée soit rempli de monde. Il faut que ça ait du sens derrière, que chacun y trouve son compte. Ce n'est pas juste pour faire du chiffre.

MM : Et vous trouvez que les musées des beaux-arts ils on plus de légitimité, de nécessité de porter des projets comme ça ?

PE : Par rapport à d'autres musées ou à d'autres associations culturelles ?

MM : Tout (rires) !

PE : Non je me sens pas plus légitime que les autres, je pense que ce que l'on fait nous ça peut être fait dans n'importe quel type de musée, quelque soit la collection. Alors c'est peut-être plus facile de porter certains projets face à une œuvre, une peinture ou une sculpture. On est sur des œuvres qui sont assez tangibles, enfin pour des gens qui n'ont jamais mis les pieds dans un musée, c'est peut-être plus facile de faire réagir devant un tableau que peut-être devant une petite tasse de café, ce n'est pas péjoratif, j'adore les arts décoratifs en plus. Mais c'est peut-être plus compliqué devant de la porcelaine de Sèvres. Nous c'est vrai que l'on a des œuvres certaines qui sont très fortes, qui parlent d'elles-mêmes. Et puis qui parlent de sujets de société qui malheureusement sont toujours d'actualité, même certaines œuvres du 14e s. ou même du 19e s. qui étaient des œuvres qui traitaient de sujets brûlants et on se rend compte finalement qu'aujourd'hui malheureusement, sur l'exil sur les conditions de la femme, être tolérant, la place de la religion, des sujets qui sont vraiment d'actualité. Et c'est vrai que c'est peut-être plus facile pour nous sur ces collections-là de développer certains projets sur un musée des beaux-arts. C'est sûr c'est plus facile, après je pense que l'on a plusieurs atouts. Notre collection, qui n'est pas forcément un atout tout le temps parce que collection d'un musée des beaux-arts 12e-19e siècle, vous avez quand même un nombre considérable d'œuvres en lien avec la religion, enfin avec une religion pour le coup. C'est en lien avec la culture, c'est notre

histoire. Et parfois ça peut poser problème. Donc nous on essaie de faire abstraction, enfin on entend, mais on ne peut pas l'entendre non plus. C'est-à-dire que justement notre rôle c'est de faire en sorte de montrer que toutes ces œuvres font partie du patrimoine français, qu'elles sont à tout le monde, et que l'on se doit d'en parler et que l'on peut en parler, on peut parler de tel moment de l'histoire, on peut parler de telle religion ou telle autre, justement pour essayer de véhiculer des messages de tolérance etc. de mieux comprendre grâce aux œuvres une histoire. Parce que parfois il y a certains groupes, on dit « ah mais non, là cette salle on n'y passe pas parce que c'est une ancienne église » ou « là on n'y passe pas parce qu'il y a des femmes nues », « là il n'y a que des crucifixions », non, c'est notre rôle aussi que d'expliquer que non, on peut. On peut parce que l'on ne parle pas de religion.

MM : De culte.

PE : On parle de la culture. La culture de l'occident, du 12e s. au 19e s. Enfin quoi que l'on en dise, il y a quand même une énorme partie de la production artistique qui est lié à des commandes, liée à la religion. Donc c'est un moyen justement de parler de son histoire, de l'histoire. Il y a des moments finalement où ça peut être une difficulté, mais là aussi je pense que c'est notre rôle de surmonter ces difficultés. Logiquement ça ne devrait pas être une difficulté. Après globalement je pense que c'est plus un atout d'avoir des peintures et des sculptures et puis l'architecture aussi il y a le bâtiment. Le bâtiment souvent nous sert dans tous ces projets. C'est-à-dire que c'est un lieu où les gens se sentent un peu comme dans une bulle. Au début c'est un peu monumental, on rentre c'est un peu oppressant, c'est vraiment un lieu qui est fermé mais après une fois que l'on est dans le cloître dans les grands espaces, vraiment les gens se sentent très apaisés, donc ça aide dans certains projets aussi. Après je pense que c'est le rôle de toutes les institutions culturelles comme la notre de faire ce type d'actions.

MM : Et quand vous parlez du quatrième âge, est-ce que les personnes qui ont des problématiques particulières comme la maladie d'Alzheimer par exemple, c'est vous qui vous en chargerez ?

PE : Alors là les projets Alzheimer, c'est la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques. En fait ce projet a vu le jour, parce que c'est une question de rencontre, je connaissais bien l'ancienne stagiaire. Nous ça fait longtemps que l'on veut développer ce public mais on s'est toujours dit que l'on ne le fera qu'une fois que l'on sera accessible à 100%. On n'a pas envie de tricoter ou d'aller au casse-pipe. On a beaucoup d'autre boulot à faire à côté alors autant le jour où on peut le faire, bien le faire. Mais l'ancienne stagiaire est venue nous trouver à ce moment-là et bon on n'allait pas dire non en disant « non on va attendre 3 ans », donc on s'est dit de déjà commencer un petit projet. Et son projet il est né tout simplement parce que quand elle a pris le poste, elle s'est quand même rendue compte qu'il y avait des gens qui étaient dans la maison de retraite depuis 10-15 ans, il y a quand même des centenaires, donc il suffit d'arriver à 85 ans en maison de retraite, 15 ans après tu y es toujours. Et elle s'est rendue compte qu'il y avait des gens qui n'avait pas de famille ou qui en avait mais qui ne venait jamais, et elle s'est rendue compte que dans les résidents, il y en avait qui n'étaient jamais sortis de la maison de retraite depuis 12 ans.

MM : Boudu !

PE : C'est horrible, c'est horrible. Des gens qui avaient toutes leurs capacités intellectuelles enfin celles que l'on peut avoir à 90 ans mais des gens qui sont justes âgés c'est tout. C'est-à-dire qu'ils se retrouvent dans une maison de retraite pour je ne sais pas quelle raison, pas de famille ou je ne sais pas pourquoi, mais on ne finit pas en maison de retraite juste parce que l'on va mourir dans 13 mois ou que l'on ne peut plus bouger, non. Il y a des gens qui ont toutes leurs capacités intellectuelles, qui

sont mobiles, enfin comme quelqu'un qui a 90 ans mais qui finissent en maison de retraite. Et il y a des gens qui n'étaient pas sortis depuis 12 ans. Et cette maison de retraite, ce qu'elle disait, c'est qu'en plus dans cette maison de la Côté Pavée, elle me dit clairement quand on discute avec les gens, la plupart des résidents ce sont des gens qui avaient un certain standing avant d'arriver, c'est-à-dire qu'ils faisaient partie d'une certaine classe sociale. Donc qui avaient en plus l'habitude d'aller dans des lieux culturels, donc le choc est encore plus. Enfin je veux dire, il y a des gens qui ne font rien de leur vie, des gens toute leur vie la télé leur suffit, leur week-end c'est regarder des trucs à la télé, là tu te dis que le choc il est moins violent de rester regarder la télé chez toi ou dans ta chambre de maison. Enfin je ne sais pas. Mais là c'est le constat qu'elle a fait, donc elle a mis en place une sorte de petit travail où elle a demandé à tous les résidents de mettre sur un petit papier leurs souhaits, mais pas quelque chose d'irréalisable, quelque chose lié à leur vie dans la maison de retraite. Et ce qui est ressorti quand elle a dépouillé tous les souhaits, et vraiment le pourcentage était énorme, c'était de sortir de la maison de retraite. Mais sortir avec des référents, des gens comme elle qui allaient les sortir, pas sortir avec leurs petits-fils ou leur fille ou je ne sais pas qui, qui viendraient les chercher pour sortir parce que sinon ils le feraient déjà. Donc c'est à partir de ce constat qu'elle est venue nous trouver et nous dire « est-ce que l'on peut essayer de répondre à ces demandes avec notamment des sorties aux Augustins ». Donc c'est ce que l'on essaye de faire. Pour l'instant il n'y en a eu qu'une, il va sans doute y en avoir sur l'exposition en avril, un atelier en main et d'art floral et ils vont revenir sans doute le week-end au jardin pour les ateliers aussi. Donc je pense que l'on va réussir à faire 3-4 sorties. Mais là aussi encore une fois, même si le projet n'est pas visible, si on ne touche qu'une vingtaine de personnes chez eux, mais si sur cette vingtaine de personnes c'est les 20 qui ont dit « on veut ressortir » et qui n'ont pas mis le nez dehors depuis 12 ans, moi j'estime que le job il est fait. Le seul atelier qu'il y a eu pour l'instant ils n'étaient que 4 mais on a senti le « pfffou wahou », ils étaient dans le musée, ils discutaient avec des gens qui se sont consacrés à eux pendant 2 heures, la médiatrice, l'ancienne stagiaire et moi. Après on est allé en atelier, on a peint. Il y avait une dame qui n'avait jamais peint de sa vie. Elle a trouvé ça super, elle disait « non mais je ne vais jamais y arriver », je lui disais « moi non plus je n'y arrive pas, je ne sais pas faire ! ».

MM : (rires)

PE : C'était hyper sympa. Ça, l'air de rien ça fait une après-midi et une après-midi qui peut-être peut rebooster quelqu'un qui est en fin de vie, pour plusieurs mois. C'est bête, mais c'est une bouffée d'oxygène. Puis c'est le contexte, c'est le lien social, on arrive, on va à l'accueil, on parle aux gens de l'accueil, on parle aux gens de la caisse, on voit beaucoup de monde, il y a pleins d'enfants dans le musée, c'est un lieu vivant. Ça vient de là sa demande. Alors quand on vous le présente comme ça, moi je ne me voyais pas dire non. Quand on vous dit « il y a des gens qui ont envie de sortir et ça fait 12 ans qu'ils n'ont pas mis le nez dehors », ben déjà vous y allez, j'y suis allée une fois, pour lancer le projet. Bon c'était au moment de la journée sur Alzheimer, donc il y a eu un discours de la directrice, un discours de l'élu qui était là, et moi qui ai présenté le projet. Et là vous vous retrouvez avec des gens qui se mettent à pleurer.

MM : Ah bon ?

PE : Oui c'est hyper fort. Moi j'ai eu en face de moi 3 mamies qui se sont mises à pleurer. Moi j'étais déstabilisée, alors que je suis très à l'aise à l'oral, ce n'est pas du tout un exercice qui me dérange. Là je dois dire que quand vous allez intervenir et que vous voyez déjà que quand la directrice présente les futurs projets et qu'il y en a 2-3 qui se mettent à pleurer, donc la directrice a les larmes qui montent. Et vous vous passez derrière en disant « le musée est ravi de vous accueillir pour ce projet, j'espère qu'il trouvera du sens, que ça va répondre à vos attentes, que vous allez sortir », et que là

vous voyez une dame qui se met à pleurer et qui vous dit « merci », c'est juste pffff, moi je suis hypersensible, on se dit « je ne vais pas pleurer » (rires).

MM : (rires)

PE : On se dit que l'enjeu derrière il est fort quand même. On ne va pas diversifier le public là clairement, ce public-là ce n'est pas pour qu'il aille dans d'autres musées ou qu'il revienne chez nous. Parce qu'a priori il n'est pas très mobile. Mais là pareil c'est un autre projet, ce sont des projets où là l'idée c'est de toucher un petit groupe et recréer ce fameux lien social qui manque, redonner peut-être un peu d'espoir. C'est peut-être fort, mais franchement il y a vraiment des projets portés par les musées et les services des publics qui sont vraiment des projets qui ont cet objectif de recréer du lien social, d'être là pour apaiser un peu, apporter un peu de bien-être. Je ne dis pas, on n'est pas des psy, on n'est pas des médecins, on n'est pas des thérapeutes, pas du tout, mais souvent ces projets quand même déclenchent quelque chose auquel tous les spécialistes des structures avec lesquelles on fait les projets vont se rattacher, pour justement aller plus loin dans leurs structures.

MM : Et ça ce sont les œuvres qui le déclenchent ?

PE : Ah oui ce sont les œuvres, ce n'est pas nous. On n'a pas de baguette magique, aucune de nous 3. Alors nous c'est notre métier bien sûr, si on fait ça c'est parce que l'on aime, que l'on a le contact facile avec les gens, que l'on est assez sensible, il ne faut pas être un cœur de pierre pour ce genre de boulot mais non ce sont les œuvres, bien sûr. Après, à nous de faire une bonne sélection avec les éducateurs ou le personnel compétent, et nous de faire la sélection des œuvres évidemment. Quand vous recevez je ne sais pas, des femmes qui sont en foyer parce qu'elles ont été battues et que c'est récent. Ces femmes quand elles viennent vous voir pour ce projet elles sont juste en foyer, donc ça veut dire que c'est très récent. Donc évidemment vous n'allez pas montrer des œuvres chocs où vous voyez un homme, avec peut-être l'image de l'homme fort, dominant ou ça dépend si l'on veut déclencher une discussion, mais tout ça se discute avec leurs référents. Mais la dernière visite que l'on a faite avec ce groupe, parce que la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques n'était pas encore là donc là c'est moi qui l'ait menée, l'idée c'était de faire une visite, choisir des œuvres, donc moi leur présenter les œuvres, discuter avec elles, et ensuite derrière avec une photographe professionnelle, et derrière toutes les œuvres qu'elle allait leur présenter allaient leur servir de support pour faire des tableaux vivants, elles allaient se mettre en scène, reproduire les œuvres que l'on avait vues ensemble. Le photographe professionnel allait faire une mise en scène, les prendre en photo, ça donne lieu à une expo au foyer. Donc il y a quand même du sens, tout un parcours. Et là, les œuvres que j'avais choisies c'était des œuvres où l'on voyait la figure de la femme forte, c'est-à-dire cette femme qui dans différentes situations, pouvait être quand même un pilier, s'en sortir. Dans l'idée d'arriver à créer une discussion. Ces femmes elles ont la force de s'être sorties malgré tout, même si il y en a beaucoup qui culpabilisent, c'est ce qui ressort des discussions que l'on a avec les soignants. Il y en a beaucoup qui sont dans la culpabilité « pourquoi je ne suis pas partie plus tôt », et puis « pourquoi je ne suis pas partie avant qu'il touche mes enfants », des trucs supers glauques. Donc l'idée, c'est d'essayer par ce projet de les valoriser, de leur dire « oui vous êtes des femmes fortes, vous êtes parties », et puis la femme forte c'est quoi, quelle image. Et on essaie de construire un petit peu un parcours dans les salles à travers cette image de la femme. Alors parfois il y a des groupes, on intègre l'image de la femme, par exemple la mère, d'autres fois on nous dit « non là franchement on évite la mère » parce que justement il y en a qui ont eu des enfants qui ont été battues et qui culpabilisent d'être partie trop tard, donc on va peut-être éviter de montrer la mère aimante qui protège son enfant, c'est compliqué. Et là pour le coup, on n'a pas du tout les billes pour discuter de ça. Enfin là si on discute, on se détache de l'œuvre, ça va être très subjectif, c'est-à-dire que chacune de nous on ne va pas forcément tenir le même discours. Voilà ça

se travaille, le choix des œuvres est important. Il est vraiment important, et parfois vous passez à côté d'un truc où vous ne vous rendez pas compte justement. J'avais choisi un tableau où il y a vraiment l'image d'une femme forte, mais qui est un tableau très dur, où il y a un cheval qui est en train de mourir, le tableau d'Antigna la Halte forcée, il y a la figure de cette femme quand même qui veut s'en sortir, donc il y a quand même une sorte de message d'espoir. Et là il y a une dame qui a fixé sur le cheval, mais je ne m'y attendais pas du tout. Elle fixait, elle fixait sur le cheval, qu'il allait mourir, que c'était horrible, que c'était horrible. Donc là on rebondit, je lui dis « vous savez l'intérêt aussi peut-être d'un tableau, c'est qu'il raconte une histoire à un moment donné, mais que c'est à nous d'inventer l'avant et l'après. Donc qu'est-ce qui nous empêche devant ce tableau de nous dire que finalement il va s'en sortir parce que justement, je ne sais pas, cette femme va réussir à trouver une solution ». Mais on est allé loin pour imaginer l'histoire après, pour sauver le cheval. Mais bon, il n'empêche que là elle a parlé, et puis les personnes qui encadraient le groupe étaient là, étaient en retrait, écoutaient, et je pense que derrière ils retirent, c'est eux-mêmes qui font après le bilan et qui vont un petit peu s'en servir ensuite dans les structures. Enfin tout ça pour dire que les œuvres c'est important (rires).

MM : (rires)

PE : Moi je suis convaincue de ça.

MM : Et vous faites aussi des actions hors les murs ?

PE : Oui un peu, mais pas beaucoup. Moi j'en fais dans les projets, je vais dans les structures, dans les lycées professionnels, j'y vais 1 fois ou 2, j'y vais pour présenter le projet et j'y vais à la fin pour qu'eux me présentent leurs travaux. Ils aiment bien. Là c'est ce que me disait le professeur de Mazamet « ah ça serait bien que vous veniez », il voulait me montrer les dessins sur place. Mais aller à Mazamet juste pour voir les dessins, il y a des moments, je n'ai pas non plus le temps. C'est surtout pour ça. *La classe, l'œuvre*, le projet avec la *Nuit des musées*, on va toujours 1 fois dans l'année dans le lycée ou le collège qui va faire *la classe, l'œuvre*. On va les voir, on va voir où ils en sont, on fait un atelier avec eux de 2h où on travaille avec eux pour les aider un petit peu à avancer ce qu'ils vont proposer dans le musée. On le fait de façon ponctuelle, après, si clairement il y a un truc que l'on ne développe pas nous du tout aux Augustins, enfin très très peu, ce sont les publics empêchés, ces fameux publics qui ne peuvent pas venir au musée, donc c'est à nous d'y aller. Tout simplement parce qu'il manque un chargé de projets public empêché, public hospitalisé, public en prison, les personnes incarcérées, peut-être aussi le monde rural. Là clairement, on n'est pas assez nombreux pour le faire. On ne peut pas, on ne peut pas du tout. Par exemple à la régie, elle est toute seule, le hors les murs ça sous entend parfois sortir une œuvre. Le hors les murs, si on fait avec un public qui ne peut jamais se déplacer, il faut au bout d'un moment amener quelque chose. Pas que des diaporamas. Là c'est pareil, la collègue de la régie est seule, aux techniques ils ne sont pas assez nombreux, donc sortir une œuvre... Il y a pas mal de points qui font que pour l'instant on ne peut pas le développer. Et c'est vrai que nous on préfère cibler sur tel ou tel public pour essayer de bien faire, que d'essayer de faire un peu tout. Et pas forcément bien.

MM : Oui oui, bien sûr.

PE : Ça pour le coup ça me plairait.

MM : Ah oui ?

PE : Ah oui. Ces publics, je trouve... Encore une fois ça a du sens. Si on se plante pas, si le projet est

bien fait. L'intérêt de tous ces publics c'est que si a priori c'est bien monté, on le voit vite. Inversement si on se plante, on le voit aussi vite. (rires)

MM : (rires).

PE : Au moins c'est concret. On se dit « voilà ça on l'a fait, ça a fonctionné, c'est bien, on a fait le job ». Ça ne pardonne pas, si on passe à côté on le sent. Mais non, le hors les murs ça serait super mais là je pense que ce n'est pas demain la veille que l'on va le développer parce qu'il n'y a pas d'embauches prévues. (rires)

MM : (rires) Et c'est une idée comme ça, mais je pense à ce que me disait la chargée de projets pour le jeune public quand elle me racontait que Léo Lagrange sous-traitait des choses...

PE : Sous-traiter ça ?

MM : Pas forcément ça, mais faire appel à d'autres personnes qui se déplacent... Bon là je n'ai aucune idée de ce que je dis.

PE : Je pense qu'elle ne vous a pas donné le coût ?

MM : Non (rires) !

PE : C'est beaucoup d'argent, ce sont des marchés qui coûtent beaucoup d'argent à la ville. Ce sont plusieurs personnes, ce sont des salaires, c'est aussi du matériel à acheter. S'ils ne veulent pas embaucher d'un côté, ce n'est pas pour mettre de l'argent, autant voire plus, pour payer une entreprise privée pour le faire. Et puis à choisir, si ça doit se faire comme ça, on préfère nous aussi l'embaucher, c'est créer de l'emploi. Et puis c'est toujours compliqué de travailler avec des entreprises extérieures. Parce que je ne sais pas si la chargée de projets pour le jeune public vous l'a expliqué, mais c'est la même équipe sans être la même équipe, donc l'information ne circule pas forcément toujours, c'est beaucoup de temps de coordination. Alors que si tout le monde fait partie de la même équipe, on gagne un temps fou. Et a priori on a la même philosophie, on va porter les mêmes politiques culturelles, on a les mêmes objectifs, donc c'est quand même plus facile. Et puis là pour du hors les murs, s'il faut amener un tableau dans une prison pour faire un truc, ça ne sera jamais fait avec des gens de l'extérieur. Il faut quand même des professionnels qui a priori savent comment fonctionne le convoiement d'une œuvre.

MM : C'est vrai que pour l'instant, je ne suis pas rentrée dans les détails, mais de ce que j'ai pu voir en hors les murs, c'était souvent des reproductions.

PE : Oui mais ça, après c'est une philosophie. On travaille avec du vrai. Notre travail, c'est de préserver le patrimoine parce que ce sont les originaux. Alors parce que l'on est en prison, on vous montre une copie ? Je ne sais pas, est-ce que ce n'est pas justement un peu dévalorisant ? Quand tu seras sorti, tu auras le droit de venir voir le vrai. Pffff, ça ne me plaît pas.

MM : J'avais vu sur le site du musée Fabre le hors les murs en prison ou même au Louvre en maison de retraite, et il y avait une habituation, une appropriation de l'image, et après quand même ils y vont une fois. Ils ont le droit de sortir, donc ils sortent, et après ils se retrouvent devant les vrais.

PE : Donc c'est ça, il faut venir. Mais moi quand je pense vraiment le hors les murs, le public

vraiment empêchés, c'est celui qui ne peut pas venir. Ou alors qui va venir dans un temps, on ne sait pas quand. Là oui, si à un moment donné il y a une sortie avec ce public bien sûr.

MM : Mais c'est vrai que s'ils ne sortent pas. Ça serait génial de pouvoir amener des originaux, mais ça se fait ailleurs ?

PE : Si, si, notamment les œuvres contemporaines plutôt. C'est plus facile, elles bougent plus facilement. Je crois qu'avec le FRAC et les Abattoirs, c'est plus facile. Après nous, évidemment on sortirait les œuvres des réserves, on ne va pas sortir le chef-d'œuvre absolu pour aller partir à la maison de retraite ou à l'hôpital. Mais il n'empêche, on n'a pas forcément besoin d'amener le chef-d'œuvre. C'est à nous aussi dans la présentation, dans tout ce que l'on va faire autour de l'œuvre, de faire en sorte que cette œuvre elle soit sublimée, même si c'est une œuvre qui restera toujours dans les réserves parce que le directeur ne voudra jamais l'exposer. Mais c'est quand même mieux qu'une photocopie (rires). Non mais c'est surtout dans l'idée, quand on pense aux publics empêchés, c'est vraiment ce public qui ne va pas venir. Dans le projet que l'on peut monter, il n'y a aucun moment où il viendra au musée. On avait fait un test justement pour des personnes âgées mais qui ne pouvaient pas bouger justement de la maison de retraite, lors du festival Novela où Orange avait subventionné une vidéo ou une conférence, vidéo-conférence, où c'était un de nos anciens conférenciers qui était au salon rouge qui faisait sa visite et qui était filmé par un système je ne sais plus trop lequel, qui filmait tout en 3D. Et c'était diffusé en même temps à la maison de retraite, ils étaient assis, c'est comme s'ils regardaient un reportage à la télévision, sauf qu'ils regardaient la conférence du musée des Augustins. C'est pas mal mais moi je trouve que ce n'est pas l'idée. Ça a le mérite d'exister, c'est mieux que rien. Mais je vous dis pas l'usine à gaz, le coût du logiciel...

MM : Mais c'est vrai que même pour l'exposition à toucher au musée Fabre, on touche des reproductions au final, et c'est vrai que ça me pose question aussi.

PE : Mais parce que là je pense que l'objectif c'est d'apprendre aux gens à toucher, voir comment on développe un autre sens, voir l'œuvre autrement, mais l'objectif principal ce n'est pas de faire connaître une œuvre, un original. Je ne sais pas comment dire. De toutes façons à des moments il faut bien trouver un compromis, parce qu'une personne qui est déficiente visuelle à vie, qui n'aura donc jamais cette possibilité de se dire « je vais voir les œuvres », ça peut passer par le développement des autres sens, et on ne peut pas tout toucher. On ne pourra jamais toucher un tableau, et il y a quoi, 5% des sculptures, des originaux qui peuvent être touché. Donc là on est confronté à des publics où l'on est obligé de proposer quand même autre chose. Et certes on ne touche pas l'original mais une sculpture c'est quoi, c'est d'abord un plâtre donc c'est un moule, un plâtre pour après peut-être être faite en marbre ou en bronze, etc. Donc on fait quand même toucher une partie si l'on fait toucher un plâtre. Si l'on ne fait que toucher des résines oui. Mais on peut faire des reproductions, des copies en plâtre. Donc si on fait toucher un plâtre, finalement, on peut expliquer au visiteur que dans le processus de création de la sculpture on est à tel point. Des plâtres, parfois il y en a plusieurs réalisés d'une même œuvre. Parce qu'il y a le plâtre pour tel jardin, le plâtre pour tel musée. Et puis après ça a fonctionné on a la commande officielle, donc on fait un marbre ou un bronze. Et donc dans l'histoire de la sculpture, ça existe des copies, qui sont numérotées. Donc finalement, oui ce n'est pas l'original, mais dans l'histoire de la sculpture, ça s'entend, on peut l'expliquer. Donc finalement, on peut toujours rattacher à une réalité.

MM : On pourrait faire toucher des copies de peinture alors presque ? (rires)

PE : Oui alors sauf que là pour le coup, justement la peinture, il n'y a pas du tout ce même processus. C'est-à-dire qu'en peinture il y a des esquisses, un travail préparatoire, et après il n'y a

qu'un seul original. Un tableau on n'en fait qu'un. Ça n'existe pas la numérotation.

MM : Oui, mais après il y a des copistes !

PE : Il y a des copistes, mais là c'est vraiment la copie. Donc là oui on fait toucher une copie, ça oui.

MM : C'est déjà mieux que le papier et la photocopie (rires).

PE : Oui mais pfffff, toucher un tableau, ça dépend quel tableau. Parce que si vous faites toucher un tableau fauve où l'artiste a travaillé avec le couteau et qu'il y a de la matière oui, mais si c'est tout lisse il n'y a rien à toucher, à part le rendu du glacis peut-être, la toile. Non c'est compliqué la peinture, c'est plus compliqué. Non mais c'est bien parce qu'à chaque fois il y a un questionnement, rien n'est parfait de toute façon, on n'a jamais la proposition idéale, nos métiers sont jeunes. C'est en train de se faire, je pense qu'il faut tester, ne pas avoir peur de se tromper. Après on se rend compte que sans se parler, on tourne tous autour des mêmes idées, donc c'est qu'au bout d'un moment, on doit être proche, de la vérité je ne sais pas, mais en tous cas de quelque chose qui est cohérent. Souvent on a l'impression d'avoir l'idée du siècle et on se rend compte un mois après, ou un mois avant, quelqu'un a eu la même dans un autre pays, ou un autre musée de France. C'est juste que l'on n'est pas toute la journée en train de se parler donc forcément.

MM : Mais vous avez beaucoup d'échanges quand même avec les autres ?

PE : Déjà à Toulouse, on essaie de discuter régulièrement entre nous, mais après on a la chance de faire partie du réseau FRAME et ça c'est vraiment une chance. Parce que grâce à ça, 1 à 2 fois par an, on se retrouve tous, et là on échange vraiment sur les projets FRAME et on échange vraiment globalement sur nos métiers, la façon dont développer les publics, ça c'est vraiment enrichissant. C'est un gain de temps souvent, parce que l'on rencontre certains musées qui ont testé certaines actions, on gagne du temps. Quelque chose qui n'a pas du tout marché dans 2-3 musées, on se dit « là il faut le prendre autrement ». Non c'est important le réseau, c'est vraiment important.

MM : Et je me demandais, pourquoi il n'y a que la France et l'Amérique du Nord.

PE : Ça c'est historique, ça vient des gens qui l'ont monté, le directeur du musée vous le racontera mieux que moi, ou même la responsable du Service des publics, c'est un couple qui a monté le FRAME, qui sont décédés tous les deux maintenant. Il faut regarder sur internet pour retrouver l'historique, mais je me demande si ce n'était pas la femme de l'ambassadeur, et il y a eu une volonté étant en France, elle était passionnée par le monde des musées, d'essayer de créer un réseau. Et c'est né comme ça, de ce fameux couple. Et donc c'est pour ça que c'est France / États-Unis. Il y a déjà beaucoup de boulot entre la France et les États-Unis. Je ne sais pas si un jour ça s'ouvrira à d'autres pays. Au départ ça vient d'une personne, d'une rencontre, c'est souvent le cas d'ailleurs. Mais ça c'est un super réseau, pour nous ça nous apporte beaucoup, c'est enrichissant. Après on a un autre réseau, on travaille avec le LMAC, le réseau des médiateurs en art contemporain, donc nous on ne l'est pas du tout mais on est régulièrement dans la boucle et ça aussi c'est enrichissant, ils ont cette force de s'être regroupé en réseau de médiateurs. Nous on ne l'a pas fait mais bon nous c'est quoi, c'est 5-6 musées. Il faudrait peut-être que l'on essaye de le faire sur toute la région, mais à chaque fois on se dit « il faudrait le faire » et puis on ne le fait jamais, par manque de temps tout simplement. Parce que ça doit quand même prendre du temps de monter une structure comme ça. Mais c'est enrichissant, vraiment enrichissant. Parce que l'on est dans des métiers où il ne faut pas rester enfermé juste dans notre musée, et puis encore moins dans notre bureau. Ce sont quand même des métiers de terrain aussi.

MM : Et tout ça, vous l'englobez dans la médiation, vous ne faites pas de différence entre public classique ou particulier ?

PE : Oui tout ça pour moi c'est de la médiation. Après je trouve que la médiation, c'est un peu un mot fourre-tout donc... Non mais c'est vrai, dans la rue vous demandez aux gens ce qu'est la médiation, personne ne va donner la même définition. Médiation, on est là pour faire du lien, on fait le lien entre deux, entre les œuvres et le public, donc on fait de la médiation, on crée ce pont. Dans tous les projets l'objectif c'est de créer ce lien, entre les visiteurs et l'œuvre. Donc oui ce sont peut-être différentes formes de médiation, aux différents objectifs, mais oui c'est de la médiation.

MM : Vous diriez quoi plutôt comme autre mot ?

PE : Alors là, je ne sais pas (rires), je n'y ai pas réfléchi.

MM : (rires). Vous ne le dites pas comme ça, quand vous en parlez vous ne dites pas « je fais de la médiation ».

PE : Ah non, quand j'en parle je dis jamais que je fais de la médiation.

MM : (rires). Ou que vous êtes médiatrice, vous ne dites pas comme ça ?

PE : Non non, nous on parle beaucoup de projets, on est sur la conception de projets artistiques et culturels ou culturels. Oui c'est vrai que nous on parle beaucoup de conception de projets. Et dans la conception de ces projets par les partenariats il y a à l'intérieur toute la partie peut-être médiation finalement. Je ne sais pas (rires). C'est vrai que la médiation je n'en parle jamais, enfin ce n'est pas un mot que j'utilise, enfin si mais... est-ce que la médiation c'est plus le côté, on conçoit le projet, on le développe, on le porte, on met en place les partenariats, on réfléchit vraiment au contenu, et la médiation c'est la partie où vraiment le projet se concrétise en salle, peut-être, où là vraiment il y a les partenaires ou les cibles du projet, et les œuvres, et nous notre travail en amont fait que la médiation se passe, pas forcément avec nous justement. Parce que l'on n'est pas forcément nous sur le terrain dans tous les projets pour mettre en place tout ce qui a été monté, tout ce que l'on a monté. C'est là où moi je la vois la médiation.

MM : Vous n'y êtes pas forcément quand ce sont des projets de quel type ?

PE : En fonction des projets, en fonction de la cible, ce n'est pas forcément nous qui animons. C'est-à-dire qu'il y a des moments où l'on va se rendre compte, typiquement les étudiants, ou d'autres projets, où là clairement, ce n'est pas à nous d'y être, parce que ce n'est pas ce qui est attendu. On a des professionnels, on a tout un réseau d'intervenants, de partenaires, qui sont beaucoup plus compétents que nous pour donner vie à ce que l'on a pensé. Typiquement sur le public jeune adulte, moi toutes les activités auxquelles j'ai pensé clairement se dire que pour faire venir une certaine partie de certaines personnes dans cette tranche d'âge, qui est très intéressée par les jeux de rôles, les *murder party*, etc. c'est évidemment pas la chargée de projets pour le jeune public, la responsable du Service des publics, la collègue qui gère les réservations, la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques et moi qui allons faire les petites *murder party* le soir.

MM : (rires).

PE : Non là vraiment on est sur la conception, on a réfléchi. Enfin la conception, on a ciblé le

public, on a fait des études, des recherches pour savoir quelles étaient vraiment les attentes, et après pour répondre à toutes les attentes, on va vers les partenaires spécifiques. Donc là pour tout ce qui est spectacle vivant, cirque, *murder party*, *Da Vinci party*, type jeux de rôles etc. là on fait appel toujours à la même structure, qui est 100% compétente là-dedans. Et nous on va un petit peu indiquer nos attentes en disant « il y a tel événement, on voudrait que ça colle avec telle thématique, il y a l'exposition c'est telle thématique », il y a Halloween, on veut que le jour d'Halloween c'est grand public on veut que ça marche, il faut nous faire une proposition, voilà la cible enfant, jeune adulte etc. on donne nous une sorte de cahier des charges et après pour le coup, c'est vraiment eux qui réalisent. Cour de modèle vivant c'est pareil. Toujours dans cette cible de ce public-là, étudiants, jeunes adultes, même si ça peut aller beaucoup plus loin, mais au départ c'était la cible pour laquelle on a pensé le modèle vivant. Nous notre job c'est de trouver quelle est la bonne idée, ce qui va plaire, trouver le bon partenaire et puis après on n'anime pas ces soirées, jamais même.

MM : Alors, est-ce que ce ne serait pas la différence entre le public classique et le public spécifique, le fait que vous soyez là ou pas ?

PE : Ah oui clairement, c'est vrai que pour le public spécifique on est plus souvent sur le terrain que sur le développement du public dans le sens plus grand public, où il y a une démocratisation beaucoup plus large, où là clairement on a des intervenants puisque l'objectif c'est quand même souvent une mixité au bout d'un moment dans la programmation, et surtout de pérenniser ce genre de projets. Pour le public le plus large, il y a une volonté de pérenniser dans notre programmation culturelle tout ce qui marche. Donc forcément pérenniser, ça veut dire que c'est tous les mois etc. donc on ne peut pas nous y être tout le temps, tout le temps. Donc c'est sûr que sur les publics spécifiques et les projets spécifiques, là souvent nous on est beaucoup plus présentes. Soit il y a certains projets comme le lycée professionnel Myriam où l'on arrive vraiment à avoir un budget parce que derrière il y a aussi une volonté de la part du partenaire de faire un gros projet, donc là on se met ensemble pour essayer de trouver du budget, du mécénat, ou des subventions sur la DRAC ou la Région etc. où là comme on a de l'argent on va faire intervenir d'autres intervenants. C'est-à-dire que nous on va être là sur le terrain mais aussi un conteur, un musicien, un photographe etc. Donc là, il y a une sorte de mixité d'intervenants. Mais sur les petits projets notamment beaucoup des projets de la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques ou moi les projets avec les lycées professionnels, c'est vrai que c'est que nous. Après il y a une sorte de petit mix comme la maison de retraite Korian, où là moi j'y suis, la chargée de projets pour le jeune public peut y être, mais aussi je peux justement aller pêcher, il faut savoir aussi aller chercher les compétences où elles sont, c'est-à-dire que moi j'ai 10 étudiants toute l'année avec moi en visites-conversations et parfois certains projets je me dis « là cette étudiante et la visite qu'elle propose ça peut trop coller à tel projet qui n'a rien à voir avec les étudiants ». Là typiquement Korian, j'ai une étudiante qui fait une visite autour des fleurs et qui est une ancienne fleuriste et ce qui marche à 100% dans les ateliers avec le quatrième âge, c'est l'art floral. Ce n'est pas moi qui le dit ce sont les filles des maisons de retraite. Bon là direct j'ai dit « on va proposer ce petit package » donc une sortie au musée avec la visite avec l'étudiante donc on va voir tel et tel tableau, et on va finir avec un atelier, on va travailler les fleurs fraîches, chacun va repartir avec son bouquet. Là ça je l'ai rajouté parce qu'elle est là. L'année prochaine, j'ai encore un projet avec Korian, j'ai aucun profil en visites-conversations qui correspond, cette fois-ci dans le projet il n'y aura pas l'intervention d'un des étudiants des visites-conversations, mais il y aura peut-être l'intervention d'un autre partenaire que l'on a, une de nos plasticiennes ou de nos conteuses, parce que l'on se rend compte que là on peut faire du lien, je ne sais pas. C'est à nous d'être réactives aussi, d'avoir en tête toutes les compétences que l'on a dans notre vivier et adapter et être capable d'adapter un projet, enfin d'aller chercher pour ce projet tout ce que l'on a autour qui va pouvoir alimenter, enrichir le projet. Et là pour le coup à moindre frais parce que Korian, parce que les filles des visites-conversations elles sont en stage, il n'y a pas

d'enveloppe budgétaire. Il y a ça aussi, il y a beaucoup beaucoup de projets qui doivent se faire avec zéro.

MM : Et vous, vous faites une différence dans votre relation avec les publics spécifiques et les autres ? Est-ce que dans votre approche vous avez l'impression de vous adapter ?

PE : L'objectif c'est de s'adapter à tous les publics, qu'ils soient spécifiques ou pas. Ils ont tous une spécificité en fait. Public étudiant, il est spécifique par rapport à un public plus lambda. Moi à mon sens, ils ont tous une spécificité donc l'idée c'est de s'adapter à chaque fois. Mais d'un autre côté il faut que ce soit naturel aussi. Parce que l'idée aussi c'est d'arriver à un moment donné à une mixité. C'est-à-dire qu'il y a certains projets qui marchent bien pour un projet spécifique, l'idée c'est d'arriver à l'ouvrir au plus grand nombre. Ça c'est important. L'atelier des familles le dimanche c'est bien c'est concret parce qu'au départ c'est pensé plus pour les familles avec des jeunes enfants. Et l'on se rend compte finalement que les dimanches de gratuité maintenant le premier dimanche du mois il y a un monde fou, il y a tous les profils et les ateliers des familles, les filles les pensent accessibles au plus grand nombre. Et ça marche très bien. Donc la mixité est importante je pense quand même, parce qu'il y en a plein qui n'ont pas envie d'être catalogués. Il y a des moments où il faut, pour démarrer, pour les saisir, pour les capter, puis après il faut ouvrir ces actions au plus grand nombre.

I.II. PROGRAMMATION : SUPPORT D'OFFRES DE MÉDIATION

Le programme papier s'étale sur une saison de six mois. Nous analysons le numéro 12 courant de mars à août 2017. Dès la page de garde apparaissent six pictogrammes des différentes accessibilités, explicités par une légende au-dessus de la première page de programmation à l'intérieur de la brochure. Dans l'ordre se succèdent : une poussette désignant une « activité accessible en poussette », une oreille barrée évoquant le « public malentendant », deux mains côte à côté illustrant le « public sourd pratiquant la LSF », un fauteuil roulant s'adressant au « public à mobilité réduite », un œil barré regroupe les « publics mal et non-voyants », enfin deux visages de face et de profil évoque le « public ayant un handicap mental ». Nous pouvons formuler plusieurs remarques. Il est étonnant de voir distingué le fait d'avoir une poussette de la catégorie de personnes à mobilité réduite, alors que cette dernière catégorie est souvent mise en avant car concernant tout un panel de public au-delà de personnes en fauteuil roulant, telles les personnes à grande fatigabilité. Car le terme de mobilité réduite n'est pas un simple euphémisme pour éviter de désigner la problématique physique et motrice de la personne handicapée se déplaçant en fauteuil. Le pictogramme du fauteuil roulant inonde la programmation du fait de l'accessibilité actuellement partielle du bâtiment. Mais il est intéressant de noter qu'il se distingue du pictogramme de la poussette présent six fois. En observant les activités accessibles uniquement aux poussettes et non aux fauteuils roulants, nous comprenons que la poussette désigne à la fois la toute petite enfance et le volume du moyen de locomotion, qui certes doit exiger moins de contraintes qu'un fauteuil roulant mais nécessite tout de même une adaptation. Cette distinction interroge la catégorie du public à mobilité réduite qui ne se résume pas à la seule motricité en fauteuil et peut inclure un public fatigable nécessitant des aménagements de l'espace public, tels que des rampes ou des ascenseurs.
Par ailleurs, quand une distinction est apportée entre personnes sourdes signantes et personnes malentendantes, prenant en compte les différences communicationnelles du public déficient auditif (par la LSF ou par adaptation des sons avec une boucle magnétique), la catégorie des déficients visuels, elle, regroupe personnes aveugles et personnes malvoyantes. Or les approches adaptées sont là aussi radicalement différentes en fonction des résidus visuels des personnes : d'un côté, une vision même partielle peut être sollicitée alors que de l'autre, le toucher et le braille seront privilégiés.
Concernant cette programmation couvrant six mois de l'année, nous pouvons noter qu'une seule visite s'adresse aux personnes déficientes visuelles, et uniquement s'ils sont étudiants. Cette visite-conversation est proposée par un étudiant non spécialiste de ce public mais abordant la musique pour présenter les collections. L'adaptation semble donc résider en une approche auditive à la fois par la musique et par la parole avec une audiodescription, donc une description plus poussée, à destination de public déficient visuel.
Cinq propositions de visites sont accessibles aux personnes sourdes signantes, et l'on apprend en marge du programme, sur un bord de page que : « Les activités interprétées en langue des signes (LSF) sont accessibles à tous. La présence d'un interprète permet de partager une activité quelle que soit la situation ». Nous notons ici la volonté de mixité de la part du musée. Or cette précision est peu visible car non raccordée à la liste d'activités proposées dans le corps du programme. De plus, l'intitulé des activités précisant systématiquement qu'elle est « interprétée en LSF » peut alors paraître n'être qu'à la seule destination du public sourd signant.

La programmation en ligne est consultable sur le site internet du musée[15]. Le menu comporte deux espaces consacrés aux personnes en situation de handicap où il met en avant sa « politique volontariste pour améliorer l'accueil des personnes en situation de handicap et favoriser la venue de tous les publics ». Il est également possible de faire une recherche directement dans l'agenda en cochant la case « Visiteurs Handicapés » pour avoir accès aux activités accessibles flanquées du pictogramme correspondant. L'espace le plus visible est l'onglet « Visiteur handicapé », qui fait suite aux onglets « Adulte », « Jeune public », « Famille », « Étudiant », « Enseignant », et précède le dernier onglet « Professionnels ». Il y sont présentées les « activités culturelles pour tous » :

> Le musée multiplie ses propositions originales dans un souci de mixité de ses visiteurs, tout en respectant les besoins de chacun : visites sensorielles pour les malvoyants, non-voyants et voyants, visites et ateliers pour les personnes pratiquant la LSF, visites contées et mimées accessibles aux personnes handicapées mentales… Certaines activités existantes sont elles aussi repensées : p'tits artistes, ateliers des familles, visites à croquer etc…. suivez les pictogrammes ! Plusieurs outils d'aide à la visite sont également proposés pour visiter le musée en toute liberté : audioguides équipés de boucle T[16] pour les personnes malentendantes, mallettes multisensorielles, etc. (site internet du musée des Augustins).

Sur cette page générale, sont listées toutes les « activités accessibles » du musée, sans distinction de handicap. Les handicaps sont ensuite répartis par pictogrammes : visuel, moteur, auditif (avec une distinction entre sourds pratiquant la LSF et malentendants) et mental (voir capture écran ci-après).



Capture écran du site internet

A la suite, un volet Ville & Handicap est également ajouté présentant ces rencontres. Chaque page consacrée à un handicap se construit de manière identique. Tout d'abord, un bandeau est orné d'un détail d'une œuvre, supposée du musée car non identifiée. Ainsi, la tête d'une sculpture aux yeux fermés évoque le handicap visuel, un détail de mains sur un tableau renvoie à la langue des signes. Plus complexes dans les associations : une peinture du pont du Rialto de Venise illustre le handicap moteur (peut-être peut-on y voir la symbolisation de l'accès entre deux rives ? à noter, que si Venise peut apparaître comme une ville difficile d'accès pour les personnes à mobilité réduite, la ville est pourtant très accessible aux personnes en fauteuil roulant) ; un détail des yeux d'une statue semblant souligner l'importance du regard voire la prévalence de ce sens, illustre la page des malentendants ; un tableau d'une petite fille jouant avec poupée orne la page consacrée au handicap mental, renvoyant à une vision quelque peu infantilisante de ces personnes.

Puis sur la partie gauche de la page sont reprises les « informations pratiques » ainsi que les « activités et aides à la visite ». Sur chaque page, un paragraphe spécial « Pour les groupes » présente la possibilité de faire appel au Service des publics qui :

> vous accompagne dans la mise en place de projets spécifiques. Elle vous concerne si vous encadrez des personnes en situation de handicap, que vous soyez éducateur, animateur, responsable associatif... Vous bénéficierez de conseils pour préparer votre venue, en visite libre, en participant à une activité ou lors d'un projet mené en collaboration avec le service des publics. (site internet du musée des Augustins).

15 Site internet du musée des Augustins [en ligne] URL: https://www.augustins.org/fr/ [consulté le 14 septembre 2017].
16 Boucle d'Induction Magnétique : amplificateur de son pour les personnes déficientes auditives appareillées ; boucle T obligatoire depuis 2014 dans les établissements recevant du public remplissant une mission de service public.

Dans les onglets dédiés aux handicaps, sont proposés aux groupes « la mise en place de projets spécifiques » avec le Service des publics, la malle de découverte est également proposée pour le jeune public en situation de handicap, à l'exception des handicaps auditifs pour lesquels elle n'est pas adaptée. Pour le public déficient visuel est aussi proposé un dispositif de « moulage accessible au toucher » uniquement centré sur la salle romane : « Le musée met à disposition un moulage d'un chapiteau et une reproduction d'une lampe de l'artiste Jorge Pardo dans la salle de sculptures romanes, pour découvrir la collection autrement. »
A noter pour le public déficient mental, la communication par le biais de petits films, l'un présentant de manière très simplifiée le musée des Augustins ainsi que la notion même de musée, l'autre simulant le parcours jusqu'au musée permettant aux personnes de se projeter dans le trajet depuis les transports en commun jusqu'à l'accueil du musée, et donc de dédramatiser ces étapes. Cette appréhension du musée et des informations pratiques pourraient aider grand nombre de personnes non atteintes de handicap mental mais faisant simplement partie du non-public du musée. Enfin sur la partie droite, les « activités accessibles » dédiées au handicap en question sont répertoriées.
Une sous-rubrique « accessibilité » est également présente dans l'onglet « Venir au musée » du second bandeau d'onglets du site. Le précèdent les thèmes « Les collections », « Le lieu », « Les expositions », « Les rendez-vous ». Ici, nous retrouvons uniquement quatre pictogrammes : handicap moteur, surdité associée à la pratique de la langue des signes, déficience visuelle et handicap mental. Il y est tout d'abord détaillée la procédure d'accueil pour les personnes à mobilité réduite. Puis, un paragraphe « Visiter le musée » fait état de tous les équipements et les outils à disposition des personnes handicapées, mêlant alors adaptation et médiation :

> Le musée met à disposition des sièges-cannes et des fauteuils roulants pour améliorer le confort de visite. Pour une visite en autonomie du musée, vous pourrez emprunter des audioguides avec boucle magnétique pour les personnes malentendantes, des mallettes, le livret-jeu Entrons au musée. Des agents d'accueil sont présents dans chaque salle du musée pour vous orienter et vous informer sur les équipements adaptés. Le livret Petit journal du musée présente de nombreuses activités. Vous pouvez vous référer aux pictogrammes pour vérifier leur accessibilité. (site internet du musée des Augustins).

Enfin un paragraphe dédié aux travaux de mise en accessibilité en reprend les grandes étapes. En effet, le bâtiment n'est accessible qu'à 40% en 2017. Mais les travaux de mise en accessibilité sont prévus en 2018 : « d'ici 3-4 ans a priori si tout se passe bien, les travaux de mise en accessibilité du bâtiment à 100% seront terminés, ce n'est plus un projet, c'est lancé, on est certes dans la phase en amont mais c'est quand même validé. » (chargée de projets pour le public étudiant)
Par ailleurs, concernant le prix d'entrée au musée pour le public en situation de handicap, il est précisé dans l'onglet accessibilité : « Gratuité pour la personne et un accompagnateur ». Or dans les onglets dédiés, il est précisé : « Gratuité pour la personne et un éventuel accompagnateur, sur présentation d'une carte d'invalidité. » Ce qui limite tout de même la gratuité aux personnes qui répondent aux conditions d'acquisition de la carte d'invalidité, à savoir une reconnaissance d'un taux d'incapacité de 80%[17]. La notion d'accompagnateur éventuel est importante, elle ne condamne pas l'autonomie de la personne en situation de handicap.
Il est important de noter l'absence d'un onglet ou d'une mention du public du champ social, ici totalement invisible. Où donc trouver les informations pour ce public et les structures en assurant la prise en charge ? Cela semble plutôt paradoxal par rapport au discours et au positionnement du musée et de son Service des publics. Mais un projet de modification du site internet semble être envisagé : « même sur le site internet, on va développer un petit peu plus les projets que l'on mène avec les partenaires du champ social, avec la possibilité de mettre en ligne des expositions virtuelles, ce sont des choses que l'on souhaite communiquer aussi » (chargée de projets pour le public à besoins spécifiques).

17 Depuis le 1er janvier 2017, la carte mobilité inclusion (CMI) remplace la carte d'invalidité.

I.III. DISPOSITIF PAROLE EXPRESSION (APPRENTISSAGE DU FRANÇAIS)

I.III.I. RÉUNION DE PRÉPARATION

Réunion du 14 mars 2017 (enregistrement retranscrit) pour la visite du 20 mars 2017, avec une formatrice de l'association Parole Expression (FA), la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques (PS) et la responsable du Service des publics (RP).

Formatrice de l'association Parole Expression : C'est une association qui donne des cours de français à des adultes et on est situé dans les quartiers nord de Toulouse, on a divers financements. On reçoit divers publics, c'est une particularité à laquelle on tient : dans un même groupe on va avoir des personnes en grande difficulté sociale mais pas uniquement. Parce que l'on est là pour l'apprentissage des personnes et ce qui va réunir les personnes, c'est leur niveau en français. Et ça permet à des personnes qui ont des niveaux sociaux ou culturels complètement différents de se rencontrer dans un même groupe et de créer des liens, des ponts qu'ils n'ont pas beaucoup de chance de se faire ailleurs. C'est un organisme de formation où il n'y a que des formatrices professionnelles, puisque l'on répond à des appels d'offre parfois on se doit d'avoir des formations de qualité. Par contre ce que l'on pense nous, c'est que les cours de français ça ne suffit pas, donc on a toutes un registre à côté que l'on appelle le projet Entracte, et dans ce cadre on propose différentes activités pour mettre en pratique le français et connaître son environnement. Cours en journée et en soirée. Petits groupes d'apprentissage 15 personnes maximum. Cours de pratique orale, c'est dans ce cadre que je veux venir au musée. Atelier de travail autonome où les personnes travaillent elles-mêmes sur leurs propres difficultés : travail avec logiciel sur ordinateur. Petite association, 7 salariés permanents, pôle insertion récent donc 2 personnes en plus sur l'insertion.

Responsable du Service des publics : Que des adultes ?

FA : Oui dès 18 ans.

RP : Le public est uniquement d'origine étrangère ?

FA : J'anime 2 ateliers 1 fois par semaine avec des gens du voyage dans une école maternelle et à l'Amicale du Nid avec des femmes en situation de prostitution avec beaucoup de femmes nigérianes essentiellement.

RP : À la demande des associations de quartier ?

FA : Oui. Il y a quelques français qui ont des difficultés mais on a beaucoup de mal à capter les

personnes comme tous les projets illettrisme, à part les gens du voyage : public étrangers de tous les pays, de partout.

RP : Langue orale et écrite ?

FA : Oui, on a tous les niveaux, le vraiment débutant jamais scolarisé dans son pays qui ne sait pas tenir un crayon, qui ne parle pas du tout qui ni n'écrit pas du tout mais aussi la personne qui parle très bien parce qu'elle vit depuis 15 ans en France et qui ne va pas savoir écrire ni lire... tous ces niveaux, jusqu'au niveau B1, reconnu par la préfecture, label qui délivre des attestations de niveau B1 qui servent à obtenir la nationalité française. Pour le niveau B2, on oriente les personnes vers l'université. Grand travail de médiation, une médiatrice fait l'accueil : demande de nationalité, de logement. Différent de l'insertion où les personnes sont prises dans la globalité, elles ont un référent individuel : le référent voit toutes les problématiques de la personne et essaie de répondre à toutes ses problématiques dont une problématique est le français. Elles vont venir après dans nos groupes.

Chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques : ce sont des démarches individuelles ou les personnes sont envoyées ?

FA : De tout : des personnes qui ont signé le contrat d'intégration républicaine, donc qui viennent d'arriver en France, donc cours obligatoires si le niveau n'est pas suffisant / Orientées par Pôle emploi / Paye leurs cours / Quartier prioritaire / bouche à oreille, l' association existe depuis 1995.

RP : Venue au musée dans le cadre de pratique orale et ?

FA : L'idée de faire connaître les musées. En 3 temps. On a beaucoup de difficultés à maintenir des projets longs. Ce n'est pas pareil qu'une école. On a un projet avec la Cité de l'Espace. On ne peut pas monopoliser les personnes longtemps, ils restent de moins en moins longtemps, on a moins de financements, le parcours est morcelé entre plusieurs organismes. Et les personnes ont un a priori sur l'apprentissage avec dictée et grammaire : on se bat contre ces représentations. Apprendre c'est participer à la vie active, par des sorties dans la ville, hier on était au tribunal, ou on travaille avec la bibliothèque.

RP : Le principe de la sortie au tribunal, c'est l'immersion ?

FA : On choisit des personnes qui commencent à se débrouiller en français qui peuvent comprendre, le droit en France comment ça se passe, des avocats les reçoivent, ils peuvent poser des questions et comparer avec leurs pays. Le projet est bien encadré. Là l'idée au musée est de faire un projet sur 3 séances et on a déjà commencé, hier lundi, car visite le 20 donc on commence à travailler sur les musées, dans leurs pays, s'ils y allaient.

RP : [Prénom de la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques] tu n'étais pas présente ? Ah de manière autonome. Ici vous êtes venus ?

FA : Moi je suis venue samedi d'abord grâce à la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques pour visiter l'exposition. À partir de cette visite, j'ai fait une sélection de tableaux et une projection avec le groupe et j'ai des questions préparées. Dans le même groupe, les personnes ne pratiquent pas beaucoup les musées : 2 personnes ne sont jamais allées dans un musée ni dans leur pays ni en France, 2 personnes ont visité des grottes dans leurs pays, dans le cadre scolaire. 2 personnes ont eu l'idée d'aller au musée seules ou en famille.

RP : Ils identifient ce qu'est un musée ?

FA : Oui, on en a parlé, ce qu'est la sculpture, la peinture, si ils pensent que intéressant et indispensable pour connaître l'histoire du pays. Javais noté : « découvrir l'histoire », « découvrir les artistes », « être plus sensible », comme réponses données à « pourquoi c'est important d'aller dans un musée ». Au niveau des pays représentés : Géorgie, Albanie, Espagne, Chine, Maroc, Portugal, Palestine, Liban, un pays d'Amérique du Sud.

RP : Quelle variété ! Quelle richesse ! Ça fait voyager !

FA : Celles qui ont déjà visité un musée, sont allées au musée dans leur ville avec l'école. En Albanie, les musées sont visités uniquement par les touristes étrangers, les musées sont vides. Alors qu'en Géorgie, les musées sont pleins, c'est une pratique qui se fait. Peut-être le prix joue, est-ce abordable pour tout le monde, on n'a pas abordé la question encore. J'ai demandé de travailler sur les musées de Toulouse : choix de 2 musées et conditions d'accès, ce qu'il y a à voir dedans, horaires ouverture et trajet.

RP : J'espère qu'il y en a qui nous ont choisi ! (rires)

FA : Oui ! Muséum et Cité de l'Espace en premier, on ne peut pas lutter ! (rires) Une personne n'est pas intéressée, elle préfère le shopping, la personne chinoise.

RP : Il y a une boutique ! Toute petite.

FA : Personne n'avait visité de musées à Toulouse sauf une personne et elle pense que c'était ici, mais n'arrivait pas à resituer, et une autre au Muséum avec Parole Expression l'année dernière.

RP : Le choix se porte plutôt sur l'exposition ?

FA : Oui ! J'ai été emballée, j'ai adorée cette exposition et j'ai envie de leur faire partager et souvent ça passe mieux. Mais je ne sais pas comment ça peut se passer, parce que intéressant de faire le tour du musée avant, d'autant que il y a une peinture qui rappelle le petit cloître. Je ne sais pas si je serai accompagnée ce jour-là et si quelqu'un éventuellement pourrait faire une petite visite pas longue, quelques petites explications du musée avant que l'on ne commence la visite de l'exposition.

RP : Alors vous aviez pensé à quel déroulement pour cette séance, parce que l'on a parlé de trois fois ?

FA : Ça c'est la deuxième étape et la troisième étape sera à l’association et à l'atelier de travail autonome. Parce que ce que j'ai oublié de vous dire c'est que l'on viendra avec un photographe (service civique volontaire), on fera un travail sur ses photos et des textes, des bilans à l'écrit.

RP : Photos des gens dans le musée, pas des œuvres ?

FA : J'ai eu cette idée dans l'exposition, il y a certains tableaux que j'ai bien aimés mais c'est de faire parler les personnes des tableaux.

PS : Vous m'aviez parlé d'un thème de l'habitat, du logement comme fil directeur.

FA : On en a parlé hier. Difficile à expliquer ce qu'est une cour. On confond avec on court, c'est

court, les cours de français. C'est de la folie ! (rires). C'est compliqué de faire comprendre et après de savoir les personnes qui ont bien saisi. On peut faire des traductions de cours dans toutes les langues : *patios, course, piste, eso, eta, tinoine*... J'ai commencé à demander qu'est-ce que l'on fait dans les cours mais ça a coincé, ils ont eu du mal à répondre à la question. Est-ce qu'ils connaissent des cours ? D'ailleurs je voulais vous demander j'ai entendu pendant ma venue, un guide des cours de Toulouse.

PS : Il y a la visite de plusieurs cours organisée par l'office du tourisme et qui se termine par l'exposition, j'ai les dates, je peux vous les transmettre. C'est un chouette prolongement de découvrir la ville et la thématique. (RP donne horaire et tarif : 12€ dont prix de l'exposition).

Collectif : (on cite des cours de Toulouse) centre culturel Croix-Baragnon, hôtel du Raisin rue du Languedoc, Hôtel de Pierre, DRAC, Centre méridional de l'architecture, CROUS en face de la Cinémathèque. Cours et shopping : chez TOTO (célèbre magasin de tissu à Toulouse) !

FA : On pourrait les faire nous-mêmes les visites ! Je ne peux pas les monopoliser sur plusieurs cours de français trop de fois, au bout d'un moment ils vont dire « non on ne bouge plus, on arrête ». On travaille beaucoup sur l'autonomie, donc ouvrir des pistes pour qu'ils y aillent ensuite seuls ou en famille... on parle de gratuité des musées les premiers dimanches du mois, une seule personne du groupe le savait. Et on se dit aussi mettre un pied une fois... c'est comme dans la médiathèque.

RP : C'est une manière de rentrer presque définitivement.

FA : Voir un visage, dire que l'on peut y aller, on se l'approprie et on y va, on l'a vu sur les bibliothèques, sur le Muséum aussi, mais sur plein d'autres choses. Y aller une fois pour ouvrir les portes et se dire après que l'on peut y retourner, on travaille beaucoup aussi là-dessus. On pourra vous faire un retour sur l'atelier qui sera fait. Et la visite de l'exposition, l'idée c'est de regarder les tableaux, et c'est là que l'on va pouvoir parler. Réaliser un peu et pouvoir comparer avec ce qui se passe dans leurs pays, ça va être plus parlant devant les peintures. Car moi j'ai parlé de lumière, de végétation, mais trop abstrait. Et je voulais les faire parler, de faire parler les personnages des tableaux.

RP : Également une dimension qui pourrait être intéressante, ouvrir une discussion, avec des œuvres venant de nombreux pays, surtout l'exposition précédente.

FA : C'est une idée d'exposition excellente les cours.

RP : C'est l'idée de notre directeur qui a fait ce travail de recherche. Mais le catalogue est intéressant car il montre que cela se retrouve dans de nombreuses cultures et dans le temps : large temporalité et courants artistiques, peintres de toutes obédiences. Je vais devoir partir, je vais vous laisser avec la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques qui vous accueillera. Concernant les conditions, vous avez une demande particulière ?

FA : Nous on voulait travailler avec Cultures du Cœur mais pour Cultures du Cœur quand j'ai fait la demande on m'a dit qu'il fallait d'abord que l'on se voie. Donc je ne sais pas comment ça se passe.

RP : Je ne me souviens plus ce que l'on a dit sur la convention Cultures du Cœur par rapport aux expositions, c'est aussi l'accès gratuit ?

PS : Ce n'est pas précisé. Dans la mesure où c'est un projet co-construit...

RP : D'accord. On a la possibilité d'offrir la gratuité.

FA : C'est bien que l'on se rencontre pour voir comment ça peut se passer, car les expositions changent, les groupes changent aussi, on a différents groupes, là on est sur 7 ou 8 groupes différents, de niveaux. Je ne sais pas dans l'année, est-ce que l'on peut venir plusieurs fois avec un groupe s'il y a des expositions qui changent ? Tout ça il faut que vous nous disiez s'il y a des possibilités ou pas.

RP : Moi il me semble que oui parce que c'est vrai que la manière dont vous travaillez correspond tout à fait à ce que nous déjà on peut attendre d'un partenariat puisque là on discute des objectifs et on se rend compte que l'on a les mêmes objectifs. Les objectifs du musée des Augustins bien sûr c'est d'élargir l'accueil du public à tous. Et les propositions du musée que ce soit dans les collections permanentes ou par le biais d'une exposition, que ça puisse aussi être le moteur pour la venue d'autres personnes, d'autres groupes, et que ça puisse s'inscrire dans le temps aussi. Je fais toujours attention à ce que ça mobilise, qu'à la fois on puisse vous accompagner et qu'en même temps l'équipe étant réduite on ne peut pas non plus vous accompagner et être présent de manière permanente donc là je crois que ça pourrait tout à fait fonctionner sur plusieurs groupes, il me semble sur ce format. Intéressant d'inscrire ce projet dans un temps court. C'est quelque chose que l'on retrouve assez régulièrement sur ces projets-là, le fait de monter des choses sur un temps assez court avec une forme de restitution, d'aboutissement en tout cas.

FA : C'est important que ce soit travaillé en amont, qu'il y ait le projet et que ce soit travaillé après aussi. Je pense que ça c'est indispensable. Il faut au moins ça.

RP : Tout à fait. C'était ce format que vous aviez pu mettre en place avec l'ancienne chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques également ?

FA : Oui oui, c'était comme ça. On a un autre projet avec une journaliste d'un journal fait par les apprenants distribué dans les bibliothèques, un travail avec les 10 mots. Et donc forcément dans le journal il y aura l'expérience au musée. On vous enverra le journal.

RP : Je vais vous laisser car je pense que mon rendez-vous est arrivé. Ça nous intéresse si jamais vous faites de votre côté des bilans de ce type de ce projet, toute forme de bilan, comme aujourd'hui Muriel, d'analyse, nous intéresse, parce que dans le cadre de ces projets on questionne la posture de ce qu'est un musée, et comment un musée peut aider, accompagner, des projets individuellement ou en groupe.

FA : Ce ne sont pas des grands bilans mais on a l'assemblée générale les personnes qui viennent apprendre le français qui eux viennent parler des projets. C'est consigné dans le rapport moral. C'est leurs retours qui est noté, comment ils ont vécu ces projets parce que l'on veut qu'ils soient partie prenante de l'association. On pourra vous l'envoyer.

RP : Je vous laisse poursuivre.

PS : J'ai prévu de vous accueillir pour le 20 mars. Quels temps vous prévoyez dans la visite au musée ?

FA : Arrivée 14h30, et on a 2h.

PS : Combien de personnes ?

FA : 12 personnes plus 2 accompagnatrices, A. qui prendra des photos.

PS : Vous imaginiez mener la visite ou vous attendez de moi que j'anime la visite ou on fait quelque chose à deux voix, comment vous imaginiez les choses ?

FA : Je ne sais pas trop, je me dis que 12 personnes devant un tableau est-ce que ce n'est pas trop ?

PS : A 14h30 une visite guidée débute, donc il y aura 30 personnes en même temps. Si l'on fait un petit tour rapide de 15 min en décalage avec la visite commentée, on ne sera pas engorgé devant les tableaux. Pour avoir expérimenté avec des groupes hétérogènes, tantôt les accompagnateurs essaient de garder la cohérence du groupe pour que tout le monde suive en même temps, tantôt c'est plus difficile avec 2-3 personnes qui vont un peu plus vite et qui s'avancent car comme on ne passe pas devant chaque tableau, certains souhaitent passer un peu plus de temps.

FA : C'est intéressant qu'il y ait une notion de choix aussi, parce que c'est vrai que c'est embêtant de dire on va s'arrêter devant ce tableau mais ce n'est pas leurs choix à eux et je pense que c'est important. Et je crois que c'est intéressant de travailler par petits groupes à un moment, peut-être pas au début mais qu'il y ait un choix de tableau, peut-être parmi une sélection qui a déjà été faite. Qu'il y ait un choix comme ça les personnes peuvent travailler sur le tableau qu'elles auraient choisi, créer des dialogues, ce genre de choses. Il peut y avoir un petit temps de préparation et qu'après le groupe soit spectateur de ce que les autres ont fait. Si on image 20 minutes pour la visite du musée avant, je vous laisse faire, on pourrait se dire, une visite rapide en notant certains tableaux.

PS : Donc visite de toute l'exposition en leur laissant après la liberté de revenir sur des sections.

FA : Des tableaux qui leurs plaisent. J'imaginerais ça comme ça. Je pense qu'il faut se laisser du temps aussi. J'ai noté des tableaux sur lesquels on peut parler, c'est plus facile. Après j'ai noté à la fin de la visite, le vocabulaire qui est noté, j'ai trouvé ça intéressant. Ça va les intéresser et je trouve ça bien que l'on puisse s'y arrêter à la fin, donc garder 15 minutes à la fin et se faire un petit bilan oral de ce qu'ils ont pensé de cette visite. Parler de la *Nuit des cours*, qu'ils repartent avec un petit papier s'ils ont envie de revenir avec leur famille. S'ils sont 12 on pourrait faire 3 groupes de 4 peut-être, comme ça ils peuvent s'aider, si c'est difficile pour certains ce n'est pas grave.

PS : Donc une visite générale, le groupe reste entier. Puis à l'issue de cette visite, vous sépareriez le groupe en 3 avec la mission pour chacun de ces groupes de sélectionner un tableau sur lequel ils ont envie de parler. On les laisse totalement libres ou il faut les accompagner dans l'observation des tableaux ?

FA : On a tendance à tout le temps, tout le temps accompagner, et un petit moment de liberté aussi pour bien regarder choisir. Une formatrice disait de préserver ce petit moment de liberté. Une fois que l'on a fait le tour, ça peut être long.

PS : Surtout évoquer les différentes fonctions surtout s'ils ont eu du mal à le percevoir lors de la première séance.

FA : En 30 minutes pour le tour de l'exposition, puis 10 minutes pour choisir leur tableau. Mais ils seront déjà prévenus, il ne restera qu'à se mettre d'accord. Au bout des 10 minutes chacun se met devant son tableau. C'est bien de faire parler un personnage mais peut-être aussi de dire et de décrire ce qu'ils ont aimé dans ce tableau. Là peut-être les accompagner.

PS : D'accord, dans les commentaires. Donc finalement 3 groupes ça nous fait nous arrêter sur 3 tableaux. D'accord.

FA : Je pense que ça suffit. Moi j'en ai repéré plein mais c'est plus pour leur proposer de choisir. En fait moi j'avais posé des questions, mais non. Mais je pense que ces questions sont intéressantes « la nourrice, qu'est-ce qu'elle fait ? Qu'est-ce qu'il se passe ? » Peut-être ça pour expliquer mais « quel est le nom du peintre ? » ou ce genre de questions ce n'est pas la peine. Déjà on peut faire une sélection de où on peut faire parler, on ne peut pas faire parler partout. Là quand on fait la visite rapide, je me disais là parce que c'est des femmes d'Alger, par exemple leur demander quel est l'instrument de musique, il y en a qui connaissent d'autres pas, ça peut être intéressant d'avoir cette idée de valoriser les savoirs de chacun.

PS : Bien sûr, oui oui oui. (FA passe les tableaux en revue avec des questions). Après là ça fait beaucoup de questions pour une première visite.

FA : J'essaye juste de repérer les tableaux sur lesquels ils pourraient choisir de parler. Là les cours avec les malades, c'est possible de parler puisqu'il y a beaucoup de personnages. (continue de passer les tableaux en revue). De toute manière il feront parler là où il y a des personnages.

PS : Après pour faire susciter le débat, prendre la parole, c'est ce que je fais avec les groupes en général, favoriser les échanges, trouver un biais, que ce soit par les personnages ou autre chose. L'intérêt c'est vraiment que les gens s'emparent des émotions et disent ce qui leur plaît, leur plaît moins, ce qu'ils remarquent.

FA : Très bien.

PS : Vous me laissez vos notes, comme ça en fonction de ce que vous, vous aviez pensé comme préparation... je vous envoie un mail pour que l'on ait le même temps d'organisation le même déroulé. On se voit lundi à 14h30.

FA : Parfait, un petit temps qu'ils prévoient les dialogues et un petit temps qu'ils parlent du tableau qu'ils ont choisi aux autres, pourquoi ils l'ont choisi et faire parler un petit peu. Je trouve que c'est bien d'avoir un retour au reste du groupe.

PS : Après dans le petit cloître représenté par Casteix, il y a les chaises qui sont installées, donc si le temps le permet ça peut être l'occasion d'un petit retour d'expérience plus convivial que dans l'exposition, les gens s'installent et on peut prendre un petit café à la machine.

FA : Oui c'est parfait.

PS : Et discuter aussi de leur ressenti. Je l'avais fait avec un groupe qui avait beaucoup apprécié de pouvoir s'asseoir, se poser.

FA : Oui 2h debout, tout le monde n'a pas l'habitude.

PS : Oui surtout qu'il risque d'y avoir du monde dans l'exposition.

FA : Il y a beaucoup de monde le lundi ?

PS : Lundi après-midi non pas forcément, juste le fait qu'il y ait cette visite guidée à 14h30 fait qu'il

y aura un groupe dans l'exposition, mais on peut être en décalage et il n'y a pas d'ordre chronologique, on peut la prendre à rebours.

FA : J'ai vu les petites activités, bon ça ils s'en emparent ou pas je pense.

PS : Ça dépend des fois de la visite de ce que ça peut susciter comme intérêt ou comme souvenir chez les personnes...

FA : J'ai vu les toits par exemple, les matières.

PS : Les matières ça peut être intéressant de les évoquer parce que dès fois ils ne les ciblent pas forcément sur la peinture. Parfois c'est un support supplémentaire pour la visite.

FA : Pour la toucher aussi.

PS : C'est vraiment à adapter, en fonction des groupes, les accroches qu'il y a.

FA : On ne peut pas tout prévoir avant, il faut se laisser un petit peu comment le groupe va s'emparer de la visite. Bon ben ça me paraît très bien.

PS : Je suis ravie de cette rencontre et de cette collaboration. Je ne sais pas si j'ai eu l'occasion de vous en parler, le musée organise pour la première fois une fête des partenaires le 14 juin avec tous les partenaires qui ont travaillé avec le musée dans le courant de l'année 2016-2017, afin de faire connaître les projets qui ont été menés auprès du grand public, mais aussi pour les promouvoir auprès des familles ou de l'entourage des personnes concernées. Ça concerne à la fois des projets menés avec des enfants, mais tous les partenaires du champ social, du champ médical. Certains projets donnent lieu à une restitution sous quelque forme que ce soit, donc là comme vous avez parlé de photographies, de textes qui accompagnent ces photos, ça peut tout à fait et si vous le souhaitez...

FA : C'est pour les partenaires ou pour le public qui a participé ? Par exemple moi en tant qu'accompagnatrice ou les personnes qui ont participé ?

PS : Les 2, les 2. Ça concerne vraiment les acteurs et les participants, les acteurs en tant que partenaires collaborateurs et les participants. Ces projets seront présentés un jour d'ouverture normale au public de manière à ce que tout le monde puisse en prendre connaissance, même d'autres partenaires qu'ils puissent s'inspirer, se rencontrer, échanger aussi sur les expériences faites avec le musée. Pour rendre un peu visibles ces projets-là qui ont peu de visibilité et sur lesquels certains participants pourraient apprécier d'amener leur entourage, leur famille, découvrir des choses qu'ils ont menées de manière individuelle. Ça permet de promouvoir tous ces projets dans leurs variétés et le champ de personne touchées.

FA : Sous réserve qu'ils ne viennent pas. J'espère que l'on pourra parce que l'on a beaucoup beaucoup de projets. Je vais en parler.

PS : Même sur le site internet, on va développer un petit peu plus les projets que l'on mène avec les partenaires du champ social, avec la possibilité de mettre en ligne des expositions virtuelles, ce sont des choses que l'on souhaite communiquer aussi.

I.III.II. Discours de médiation

Notes et mots-clés des discours de médiation de la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques (lors de la visite Parole Expression du 20 mars 2017), au regard de ceux de la guide-conférencière (lors de la visite grand public du 3 avril 2017).

Exemple 1 : *Le Petit Cloître des Augustins*

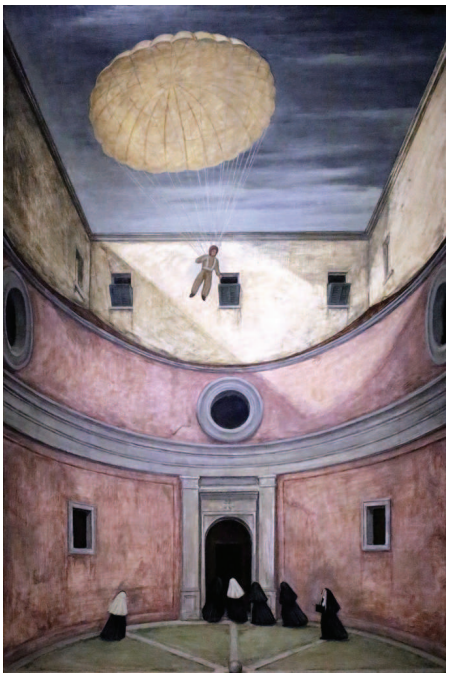


Georges Castex, *Le Petit Cloître des Augustins*, 1897 © *CC0*[18]

Guide-conférencière (visite grand public)
Parallèle avec la salle des illustres
Petit cloître : parloir des religieux au XVIIe siècle

Chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques (visite Parole Expression)
Description : une statue sur la fontaine, des sculptures encore présentes au mur

Exemple 2 : *Le parachute*



Gianfilippo Uselini, *Il paracadute*, 1903 © *CC0*

Guide-conférencière (visite grand public)
Formes rondes constantes dans son œuvre
Rattaché aux surréalistes mais le refuse
Attaché à l'art du *Quatrocento*
Peinture en tempéra sur bois, grasse : œuf sur huile de lin.
Aspect mat, ne brille pas, transparente, pas vraiment opaque
Inquiétude : intrusion de la modernité dans un monde préservé, de la guerre ici
Récurrent dans l'œuvre d'Usellini
Pas couvent mais lieu qui existe, c'est la maison du peintre Mantegna : rattachement à la première Renaissance italienne

Chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques (visite Parole Expression)
Architecture imaginaire
Technique de tempéra : parallèle avec l'œuf en cuisine comme liant

18 Dans la licence Creative Commons Zero (CC0) l'auteur dédie l'œuvre au domaine public en renonçant dans le monde entier à ses droits.

I.IV. DISPOSITIF FRANCE ALZHEIMER 31 (MALADIE D'ALZHEIMER)

I.IV.I. RÉUNION DE PRÉPARATION

Réunion du 20 mars 2017 (enregistrement retranscrit) pour la visite du 5 avril 2017 (deuxième visite dans le cadre du projet) avec la bénévole médiatrice, bénévole à France Alzheimer 31 (BM) et la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques (PS).

Chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques : alors l'association France Alzheimer, on a déjà organisé une visite dans l'exposition que la bénévole médiatrice a menée. Comme il manquait certaines personnes lors de cette première venue, et la visite avait bien plu, donc il était prévu d'en programmer une autre dans l'exposition, qui aura lieu le 5 avril. Idée du nombre de personnes inscrites ou pas encore faites ?

Bénévole médiatrice : 6 personnes pour le moment. Je vous le dis quand ?

PS : le lundi.

BM : ok je vais le noter, j'ai pris un cahier pour avoir toutes les infos au même endroit. Oui c'est vrai que ça avait bien plu, et il y avait beaucoup de neige ce jour-là donc il y a eu des personnes venant de loin qui ont été bloquées, et une autre personne je ne sais plus pourquoi elle n'est pas venue, mais la maladie étant, il y a des jours avec et des jours sans.

PS : pour cette visite l'idée serait de préparer un petit livret iconographique avec les petits visuels des toiles que vous allez présenter pendant la visite et quelques lignes qui puissent rappeler la visite de manière à servir d'outils, de support, de communication, d'échanges entre la personne atteinte de la maladie d'Alzheimer et son accompagnant. Je n'ai pas encore mis tous les visuels mais le principe serait d'avoir un visuel, dans un livret format A5, quelque chose de très facile que l'on imprime ici, quelque chose de très simple. Je pensais mettre un visuel sur une partie de la page et quelques lignes, 4-5 phrases, ça suffit. L'idée n'est pas de se substituer à un catalogue.

BM : qu'ils se rappellent.

PS : qu'ils aient quelques notions clés qui leur rappellent la visite, qui permettent d'amorcer à nouveau le dialogue là-dessus.

BM : puis eux ça leur permet aussi de garder une trace de la visite, c'est pas mal. J'ai amené ça, que j'avais préparé pour *Benjamin Constant*, je l'avais plastifié : accrochage 19ème, tableaux qui font écho en direct.

PS : vous pensez à des œuvres en dehors de l'exposition que vous pourriez intégrer lors de votre parcours c'est ça ?

BM : oui j'aime bien faire des parallèles, je n'avais pas eu le temps la dernière fois. Parfois il y a des œuvres auxquelles on pense, des œuvres plus contemporaines (montre des tableaux, parle de notions d'intérieur-extérieur). Vous voulez que je vous transmette ceux que j'utiliserai pendant la visite ?

PS : non pas forcément vu que ce sont des parallèles que vous faites face aux œuvres ce n'est pas pertinent de les faire apparaître.

BM : non pas pour le livret mais pour vous, est-ce que vous voulez les avoir ou pas spécialement ?

PS : on peut voir ça sur le moment, après s'il y a des visuels qui peuvent être réintroduits une fois prochaine, pourquoi pas mais là je n'ai pas forcément besoin que vous me le transmettiez je vous laisse le préparer de votre côté.

BM : c'était juste pour savoir. (rires)

PS : de mon côté c'est surtout les œuvres que vous avez sélectionnées pour le parcours dans l'exposition de manière à ce que l'on puisse préparer le livret, être d'accord sur le contenu, la forme que ça prend et nous laisser nous le temps de l'imprimer, le relier, même si c'est basique ça demande un petit temps de préparation. Voilà c'est juste qu'ils aient un petit souvenir. Ce ne sera pas en papier glacé mais, que ce soit un support qu'ils puissent garder et qui soit spécifique à leur passage dans l'exposition.

BM : à quoi vous aviez pensé ?

PS : vous aviez mis en gras 7 tableaux sur lesquels vous étiez sûre de vous arrêter, c'est ça ?

BM : j'ai re-regardé et j'ai vu que je n'avais pas mis le cloître de San Benet de Bages.

PS : d'accord donc tous les Rusiñol en fait ?

BM : en fait oui (rires) je suis désolée j'avais oublié.

PS : c'est pas grave. (énumère la liste les tableaux). On suit un ordre chronologique ou thématique ou tous les Rusiñol on les met en regard ? Vous, comment vous allez les aborder dans l'exposition ?

BM : ben au fil de l'exposition, dans l'ordre en partant du début. Donc les 3 Rusiñol à la suite.

PS : donc là encore à 14h30 il y a une visite guidée qui commence. Si vous commencez les parcours par les patios...

BM : je peux le faire à l'envers comme la dernière fois. Après comme on s'y prend à l'avance je

peux décaler à 15h. Le Patio bleu c'est quelque chose qui leur a beaucoup plu, et qu'ils ont déjà vu sur les affiches, ce serait bien de commencer par ça.

PS : Oui c'est bien.

BM : parce que la dernière fois même en commençant par la fin on s'est retrouvé au Mont de piété en même temps et ils auraient aimé rester plus longtemps. Je vais leur demander pour 15h c'est encore assez tôt.

PS : après vérification, en fait ce jour il n'y a pas de visite guidée à 14h30. Mais on peut garder 15h.

BM : euh non si je peux ne rien changer je préfère. Ça ne va pas changer ?

PS : non elle a lieu à 18h30 ce jour-là.

BM : ok on reste à 14h30 alors.

PS : dans la forme que ça pourrait prendre... ces 4 tableaux de Rusiñol vous allez faire des liens j'imagine au fur et à mesure que vous allez les rencontrer ? Est-ce que l'on les regroupe quitte à en mettre plusieurs sur 1 ou 2 pages de manière à faire un commentaire qui concerne les 4 tableaux qui puisse décrire chaque tableau mais aussi faire un lien entre ces 4 là, ou est-ce que l'on reste sur un petit commentaire œuvre par œuvre ?

BM : je pense que ça peut être sympa de faire un truc avec les 4, comme ça ils ont l'occasion de les voir ensemble et de faire une "autre visite" entre guillemets à travers le livret après. Je me demandais si dans le catalogue, je me rappelle que le directeur du musée évoquait qu'il avait écrit une pièce de théâtre aussi, et je me disais lire peut-être un petit extrait, et faire figurer cet extrait.

PS : je me rappelle qu'il en parle (regarde dans le catalogue) "pièce de théâtre intitulée *El pati blau*, idylle dramatique en 2 actes."

BM : je vais essayer de voir si c'est trouvable quelque part.

PS : il y a le recueil de souvenirs aussi.

BM : je vais regarder ce qui peut être trouvable et peut-être mettre un petit bout du texte. En plus c'est marrant un recueil de souvenirs.

PS : je peux voir auprès de la documentaliste, elle a fait des recherches pour l'exposition.

BM : oui, et en plus de présenter les 4 tableaux je me dis que ça peut être une manière de présenter l'artiste dans sa globalité.

PS : après pour les autres... à moins que vous ayez envie de faire des liens entre certains ?

BM : je regarde (parle des œuvres sélectionnées et des techniques à aborder dont la mise au carreau, technique d'esquisse petits carrés par petits carrés avec traces visibles sur un tableau avant de le reproduire sur un rideau : plus intérêt technique que pour l'image en elle-même)... c'est pas mal de le mettre dedans si je m'attarde dessus. Qu'est-ce que vous en pensez ?

PS : l'idée du livret est que ça puisse être à nouveau source d'échanges. Donc outre la présentation de cette technique, est-ce que vous allez évoquer l'histoire de ces personnages, quelque chose qui puisse à nouveau susciter les échanges entre les personnes qui ont visité l'exposition ?

BM : j'en parlerai forcément un peu mais...

PS : c'est vrai que pour les Rusiñol ou Usellini ça interpelle à chaque fois, il y a pleins de choses qui restent mystérieuses sur soit ce personnage, ces cours qui sont habitées ou pas, on continue à se poser des questions autour de ces œuvres-là, en tout cas j'imagine, on peut reprendre la discussion en fait, même si on n'a pas tout dit pendant l'exposition, j'imagine que l'on peut reprendre la discussion en se repenchant sur les images. Celle-là, je vois moins la poursuite d'un débat, mais après tout dépend de la façon dont vous allez l'introduire vous dans votre visite.

BM : moi instinctivement je ne l'avais pas mis, parce que c'est plus la technique que le tableau lui-même.

PS : après c'est intéressant de l'avoir sous les yeux.

BM : je ne sais pas...

PS : ça peut rester à définir un peu plus tard, quand vous avancez dans votre parcours. On a déjà beaucoup de tableaux dans la liste à évoquer en 1h et quart.

BM : oui et je suis en train de penser, à chaque fois on va boire un coup à côté, ça serait pas mal d'avoir ce support-là, parce que la dernière fois j'avais des cartes postales de Rusiñol, c'est vrai que rien qu'en ayant ce support, cette carte, on en reparlait, on ré-évoquait, c'était vraiment chouette... ne le mettons pas ! (rires)

PS : donc on reste sur ce que vous avez mis.

BM : oui c'est ça. Vous aviez assisté aux échanges sur le matelassier d'Usellini ?

PS : oui oui.

BM : c'était marrant j'avais appris que c'était un métier, assez important en Auvergne, et je suis auvergnate et je ne le savais pas du tout !

PS : d'ailleurs c'était un visiteur extérieur au groupe qui avait intégré la conversation ?

BM : lui est venu après mais il y avait déjà le mari d'une personne malade qui a beaucoup parlé. Je lui disais que les couleurs étaient tout à fait naturelles mais qu'il y avait un côté surnaturel. Il disait « ah non je ne suis pas d'accord le soir il y a des couleurs comme ça », c'est marrant qu'il y ait débat. Ce qui est sympa dans ces visites-là, c'est un moment pour les personnes qui sont tout le temps toutes les 2, toujours l'aidant et la personne malade qui sont dans un quotidien, ça leur permet de voir d'autres gens déjà et d'être dans autre chose. Et ce qui est marrant dans la visite, je ne sais pas si vous l'avez remarqué, mais il y a des personnes on ne sait pas quelle est la personne malade et quelle est la personne qui accompagne. Et ça c'est bon signe entre guillemets, parce que ce ne sont plus des malades, ce sont des visiteurs.

PS : au niveau des informations, le petit texte qui pourrait accompagner les images, donc reprendre

l'artiste, le titre, la date de réalisation.

BM : je pense au Patio Bleu où c'est important oui.

PS : est-ce que l'on va plus loin dans les détails ou ça suffit dans les détails ?

BM : je pense que ça suffit. Juste la présentation, du cartel en fait, plus court.

PS : oui un petit commentaire.

BM : quel est le délai, par rapport à l'impression du livret, quelles sont vos contraintes ?

PS : il faudrait que lundi 3 ce soit fixé. L'épreuve définitive prête, comme ça ça me laisse le temps d'imprimer, de relier, pour que le mercredi ce soit fait.

BM : est-ce que vous voulez rajouter des choses par rapport au cartel dans le livret ?

PS : c'était un peu ma question si on allait un petit peu plus loin. Je ne sais pas du tout si le lieu d'origine peut être intéressant, si ce sont des personnes qui ont voyagé, ou qui sont susceptibles de voyager. Est-ce que cette précision peut être intéressante pour eux ? Dans la technique, je ne sais pas si des personnes ont pratiqué peut-être la peinture ? Vous parlez de plusieurs œuvres qui sont sur des techniques différentes. C'est selon, moi je ne connais pas très bien le profil des personnes que vous accueillez.

BM : le fameux monsieur, le premier, le mari de la personne malade qui est intervenu, qui m'a dit à la fin « vous savez je n'aime pas les musées, c'est plutôt ma femme qui aime les tableaux, mais bon j'ai passé un bon moment, je reviendrai ! » (rires). Après je pense que ça peut être intéressant pour eux d'avoir la technique de savoir à quoi ils sont confrontés, ce qu'ils ont vu. Au niveau de ce que l'on pourrait dire en plus sur les tableaux, je me dis que ce qui peut être intéressant c'est ce qu'il y a de particulier dans ce tableau-là. Celui-là quand on le voit, il ressort dans la salle, malgré ce que disait le monsieur moi je trouve qu'il ait un peu moderne moi ce tableau (rires), au niveau du choix des couleurs.

PS : ce devait être un catalan dans l'âme qui défendait la lumière et la région. (rires)

BM : (rires) oui après il a un peu admis « c'est vrai que ça fait un peu penser à l'autre tableau-là que vous nous avez montré tout à l'heure » en parlant du Bonnard.

PS : ah oui d'accord !

BM : au niveau des couleurs, c'est vrai qu'il y a un peu les mêmes couleurs, le rose un peu criard...

PS : après pour le reste du texte, je peux préparer le visuel, les détails techniques et après je vous laisse le soin de choisir en quelques phrases ce qui peut être le mieux, pas synthétiser le tableau, mais l'évoquer, rappeler soit des termes ou des thématiques abordées pendant la visite... je ne sais pas ce sont des propositions. De manière à ce que l'on construise sous forme d'aller-retour le document ensemble : je prépare la trame avec les visuels, l'intitulé la technique, et je vous laisse le soin de compléter un petit texte et puis vous me le renvoyez de manière à voir si ça correspond. Et voilà une fois que l'on est d'accord chacune on part sur l'impression ici avant la visite.

BM : ok, je vais travailler dessus, regarder chaque tableau ce que je peux dire. Vous si c'est juste la trame je vous envoie les petits textes vous me dites ce que vous en pensez. Ah et je veux bien le retour par rapport à la documentaliste.

PS : je vais lui envoyer un message ou l'appeler, que vous n'attendiez pas après si elle n'a rien trouvé de ce côté-là.

BM : donc on peut faire la visite dans le sens normal... est-ce que j'ai d'autres questions...

PS : après je n'ai pas encore eu l'occasion de voir s'il existait des supports qui avaient déjà été générés dans le cadre de projet comme ça avec des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, je sais que ça se fait, préparer un livret iconographique pour faciliter les échanges même juste après la visite, mais je n'ai pas trop eu le temps de faire un petit panorama. Si vous avez des informations d'autres expériences ?

BM : moi non.

PS : parce qu'il y a peut-être des choses, des remarques qui ont été faites là-dessus, ou des éléments, des façons d'introduire ces visuels, à privilégier ou à éviter, des écueils déjà expérimentés...

BM : déjà il faudra l'écrire en gros.

PS : c'est vrai voilà ben par exemple.

BM : et mettre des grosses images (rires).

PS : voilà la taille des caractères.

BM : que ça prenne bien la page, faut que ce soit gros parce qu'il y a des personnes qui ont des DMLA (Dégénérescence Maculaire Liée à l'Âge), des problèmes au niveau de leur vision. Il y avait une personne qui venait il y a 2 ans qui malheureusement ne peut plus participer, qui elle ne voyait pas vraiment très bien, donc je décrivais encore plus de choses, elle avait besoin que les choses soient écrites en gros, de bien s'approcher des tableaux. Donc c'est une chose à prendre en compte c'est vrai pour le livret.

PS : c'est bien de le préciser.

BM : c'est bien d'en parler. Je vais regarder ce qui a déjà été élaboré, parce que vu qu'il y a des visites comme ça dans d'autres musées.

PS : ça se développe pas mal (me demande si je connais des expériences, je lui réponds rapidement sur le Louvre en tête et les cycles de visite).

MM : vous vous le faites à partir de votre expérience avec ces personnes ?

BM : je suis en psycho en dernière année, en géronto-psy et j'étais en Histoire de l'art avant, j'ai fait un mix ! C'est vrai que je n'ai pas fait de formation à la médiation culturelle.

PS : feeling, c'est une expérience de terrain.

BM : voilà je me forme sur le tas, mais c'est vrai que j'essaye d'adapter au fil des expériences, ce à quoi ils sont réceptifs. Parfois on se fait avoir, on part un peu... par exemple il faut parler très lentement, utiliser des mots simples, ne pas avoir envie de donner pleins d'informations, je me fais rattraper à chaque fois parce que l'on a envie de partager pleins de choses avec eux, mais si on parle trop vite ou que l'on donne trop d'infos, ce n'est pas transmis. L'intérêt c'est que ce soit transmis et qu'eux puissent nous transmettre des choses en échange. Ce n'est pas la position de maître qui donne son savoir c'est plus un prétexte pour partager un moment, c'est particulier, ce n'est pas la même démarche.

PS : je repensais au petit exercice que vous aviez proposé autour des cours, de reconstruire des mots, on pourrait l'introduire à la fin du livret ?

BM : ça j'y avais pensé mais je ne l'avais pas fait la dernière fois, justement je voulais vous demander.

PS : ça peut être un exercice écrit qu'ils pourraient faire plus tard.

BM : c'est Georges Perec qui fait des choses comme ça dans un livre *Espèce d'espace*, il a beaucoup travaillé sur les espaces, en faisant un répertoire qui s'appelle « Tentative d'épuisement d'un lieu parisien », et c'est une place et il va décrire tout ce qu'il s'y passe sur un temps limité. Sur espace il a fait tout ce que l'on peut faire. Et je me disais faire pareil pour Cour dans un échange après ou en le laissant dans un livret, ou que la personne puisse le faire chez elle. Et je me demandais si ça on pouvait le faire figurer, « les Droits du regardeur »[19], je leur présente au début en leur disant bien que l'on est là pour passer un moment ensemble, qu'eux s'ils ont envie de s'attarder sur un tableau alors que moi je suis devant un autre tableau ce n'est pas grave (rires), dans le sens où si ça ne les intéresse pas ou plus ou si un tableau les intéresse en particulier ils peuvent nous en parler aussi, vraiment inviter à la parole et à l'échange, un échange symétrique, et la liberté. Et ne pas les mettre en échec, c'est surtout ça, parce que le quotidien les met tout le temps en échec et justement leur dire là on est tous au même niveau.

PS : oui mettez tout sur fichier Word, et je ferai une incrustation pour le livret avec des commentaires pour la mise en page. Oui ça peut s'insérer et au contraire je trouve ça bien qu'ils puissent se décomplexer de la visite au musée finalement.

BM : même l'instant d'après c'est sympa quand on va boire un verre, enfin d'ailleurs, vous êtes les bienvenues si vous voulez venir avec nous, je ne sais pas quelles sont vos contraintes. (rires)

PS : si vous le faites dans le petit cloître du musée, j'aurai beaucoup plus de facilité !

BM : ah oui il y a une... j'allais dire buvette (rires), ça fait trivial.

PS : non mais on aimerait bien qu'il y ait une buvette mais on n'est pas encore à ce stade-là, on est au stade du distributeur de café et de gourmandises de sucreries, mais on a des tables.

BM : ah ouais mais ça peut être génial de finir là.

PS : s'il fait beau c'est très agréable.

BM : ce qui est pas mal c'est qu'il y a même un tableau de la cour.

19 Inspirés des Droits du lecteur de Daniel Pennac.

PS : eh oui le petit cloître de Casteix.

BM : ah oui s'il fait beau on pourrait faire ça.

PS : aucun souci, on l'a déjà fait avec un groupe après une visite de prendre le temps de se poser, prendre un café à la machine.

BM : il y a seulement du café ou il y a d'autres choses, il y a du chocolat ?

PS : oui café, chocolat, thé, cappuccino, comme la machine à l'entrée du musée. Ce n'est pas la qualité de la boisson mais plutôt le lieu. Vu que vous n'êtes pas très nombreux dans le groupe on trouvera quand même de la place pour s'installer.

BM : ça pourrait être chouette de finir dans la cour après l'exposition.

PS : ça peut être sympa effectivement parce que l'on est sur le petit cloître présenté sur le Casteix que vous verrez sûrement pendant la visite. Moi ça me ferait plaisir de me joindre à vous pour avoir ce retour un peu informel sur la visite. Pourquoi pas, ça peut s'organiser.

BM : l'intérêt de l'extérieur c'est qu'ils peuvent prendre une bière (rires) mais pour cette exposition-là je trouve ça plutôt chouette si c'est possible dans le cloître.

PS : en le sachant je peux réserver un petit temps, ne pas prendre un rendez-vous de suite après, mais oui oui avec plaisir.

BM : vous aussi !

MM : oui oui !

PS : sur les retours que vous avez après la visite, la présidente de France Alzheimer 31 avait envoyé un mail disant que les gens avaient été assez satisfaits de la visite et de la découverte de ces œuvres. Est-ce que l'on pourrait réfléchir à une sorte d'évaluation un petit peu plus détaillée.

BM : on en avait parlé je me souviens. Je vais essayer de voir ça sans que ça paraisse trop formel.

PS : est-ce que vous avez des temps de réunion par le biais de l'association ?

BM : entre nous ?

PS : entre vous et les participants, ou c'est uniquement la sortie qui réunit ces personnes là à un moment donné ?

BM : ce sont des personnes qui vont parfois participer à d'autres événements, comme des ateliers avec des art-thérapeutes...

PS : est-ce que l'on peut penser à un formulaire, un petit questionnaire rapide qui pourrait leur être remis, et eux vous le transmette par la suite lors d'un autre événement, d'une autre activité. Je dis vous mais à l'association.

BM : je vais voir sous quelle forme ça pourrait être. Oui on en avait parlé que vous aviez besoin d'un retour un peu formel.

PS : oui c'est un projet que l'on est en train d'expérimenter, de manière à faire mieux la prochaine fois, toujours intéressant d'avoir des retours.

BM : qu'est-ce qui aurait comme questions ? Plusieurs questions ou un ressenti global ? Vous avez une idée de ce que vous voulez poser comme questions ?

PS : j'imagine qu'il faudrait guider un minimum les questions, avec la possibilité d'un champs libre de commentaire, mais j'ai peur que si on reste sur un enchaînement de champs libres les personnes ne sachent très bien quoi évoquer comme point de commentaire. Je ne sais pas par exemple sur la durée de la visite, si la durée convenait, si aurait aimé avoir plus de renseignements, si le parcours semble adapté, dans le sens parcours en termes d'accessibilité, si on pouvait suffisamment s'asseoir, si c'était difficile pour eux de déambuler dans le musée...

BM : au niveau du contenu et du contenant. (rires)

PS : s'ils souhaiteraient aller plus loin dans la visite et dans ce cas-là envisager je ne sais pas une visite découverte et une visite pour aller plus loin sur 1 artiste ou 2. Je ne sais pas du tout mais voir si la formule que l'on propose on peut la développer en allant plus loin ou au contraire si c'est le format qui convient, ou s'il y a des choses à réduire ou à fragmenter un peu plus. Essayer de voir si ce format répond aux objectifs mais aussi prendre en compte le fait que l'on essaie de toucher la personnes atteinte d'Alzheimer et l'accompagnant, s'ils ont apprécié la visite au musée l'un et l'autre, si pour eux ça a créé vraiment l'occasion de dialoguer, de partager, comme vous le disiez de rencontrer d'autres personnes, de sortir de leur quotidien. Que tout ça puisse apparaître dans le formulaire. Pas forcément besoin de champs libres d'expression pour toutes ces questions mais des cases à cocher pour guider les réponses. La durée vous semble-t-elle adaptée : oui / non, vous envisagez quelque chose : de plus long / de plus court. Pas besoin d'aller plus loin.

BM : c'est bien d'avoir toujours un retour.

PS : pour voir par rapport aux objectifs et de l'association et du musée, si on arrive à toucher, à aller dans ce sens-là de bien-être, de dialogue, d'échange, ou si on a choisi le musée comme un prétexte et que finalement on arrive pas à aller au-delà, auquel cas on force une rencontre, un moment qui peut-être devrait prendre une autre forme. Réfléchir à la formule et de quelle manière dont on peut répondre aux objectifs que l'on s'était fixés et même peut-être au-delà en fonction des réponses, s'ils ont des attentes supplémentaires de la part du musée. Ce type de sortie pourrait être envisagée de manière régulière ou 2 visites semblent pas mal et volonté d'aller voir d'autres musées aussi.

BM : justement je vais leur en faire une aux Abattoirs, je ne sais pas encore quand.

PS : il y a une nouvelle exposition, je n'ai pas eu le temps d'aller la voir.

BM : Sur les 40 ans de Pompidou sur les nouveaux réalistes, c'est pas mal au niveau objets du quotidien détournés, ça peut être pas mal. Vu que c'est de l'époque où eux étaient plutôt jeunes. (rires)

PS : donc a priori les souvenirs sont conservés.

BM : oui c'est vrai. Certains neurologues, psy, disent que c'est des périodes de vie entre 20 et 30 ans où c'est là que l'on va décider des choses les plus importantes de notre vie en général, donc comme il y a beaucoup d'émotionnel qui est rattaché à ces souvenirs-là, ces souvenirs-là vont avoir tendance à plus rester. Donc c'est pour ça que l'on a tendance à se réfugier dans ce qui construit notre identité, donc cette période-là.

PS : ça met la pression ! (rires)

BM : je ne sais pas où vous en êtes !

PS : moi c'est trop tard, c'est fini. (rires)

BM : moi aussi (rires). On ne saura pas où se réfugier dans 50 ans (rires). D'accord, je vais voir ça.

PS : ce sont des idées, après à voir.

BM : je pense que c'est important de faire ce genre de démarche, parce qu'après on a un peu trop tendance à rester dans son truc.

PS : si ça vous paraît difficile de soumettre ce questionnaire directement aux participants, au moins vous votre retour parmi les organisateurs, les encadrants, il y a des choses que vous allez pouvoir évaluer. Par rapport à la durée, vous allez le voir si les personnes ont du mal à suivre ou se fatiguent. Il y a des choses sur lesquelles on peut être critique déjà au sein de l'association. Sur les liens que ça peut susciter, vous allez avoir des retours de ces personnes-là dans d'autres activités peut-être vous aurez l'occasion d'en discuter. Je ne sais pas par quel biais ça peut passer, un formulaire direct auprès des participants ou si c'est auprès de votre structure mais en tout cas je pense que ce sont des questions sur lesquelles il font que l'on puisse faire un bilan à chaque visite et ensuite nous faire un bilan général au terme de cette collaboration que nous avons envisagée sur 1 an, que l'on voie avec du recul ce qui a marché, est-ce que l'on renouvelle l'opération, est-ce que l'on peut aller plus loin, est-ce qu'il y a d'autres choses à investir pour aller plus loin dans le bien-être de ces personnes tout en travail sur l'art et les collections. Je pense que c'est important de prendre en compte tout ça.

BM : je vais réfléchir à cette question, à quel moment, et à qui. Après la durée, en général c'est 1h30-2h parce que l'on prend notre temps, après c'est suivant si on voit que les personnes sont fatiguées. Le Patio bleu, je suis contente de commencer par là, parce que la dernière fois on y est passé hyper rapidement dessus, même s'ils étaient émerveillés, ils étaient hyper fatigués.

PS : oui en plus quand il y a du monde dans l'espace d'exposition on se fatigue encore plus.

BM : encore une fois toutes les personnes qui étaient dans les salles étaient adorables à aucun moment elles nous ont fait sentir...

PS : il n'y a pas de raison.

BM : enfin il y a des musées où les gens ne vont pas être très conciliants, parce que je sais que pas mal de fois, malheureusement c'est lié à la pathologie, les lignes qui sont au sol, une des personnes malades a eu tendance à dépasser très souvent. Donc une personne venait lui dire, mais il l'a fait plusieurs fois sans lui dire des trucs genre « mais je vous l'ai déjà dit », c'est sympa. Puis à un moment il y a une personne qui était un peu fatiguée donc elle lui a proposé le fauteuil sur lequel

normalement elle est assise. Enfin bref j'ai trouvé les gens très contenants et c'est agréable, ce n'est pas systématique. Un point positif pour le musée. (rires)

PS : tant mieux.

BM : on a vraiment été agréablement surpris de cet accueil.

PS : super.

BM : voilà je n'ai pas d'autre question.

PS : prochaine étape, j'attends que vous m'envoyiez un fichier texte avec l'ensemble des textes pour les œuvres également, de manière à composer le livret. De mon côté je me renseigne auprès de la documentaliste pour pouvoir vous donner une réponse dès demain sur les écrits de Rusiñol. Je vais essayer de reprendre les différents points d'évaluation qui pourraient être évoqués ensemble, à compléter aussi avec la présidente de France Alzheimer 31, dans le bilan moral de l'association, ce sont des questions qui doivent rentrer en ligne de compte parmi les activités que vous proposez, donc il peut y avoir des choses assez transversales.

BM : j'imagine que ça peut aussi l'intéresser vis-à-vis de France Alzheimer. Et pour la convention, ça a été validé ?

PS : le texte avait été arrêté, le texte de la convention sur lequel on avait travaillé. Il passe d'abord en délibération municipale donc je crois le 10 mars. Avant de passer en délibération, il faut que ça passe par tout un circuit de signatures, de validations pour être inscrit à l'ordre du jour de la délibération d'où la nécessité d'un calendrier à respecter pour pouvoir soumettre cette convention lors du prochain conseil municipal début mars. Maintenant on attend les retours des délibérations avec signatures, et de là on vous enverra un exemplaire en double, pour signatures également de la part de la présidente de France Alzheimer 31, et je suppose que vous gardez un exemplaire et il y a un exemplaire qui nous revient avec sa signature. Nous on aura la signature du représentant de la mairie de Toulouse et il manquera la signature de la présidente de France Alzheimer 31 qui vient dans une seconde étape une fois que le texte est validé, présenté en délibération municipale.

BM : j'ai toutes les informations.

I.IV.II. ENTRETIEN AVEC DEUX RESPONSABLES BÉNÉVOLES

Entretien du 9 mai 2017 (enregistrement retranscrit) avec deux bénévoles à France Alzheimer 31, l'une initiatrice du projet au musée (BI) et l'autre médecin référent (BR), gérontologue, psychiatre, vice-présidente, et cofondatrice de l'association nationale France Alzheimer.

Muriel Molinier : on s'est rencontré pendant la visite. Donc je me représente un peu rapidement, je suis doctorante en Sciences de l'information et de la communication et plus spécifiquement en muséologie, et je débute ma thèse. Je suis aussi éducatrice spécialisée de formation, donc c'est une des raisons pour lesquelles je m'intéresse aux publics qui sont en difficultés sociale, psychique ou physique et à ce qui va être mis en place pour eux dans les musées et à la façon dont cela va améliorer leurs problématiques ou pas, vous voyez le mouvement. Et donc j'ai ciblé comme terrain de recherche les musées des beaux-arts et j'ai commencé par les Augustins à Toulouse. J'avais assisté à une réunion de préparation entre la bénévole médiatrice et la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques et donc elles avaient déjà un peu avancé, et c'était centré plutôt autour du livret. Après on a assisté à la visite. Et maintenant mon objectif c'est d'interroger les personnes qui sont extérieures au musée et de comprendre un peu leurs intentions, dans leur motivation, l'idée, la réalisation et un peu l'évaluation, comment elles ont perçu tout ça, les bénéfices pour les personnes. Voilà. Peut-être présenter...

Bénévole initiatrice du projet au musée : un bref historique. Je fais partie de l'association depuis 2004 et on est plusieurs bénévoles à faire la permanence, et une année on a été impressionné, on fait les fiches d'appel, pour noter les contenus des appels, l'âge des personnes. Et une année on a été frappé et on en a référé aux présidentes. On a dit « écoutez cette année il y a beaucoup d'appels concernant les malades jeunes ». Au niveau national, il y avait une interrogation là-dessus et donc on a fait une formation d'une journée pour parler un peu des aides. Et donc on a lancé il y a 3-4 ans avec une psychologue, de faire quelque chose pour ces personnes. On était un petit groupe de bénévoles particulièrement intéressés et on a lancé ça un peu nez au vent, et ce que l'on a proposé, les malades jeunes ont beaucoup de capacités encore d'autonomie de déplacement surtout les jambes, même si elles sont avancées dans la maladie, donc on a proposé des sorties, on est allé se balader dans Toulouse. Ils font actuellement des visites avec un guide très bien qui montre toutes les jolies choses sur les façades. Et puis est arrivé au musée des Augustins l'exposition *Benjamin Constant*. On s'est dit on va amener le groupe de malades jeunes, ils étaient au moins 4 ou 5, on était une dizaine avec les aidants. Parallèlement il y avait la bénévole médiatrice qui faisait ses études et qui nous l'a proposé d'ailleurs, on sentait que ça la passionne, j'ai fait Histoire de l'art je veux bien vous accompagner sur les visites. La bénévole médiatrice s'est lancée dans ça, donc c'était le bon moment. Et on a fait la première visite, c'était il y a 3 ans et c'était très sympathique, [à l'attention de la bénévole médecin référent] vous allez placer votre anecdote (rires). On a senti beaucoup de dynamisme chez les personnes qui participaient. Ensuite la bénévole médiatrice nous a amenés à la maison ronde. Enfin ça a été très sympathique. La bénévole médiatrice avait déjà sélectionné quelques tableaux, c'est ce qu'elle dit et puis toujours à l'entrée elle dit « vous avez le droit de ne pas regarder, de ne pas m'écouter, d'aller voir ailleurs, etc. » ce qui est toujours humoristique et ce qui est bien reçu. Donc on a commencé comme ça.

Bénévole médecin référent : et ce qui était bien aussi dans cette exposition de *Benjamin Constant*, c'était la possibilité avec des costumes qui avaient été prêtés par le théâtre du Capitole, la possibilité de se déguiser et ça a été un moment où tout le monde à passé vraiment un très très beau moment.

BI : Dont une dame, qui n'est pas bien mais que l'on a habillée, et une autre qui était très dynamique, à ce moment-là plus que maintenant, a adoré ça elle a mené ça, on a des photos. C'était notre première expérience et on a trouvé que c'était très bien. Alors votre anecdote !

BR : j'y viens ! Donc on a suivi et puis il y avait un couple qui visitait aussi. Donc nous étions les bénévoles.

BI : vous voyez notre âge (retraités).

BR : et les malades jeunes, et je les entends dire « roooh mais qu'est-ce que c'est bien les jeunes qui font sortir les vieux des maisons de retraite ».

MM : (rires)

BR : ça voulait dire que ces personnes malades avaient un comportement tout à fait adapté à la visite du musée, c'était incroyable et c'était la réalité.

MM : quand vous dites jeunes ?

BI : c'est moins de 65 ans. Et en fait là ils étaient pratiquement moins de 60. Malades jeunes c'est par rapport au transfert des aides, c'est 65 ans administrativement. Le groupe qui était là ils étaient autour de 60 ans.

MM : d'accord, et quand vous avez dit au début « on a eu plein d'appels », c'étaient des appels téléphoniques ?

BI : oui c'est-à-dire des conjoints. C'est la permanence si vous voulez. On recense les fiches chaque année pour faire un topo dans le compte rendu d'activité, sur les appels reçus et l'âge. Et l'année 2014 il y avait vraiment une vingtaine d'appels de familles se disant « mon mari, ma femme elle a 60 ans, voilà... ».

BR : et les années suivantes ça ne fait qu'augmenter.

BI : ce petit groupe de malades jeunes continue, notre psychologue qui anime un groupe de parole aidants, a constitué un petit groupe de parole de malades jeunes, parce qu'ils étaient encore en capacité d'échanger. Je crois que c'est très compliqué mais elle continue. Et elle a réussi à faire élaborer ce marque-page, ces malades jeunes qui s'adressent aux aidants et aux autres malades.

MM : non ça ne me dit rien ?

BR : non c'était l'année d'avant.

BI : je vous en donnerai un faites-moi y penser. Et ils ont travaillé sur ce qu'ils avaient à dire à leurs aidants et à d'autres malades, parce qu'ils sont dans le témoignage. Et parallèlement 2 de ces malades jeunes ont écrit leurs biographies, parlé de leur maladie, aidés par une biographe qui a fait avec les malades, pas forcément jeunes mais qui ont encore leurs capacités, une dizaine de

bouquins.

BR : et dont certains étaient à la dernière visite (cite les noms).

BI : et une autre personne qui n'était pas là mais qui sort le bouquin maintenant.

BR : vous l'avez lu ?

BI : je vais l'avoir la semaine prochaine, il est sorti là. Moi je l'ai lu, j'ai lu les épreuves, c'est hoooooo... bouleversant !

BR : c'est bouleversant !

MM : ah oui.

BI : ah oui oui. Donc ça a démarré par ça. On a refait ça l'année suivante pour l'exposition *Ceci n'est pas un portrait*. Et puis après nous est tombé sous les yeux un article dans Télérama faisant le point sur tout ce que les musées nationaux, les grands musées faisaient. Je suis tombée dessus j'ai passé l'article aux présidentes et du coup on s'est dit, l'idée ça a été ce que l'on fait avec les malades jeunes pourquoi ne pas le présenter à des gens en début de maladie.

BR : quelque soit l'âge.

BI : accueil très chaleureux aux Abattoirs et chez vous (aux Augustins), et la bénévole médiatrice qui accompagnait toujours, elle continuait à être disponible, préparer la visite et nous accompagner. Et donc avec le même petit groupe toujours encadré avec les bénévoles. Donc il y a un an on a pris contact.

MM : et vous aviez contacté les musées pour savoir si vous pouviez venir juste ?

BR : oui

BI : on leur a parlé de notre expérience, on leur a dit on sait que et on a rencontré des personnes qui étaient tout à fait ouvertes à ça.

MM : ça c'était pour cette année. Avant vous y êtes allés comme ça, spontanément.

BI : c'est ça on était des visiteurs.

BR : en plus il y a eu une action qui a été menée au niveau national dans France Alzheimer pour organiser surtout au niveau de Paris et à Montauban aussi, pour avoir une action avec les malades, pas forcément les malades jeunes, et les musées. Quelque chose qui s'est cadré au niveau national et pratiquement simultanément on a décidé de cadrer ici mais à l'initiative de la bénévole initiatrice du projet.

BI : il y avait tout pour aller. Ce groupe, la bénévole médiatrice était disponible, ça commençait à se savoir au niveau national et international, à New-York, il y a des grands musées qui font ça. En fait on s'est rendu compte que les musées avaient des budgets pour les publics empêchés. Enfin pour les enfants, etc. et vraiment je me rappelle le contenu de l'article c'était permettre aux personnes d'accéder à la beauté et surtout à l'art parce que l'art ça ne touche pas l'intelligence, la mémoire etc.

c'est... donc on a trouvé que c'était intéressant et on a eu un très très bon accueil, tu y es allée en juillet rencontrer la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques. Après ça s'est mis en place pour l'exposition. Donc on a dit oui pourquoi pas. Et première visite le 25 janvier, pas beaucoup de personnes malades parce qu'il faisait froid.

BR : et des menaces de neige.

BI : mais les personnes, j'anticipe peut-être sur vos questions, ce qui était très sympathique sur cette visite de janvier, parce que l'on coopte un peu. Ce qui est intéressant c'est qu'un monsieur qui accompagne sa femme qui connaît la présidente, on lui a proposé la sortie et il a été vraiment conquis.

BR : dans le même ordre d'idée, à la dernière visite, une personne malade était accompagnée de son auxiliaire de vie qui me disait « jamais je n'aurais osé entrer dans un musée, qu'est-ce que je suis contente ». Elle voyait tous les détails.

BI : j'ai une photo d'ailleurs de cette jeune femme, je lui ai dit « on vous tient au courant pour la prochaine visite pour que vous demandiez à accompagner M. ». C'est à double détente et ça je trouve ça formidable.

MM : eh oui parce que ça s'adresse aux deux.

BI : eh oui on permet à d'autres gens de rentrer aussi. Parce que c'est convivial, la bénévole médiatrice fait quelques commentaires ça aide aussi, on peut lui poser des questions. Donc le 25 janvier on était peu nombreux, donc on a voulu refaire une visite avant la fin de l'exposition. Voilà l'histoire.

MM : d'accord, très bien je comprends tout (rires) !

BR : et même la première visite de janvier ça a fait du bien à des personnes venues seules, déposées par leur aidant, qui ont vécu ça comme un espace de liberté de parole. Qui disait « je vois là-haut c'est rouge » mais c'était vert, peu importe ! Et puis un besoin de parler de toutes ces personnes, besoin de s'exprimer.

MM : et ça vous l'avez remarqué ou il y a des gens qui vous ont parlé ? Il n'y a pas eu de temps après pour parler de la visite ?

BR : non on a pris ce café entre nous c'était un temps très agréable.

BI : et puis là il y avait un couple, un monsieur qui est très assidu à nos réunions, et dit « mais ma femme a fait des études d'Histoire de l'art », la petite dame à cheveux blancs.

BR : qui avait pris la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques.

BI : oui ou que la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques avait pris.

BR : on ne sait pas qui prenait l'autre ! Qui ne voulait pas la lâcher.

MM : oui oui (rires).

BR : qui était heureuse cette femme.

BI : oui on est dans la beauté. Le musée avait dit « on préfère que vous veniez le mercredi après-midi parce qu'il n'y aura personne, et on vous offre la gratuité de la visite ». Moi je trouve que c'est une expérience c'est un bon moment, peu importe ce que disent les personnes quand elles voient les tableaux. On peut toujours dire soi-même « j'aime celui-là », on fait quelque chose en commun qui est agréable et qui fait du bien.

BR : et ce moment pour ce couple, ça a été un des moments pour lui de liberté. Parce que la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques était très occupé avec sa femme, et lui l'a exprimé « j'ai pu profiter de ce musée ».

MM : au départ on ne se doute pas que ça va être aussi pour les 2 personnes.

BI : on savait pour les aidants, on l'avait vu à la visite, on avait remarqué avec la bénévole médiatrice, une dame avait accompagnée son mari malade, et elle a parlé parlé parlé, on sentait que pfffiou, elle était toute regonflé elle était prête à partir à pieds avec son mari rejoindre quelqu'un. C'est un moment où finalement je crois que les aidants risquent de sortir de chez eux et de faire quelque chose comme ça parce qu'ils sont accompagnés, et que ce ne sera pas le troupeau avec les écouteurs, ça sera plus personnalisé. Parce qu'il faut beaucoup d'énergie pour les aidants pour mettre en place un projet pour les malades, parce qu'il faut lutter contre la résistance d'une personne malade. Quand on leur dit « rendez-vous aux Augustins » et qu'après on est pris en charge, et puis que finalement à la limite ils ne s'occupent pas de leur... C'est ce que l'on a dans les structures de répit. C'est un projet dans la semaine. Je pense que ça leur facilite la décision.

MM : les structures de répit c'est quoi ?

BR : ça peut être des accueils de jour par exemple, ou les haltes relais, des lieux où ils peuvent venir avec leur parent qui est pris en charge, ou le confier à d'autres personnes et eux vaquer à d'autres occupations. La Halte relais c'est un peu le concept de ce qui se passe au musée. Mais la grosse différence c'est que le musée apporte ce côté art. Et je crois que c'est très important on l'a vu chez des personnes qui sont venues qui n'ont aucune sensibilité préalable marquée, d'autres l'avaient, d'autres moins. On a vraiment l'impression que pour eux, que ce soit les malades ou les aidants, c'est vraiment une ouverture au monde.

BI : et vraiment se trouver dans un lieu normal ! Avec des personnes normales ! L'un des gros problèmes par rapport à l'aide que l'on peut apporter aux aidants c'est que l'on leur propose des choses. Mais ça veut dire « je vous colle une étiquette, vous avez le droit à venir là, parce que votre mari, votre mère... » et c'est un pas qui n'est pas facilement franchissable. Là c'est : l'association propose une sortie au musée. Vous pouvez venir avec votre conjoint. Ça a un côté vraiment facilitateur, et je suis très touchée. En plus j'adore aller dans des musées. Je me rends compte que quand je n'ai pas le moral aller voir des belles choses ça me... (parle de l'exposition d'Arcabas à Saint-Sernin)

MM : mais c'est vrai que c'était impressionnant de l'extérieur ne connaissant pas les gens, on est incapable de dire, cette personne est malade et là c'est son aidant. Bon peut-être la personne plus âgée qui était au bras de la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques.

BI : elle avait un problème de marche aussi.

MM : mais qui paraissait plus malade, dans la répétition.

BR : plus avancée.

MM : oui voilà, mais après les autres personnes...

BI : il y avait 2 femmes, M. et B., de toute manière B. on ne sait pas qu'elle est malade. La grande dame très distinguée avec son mari.

BR : qui est suivie depuis très longtemps.

BI : elle est très stabilisée.

MM : même avec les bénévoles, tout mélangé, ça faisait un groupe qui se connaissait. Vous parliez de la personne aide-ménagère, je voyais qu'elle était plus jeune que tout le monde, je voyais qu'elle était très surprise par ce qu'elle voyait, je me posais la question mais je me disais quand même ce n'est pas possible.

BI : elle on va s'arranger pour se caler pour que son emploi du temps lui permettre de venir si elle veut, parce qu'elle avait l'air de découvrir quelque chose.

MM : vous pensez que ça peut changer son rapport avec la personne malade ?

BI : peut-être. Parce qu'elle l'a vu aussi dans un autre contexte. Et je ne sais pas si vous avez remarqué quand on a pris un pot, elle était avec nous et M. était avec une autre personne malade (la dame portugaise) et le mari de la dame plus âgée. Mais M. est très vivante quand elle se sent bien. Sauf que par rapport à la première visite on voit la différence 2 ans, c'est terrible, dramatique, là il faut qu'elle soit accompagnée, avant elle se débrouillait à peu près pour arriver

BR : avec son GPS elle se débrouillait.

BI : donc est-ce que ça va changer ses rapports avec M. je ne sais pas. Si elle vient je lui demanderai. Mais c'est toujours intéressant pour des accompagnants de voir la personne malade avec laquelle ils installent une routine dans un autre contexte. Peut-être qu'elle osera plus de choses avec M..

BR : peut-être, peut-être. Peut-être aussi que ça peut changer le regard sur les autres personnes qu'elle accompagne aussi. Parce que l'on a vraiment senti qu'elle s'était elle permis d'être bien à cette visite et que ça va lui ouvrir d'autres horizons, on peut le penser.

MM : oui parce qu'elle n'était plus trop dans son côté professionnel. À un moment je lui parlais, elle me disait « ah mais je sais plus trop où est M. » (rires). Elle était absorbée par un tableau.

BI : elle m'a beaucoup touché moi. Qu'une jeune femme témoigne d'une expérience forte là, et qu'elle le fasse d'une manière aussi sympathique, c'est formidable d'y assister !

MM : après c'est vrai que beaucoup de gens s'exprimaient sur leurs souvenirs personnels face aux œuvres.

BR : oui oui.

BI : c'est ça !

MM : enfin très très personnel, de suite presque.

BR : ce que ça évoquait pour eux.

BI : ça c'est l'art quand même. Justement on ressent des choses qui font émerger des souvenirs.

BR : la différence entre nous, supposés être non malades, c'est au fond que cette maladie a pour caractéristique chez certaines personnes de libérer, et de faire qu'elles sont un peu à ciel ouvert, et là, elles étaient tout à fait, immédiatement comme vous dites, avec leurs souvenirs. Alors que d'habitude dans un musée, ça fait ressortir des souvenirs mais on n'est pas à les échanger avec le voisin par exemple de manière moins spectaculaire. Par exemple B., les souvenirs devant la Pitié Salpêtrière, qu'elle avait.

BI : il est rude celui-là.

MM : oui oui, qu'elle disait qu'elle avait peur. Et justement à ce moment-là, ça m'a fait penser au Louvre, je n'y ai pas assisté mais ils ont pensé un format de visite par rapport aux personnes Alzheimer et j'ai l'impression que c'est très organisé avec des thèmes, des tableaux à regarder. Pour essayer j'ai l'impression d'anticiper un petit peu, peut-être je ne sais pas ce qu'il peut y avoir à l'intérieur qui peut être en sensations négatives ou positives. Par rapport à cette peur ensuite, ce n'est pas par rapport à Alzheimer, mais une personne du Louvre me disait que par rapport aux personnes autistes ils faisaient cette démarche, c'est-à-dire qu'il y avait des éducateurs spécialisés qui venaient dans le musée, et qui disaient « bon cette salle elle peut être angoissante », repérer des choses qui pourraient émerger, pour essayer d'éviter de mettre les gens dans des situations anxiogènes. Et c'est vrai que le tableau il était grand et elle a été un petit peu impressionnée.

BI : mais c'est bien parce qu'elle peut dire ce qu'elle ressent.

BR : terriblement bien. La difficulté ou pas, c'est que la maladie d'Alzheimer est tellement diverse qu'il serait difficile pour nous d'avoir un groupe entre guillemets "homogène" au point de dire tel tableau non, telle salle non. Je suis même étonnée qu'ils arrivent à le faire pour l'autisme, j'irai voir, c'est sûrement motivé. En sachant que le problème de la maladie d"Alzheimer c'est de véhiculer une angoisse de fond, une angoisse un peu permanente, que l'on a pas...

BI : nous on n'a pas anticipé d'éviter certains tableaux.

BR : non non.

BI : je pense que ça reste quand même une entreprise à faire avec un petit groupe, je ne me vois pas... Le groupe peut augmenter mais rester à 12-13 parce qu'il y aura toujours la moitié d'accompagnateurs, on était en surnombre les bénévoles. Je ne me vois pas avec 12 personnes malades. Si un groupe dépasse 15 personnes, on va tomber dans quelque chose peut-être d'un peu angoissant pour les gens ou alors on se fractionne, je ne sais pas...

BR : ou alors inintéressant. C'est-à-dire des personnes qui suivent le groupe mais qui ne regardent pas forcément le tableau, qui ne participent pas au fond.

MM : j'ai l'impression que vous c'est un moment assez naturel qui est organisé, un moment convivial, alors que j'ai l'impression que des fois dans des choses qui vont être plus structurées, il va y avoir des objectifs peut-être plus médicaux ou psychologiques, que côté loisir. D'ailleurs je voulais vous en parler aussi, par rapport à la prise en charge par la psychologue, elle n'est pas du tout incluse dans le projet ?

BI : la psychologue elle est à son cabinet tous les mercredis parce qu'elle reçoit énormément de jeunes. Sans ça elle participe, elle accompagne les malades jeunes dans d'autres visites. Effectivement ça, pour rester sur le thème convivial, je crois qu'une des préoccupations de notre association c'est l'aide aux aidants, les aider à tenir le coup. Ce que l'on peut proposer c'est du soutien dans les permanences, etc. les formations des aidants, et aussi leur créer des moments de répit pour eux, parce que l'on on sait que s'ils n'ont pas ces soupapes, la vie est assez triste. On tient assez au côté convivial.

BR : l'objectif de ces visites n'a jamais été thérapeutique.

BI : tout à fait, elle est thérapeutique en surcroît.

BR : elle est thérapeutique en surcroît, elle est thérapeutique en convivialité, de ce que le côté convivialité artistique, affectif tout ce que ça apporte. Mais dans le concept de départ qui s'est petit à petit tissé, c'est un surplus comme tout ce qui se passe dans la vie d'une personne qui a une maladie d'Alzheimer, tout ce qui se passe de positif est bon. Et là c'est ce qu'il se passe. Et à destination de l'aidant comme disait la bénévole initiatrice du projet.

MM : donc en fait vous, vous êtes plutôt centrés sur l'aidant que sur le malade, c'est ça ?

BI : euh.... c'est vrai qu'un des grands objectifs de l'association c'est l'aide aux aidants, on l'a beaucoup affirmé. Nous bénévoles, on participe à des actions pour les aidants. Je sais qu'il a quelques associations Alzheimer où les bénévoles vont au domicile des malades. Cette piste-là n'a pas été prise ici ; mais il y a beaucoup de conjoints, il nous arrive de recevoir une dame avec son mari malade. Moi j'aime bien cette histoire de soutien au soutien.

BR : et ces actions entre guillemets dites de convivialité car il y a certes le côté artistique, mais il y a aussi le pot qui a eu lieu dans un moment admirable.

BI : pour nous en tant qu'organisateurs c'est une simplification. En janvier on est allé dans un café de la place Esquirol mais il ne sont pas très conviviaux, mais en même temps on ne va pas crapahuter.

BR : ça casse le rythme.

BI : mais là, c'était sur-mesure. Le cloître à côté, on s'asseyait il y avait du soleil c'était vraiment très très bien.

BR : c'était idéal.

MM : et le livret qui est confectionné, en fait c'est à destination des personnes malades et des aidants, pour en reparler entre eux en fait ?

BR : alors on n'a pas eu de retours, parce que l'on ne s'est pas rencontré depuis. A moins que vous en ayez ?

BI : non. Mais je trouve ça formidable de donner quelque chose. En plus je l'ai gardé, il y a des reproductions, ça éveille. Je trouve que c'était très chouette qu'il puisse y avoir ce cadeau donné aux personnes malades, de quelque chose.

BR : peut-être, peut-être que ce que l'on aurait du faire, c'est davantage insister sur la dernière page et compléter les mots avec les lettres.

BI : ça clôturait bien d'avoir ça, c'est en couleur, même s'il n'en font pas grand chose, il y a eu ce geste, c'est un cadeau.

MM : et s'il y avait eu possibilité de faire des ateliers après la visite ?

BR : alors est-ce que nous ne sommes pas suffisamment structurés ou le groupe trop... il y a la psychologue qui les suit, qui les rencontre, au fond étant donné qu'elle n'a pas participé à la visite, c'est un peut difficile pour être dans cette dimension. Plus les personnes qu'elle reçoit chez elle, il y a des personnes différentes qui sont venues à la visite. Donc c'est un peu compliqué pour nous en tant qu'association de bénévoles à organiser peut-être. Mais sur le plan ponctuel, individuel, ça se fera sûrement.

MM : je pensais à la suite de la visite, dans les Augustins, dans le musée.

BI : moi j'ai une question c'est la durée de l'intervention. Parce que c'est une maladie fatigante, un musée on piétine quand même. Même si en atelier on serait assis. Ça pourrait se faire peut-être mais le problème c'est la durée, combien de temps est-ce que l'on peut garder les personnes.

BR : je ne sais plus qui disait « on s'en va, il y en a assez on s'en va ». Comment faire sans casser l'homogénéité du groupe qui est artificiel malgré tout, puisqu'il est recréé là alors qu'ils sont tous très différents du point de vue avancée dans la maladie, puisque manifestement il y en a qui seraient restés plus longtemps et d'autres qui étaient bien contents de partir. Donc comment faire une séance de debriefing chaleureuse. On peut y repenser.

BI : l'atelier ça serait travailler sur quelque chose ? Il faudrait pas que ça ait à voir avec l'école, avec des performances.

BR : par contre on aura peut-être cette expérience aux Abattoirs parce qu'après la visite si je me souviens bien, il y a cet atelier où les personnes peuvent toucher, manipuler.

BI : peut-être, je ne me rappelle plus très bien, je ne sais pas comment ça s'inscrit par rapport à la prochaine visite. La bénévole médiatrice a dit que cette visite serait accessible.

BR : on aura peut-être davantage d'expérience à la visite aux Augustins.

MM : en fait, c'est une de mes questions, est-ce que le fait de faire c'est nécessaire, différent par rapport à une visite. Parce que ce n'est pas la même intention de reproduire, on tombe un

peu sur le côté art-thérapie, un peu, on n'est plus juste face à l'œuvre d'art, on est dans une autre, une interprétation. Donc c'est juste pour savoir si vous aviez pensé à ça ou comment vous l'aviez envisagé.

BI : si c'est pour créer quelque chose, on ne va pas avoir le temps, entre l'heure et demi et le temps de pause de bien trois quart d'heures, on est déjà à 2 bonnes heures, ils se sont déplacés, il faut qu'ils rentrent, et remettre encore une heure... Mais le contenu de l'atelier peut se réfléchir quand même. Par rapport à une exposition...

BR : c'est une bonne idée, mais il faut que ça s'inscrive dans la journée de la personne qui revient à domicile, ce ne sont pas des personnes institutionnalisées, donc pour l'aidant, il y a peut-être le passage de l'infirmière, il y a tout ça qui se greffe autour.

BI : il faudrait y penser, réfléchir à un petit temps pour ceux qui sont disponibles. Il faut voir avec la bénévole médiatrice. En ayant conscience que la maladie fatigue, tout le monde. Donc prolonger ça peut créer des zones d'attente, la dame qui était pressée de rentrer...

BR : la disponibilité de l'aide, de l'auxiliaire de vie, tenue par certains horaires.

BI : on a peut-être des contraintes mais à réfléchir.

MM : mais vous avez un projet plus long pour l'année prochaine non ?

BR : on vous paraît peut-être peu professionnels mais on est des bénévoles, on n'a pas du tout d'états d'âmes à fonctionner au ralenti l'été, et à reprendre le projet qui sera certes structuré au mieux, selon les disponibilités de la bénévole médiatrice, et il y a tout un tas de paramètres. Donc au mois de septembre, on ne sait pas du tout ce qu'il y aura, mais il y aura des expositions aux Augustins.

MM : mais vous allez créer quelque chose qui va revenir, j'avais compris que c'était ça, une réflexion, que vous testiez un petit peu les choses qui fonctionnent ?

BI : tâcher de pérenniser.

BR : d'après la convention aussi. Pérenniser sûrement. Mais dans quelles... l'inconnue qui existe c'est que l'on ne sait pas, comme c'est une maladie qui progresse, qui seront les personnes au mois de novembre qui seront disponibles et est-ce que l'on aura dans les personnes qui fréquentent les permanences, des personnes à même de venir et de participer.

BI : à travers la formation aux aidants, 2 personnes ont témoigné que ça pourrait être intéressant pour leurs pères et mères. Quand on se retrouve en binôme bénévole et psy, il faudra garder en tête de proposer ça. La dame plus âgée de la visite, a pu se déplacer encore, elle pourra se déplacer en janvier prochain, est-ce que son mari aura l'énergie de l'amener, enfin il y a des fauteuils roulants, mais il y a des incertitudes.

BR : vous nous secouez un peu. (rires)

MM : (rires)

BR : il faut réfléchir à ceux que l'on préempte dès maintenant les personnes qui pourront participer à ces visites.

BI : avoir une espèce de liste. Parce que ce sont des personnes que l'on connaît, dont les aidants sont assidus à l'association ou que l'on a rencontrés. Il faudrait mettre une liste de personnes, parce que des mails ce n'est pas efficace, en parler aux réunions. L'idée c'est plutôt de choisir les personnes qui viennent, non pas pour éliminer les autres mais parce que ceux-là on pense qu'ils peuvent dire oui.

BR : et c'était la première fois il y a un mois que l'on recevait les Augustins à la réunion mensuelle. Donc on verra à la prochaine réunion s'il y a un retour, des questions. La chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques a bien présenté sa visite, les objectifs, le plaisir de travailler avec nous et la réciprocité. Maintenant il y avait forcément 9/10ème des personnes qui n'avaient pas participé. On ne l'a pas du tout fait pour avoir un retour immédiat, mais est-ce que ça va mobiliser les personnes. Est-ce qu'il faut en parler dans les réunions mensuelles... (échanges sur le contenu des réunions)

BI : c'est toujours la difficulté pour nous dans les activités, de constituer un groupe, parce que les personnes malades et les aidants surtout ont des besoins assez différents. Je m'aperçois qu'avec les beaux jours il y a quand même des familles qui s'en vont, dans leurs familles pour se reposer un peu... alors effectivement on paraît tâtonner un peu, mais on est motivé, les expériences sont très positives et l'appui du musée vraiment c'est agréable.

BR : nous sommes convaincues. Et puis il y a peut-être aussi parmi les participants à ces réunions mensuelles, il y a des personnes qui ne sont absolument pas sensibilisées à la visite d'un musée. Comment ont-elles reçu cela, ce ne sera pas forcément les mêmes mais peut-être en reparler la semaine prochaine, et de voir comment elles ont perçu. Mais il y a quand même un test : il y a, avait un livret pour la présidente, je l'ai fait tourner en précisant qu'il devait revenir, il n'est jamais revenu ! Donc parmi les personnes qui étaient là, il y avait des personnes intéressées. La maladie d'Alzheimer est vraiment très démocratique et nous on accueille tout le monde, donc on a des personnes qui ont des appétences pour certaines distractions pas pour d'autres, qui ont des besoins, pas d'autres, qui sont à tel stade. C'est ce qui fait ce côté imprécision dans l'avenir pour mettre en place.

MM : parce qu'en fait leur seul point commun c'est la maladie.

BR : oui ensuite c'est à nous à créer. Ces visites je suis sûre qu'il y a quelques personnes qui ont créé des liens à l'extérieur de la visite, mais lesquels ?

BI : oui entre elles, comme les 2 dames qui ont échangé ensemble M. et la dame portugaise, car ce sont 2 personnes qui parlent beaucoup. La dame portugaise vient toute seule, son mari la dépose devant les Augustins et elle reprend le bus toute seule pour rentrer chez elle. Elle a passé un bon moment, elle est quand même en capacité de faire ça.

MM : oui parce qu'il y a aussi des personnes qui ont beaucoup parlé avec des gardiens, ils se sont liés avec des gens dans l'exposition.

BI : oui ! Avec les personnes Alzheimer il faut s'attendre à ça. Ils vont avoir une expérience que l'on aura pas. Et comme les gardiens sont très gentils...

BR : très attentionnés.

BI : donc ils répondent à ceux qui passent. Ils en entendent de toutes les couleurs toute la journée.

MM : (rires)

BI : et moi je pense que ça fait partie de se retrouver dans le circuit normal, pour moi c'est tellement important.

MM : je crois que c'était M., qui essayait de se souvenir de choses, et qui disait « je ne me souviens pas, je ne me souviens pas », elle le disait...

BR : oui oui.

BI : ça M. c'est terrible parce que c'était quelqu'un qui avait une grande facilité de parole, et qui maintenant perd les mots et c'est terrible parce qu'elle se rend compte qu'elle perd les mots et ne sait plus ce qu'elle veut dire.

BR : et le livre qu'elle écrit c'est sur les mots.

MM : c'est quelqu'un d'ici le biographe ?

BR : elle est juste derrière (nous sommes dans les locaux de l'association).

MM : c'est quelqu'un de l'association qui aide à écrire ?

BR : elle n'est pas dans l'association. Au fond il y avait parmi les personnes qui sont venues, ce n'est quand même pas inintéressant, depuis le début des visites de musée, il y en a 3 qui ont écrit leurs biographies avec notre biographe. Ce n'est quand même pas une coïncidence ce n'est pas fortuit.

BI : 3 biographies complètement différentes, ça n'a rien à voir.

MM : c'est super ça.

BI : c'est extraordinaire. (prend l'exemple d'une personne) Ça a été douloureux d'un bout à l'autre. Chaque fois qu'elle parlait d'un thème elle se replongeait dans ses manques, sa perte. Et la psychologue, la biographe la soutenait, mais ça a vraiment été écrit avec du sang et des larmes ce livre. Et elle le sait d'ailleurs.

MM : mais au final elle était contente ?

BI : ah oui !

BR : ah oui ! Très très contente. Tout de suite, je ne sais pas si vous vous souvenez quand elle est allé l'offrir au professeur qui la suivait, lui a été surpris car ne s'y attendait pas : « voyez ce que je suis capable de faire toute malade que je suis »

BI : elle était très heureuse, et surtout elle l'a fait pour les autres.

MM : et ça me fait penser aussi, est-ce que vous pensez que la personne du musée qui suit votre groupe elle devrait avoir une sensibilisation à la maladie. Là ça s'est fait naturellement par exemple.

BI : j'ai trouvé que la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques elle n'a pas particulièrement... à part qu'elle ait eu un grand père... et je trouve qu'elle a été tellement...

BR : très ouverte, naturelle.

BI : elle a fait exactement ce qu'il fallait, d'être avec cette dame, une présence rassurante. Elle ne la saoulait pas avec un tas de paroles, etc. elle était simplement présente. Alors évidemment si on tombe sur une conservatrice qui veut absolument qu'elle s'intéresse à ce tableau-là ça va tout casser, mais je crois que ce n'est pas la démarche.

BR : non, je ne crois pas. Et quand je suis allée à une autre reprise rencontrer le conservateur, il n'avait pas du tout été dans cette demande. Par contre je crois que l'on l'a fait mais peut-être y réfléchir, apporter de la documentation.

BI : ou avoir un échange, qui explique un peu ce que l'on vous dit aujourd'hui : les personnes elles sont fragiles, voilà.

BR : mais ! La bénévole médiatrice a servi d'intermédiaire et a fait le lien-là.

BI : et l'une comme l'autre, la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques et vous, avez été avec le groupe tout à fait naturelles. Parce que l'on n'a pas une visée non plus pédagogique. Il ne faut pas qu'ils sortent de là comme l'instit amène les gamins. Il faut faire passer des choses. On affinera.

BR : convivialité artistique, il faudrait trouver un meilleur terme, mais convivialité artistique comme première avance.

MM : c'est pas mal ! La bénévole médiatrice me disait que la fois d'avant, il y avait beaucoup plus de contenu et là « je me suis adaptée, mais ce n'est pas plus mal » et qu'elle disait qu'elle voulait que les gens se sentent bien et que comme ils se sentaient bien elle était contente. Elle me disait qu'elle n'avait pas du tout utilisé tout ce qu'elle avait préparé sur plusieurs tableaux, et qu'en plus le groupe s'était séparé alors que la fois d'avant apparemment ils étaient plutôt restés groupés.

BI : ils étaient un peu moins nombreux.

BR : chaque visite sera différente. C'était très différent les 2 visites sur les mêmes tableaux, même exposition, les 2 très enrichissantes par ce qu'elles ont amené aux personnes : davantage de spontanéité dans les réactions devant les tableaux dans la dernière visite, parce qu'il n'y avait pas d'écoute de ce qu'allait dire la bénévole médiatrice, et puis ce que dit la bénévole médiatrice est tellement intéressant aussi, elle était très suivie je trouve au mois de janvier.

BI : elle vous en a parlé, elle a regretté ?

MM : j'ai dû lui poser la question.

BI : puisqu'elle nous dit dès le départ que l'on peut faire ce que l'on veut !

MM : oui oui (rires). J'ai dû lui poser la question par rapport à ce que l'on avait dit en réunion, elle avait réfléchi à ce qu'elle allait préparer, elle avait choisi les tableaux, elle avait

quand même fait une présélection.

BI : alors moi je m'en suis servie comme j'ai participé aux 2 visites *Fenêtres sur cours*. Si j'étais avec quelqu'un je me souvenais de ce qu'avait dit la bénévole médiatrice par exemple sur le fameux tableau tellement rigolo de la jeune fille qui porte son amant, que je n'aurais pas du tout vu, si elle ne m'avait pas dit je n'aurai rien vu, donc j'ai pu m'appuyer sur ce qu'elle a dit pour attirer l'attention, plus les tableaux qui m'ont frappé, que la bénévole médiatrice n'avait pas forcément commenté, ces cours dans le midi frappées par la lumière. Mais le fait que la bénévole médiatrice prépare, aille avant, repère des tableaux, etc. c'est utile pour nous, on est moins noyé.

MM : moins chercher l'information que l'on n'a pas, c'est plus naturel.

BI : il faut simplifier les choses pour les personnes qui visitent, c'est grand une exposition il y a quand même 80 tableaux, c'est bien qu'il y ait quelqu'un qui ait un peu sélectionné. Parce que si on y allait nous pour la première fois toutes seules ça serait peut-être plus chaotique, enfin on aurait plus de mal je pense.

BR : le travail préalable de la bénévole médiatrice est essentiel.

MM : je ne sais pas si ça ferait une différence si c'était la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques qui avait présélectionné ou la bénévole médiatrice, sachant que l'une ne connaissait pas le public.

BI : oui quand même la bénévole médiatrice fait des permanences ici puis elle connaît et elle est en formation de psychologie clinique.

MM : oui même si elle n'a pas le rôle de psychologue elle est quand même dans une réflexion.

BI : puis on la connaît bien.

BR : on la connaît bien mais il faudra lui poser la question parce que je ne suis pas sûre qu'elle ait choisi en fonction de critères psychopathologiques particuliers.

MM : mais peut-être que c'est inconscient. (rires)

BR : alors le tableau de la Pitié Salpêtrière, on ne pouvait pas passer à côté sans le voir, donc il fallait dire quelque chose. Les autres qui manifestement faisaient appel à la mémoire des personnes, je vois le Matelassier, les nuages, là par exemple c'était un tableau rêvé pour une interprétation psychologique, psychanalytique, psy tout ce que l'on veut, et souvenirs. Là je trouve que les personnes se sont arrêtées librement devant ce tableau, il était présélectionné bien sûr et à la première visite on s'était arrêté devant, mais là c'était tout à fait naturel. Qu'est-ce qui est le mieux je ne sais pas.

BI : mais il faudra lui demander comment elle procède à son choix, c'est vrai que je ne lui ai pas demandé.

BR : j'espère qu'elle a procédé aussi avec son cœur.

MM : oui je pense, de ce que j'avais vu en réunion, c'était ses coups de cœur à elle et une cohérence artistique. Mais bon comme quand même on ne peut pas non plus nier son savoir,

parce qu'elle a quand même la connaissance, donc je me demandais si quand même il y avait... mais je lui demanderai. (aparté)
Vous c'est quand même individuellement les gens qui viennent vers vous, après les médecins aussi, les hôpitaux ?

BR : très peu, c'est censé être les médecins et les hôpitaux qui en parlent et puis les personnes viennent nous voir quand elles ont pris la décision, quand elles ont besoin de nous, quand elles ont pris la décision de faire cette démarche qui n'est pas facile. Parce que c'est une autre manière d'accepter le diagnostic, d'aller vers une association.

BI : ça marque.

MM : et il y en a plusieurs qui sont sur la problématique Alzheimer ?

BR : ici sur Toulouse ?

BI : non non il y a ça et une antenne à Saint-Gaudens.

BR : mais c'est une antenne de France Alzheimer aussi.

BI : dans tout le département vous avez des antennes France Alzheimer qui fonctionnent très différemment, il y en a qui marchent bien, on a une complète autonomie de ce que l'on fait, de décider.

BR : à Montauban ils font des visites de musées, donc ils connaissent Ingres par cœur sans doute. Ils ont de la chance. Ça marche bien j'ai l'impression. Mais c'est toujours comme ça, ce que l'on appelle les bénévoles actifs qui sont intéressés par mettre en place cette activité, qui les suivent etc.

MM : et vous par exemple après, quand vous aurez un peu formalisé votre expérience avec les Augustins, vous allez en parler nationalement ?

BR : oh ben oui ils sont tenus au courant.

MM : il y a un relais d'information ?

BR : un relais, de toute façon chaque fois, toutes nos activités remontent au siège et sont différenciées sur un journal de l'association ou pas, mais sont comptabilisées. En fin d'année dans le rapport d'activité on saura qu'il y a tant d'associations qui ont fait tant de visites au musée, etc. Donc il y a un compte-rendu qui est fait. Je crois que c'est dans le journal des donateurs où il y a eu un compte-rendu d'une visite de musée.

BI : quand on sera un peu plus formalisé on pourra faire un article oui, au niveau de la prochaine exposition temporaire.

MM : et sinon je voulais vous demander parce que j'ai lu dans le rapport d'activité que vous étiez cofondatrice de l'association nationale ?

BR : oui mais ça ça marque, parce qu'au début il n'y avait rien. Et c'est venu des États-Unis, d'abord il y a eu Rita Hayworth qui était atteinte de la maladie, et sa fille qui a décidé de fonder une association, qui est au fond la mère de toutes les associations dans le monde, ça s'est passé en 1983-

84. Et puis sur Toulouse, personne ne s'occupait d'Alzheimer, à l'époque personne. Et on s'était rendu compte avec le chef de service où je travaillais, que la salle d'attente bruissait de personnes qui étaient en souffrance et de personnes qui échangeaient. Et là à partir d'un petit groupe on a commencé à réfléchir ensemble, on a commencé à dire « on pourrait faire, on pourrait faire » et on a fait. Et puis comme Toulouse ne peut pas être le siège d'une association nationale on a été transporter notre expérience et donc depuis ce moment-là ça existe au niveau national et au niveau local dans différentes formules. Avec des familles qui étaient là presque au tout début.

BI : et alors les familles témoignent beaucoup « c'était vraiment là où on défrichait ». Justement le fait que vous soyez là, médecin géronto-psychiatre, etc. les familles apprenaient sur la maladie, témoignaient, cherchaient à comprendre. En 1985-86 ce n'était pas comme aujourd'hui.

BR : et les médecins apprenaient des familles, et on apprend toujours des familles d'ailleurs, des familles et des malades. Mais les familles nous disaient leur quotidien, personne n'envisageait ce quotidien si terrible si dur. Mais comme il y avait l'avantage que c'était très petit, 30 adhérents peut-être sur Toulouse, tout le monde se connaissait, on ne décidait même pas de faire une sorite ensemble, on le faisait c'est tout. Et ça se passait et on ne faisait même pas de compte-rendu on ne faisait rien.

BI : on ne faisait pas d'ordre du jour ! (rires)

MM : (rires)

BR : et puis ça fonctionnait petit à petit.

BI : mais on est devenu plus nombreux maintenant, même au niveau de l'équipe bénévole premier cercle.

BR : oui c'est devenu très important. À la fois tant mieux et c'est très dommage parce que ça veut dire que l'on n'a pas progressé dans les thérapeutiques. Et donc les familles sont toujours dans le désarroi.

MM : et vous vous étiez spécialisée sur Alzheimer en tant que médecin ?

BR : en tant que médecin à partir de 1986 j'ai commencé à faire 80% pour terminer à 100%. Et je me souviens de ma première visite aux États-Unis. Mais je faisais autre chose à côté, je ne sais pas quand il y avait des tentatives de suicides, je faisais des tas d'autres choses. Et aux États-Unis, quand j'ai été les rencontrer, ils ont été sidérés, pas méprisants du tout du tout, très accueillants, mais ils m'ont dit très vite « si vous ne faites pas que ça, vous n'allez rien comprendre ». Et très tôt ils m'ont dit qu'il fallait accepter de se spécialiser dans la maladie d'Alzheimer et non pas vouloir se spécialiser en tout. Pourquoi je m'en suis occupée ? Je vais vous le dire, la bénévole initiatrice du projet, le sait sans doute. On trouvait qu'il fallait faire quelque chose, et un jour le chef de service me dit « oh vous n'allez pas vous occuper de ça, ce n'est pas intéressant, trouvez-moi quelqu'un qui veut s'occuper de ça. Comme ce n'est pas intéressant, pour l'appâter, je lui offre un séjour aux États-Unis, d'un mois » je crois que c'était un mois. Je lui dis « oui oui ». Je ne suis même pas retournée jusqu'à mon bureau, j'ai fait demi-tour !

MM : (rires)

BR : c'était l'appât des États-Unis, il faut bien dire les choses ! (rires) Et après c'est vrai que c'était

une maladie tellement passionnante, quand même, tellement terrible et enrichissante par ceux que l'on rencontre, par les expériences, par la structure associative qui est restée pendant très très longtemps, la seule force de la prise en charge de l'Alzheimer en France. Alors maintenant depuis le plan Alzheimer en 2008 c'est bien structuré, mais pas depuis si longtemps que ça.

BI : moi je suis particulièrement touchée, c'est pour ça que j'aime bien faire la permanence et les formations aux aidants, parce que je trouve que l'on apprend beaucoup, même à titre personnel, sur le témoignage des familles. Vraiment on parlait avant avec une jeune femme psychologue sur un groupe que l'on a animé, les familles qui ont des attitudes vis-à-vis de la personne malade, et qui vous transmettent je ne sais pas une humanité, une générosité, ce sont des choses formidables. Ou même on comprend, la fatigue, l'exaspération, la colère tout ça. Et je trouve que ça des personnes qui témoignent de leur expérience de vie, quand ils disent « ben moi j'ai accepté, ce sera ma vie maintenant avec lui, parce que c'est mon conjoint ». C'est impressionnant le nombre de choses que j'ai pu découvrir. Après ça vous relance. Ça étonne certaines de mes amies que je sois à l'association « ah bon tu y es encore ? », mais c'est parce que les familles témoignent et vraiment à titre personnel, ça fait cheminer aussi. Sur des réactions qu'ils ont. Je trouve que c'est toute la problématique du handicap, du vieillissement, de l'incapacité, ce sont des choses fondamentales, vivre avec, on est forcé de se confronter à ça, à la perte, et comment on chemine avec ça ?

MM : en tous cas, c'est très intéressant et je vous remercie beaucoup de m'avoir parlé.

BI : vous savez c'est toujours intéressant de faire une sorte de bilan. De réfléchir avec quelqu'un d'extérieur, je trouve que c'est toujours intéressant, parce que l'on formule les choses. C'est toujours intéressant de se poser, « ça on l'a fait ».

MM : ben écoutez, si en plus ça vous aide (rires)

BI : Voici le marque-page, vous verrez il y a la psychologue qui a abouti à ça avec un groupe de malades jeunes, donc « quelque chose à dire aux personnes aidantes » et « quelque chose à dire aux personnes malades ». Et c'est vraiment eux qui l'ont élaboré, la psychologue a mis en forme.

BR : oui c'est vraiment leurs productions.

BI : donc ce sont les malades jeunes en capacité de parler de leur maladie qui ont envie de communiquer. Parce que c'est une préoccupation des malades « de dire ce que je sais ». On est content de l'avoir ce petit marque-page parce que ça dit des vérités !

BR : et justement ça permet à quelqu'un qui est étranger à ce monde-là, de comprendre ce que vit la personne. Par exemple pour les visites de musées, de ne pas faire de fausses routes, on aurait tendance, pas avec les malades jeunes mais avec les malades âgés, à les infantiliser, tout de suite. De ne pas leur laisser la parole.

BI : ils le disent d'ailleurs « ne nous coupez pas la parole » parce que l'idéation est là, l'élocution est là. Et donc par rapport à une visite, la bénévole médiatrice a un bon rythme, il ne faut pas submerger les gens, on n'est pas dans une conférence avec des gens qui ont des écouteurs et voilà. On ne peut pas placer pleins d'idées à la fois. Intégrer une idée nouvelle, pour certaines personnes Alzheimer, c'est long, c'est compliqué s'ils oublient le début de la phrase.

MM : c'est pour ça que de l'extérieur, on ne se rend pas compte de cette maladie, quand on ne connaît pas, comme vous dites, que l'on peut oublier le début d'une phrase !

BI : donc il faut que les phrases soient simples.

BR : peut-être on va reprendre un mot, en quoi ça peut être thérapeutique une visite de musée, c'est parce que là il y a ce moment de convivialité mais il y a aussi, 2, 3 ou 4 sens qui sont éveillés simultanément. Et on sait que l'information rentre mieux s'il y a un visuel. Alors là devant un tableau, il y a le visuel, et ça a permis à ces personnes-là de se raccorder à leurs propres souvenirs et là peut-être on est sûrement thérapeutique, mais on ne va pas l'évaluer parce que l'on n'en a pas la possibilité, mais ce côté de stimuler tous les sens est très important. Donc par ces visites de musées il y a peut-être, il y a sûrement la parole de la bénévole médiatrice, la parole des personnes qui visitent, la parole des guides, et puis la vue des tableaux, ce que la personne en voit ou pas.

MM : et ça me fait penser, est-ce que vous connaissez Hervé Platel ?

BR : oui

MM : parce que lui, neuro-psychologue, a essayé de formaliser justement une visite avec les musées des beaux-arts avec des personnes Alzheimer, dans la répétition pour essayer de créer des nouveaux souvenirs.

BR : Platel il fait beaucoup de recherches donc il a beaucoup de moyens pour faire ses recherches. Donc il a beaucoup d'étudiants qui travaillent avec lui et donc il peut faire des travaux de recherche. Hervé Platel il travaille dans la musique, dans les arts et la maladie d'Alzheimer. Effectivement il trouve des évidences mais il les explique. Il dit « ben voilà la musique ça permet ça, les arts ça permet ça ». Hervé Platel c'est un des grands chercheurs actuellement dans tout ce qui concerne l'art et les personnes âgées et surtout Alzheimer.

MM : il m'avait envoyé un mémoire d'un étudiant, qui justement pendant 3 ans avec le musée des beaux-arts de Caen, ils avaient fait un partenariat pour essayer de formaliser. C'est aussi une visite, encore d'une façon différente, pensée différemment, avec des objectifs encore différents.
BI : oui, nous pour le moment on fait ça mais si on a une expérience... de là on pourrait essayer de recueillir en fin de visite une réaction de la part d'une personne malade, essayer de recueillir une de leur parole. Puis de même pour les aidants, faire un petit florilège de mots.

BR : pour être très claire, on n'a pas les moyens d'Hervé Platel

MM : (rires)

BR : il a une équipe de peut-être 30 étudiants qui travaillent avec lui. Et c'est le chercheur de Caen.

BI : nous on est que bénévoles.

MM : oui mais on peut s'appuyer sur ce qu'ils font (rires)

BR : au niveau national, ils s'appuient sur ses travaux, pour les visites de musée.

MM : A France Alzheimer ?

BR : oui oui.

I.IV.III. Entretien avec la bénévole chargée de la visite

Entretien du 9 mai 2017 (enregistrement retranscrit) avec la bénévole médiatrice (BM), bénévole à France Alzheimer 31, chargée des visites au musée, formation en Histoire de l'art et étudiante en master 2 de psychologie-gérontologie.

Muriel Molinier : Ce matin, j'ai rencontré la bénévole médecin référent et la bénévole initiatrice du projet pour avoir leurs retours c'est la journée ! Si tu veux que je te resitue un peu tout ?

Bénévole médiatrice : Oui

MM : Je suis donc en doctorat en thèse en Sciences de l'Information et de la Communication, en muséologie, donc je débute depuis décembre, avant j'étais éducatrice spécialisée de formation, et donc ça explique un peu pourquoi mon sujet et je m'intéresse aux publics qui sont en difficulté sociale, psychologique ou physique, et à ce qui va être mis en place pour eux dans les musées, et si ce qui est mis en place va participer à améliorer leurs problématiques, et dans quelles mesures. Et j'ai ciblé pour terrains de recherche, les musées des beaux-arts et notamment le musée des Augustins. Donc j'ai suivi avec toi la réunion, la deuxième, vous vous étiez déjà vus, vous aviez fait une visite. Donc j'ai suivi la réunion entre la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques et toi, et l'objectif de notre rencontre c'est de comprendre du côté des personnes hors musées, de la structure qui vient avec des personnes, les objectifs par rapport à ce projet : l'idée de ce projet, la réalisation, s'il y a eu des retombées, évaluer les bénéfices ou pas que tu as pu constater par rapport aux personnes. Donc c'est vraiment la globalité de ce projet, comment il s'inscrit.

BM : Ok

MM : Donc peut-être si tu peux commencer par te présenter, ta fonction dans la structure ?

BM : Moi, je suis arrivée à France Alzheimer, en fait c'est quand je suis arrivée à Toulouse, je suis venue ici j'avais fait ma licence de psychologie à distance et je suis venue pour le M1 en présentiel en master 1 gérontologie, spécialisé donc toutes les matières orientées vers la personne âgée. J'ai eu envie, j'aime bien m'impliquer dans les associations, je me suis dit que j'allais aller chez France Alzheimer voir ce qu'il s'y passe. Je suis allée les voir à mon arrivée et très vite je leur ai parlé de ça, ils parlaient des sorties et je leur ai dit : « moi j'ai fait de l'Histoire de l'art, j'ai déjà fait guide pendant des étés, donc pourquoi pas, on peut essayer ». Ça s'est passé comme ça, j'ai fait quelques permanences, pas beaucoup parce que j'avais beaucoup de travail, donc moins que ce que j'aurais voulu, mais j'ai préparé les visites. Donc en fait j'ai fait des visites aux Augustins, même avant qu'il y ait une collaboration. J'en ai fait 2 en fait, 1 par an. Donc avec *Ceci n'est pas un portrait* l'année dernière, et l'année d'avant *Benjamin Constant*[20]. Donc c'était plutôt chouette, les gens étaient plutôt contents donc on a continué. Et il y a eu un article dans Télérama il me semble, je suis abonnée, où

20 Expositions temporaires précédentes du musée des Augustins : *Ceci n'est pas un portrait* du 21 novembre 2015 au 6 mars 2016 et *Benjamin Constant* du 4 octobre 2014 au 4 janvier 2015.

justement ils parlaient de ces démarches-là, en parlant de toutes les démarches qu'il y avait dans le monde. Et c'est la présidente de France Alzheimer 31, il me semble, qui a contacté le service de la culture de la mairie pour leur parler de ça et pour rencontrer l'adjoint à la culture et pour qu'en fait ils nous mettent en contact, pour voir s'il était possible de mettre en place un partenariat justement avec les musées de la ville par rapport à ça. Et donc de cette rencontre est née une mise en relation avec les Augustins et avec les Abattoirs, ça s'est fait comme ça. Puisque moi à la base je faisais ma sauce dans mon coin, et là ça a été plus institutionnalisé. Ce qui a fait que comme tu l'as vu il y a eu des couacs, parce que, comment dire, je ne savais pas ce que chacun faisait ou ne faisait pas. Mais enfin c'était plutôt chouette qu'il y ait ce livret qui soit fait, toute la démarche, je trouve que la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques est vachement dans la relation, je ne sais pas comment dire, il y a un truc en plus. Et là on a fait 2 visites aux Augustins, on va essayer d'en faire une autre si possible avant que la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques ne parte parce qu'après je ne sais pas si la personne après sera aussi investie, on ne sait jamais trop suivant la personnalité. Et je vais en faire une aux Abattoirs, je ne sais pas si tu pourras être là.

MM : Oui si si, je pense que je vais venir. Toi tu dis que c'est plus institutionnalisé mais c'est toujours toi qui...

BM : Enfin institutionnalisé dans le sens où c'est plus encadré, j'avais des trucs à rendre avant.

MM : Ah d'accord.

BM : Enfin à la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques, je devais rendre des comptes à quelqu'un avant.

MM : Le fait qu'il y ait quelqu'un du musée qui soit dans la boucle.

BM : Oui voilà.

MM : Dans la réflexion.

BM : Enfin moi je n'ai pas compris toutes les implications dans un premier temps. Et en fait au final ce n'est pas plus mal, ça permet de s'y prendre un peu plus à l'avance. Parce que j'ai tendance à faire les choses au dernier moment.

MM : Oui oui oui.

BM : Mais j'ai trouvé ça plutôt chouette. Parce que justement cette idée de livret, moi je ne l'avais pas eu, et je trouve que c'est vraiment génial. Je vais essayer d'en préparer un pour les Abattoirs. Après aux Abattoirs, ce n'est pas le même contexte, c'est-à-dire que la personne du Service des publics va venir nous accueillir, elle ne sera pas là pendant la visite, et ce n'est pas une collaboration. Ce n'est pas dans la même dynamique. Je peux aller au musée autant de fois que je veux avant pour faire des visites, je peux aller à la médiathèque. C'est plus le côté « entrée gratuite ».

MM : Oui d'accord. Et ils l'ont proposé quand même l'accompagnement ?

BM : Non.

MM : Toi t'as demandé, et il n'y a pas eu de...

BM : Je n'ai pas demandé parce qu'à ce moment-là, je n'étais pas dans cette perspective-là. Comme la dernière fois, je n'avais pas compris que la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques nous accompagnait. Donc à ce moment-là, quand on l'a rencontrée, c'était plus, elle elle me disait « ok, super on vous fera les entrées gratuites », et elle disait « par contre, je ne sais pas si on a quelqu'un de formé... »

MM : Là c'était aux Abattoirs ?

BM : Oui. Et justement il y avait la bénévole médecin référent et la bénévole initiatrice du projet qui font « oh bon la bénévole médiatrice elle a déjà fait des visites aux Augustins, ça devrait aller », elle dit « ah ok on n'a pas besoin de quelqu'un alors ».

MM : D'accord. (aparté)

BM : Ce qui m'a gênée, c'est de devoir rendre des comptes à des structures. Après je sais que par exemple la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques voulait donner des retours sous forme d'échelle. Je sais que j'ai essayé d'en parler avec les personnes de France Alzheimer, j'avais envoyé des mails avant la visite, je n'ai jamais eu de retour. A voir, je vais essayer d'en reparler avec eux mais je ne sais pas. C'est assez difficile parce que c'est un contexte de loisir. A part voir justement comment les gens se sentaient à la fin de la visite. C'est difficile. Je trouve que c'est assez délicat, c'est un contexte où justement les personnes se retrouvent dans un autre contexte, pour passer un bon moment. Et de leur dire « bon alors, est-ce que la durée ça vous allait... ». Après c'est peut-être moi qui ait un problème avec ça.

MM : Oui mais c'est vrai que c'est délicat parce que ça casse un peu le moment, puis si on le fait après, on n'est plus dans le moment.

BM : Oui ben après pendant que l'on boive un coup, ce n'est même pas possible.

MM : Ben oui ça casse tout.

BM : Tu peux juste recueillir les réactions à chaud, voir les gens qui sont contents. Tu vois même la dernière fois, la visite c'était assez dispatché, bon au final ils étaient contents.

MM : Oui oui.

BM : C'était chouette. Oui, je ne vois pas à quel moment il aurait été pertinent et juste de leur demander. En leur donnant un papier, je trouve ça un peu genre « dites-moi à quel point c'était bien », je ne sais pas comment dire. Mais après c'est peut-être moi qui doit travailler là-dessus aussi. Parce que peut-être que nous c'est normal aussi d'essayer de savoir où sont les points forts et les points d'efforts, comme on m'avait dit (rires).

MM : Ben oui (rires). Oui, mais si en plus c'est pour améliorer pour eux pour leur futur. Puis ça peut être aussi, là je réfléchis en te parlant, ça peut être aussi chouette de les intégrer dans un processus de réflexion qu'ils deviennent commentateurs de leurs expériences.

BM : C'est ça. Oui je n'y ai pas repensé depuis que l'on se voit maintenant (rires). Je vais y penser, comment on pourrait présenter ça comme ça.

MM : Et alors après sur la visite, les critères de sélection, comment tu as choisi les œuvres, par rapport à ton goût personnel, ou tu as fait par rapport aux gens que tu connais, à leur maladie que tu as prise en compte ?

BM : En fait j'essaye de... c'est une bonne question.

MM : (rires) je l'ai posée ce matin à la bénévole médecin référent et la bénévole initiatrice du projet, elles m'ont dit « posez-la à la bénévole médiatrice », elles m'ont dit pareil « c'est une bonne question ».

BM : C'est une bonne question. En fait, par exemple pour l'exposition, je sais qu'il y avait 4 tableaux de Rusiñol et je sais que j'aimais bien qu'il y ait un fil rouge par rapport aux tableaux, parce que j'aime bien. Certes ce sont des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, mais justement c'est intéressant de parler de quelque chose, de faire une sorte de rappel, de jouer entre les œuvres, de ne pas faire des choses trop dispatchées non plus. J'aime bien quand il y a une histoire autour d'un tableau, j'aime bien aussi, par exemple j'avais choisi l'Annonciation, parce que c'est l'Annonciation un peu revisitée, tu as ce modèle de l'Annonciation qu'ils connaissent en général, enfin à cause d'une culture chrétienne quand même assez prégnante. Et voilà de leur dire « voilà vous voyez là en même temps c'est la Bretagne », ça peut évoquer des choses. Enfin essayer de trouver des tableaux, par exemple le tableau d'Usellini avec le matelassier, je sais que la première fois que l'on y avait été, il y avait des personnes justement qui en parlaient, du métier de matelassier, enfin moi j'avais aucune idée de ce métier.

MM : Oui (rires)

BM : En fait, à chaque fois que je suis devant un tableau, oui en général il me plaît, clairement (rires). Enfin il me plaît c'est difficile, quand tu as fait Histoire de l'art pour dire il me plaît, je le trouve intéressant pour quelque chose en tout cas. Je trouve qu'il peut être le support d'histoires, de questions à chaque fois que je prépare. Sur le coup ça m'a embêté parce qu'à chaque fois je prépare des petites questions, justement pour relier à leur vie, à leur dire « est-ce que vous êtes déjà allés en Italie ? A Barcelone ? » des choses comme ça. Mais l'idée c'est qu'à chaque fois je parle un peu du peintre ok, mais l'idée c'est surtout qu'eux ils parlent d'eux et de ce qu'ils ressentent, qu'est-ce que ça leur fait ressentir. Surtout « qu'est-ce que vous ressentez en regardant » par exemple la peinture de Rusiñol avec la femme, « qu'est-ce que vous ressentez en voyant cette femme ? », « qu'est-ce que ça vous évoque ? », il y a des choses qui émergent, toi t'es à 10 000 lieues de ça, et tu fais « ah oui pourquoi ? », et ils parlent d'eux en fait.

MM : Et tu penses à ce que tu as appris à ta formation de psychologie aussi ?

BM : Oui

MM : C'est conscient ? Tu le réfléchis par rapport à ça ou c'est instinctif et au final tu le retrouves ?

BM : Il y a des choses qui ont été instinctives dans les premières visites, parce qu'à ce moment-là comme je te le disais je commençais juste ma spécialisation dans le vieillissement. Après tu as des choses, là en plus je suis en train de me spécialiser en neuro, donc tu as aussi des choses qui se mettent par dessus encore. Et oui bien sûr il y a des choses auxquelles tu fais attention. Essayer de se mettre dans leur temporalité, de se dire justement « bon ben si on prend tout notre temps et bien ce n'est pas grave » (rires). Ce qui compte c'est que tu sois avec eux à ce moment-là et c'est l'instant

t qui compte. C'est le moment où tu les retrouves devant le musée. C'est les revaloriser, l'idée c'est de les mettre un minimum en échec, de justement valoriser ce qui est préservé, c'est-à-dire justement voir ce qu'ils peuvent ressentir devant les œuvres et ne pas les mettre genre « c'est quel peintre, c'est quoi sa vie, c'est quel mouvement ? ». Et c'est vrai que la dernière fois encore je me suis rendue compte que j'allais encore trop loin, que par rapport à ma formation en Histoire de l'art, il y a un moment où tu as envie de dire trop de choses, alors que même encore il y a des choses qui peuvent être intéressantes mais plus pour les personnes qui les accompagnent. Je trouve qu'il faut un bon dosage. La dernière fois, même la fois d'avant, le dosage n'est pas encore parfait.

MM : Tu dirais qu'il y a 2 discours en fonction, pour la personne malade et pour l'aidant ?

BM : Eh bien il ne devrait pas. Enfin, c'est assez difficile pour ça par moments. Par exemple il y avait le conjoint d'une personne malade, celui de la petite dame qui rigolait tout le temps qui était toute le temps avec la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques.

MM : Oui oui

BM : Ben lui il avait fait des études d'Histoire de l'art, il était prof même. Donc en fait à un moment, déjà tu ne lui apprends pas grand chose.

MM : (rires)

BM : Quoique, tu apprends toujours des choses, mais voilà. En fait à un moment tu te dis « bon est-ce que je vais essayer de dire 1 ou 2 trucs qui pourraient lui l'intéresser ? ». Le côté qu'il y ait des publics différents, c'est un truc à prendre en compte oui. Et la dernière fois je trouve que c'était assez difficile parce que justement il y avait vraiment 2 personnes qui demandaient beaucoup d'attention et qui avaient très peu d'attention. Enfin pas de problème mais du coup ce n'était pas contenant comme les autres fois où l'on était tous ensemble.Après chacun avance à son rythme, on traîne dans des salles mais il y avait quand même un moment dans chaque salle, un moment où l'on était tous ensemble. Et là, il y avait beaucoup de monde quand même, mais petite frustration.

MM : Et tu aimerais essayer de créer quelque chose, une sorte de format de visite où tu pourrais un peu mettre toutes ces idées, c'est ton objectif ?

BM : C'est-à-dire quelque chose de plus formel ?

MM : Je ne sais pas, sur ce que tu viens de dire, le côté contenant d'un groupe, de mettre des critères de choses à reproduire ?

BM : Oui c'est un truc qui m'intéresse de faire ça, après je n'ai clairement pas eu le temps, je t'avoue ces dernières années de prendre le recul là-dessus, parce que j'ai eu le master 1, le master 2. Je ne sais pas si tu sais mais c'est vachement dur à avoir les master 2.

MM : En psycho ? Oui oui, j'ai fait psycho aussi, j'ai arrêté il y a très longtemps en maîtrise, ça n'existait même pas le master 1.

BM : Ah oui ? Oui c'est galère. Bref, je n'ai pas approfondi comme je voudrais C'est le côté aussi c'est du bénévolat. C'est ça qui est un peu difficile par moment, c'est que je suis investie mais en même temps, mais même cette année j'ai essayé de faire de mon mieux avec toutes les contraintes que j'avais. Mais c'est vrai qu'il y a des moments où j'aimerais avoir plus de temps pour me mettre

là-dedans. Oui j'aimerais bien prendre du recul et essayer d'écrire un truc avec ma vision des choses.

MM : Ben oui oui.

BM : Après je ne sais pas du tout, et justement ça m'intéressait aussi que tu me racontes aussi comment ça se passe dans les autres musées. Parce que c'est toujours intéressant justement, surtout pour moi (rires).

MM : Oui oui. Mais disons, que les visites Alzheimer je ne les ai vues qu'ici pour l'instant mais je disais la dernière fois qu'au Louvre ils ont quelque chose de très très cadré, avec des œuvres pré-sélectionnées, c'est 3 ou 5 œuvres par cycle, avec un goûter, on s'assoit devant pendant tant de temps, on en parle comme ça, c'est vraiment très très cadré pour que, je ne sais pas peut-être que j'extrapole un peu, mais que les groupes arrivent et soient pris en charge et que ça puisse être reproductible. Ils ont travaillé à partir de tout ce qui existait par rapport aux États-Unis, il y a pleins de choses qui ont été mises en place depuis les années 80, dans les musées pour accueillir les personnes. Donc il y a beaucoup de matière de réflexion sur ces accueils. Après c'est une façon de faire. La bénévole médecin référent me disait justement que France Alzheimer national ils suivaient un peu certaines recherches mais que par exemple à Toulouse, ils ne les suivaient pas forcément. Après c'est chacun qui prend possession des informations qui en fait un peu ce qu'il veut.

BM : Moi c'est vrai qu'au début mon parti-pris c'était ce que je disais au début que justement l'idée c'est que je ne voulais pas quelque chose de contraignant, et que justement chacun se sente libre d'aller et de venir, et qu'il n'y ait pas « je te colle là » comme des visites normales, et que ce soit un moment où tu peux échanger. D'un côté ça m'embête de dire « ok je vous colle devant telle œuvre et vous restez avec moi et vous ne bougez pas », d'un autre côté ça peut aussi être plus contenant, quelque chose qui peut être plus entourant. Je ne sais pas. La dernière fois tu as vu, une version pire que tout, mais je ne sais pas trop.

MM : (rires) Mais est-ce que ce n'est pas en fonction des objectifs que ça va se faire ?

BM : Ben oui, c'est ça.

MM : Si tu as un objectif d'Histoire de l'art, ben forcément tu vas essayer d'apporter un contenu, si tu as un objectif médical... tu dois connaître Hervé Platel du coup en neuro-psycho. Il a travaillé aussi sur un partenariat avec le musée des Beaux-Arts de Caen. Pendant 3 ans ils ont fait des visites, et ils répétaient un certain nombre de fois la même visite pour essayer de créer de nouveaux souvenirs pour les personnes Alzheimer. Enfin il y a toute une réflexion.

BM : D'accord, ils répétaient la même visite plusieurs fois ?

MM : Oui oui, parce qu'en fait de ce que pour l'instant j'ai pu lire, ils ont constaté dans un EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées) qu'en proposant d'apprendre une nouvelle chanson, parce qu'ils en avaient marre de répéter, un des personnels soignants s'est dit « je vais lancer un truc, on va apprendre une nouvelle chanson ». Donc ils l'ont fait 1 fois, 2 fois, 3 fois, et les gens ne se souvenaient toujours pas. Et au bout de la 5 ou 6ème fois, il y a quelqu'un qui a dit « ah tiens je connais cet air ». Et au bout de la 7ème fois, les gens ont commencé à se souvenir. Donc ils ont essayé de conceptualiser un petit peu ça et ils ont fait l'expérience avec des images, des œuvres d'Histoire de l'art un peu modifiées et des œuvres originales qu'ils ont proposées aux patients, pareil 7 fois, dans la structure dans l'EHPAD, et

ils se sont rendus compte que les gens retenaient et puis ce n'était pas à peu près, les images modifiées, ils disent « non je ne la connais pas, je connais celle-là » et puis « je l'aime » ou « je ne l'aime pas » et ils restaient dans leur même sentiment mais ils construisaient un souvenir. Et donc ils ont fait l'expérimentation pendant 3 ans au musée des Beaux-Arts de Caen, et ils faisaient 7 fois la même visite avec les mêmes œuvres, donc là c'est carrément un objectif médical.

BM : Dans quel but ? Médical, en quoi les gens ça leur apporte quelque chose ?

MM : Eh bien ils construisaient de nouveaux souvenirs ! Alors qu'ils sont censés...

BM : Mais pourquoi au niveau médical c'est intéressant pour ces personnes ?

MM : Ça veut dire que Alzheimer, quelque part c'est réversible, enfin pas réversible mais quelque chose de cet ordre-là, ça veut dire que ce n'est pas que de la dégénérescence.

BM : Dans le sens où ça leur faisait travailler la mémoire dans l'absolu.

MM : Oui dans le sens où ils peuvent encore construire avec leur mémoire plutôt que de se dégrader tout le temps. Et que le souvenir se maintienne dans le temps. Donc je pense que c'était par rapport à ça, le côté recherche médicale. Donc là on n'est plus du tout ni dans l'Histoire de l'art, ni dans le loisir.

BM : D'accord.

MM : Je me dis que peut-être c'est ça qui fait que tu vas proposer soit du contenu soit autre chose. Enfin je ne sais pas, qu'est ce que tu en penses ?

BM : Enfin moi par exemple, par rapport à ce que tu dis, là quand j'ai fait mon stage en EHPAD, ils avaient fait une visite à *Fenêtres sur cours* avec l'animatrice. Et j'ai fait un groupe de parole suite à ça, où j'ai proposé aux personnes qui étaient venues au musée, de venir au groupe de parole. J'avais choisi des images donc des cours, certaines images qui pour moi étaient les plus lisibles, et qui pouvaient peut-être générer certains sentiments et pour travailler sur l'idée de l'habitat. De « il y a une telle cours », on les regardait. Donc d'une part il y avait un côté justement « est-ce qu'ils vont se souvenir ou pas des tableaux », et en fait il y en avait oui qui pourtant avaient des pathologies type Alzheimer qui bloquaient dessus et disaient « ah oui celle-là je m'en souviens, c'était génial ». Et on parlait des tableaux, et moi je leur demandais « où est-ce qu'ils se sentaient actuellement, ? » l'impression d'être où dans un premier temps, et « où est-ce qu'ils aimeraient être ? » en expliquant pourquoi. C'était ça le groupe de parole et je sais qu'il y avait ce côté en effet des tableaux qu'ils avaient bien imprimés. Et on s'est revu plusieurs semaines, je sais que la semaine suivante j'ai gardé certains de ces tableaux et j'ai intégré d'autres tableaux mais alors là, des autoportraits par contre et encore chaque semaine, il y en avait qui se rappelaient bien des tableaux justement. Et c'est vrai que je trouve que l'intérêt des tableaux, c'est quelque chose qui reste. C'est connu la créativité, la sensibilité, c'est quelque chose qui est préservé de toute manière et que tu as ce côté-là, ça réveillera toujours quelque chose. Même au niveau des souvenirs, on dit que tu as la mémoire autobiographique et tu as des souvenirs, tu as la mémoire sémantique ça va être « je sais que c'est tel peintre » par exemple pour un tableau, et tu as la mémoire... je ne me rappelle plus du nom, mais ça va être plus tu as un moment particulier avec un contexte particulier et tu ressens quelque chose éventuellement. Et en fait avec la pathologie quand elle avance, tu vas avoir tendance à surtout retenir les souvenirs qui ont un sentiment qui est accroché.

MM : Ah d'accord.

BM : Enfin en particulier ceux-ci. Et du coup c'est vrai que c'est intéressant ces tableaux dans le sens où ça va susciter quelque chose chez eux, de l'ordre du sentiment, de l'ordre du « c'est beau », « ce n'est pas beau », ça c'est quelque chose d'hyper personnel. Par exemple moi je vais dire « oh c'est pas mal » et ils vont se dire qu'ils trouvent ça moche. C'est quelque chose qui est universel, on a tous notre avis sur un tableau. Et donc par rapport au groupe de parole je sais que c'était super intéressant. Après il y avait des choses sur le coup qui émergeaient de toutes ces choses-là. Il y avait un tableau d'une dame qui jouait du cithare ou du luth dans un écrin oriental.

MM : Ah oui oui.

BM : Alors là il y en a une qui a dit « ah ouais ça j'adore », je lui dis « mais pourquoi, pourquoi vous voulez cette personne-là ? », « oh parce qu'elle a l'air bien et moi je ne suis pas bien, moi j'ai envie de partir d'ici », c'est redondant quand même en EHPAD. Surtout que j'avais choisi de proposer à des personnes qui venaient d'arriver dans l'EHPAD de se joindre à nous, pour offrir un groupe plus restreint où la parole s'ouvre un peu plus. Et de parler justement de l'idée de l'habitat du domicile, qui reste assez importante à ce moment-là. Tout ça pour dire que la question de l'objectif de la visite est très importante en effet. C'est là où je te dis que moi je n'ai pas pris beaucoup de recul finalement sur ces trucs-là et que je pense que au fil du temps je me dis que le contenu pour moi n'a pas tant d'importance que ça, enfin en tout cas n'est pas prioritaire. Même s'il y a des moments où quand tu as ce bagage derrière et tu te dis « je vais dire ça, je vais dire ça, c'est hyper intéressant ». Ça va faire niais mais moi je suis contente quand à la fin je sens qu'il y a eu un échange différent entre eux et leurs proches, leurs proches ont peut-être rencontré d'autres personnes qui sont aussi des aidants et qui peuvent discuter entre eux. Moi c'est plus ce moment-là qui est créé autour des tableaux. Tu vois c'est ce que je me dis, tu mets une table en dessous du tableau et tu en discutes. Pour moi c'est un tiers, qui va permettre de dire des choses que l'on ne se dirait pas d'habitude, ou d'avoir des échanges avec des personnes que l'on ne rencontrerait pas ailleurs. Parce que tu as aussi des personnes qui viennent aux visites qui sont de niveaux socio-culturels très différents. Je sais que la première visite *Fenêtres sur cours*, il y avait un monsieur il a dit « moi je ne suis jamais allé dans un musée », genre catégorique. Puis à la fin il a dit « ah ben en fait c'était pas si mal », alors qu'il a dit « non jamais, jamais ». Et parce qu'il a eu un bon moment avec sa compagne à ce moment-là dans ce contexte-là et ça aurait pu être ailleurs si ça se trouve. C'est vrai que le côté faire travailler la mémoire ça ne m'intéresse pas. Après moi en tant que future psychologue, faire des ateliers mémoire, ce n'est pas un truc qui m'intéresse aussi, c'est pour ça que j'ai peut-être un peu grincé des dents quand tu parlais du neurologue de Caen ! (rires).

MM : (rires)

BM : Après c'est bien, ça permet de voir où est sa position.

MM : Tout à fait.

BM : Le côté nouveau m'intéresse beaucoup parce que ça permet de comprendre beaucoup de choses, de comprendre peut-être certains comportements et de pas mal les interpréter. Quand il y a certaines personnes qui vont être qualifiées de « chiantes » dans un EHPAD, dans un service, ben parfois tu vas leur dire « ben non, c'est sa pathologie qui fait que, tu auras beau lui répéter 15 fois la même chose... ». Même sans parler de mémoire immédiate mais parfois ça va être juste une personne qui va avoir un syndrome frontal et qui n'a pas d'inhibition, tu as beau lui dire « arrêtez de

sonner », il ne va pas pouvoir s'en empêcher.

MM : Oui oui bien sûr

BM : J'aime bien ce côté-là pour expliquer, après c'est vrai que je ne suis pas trop dans le côté... Finalement j'étais à un accueil de jour aujourd'hui à Muret, et les animatrices ont fait des fluences verbales, je ne sais pas si tu vois ce que c'est ?

MM : Non.

BM : C'est, tu vas dire aux personnes « dites-moi tous les mots que vous connaissez qui finissent par -pre », genre âpre, câpre.

MM : Ah d'accord.

BM : Ou qui commencent par E, ou faire des mélis-mélos, enfin il y a déjà ce travail-là qui est fait. Elles, elles ne mettent pas, enfin si elles devaient écrire un compte-rendu, elles ne l'écriraient pas du tout de la même manière qu'un neuro, mais finalement elles font aussi travailler ça. Et c'est vrai que moi, ce n'est pas ce qui m'intéresse je pense (rires).

MM : Et toi c'est neuropsychologie en fait et neuropsychologue ?

BM : Oui oui. Et là j'ai commencé ma première consultation mémoire jeudi. Donc là dans le contexte des consultations mémoire, oui c'est intéressant aussi je trouve, mais faire des ateliers mémoire, je pense que ça ne m'intéresse pas trop.

MM : Mais là dans ton EHPAD, il n'y a pas que des personnes Alzheimer ?

BM : Ah non non non.

MM : C'est vieillesse.

BM : Oui. Dans mon groupe il y en avait peu. Ou apparentées. Au final tu n'as pas tant de personnes que ça qui sont diagnostiquées Alzheimer en fait. C'est un fourre-tout.

MM : C'est vrai, et c'est dommage quand même.

BM : Ce qu'il y a c'est que, pourquoi il n'y a pas de traitement, parce qu'il n'y a pas de maladie définie en fait, clairement définie. C'est une grande question ! (rires) Très très large question.

MM : (rires) Oui

BM : Mais c'est vrai qu'il y a parfois des diagnostics qui sont posés pour permettre certaines aides, c'est hyper controversé de toute manière. C'est vrai qu'en soit, même le psychologue, même le neuropsychologue n'impose jamais de diagnostic. Même quand on fait les tests, c'est le médecin qui pose le diagnostic. Toi tu peux éventuellement dire « ces observations vont en faveur de ». Jamais tu peux poser le diagnostic.

MM : D'accord. Et aussi je me demandais pour revenir à la visite, il y avait ce tableau sur la Pitié Salpêtrière, le grand tableau où il y avait des femmes, ça parlait de la folie, tu vois ce

tableau ?

BM : Oui.

MM : Et la personne qui était au bras de la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques, qui avait vachement d'émotions et qui disait qu'elle avait peur et ça me faisait penser au Louvre, ils ont essayé de prendre les devants de choses comme ça pour certains publics, pour les publics autistes il me semble, ils ont essayé de répertorier des pistes de visite avec certaines zones du musée qui pourraient être angoissantes pour les personnes ou des choses qui pourraient renvoyer des choses un peu fortes, ou trop fortes. Et toi tu as l'impression que ce sont des choses que l'on peut anticiper ?

BM : Pour moi, ce sont des personnes qui sont adultes, ce sont des personnes, comme nous. Je veux dire parfois, je reviens toujours à ça, mais toi tu verrais ça ça pourrait te créer une angoisse, parce que dans ton histoire de vie tu as perdu un bras, enfin j'exagère.

MM : Bien sûr.

BM : Enfin, n'importe quel tableau peut être angoissant ou pas angoissant, et je juge que ce sont des personnes qui sont adultes. Et déjà qu'est-ce que l'on en sait de quel tableau va les angoisser ou pas, ce ne sont pas des enfants. Je me souviens avec la collègue de la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques, on en avait déjà parlé parce qu'elle m'avait dit « oui mais il y avait eu une expo sur le Caravage, ça ça leur aurait fait peur ». Non, non. Enfin moi ça j'ai du mal, parce que je trouve que c'est hyper infantilisant comme discours et en général je n'aime pas trop. (rires) Donc moi non. Après la Salpêtrière, c'est que je ne le trouvais pas hyper intéressant donc moi c'est pour ça que je n'en ai pas parlé. Mais je comprends qu'il y ait eu cette réaction. Et l'idée en fait c'est comme quand tu es avec une personne... Après je te parle comme une future psychologue, c'est mon point de vue dans le sens où si par exemple on nous apprend que quand quelqu'un va nous dire que j'en sais rien, qu'il a peur de mourir qu'il a envie de mourir, il ne faut surtout pas lui dire « non mais ça va aller », « non mais ne dites pas ça », tu vois d'essayer de rassurer la personne.

MM : D'accord.

BM : Mais « qu'est-ce qui vous amène à dire ça ? », « pourquoi vous dites que vous avez envie de mourir », c'est accueillir le sentiment de la personne parce que si tout de suite tu dis « non », ça veut dire « non je nie ce que tu es en train de dire », donc non !

MM : Oui, puis ravale.

BM : Oui voilà, donc « ta gueule, ça me dérange ce que tu me dis, j'ai envie que tu me dises que tu es bien, que tu passes un super moment ». Et c'est vrai qu'instinctivement, on a envie de rassurer et de réconforter, et c'est normal. Mais je ne suis pas sûre que ce soit aider la personne parce qu'en fait tu nies ce qu'elle ressent. Donc pour moi, même par rapport à cette dame qui était avec la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques, ok l'idée à ce moment-là en tant que la personne qui était avec elle, c'est « ah ben oui ça me fait peur mais pourquoi », la rassurer lui dire « de toute façon que ce n'est qu'un tableau », mais bon pourquoi ?

MM : Oui oui.

BM : Tu vois c'est être contenant dans ce sens-là et pas être coupant, ne pas dire « non ce que tu

ressens, ça me dérange en fait, je n'aime pas te voir comme ça », c'est rassurer derrière, mais pas... je ne sais pas si je suis claire.

MM : Oui oui tout à fait. Et ça pose la question aussi un petit peu de la formation de la personne du musée qui est confrontée là par exemple c'est très spécifique sur la maladie d'Alzheimer, mais ils accueillent tout un panel de publics très très différents. Toi par exemple, tu te dirais ça nécessite quand même que cette personne elle sache 2, 3 trucs sur Alzheimer avant, ou tu ferais confiance à la personne qui réagisse instinctivement ?

BM : Par rapport à la personne qui pourrait être guide tu veux dire ?

MM : Oui oui.

BM : Je pense que ça serait important que cette personne-là... mais je crois qu'il y a un truc comme ça à Paris. J'avais vu qu'il y avait une association, tu as du voir, l'association Artz où il y a une personne qui forme les guides-conférenciers de la RMN [Réunion des musées nationaux] sur les visites adaptées.

MM : Non, ça ne me dit rien.

BM : Moi c'est une personne que j'avais envie de contacter puisque j'avais trop envie de faire un stage avec. Parce que justement ce n'est pas une psy, de voir si c'est intéressant d'apporter une autre vision. Parce que pour moi, bien sûr que c'est important. Parce que quand tu n'as pas, ça reste, et moi j'ai encore tellement de choses à apprendre, c'est vrai, tous les jours quand je suis confrontée, le nombre de questions que je posais à ma maître de stage !

MM : (rires)

BM : En résumé ce qu'elle me disait c'est « si en sortant de la chambre de la personne ou en quittant la personne, tu as un petit truc au ventre, c'est que... »

MM : C'est pas fini.

BM : « …c'est qu'il y a quelque chose où tu sais que ce n'est pas ok ce que tu as dit », je ne sais pas comment dire. C'est vrai que c'est hyper instinctif mais je pense que le problème, c'est que tu vois ce que tu me dis par rapport aux tableaux qui peuvent faire peur, c'est quelque chose que quelqu'un du musée des Augustins (la chargée de projets pour le public étudiant) a évoqué aussi. Et c'est quelque chose qui finalement moi ça m'énerve mais en fait je ne peux que comprendre parce que c'est sûrement une réflexion que j'aurais eu il y a 3, 4 ans avant d'avoir ma formation.

MM : Eh oui c'est ça.

BM : C'est vrai qu'il y a ce côté « on les préserve, on les préserve », non, non, en fait non, laissez-les juste vivre. C'est vrai que j'avais fait un séjour adapté il y a quelques étés, c'était un peu le même état d'esprit. On était avec des personnes trisomiques que des personnes handicapées au niveau mental et je sais que la directrice était totalement atypique parce qu'elle me disait « non mais c'est bon on leur parle normalement, ce sont de vraies personnes ». Et c'est que comme ça qu'il y aura un lien normal avec eux et c'est vrai que moi ça m'a un peu construite aussi.

MM : Mais c'est vrai que, enfin moi je suis totalement d'accord, après c'est vrai, que pour

arriver à cette position-là, il faut quand même avoir dépassé toute une espèce d'appréhension, de « ahlala les pauvres », toutes ces représentations que les gens qui ne sont pas confrontés aux personnes qui sont malades ou avec des problèmes, ils ne savent pas comment s'y prendre. Ça c'est terrible.

BM : Oui oui, ça je comprends totalement. Mais c'est comme, tu vois maintenant quand je vois un petit vieux qui galère dans la rue avec son déambulateur, je me dis « ah génial il vit encore chez lui ! Et il peut se déplacer à son âge et il va faire ses courses tout seul ». Alors qu'avant j'aurais dit « oh le pauvre, il galère ». En fait non, il est encore autonome.

MM : Oui c'est vrai, c'est vrai.

BM : C'est vraiment toute une vision différente. Et encore je te dis j'ai encore 10 000 choses à apprendre, et mon regard il sera différent dans 1 an, dans 10 ans. Mais c'est vrai que c'est ce côté, ne pas scléroser tout et c'est aussi pour ça que je me rends compte que non, les visites où je les calerai exactement, je ne peux pas, ça ne me ressemble pas.

MM : Oui je comprends.

BM : Et par rapport à cette histoire de Droits du regardeur[21], c'est vraiment ça : leur donner ce droit. Ce n'est pas nous qui orientons votre regard, c'est vous. Vous regardez par là, bon ben si tu veux je te raconte un truc qui t'intéresse par là. Bon en fait ça te fait chier tu as le droit de le dire. C'est vrai que c'est plutôt comme ça, en étant vrai avec eux. Mais c'est vrai que moi je construis mon mémoire d'études autour de ça, de la notion d'attente. En parlant avec ma maître de stage, il y a Roland Barthes qui a écrit un bouquin « Fragments d'un discours amoureux », je ne sais pas si tu connais ?

MM : Non.

BM : C'est génial. Tu as plein de notions autour de l'amour justement et tu as la notion d'attente. En fait il reprend pleins de définitions, celles qu'il trouve les plus intéressantes, où il les cite. Et la notion d'attente, c'est tellement important. Parce que toi, ce que tu apportes aux gens, c'est selon les attentes que tu as, ou que tu décides de ne plus avoir, (rires) c'est tout ça.

MM : Oui oui.

BM : Selon ce que tu apportes dans la rencontre. Et tu as aussi leurs attentes à eux, l'attente de l'institution, l'attente de l'association, l'attente du musée, enfin pour les visites, j'essaye de ne pas trop m'éloigner (rires).

MM : (rires)

BM : Je suis tellement dans mes stages en ce moment. La notion d'attente et des objectifs c'est vraiment ce qui est important. C'est vrai que moi la visite qui arrive, j'essaie de l'aborder autrement.

MM : Oui ?

BM : Parce que c'est vrai que la dernière fois, je me suis dit « il y a des trucs vraiment où tu étais à côté de la plaque », des trucs pas forcément intéressants.

21 Mentionnés en fin de livret de visite, inspirés des Droits du lecteur de Daniel Pennac.

MM : Celle aux Augustins où j'étais ?

BM : Oui, que j'avais envie de dire et que je n'ai pas dits, où je me disais « mouais, pfff », c'était pas... Mais on a toujours des attentes, il faut se les avouer c'est tout (rires).

MM : (rires) T'es hyper critique quand même sur cette visite je trouve. (aparté)

BM : Les attentes, c'est toujours ça, c'est ce que tu mets dedans. Et moi j'avais trop d'attentes par rapport à cette visite mais peut-être pas au bon endroit.

MM : Il y a une histoire de place aussi. Car toi tu n'es pas la psy de l'association.

BM : Ah non pas du tout.

MM : Oui mais moi je n'avais pas compris au début. Tout le monde disait « Histoire de l'art plus le côté psycho », puis au final tu as fait la visite même sans la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques. Tu avais plein de fonctions comme ça.

BM : Mais c'est ça aussi qui est délicat, de faire le tri dans tout ça. Plutôt que ce soit un fouillis, que ce soit une jolie synthèse qui soit profitable à tout le monde. C'est un truc dont je vais parler dans mon mémoire, de la distinction de chaque fonction, qu'est-ce que l'on n'est, qu'est-ce que l'on n'est pas. Enfin moi je suis ravie de faire ça.

MM : Et puis même la différence avec à l'EHPAD où vous avez fait la visite et qu'après il y a eu quand même un espace de parole, tu me racontais, donc ça a été un support pour quelque chose d'autre. Alors que là dans l'association c'était pas du tout traité de la même façon au final. Donc ça a été juste le moment présent.

BM : Oui. Ben oui mais après moi je n'ai pas encore pu rencontrer, ça tombe toujours mal, c'est les lundis, les trucs d'art-thérapie.

MM : Ah oui.

BM : En fait je n'ai pas encore pu y aller. Et j'aimerai bien si je reste à Toulouse, les voir et pour que l'on puisse faire quelque chose de suivi. Il y avait 2 personnes qui étaient en art-thérapie là, qu'elles viennent, qu'il y ait un travail en amont ou après. Comme ce que j'ai pu faire avec le groupe de parole, que si ça les intéresse elles reprennent certains trucs qu'ils ont vus au musée, tu vois justement qu'il y ait un espèce de fil rouge qui soit tendu et je n'ai pas encore pu les rencontrer. Pour moi c'est intéressant quand il y a...

MM : Un lien...

BM : … quand l'on est tous ensemble. Avoir leur point de vue, voir comment elles voient les choses aussi. Ça me manque un peu, quand tu es en institution et que tu vois les personnes au jour le jour évoluer, c'est vrai que par moments, c'est que tu te dis « non là à ce moment-là, je ne suis pas psychologue, donc ce n'est pas grave que je ne sache pas comment il va être chez lui le lendemain », c'est un travail à l'instant t, c'est encore autre chose.

MM : Oui c'est ça parce que le groupe n'est pas constitué.

BM : Mais c'est vrai que pour les proches, c'est génial. Tu avais ce couple de 2 personnes qui étaient assez guindés, adorables (rires).

MM : Ah oui ! Elle est magnifique elle. Qu'est-ce qu'elle est belle !

BM : Mais je me disais « j'ai envie d'avoir sa tête »

MM : Moi c'est pareil ! J'étais bouche bée, je me disais « mon Dieu ! »

BM : Qu'est-ce qu'elle est belle.

MM : Mais c'est ça, incroyable ! Je vois, je vois de qui tu parles.

BM : Ben ces personnes-là, je trouve qu'au premier abord tu ne saurais pas dire laquelle des 2 personnes a la maladie d'Alzheimer.

MM : Moi je ne sais toujours pas, avec la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques on se demandait.

BM : C'est la dame.

MM : Ah oui. On se demandait, moi je pensais que c'était la dame, elle que c'était l'homme, quasiment sur les mêmes choses, on s'est mis le doute toutes les 2.

BM : Qui est hyper cultivée, tu as ce côté-là. Tu as beaucoup le côté vernis social qui fait que tu vas essayer de renvoyer des choses, tu vas parler surtout de choses que tu connais, mais ça se ressent quand tu creuses un peu ces gens-là. Enfin, ce n'est pas l'intérêt de ce genre de visite justement, c'est ce que j'essaie de te dire. Tu valorises ce qui est préservé. Mais c'est justement cette dame-là, je pense que si tu lui fais passer un bilan, justement tous ces repères qu'elle a, tout ce qu'elle essaie de montrer en fait ça s'effondre. Mais ce n'est pas le but d'une visite ! (rires)

MM : Oui oui, tu m'étonnes ! (rires)

BM : Et moi je vais commencer justement ce stage en consultation mémoire, justement pour voir si ça me plaît, je sais pas on va voir. Parce que déjà quand tu es psycho en EHPAD tu fais des évaluations cognitives de toute façon, des petits tests qui ne durent pas longtemps, mais le côté mise en échec... Après justement tu fais tout pour que la personne se sente le mieux possible, tu la valorises derrière si elle n'y arrive pas, si c'est trop difficile pour elle le test tu l'arrêtes normalement. C'est vrai que les visites ne doivent pas être un lieu de mise en échec, ce n'est vraiment pas du tout le but. Et c'est vrai que c'est difficile parfois de ne pas avoir de réflexes « ah mais souvenez-vous ». Même moi quand j'y pense, je te dis ça mais quand je parlais des tableaux, je disais Rusiñol « oui je vous ai dit ça tout à l'heure », en fait ça n'a pas de sens de dire ça. Mais tu te dis que ça peut avoir du sens pour les personnes qui les accompagnent.

MM : Tu t'adresses à 2 types de personnes avec un seul discours au final. Mais c'est vrai que moi, ne connaissant pas la maladie, j'avais noté que tu faisais des références, je me disais « ben mince ». Tout à l'heure, elles m'ont donné le petit marque-page de France Alzheimer et ils disent de faire des phrases courtes, etc... Moi je ne me rendais pas compte que c'était à ce point que l'on pouvait oublier le début d'une phrase.

BM : Non ce n'est pas que t'oublies le début d'une phrase, mais tu as un déficit ascensionnel, tu te concentres à fond, mais tu ne peux pas te concentrer longtemps. Ce n'est pas que tu oublies, tu ne peux pas être concentrée longtemps. C'est plus ça en fait. Je sais que oui après cette visite justement, moi aussi il y a eu pleins d'autres trucs que j'ai remis en question, donc voilà on va voir, c'est bien tu pourras le voir.

MM : Alors ? (rires)

BM : Je pars de loin parce que c'est de l'art contemporain je tiens à préciser (rires), je vais voir l'expo demain ou jeudi soir.

MM : Oui je ne l'ai pas vue encore.

BM : Et j'y vais pour une visite ça c'est pas mal, avec un guide-conférencier qui est hyper intéressant.

MM : Oh génial !

BM : Il y a des visites pour les enseignants et j'ai le droit d'y participer.

MM : D'accord, génial.

BM : Donc le 17 donc moi j'aurai déjà fait une visite, et le 17 je vais faire la visite avec lui. Donc 1 semaine avant. Mais oui si tu as l'occasion, fais-là avant. Ça peut être sympa pour toi. Pour voir ce qui toi t'aurait intéressée, et ça peut être intéressant d'en parler.

MM : Oui tout à fait.

BM : Je vais essayer de faire un petit livret comme ce qu'avait fait la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques, je trouve que c'est une bonne idée, c'est une très bonne idée.

MM : Mais par rapport aux mots aussi que tu avais proposé, tu sais à partir du mot cour à compléter pour former d'autres mots.

BM : Oui...

MM : Non ?

BM : Si c'était bien mais en fait j'ai fait les choses à moitié parce que je ne leur ai pas expliqué.

MM : Mais ils l'ont fait le couple dont tu parlais.

BM : Ah ils l'ont fait pendant que je n'étais pas là.

MM : C'était des mots hyper imagés, poétiques, il y avait le mot coursive, je ne sais plus. Et lui il a dit « courage », tu vois le truc ! Et moi je me suis dit « bon d'accord, je crois que c'est lui l'aidant ». Il était vraiment dans la réalité.

BM : Ben tu vois ça comme ça, ça veut dire c'est lui l'aidant.

MM : Mais c'était chouette, ils l'ont fait tous les 2. Et elle nous racontait « tous les jours, on fait des exercices avec les mots, ensemble tous les 2 » et puis elle disait « on ne sait pas qui aide qui », elle mettait elle-même le flou, c'était mignon. Et elle disait que dans leur famille ils disaient « la pauvre ou le pauvre », et elle disait « on ne sait pas qui c'est qui est le plus malheureux ! » (rires)

BM : (rires)

MM : C'était rigolo. Et cette histoire de mots c'est toi qui l'avait imaginée ?

BM : En fait c'était parce que tu avais Perec qui avait fait ça avec l'espace. C'est vrai que dans le livret, la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques ne l'avait pas noté, ce n'est pas important. Mais c'est vrai que si ça a pu les intéresser je peux essayer de voir ce que je pourrais mettre comme petit truc, c'est vrai que ça permet de revenir dessus.

MM : Oui oui. Puis c'est un autre exercice. Et par rapport aux bénéfices, ce que les personnes ont pu dire, vous n'avez pas eu de retours forcément ?

BM : Je ne sais pas. A part juste après en direct. Mais après après... je ne sais pas. Je dirais que ce qui est beau c'est quand ils disent qu'ils veulent venir à la prochaine visite, et voilà. Après il y a pleins de contraintes qui font qu'ils ne viendront pas forcément : si la personne est fatiguée ce jour-là. Donc je ne sais pas qui viendra, d'ailleurs il faut que j'envoie un mail à France Alzheimer pour savoir un petit peu où ils en sont.

MM : Et avec d'autres lieux culturels aussi tu le ferais ou le musée tu trouves que ça a une place un peu à part ?

BM : Moi c'est par rapport à ma formation que j'étais plus sur les musées. Après, je ne sais pas, quoi comme genre de lieux ?

MM : Même des centres d'art...

BM : Il y a de l'art quand même.

MM : De l'art comme ça mais plus qui se renouvelle avec des artistes pas forcément connus, est-ce qu'il y a une dimension, est-ce que tu fais peut-être une distinction avec le musée ?

BM : C'est une bonne question. Je ne m'étais jamais dit parce qu'après il y a eu cette histoire de partenariat qui en plus je pense offre pour France Alzheimer... était plus valorisant pour eux. Après, oui oui... Je me souviens quand il y avait eu *Benjamin Constant*, à ce moment-là j'attaquais juste mes études dans ma spécialité vieillissement, j'étais dans un idéal. Il y avait une espèce de truc sur l'orientalisme partout dans la ville. Donc je disais à la bénévole initiatrice du projet : « Alors on pourrait aller aux Augustins, après il y a une petite expo là, et après on pourrait aller au jardin japonais ! » (rires)

MM : (rires)

BM : « [prénom de la bénévole médiatrice], je pense que l'on ne pourra pas tout faire » (rires). Et là bon après quelques mois d'études, j'ai fait « ah oui je comprends mieux ». Puis j'avais fait la visite et effectivement ce n'est pas du tout adapté en fait. Et il y a encore tellement de choses où l'on se

plante. Comme je te disais pour Rusiñol je leur disais « vous vous souvenez ». Tous les jours on fait des erreurs, ce n'est pas grave, rien n'est irréparable.

MM : Bien sûr. Non mais je veux dire après ça me fait penser en même temps que je te pose la question mais est-ce que tu as l'impression que c'est nécessaire de préparer la visite ou est-ce que tu pourrais dire on se retrouve aujourd'hui, on rentre dans cette galerie et puis...

BM : La préparer... oui si quand même. Si même si finalement tu ne vas pas vers des tableaux en particulier. Je trouve ça important, pour mon fonctionnement d'avoir des points d'ancrage, qu'il y ait des repères pour moi, et que je l'ai déjà vue. En tout cas que je l'ai déjà vue ça c'est sûr, parce qu'il y a trop de tableaux. Tu vois si j'étais arrivée avec eux... Rien que pour faire le livret, puis voilà pour que tu sois vraiment un guide dans le sens « vous arrivez en terre inconnue, moi je vous guide, vous allez un peu où vous voulez mais je suis là au cas où » (rires).

MM : C'est important qu'ils te repèrent tu penses en tant que personne qui fait les visites, à chaque fois.

BM : Tu veux dire qu'ils me reconnaissent ?

MM : Oui, qu'ils t'identifient comme la personne qui va leur faire les visites. Ou pas nécessairement ? Est-ce que tu sens un rapport différent avec les personnes par rapport à ton statut ?

BM : Ben moi je n'aime pas trop le côté quand on dit « oui ça va être votre guide », c'est plus « c'est moi qui vais vous accompagner ». Après je ne sais pas parce que par exemple la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques après elle m'avait dit que justement elle était toujours avec cette dame, elle m'a dit à la fin « mais oui en fait cette personne il y a des moments, je ne savais pas si je pouvais lui parler des tableaux ».

MM : Oui oui

BM : Et en fait si, justement. Je pense que là ça a été un peu différent parce que justement il y avait des personnes qui pouvaient leur parler des tableaux. Parce que la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques savait des choses dessus, la bénévole initiatrice du projet, la bénévole médecin référent, elles savent pas mal de choses parce que ça les intéresse et moi je sais quand on était venu la première fois il y avait ce tableau avec un enfant qui boit de l'eau dans un chapeau.

MM : Oui oui.

BM : Elle m'a dit « ah il m'a beaucoup plu ce tableau », et je lui dis « ben parles-nous-en, dis-nous ce qui t'as plu », justement que chacun... peut-être un idéal ça serait qu'au niveau des bénévoles ça serait, je sais que la bénévole initiatrice du projet elle va toujours visiter l'expo avant, ça serait que je lui dise « s'il y a une œuvre en particulier qui t'as plu, en préparant un peu si tu veux ou pas, si tu veux nous amener vers une œuvre qui t'as parlé ». Peut-être me repérer comme à un fil conducteur, plus que comme...

MM : Oui le repère.

BM : Ah oui, un repère, mais pas sujet supposé savoir[22].

22 Le sujet supposé savoir est le psychanalyste dans la théorie de Jacques Lacan.

MM : Ah ! (rires)

BM : Tu vois ce n'est pas ça. Ce qui m'intéresse c'est qu'ils parlent d'eux, de leurs expériences, de qu'est-ce que ça leur évoque quand ils voient ça, à quoi ça leur fait penser. Il y avait M. qui était là.

MM : Oui oui ! Elle m'a montré le livre, oui oui je vois.

BM : Impressionnant. Je l'ai rencontré la première fois pour *Benjamin Constant* donc il y a 3 ans et c'est vrai que depuis la maladie a beaucoup évolué. Et tu vois à l'époque elle venait toute seule, et je sais que l'on avait vu un tableau qui se passait au Maroc et elle a commencé à parler de ses voyages en moto parce qu'elle a beaucoup voyagé dans sa vie, genre vachement. Et ce voyage au Maroc en Afrique, et elle avait vachement parlé de ça, ça avait vraiment fait émerger ça chez elle et elle était super contente. Même la dame qui était là à l'expo la dernière fois elle a beaucoup parlé du Portugal.

MM : Oui oui !

BM : Le tableau de Rusiñol

MM : Oui à Paris.

BM : Ça lui a évoqué le Portugal et tu sentais qu'elle avait envie de parler de ça du Portugal. Après voilà est-ce que en fait elle veut vraiment y aller ou pas, on s'en fiche, mais en tout cas ça lui évoque ça et tu sentais qu'elle avait grand plaisir à en parler.

MM : Oui oui c'est vrai.

BM : Donc oui plus un repère que quelqu'un qui sait quelque chose. Moi ça m'a toujours mise mal à l'aise cette espèce de position « moi je te dis ce que je sais », enfin je n'aime pas (rires). Ce n'est pas l'objectif, donc ce n'est clairement pas le contenu l'objectif pour moi.

MM : C'est ça.

BM : Mais est-ce que c'est quelque chose qui serait pertinent ? La manière dont je fais les choses, je ne sais pas si mon objectif serait en adéquation avec l'objectif d'un musée.

MM : Oui ?

BM : Enfin je ne sais pas.

MM : Mais là tu te laisses la possibilité de le faire.

BM : Aux Augustins totalement, mais je dis les musées en général je ne sais pas, peut-être en expliquant justement. Mais je ne sais pas si tu leur dis ça direct genre « on s'en fout... (du contenu) », je ne sais pas. Enfin pour moi c'est totalement défendable (rires).

MM : Mais par exemple ce que tu me disais aux Abattoirs c'est qu'ils te laissent faire la visite comme tu veux donc tu peux mettre en place ça. Mais ça serait de t'accompagner peut-être pour mettre en place ? Quand tu dis « je ne sais pas s'ils accepteraient » : de s'impliquer ?

BM : Non dans l'absolu dans la manière de voir les choses, tu parlais de formaliser quelque chose, je ne sais pas si ce serait quelque chose, par rapport à ce que tu me dis par rapport au Louvre par exemple qui est très... par rapport aux objectifs je vois qu'il y a un truc qui ne colle pas. Et je pense qu'au niveau des musées, je pense que c'est plus leurs attentes, mais peut-être pas. Après je te dis c'est ma position et mon point de vue forcément et aussi justes et défendables.

MM : Au final, je ne sais pas si on peut savoir justement s'il y a une position unique ?

BM : Non non, justement pas. Mais c'est pour ça je te dis que je ne sais pas, pour une association oui c'est ça parce que ça va favoriser l'échange entre aidants, la famille, offrir un autre moment à ces personnes-là. Je ne sais pas si c'est l'objectif des musées. Je ne sais pas quels sont leurs objectifs.

MM : J'ai l'impression enfin pour l'instant que c'est même au cas par cas un peu, la façon dont ils vont recevoir, accompagner. C'est ça qui est hyper intéressant au final.

BM : Je pense qu'il n'y a aucune approche qui est fausse, mais ce sont des objectifs qui sont différents.

MM : C'est ça. Et après c'est que ça repose énormément sur l'humain. Donc c'est une personne de tout un musée, d'un service, tu vois comme tu disais « la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques on la sent bien, l'autre on ne sait pas comment elle va être ». C'est vraiment, les Augustins ça repose par rapport à toi, sur les petites épaules de la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques. Imaginons, ce n'est plus toi qui est en charge, ça va rejouer la relation entre vous deux. Parce que souvent tu te dis « le musée », mais au final c'est une histoire de 2 personnes.

BM : Avant quand je faisais les visites et qu'il n'y avait personne, ça allait très bien, il n'y avait pas de souci. Mais c'est vrai que si tu as une personne qui te soutient encore plus dans le cadre d'une collaboration. Par exemple si on se retrouve avec une personne que ça n'intéresse pas spécialement c'est vrai qu'il n'y aura pas tout ce travail sur le livret. C'est vrai qu'aux Abattoirs après l'expérience avec la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques j'étais limite déçue.

MM : Ben oui, où est [prénom de la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques] des Abattoirs là ?! (rires)

BM : (rires) Non mais c'est vrai et je pense que ce qui vraiment a touché les membres de l'association, même si je ne les ai pas revus après, c'est justement le côté justement assez humain de la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques en dehors de sa place dans l'administration. C'était vraiment un accompagnement. Je trouvais qu'elle était juste dans ses gestes, à aucun moment elle ne faisait ressentir un agacement, il y avait un truc, que je sentais bien. (rires)

MM : A l'assemblée générale, elle a parlé un petit peu et ils l'ont remercié justement de tout ce que tu viens de dire, qu'ils étaient très contents de l'expérience et que c'était chouette. Ils m'avaient proposé de venir aussi pour y assister. On sentait qu'ils avaient été contents et peut-être aussi surpris au final, hein c'est ça ?

BM : Oui oui, c'est ce que je te dis, c'est vraiment agréablement surpris de l'implication, et de gestes qui sont trop spontanés pour ne pas être naturels. C'était chouette, c'était chouette...

MM : On peut s'arrêter sur cette très très positive conclusion.

BM : Tu vois je te disais que je ne savais pas ce qui venait de psycho mais en fait ça ressort.

MM : Ben oui, tu ne peux pas gommer !

BM : Même dans la manière de parler (rires)

MM : (rires) C'est vrai, on n'est qu'un au final malgré tout.

I.IV.IV. Discours de médiation

Notes et mots-clés des discours de médiation de la bénévole médiatrice et de la chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques (lors de la visite Alzheimer 31 du 5 avril 2017), au regard de ceux de la guide-conférencière (lors de la visite grand public du 3 avril 2017).

Guide-conférencière / bénévole médiatrice

Exemple 1 : *Le Patio bleu*
(Deux tableaux du même peintre avec le même titre mais deux dates différentes)



Santiago Rusiñol, *Le Patio bleu*, 1913 © *CC0*



Santiago Rusiñol, *Le Patio bleu*, 1891 © *CC0*

Guide-conférencière (visite grand public)
1913 : Rusiñol peint un lieu d'amitiés chez Antonio Lopez son éditeur
Bleu intense qui fait pâlir le ciel
Clin d'œil à Matisse avec le bocal à poisson rouge
1891 : Patio bleu dans la ville de Sitges. Tout patio méditerranéen : peinture bleue à la chaux pour éloigner les mouches, paraît-il
Avant-garde ami de Picasso. Mais figuratif. Grand coloriste.
Parallèle avec Monet et la cathédrale de Rouen : obsession, peint différents moments de la journée et de l'année

Bénévole médiatrice France Alzheimer 31
Comparaison des deux tableaux de Rusiñol du patio bleu même nom mais date différente : demande les ressemblances
Énorme travail sur la couleur et la lumière
On a l'impression d'avoir le moment de la journée
La chaux bleue à ébahi Rusiñol (artiste catalan)
Une personne identifie le puits, une autre dit qu'elle a déjà vu un patio
Puis déplacement dans une autre salle pour accompagner une personne pour s'asseoir : siège peu adapté
Comparaison avec Monet et la cathédrale de Rouen fait passer un document intitulé *Des œuvres sérielles* avec vingt miniatures des tableaux sur les trente réalisés (même comparaison que la conférencière, mais déconnectée des tableaux du patio)
Couleurs naturelles plus accentuées, surnaturelles pour ressortir
Parallèle avec Matisse « un fauve lui aussi » et le tableau de *La femme au chapeau*. Réactions : « elle fait la gueule », « elle ne me plaît pas trop », « la peinture sur le visage ça ne me plaît pas trop », « c'est le soleil qui arrive ». Mais pas d'interruption du discours sur Rusiñol. Fait passer le document au groupe

Exemple 2 : *Le Mont-de-piété*



Santiago Rusiñol, *Le Mont-de-piété*, 1889 © CC0

Guide-conférencière (visite grand public)
Cour à Paris
Intérêt pour minéralité du lieu
Matière décrite avec soin
On sent l'humidité, presque la poussière
Mélancolie
Femme en deuil
Évocation de la défiguration du lieu avec l'évier et la canalisation

Bénévole médiatrice France Alzheimer 31
La bénévole médiatrice dit à peine une phrase et de suite une personne pense au Portugal, à des souvenirs personnels, elle est portugaise : longuement, raconte une histoire de chalet, de bananes en échange de casseroles...
Plus tard, une autre personne revient vers le tableau avec la bénévole médiatrice, et évoque la végétation et les couleurs : la personne trouve qu'il n'y a pas de couleurs. La bénévole médiatrice dit si mais pas de gaieté .
Elle fait un parallèle avec Wermeeir et les personnes seules
Nous notons dans le cartel écrit « tableau presque monochrome »

Guide-conférencière / chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques

Exemple : *Le Docteur Pinel libérant les aliénées à la Salpêtrière en 1795*



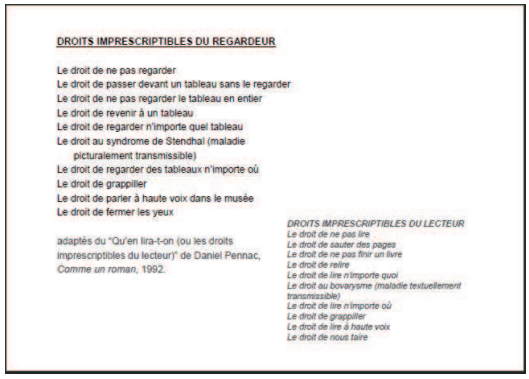
Tony Robert-Fleury, *Le Docteur Pinel libérant les aliénées à la Salpêtrière en 1795*, 1876 © CC0

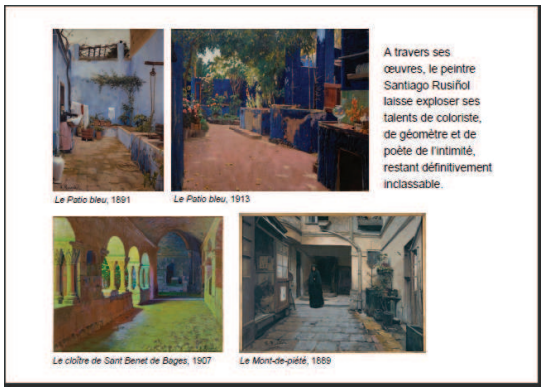
Guide-conférencière (visite grand public)
Prêt d'une œuvre de la Salpêtrière : encrassée, pas mise en valeur dans un couloir

Chargée de projets pour les publics à besoins spécifiques (visite Alzheimer 31)
La chargée de projets se retrouve spontanément en duo avec une personne qui demande beaucoup d'attention
Elle lui demande ce que lui inspire ce grand tableau, puis lui raconte l'histoire des fous et leurs traitements avec des chaînes
La personne dit avoir peur à plusieurs reprises
La chargée de projets dit qu'il n'y a pas de raison car ça s'est passé il y a 200 ans

I.IV.V. Livret de visite Alzheimer 31





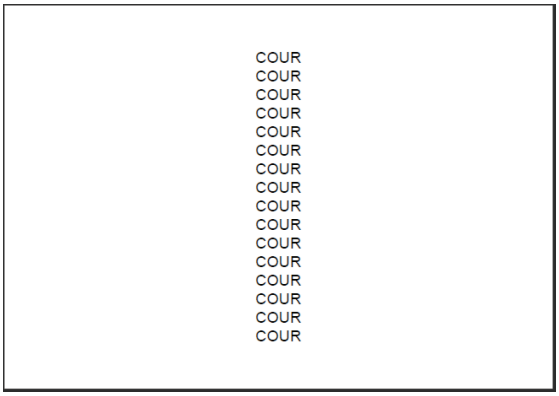












ANNEXE II. MUSÉE DU LOUVRE-LENS

II.I. ENTRETIEN EXPLORATOIRE AVEC LA RESPONSABLE DU SERVICE DES PUBLICS

Entretien exploratoire (téléphonique) du 15 février 2017 (enregistrement retranscrit) avec la responsable du Service des publics (RP).

Responsable du Service des publics : Donc on devait parler de vos travaux de recherche.

Muriel Molinier : Oui, si vous voulez je me présente un peu, rapidement ?

RP : Oui.

MM : Donc je suis doctorante en sciences de l'information et de la communication, je suis au tout début de la thèse. Je suis également éducatrice spécialisée de formation ce qui explique un peu pourquoi je m'intéresse à ces publics qui peuvent être en difficulté sociale, psychologique ou physique. Et là j'ai ciblé ce qui va être mis en place pour ces publics dans les musées, dont l'objectif d'améliorer ou de travailler un peu sur ces problématiques. Au-delà d'une visite un peu adaptée, ce serait vraiment une prise en compte de ces problématiques. Et j'ai ciblé pour terrain de recherche les musées des beaux-arts. Je me suis intéressée dans un premier temps par rapport à tout ça, au projet *Robotino*, que vous avez développé, mais j'ai vu aussi dans votre mail, ce qui m'intéresse beaucoup, c'est cette boîte à outils polysensorielle. Voilà, donc je voulais parler de tout ça avec vous.

RP : Ok le public que vous ciblez c'est lequel exactement ?

MM : Pour l'instant je suis vraiment dans une phase exploratoire vu que c'est le début. Je suis restée sur une approche assez large des dispositifs, je n'ai pas encore ciblé, je m'intéresse aussi au public du champ social, je regarde un peu tout ce qui est proposé et qui peut être dans cet objectif de travailler vraiment sur une amélioration d'une problématique d'un public.

RP : Du coup votre champ est très très vaste.

MM : Pour l'instant oui.

RP : Du coup, nous on met en place des outils qui nous permettent de faciliter le dialogue, l'échange, la compréhension des sujets, qui permettent de faciliter ou de réduire la distance physique qu'il peut y avoir entre le musée et les publics et notamment ceux que l'on dit empêchés, ceux qui ne peuvent pas se déplacer comme par exemple dans les prisons ou dans les hôpitaux. C'est là que *Robotino* par exemple intervient. Ou des publics qui sont trop éloignés de la culture pour lesquels le déplacement jusqu'au musée n'est pas aisé sociologiquement ou économiquement ou… Et là, on va aussi utiliser *Robotino*. Par exemple quand on se déplace sur les opérations hors les murs qui visent à élargir nos publics et à toucher des publics très populaires par exemple. On va utiliser *Robotino* pour qu'il y ait un premier contact avec le musée, qui on l'espère se transforme par

une visite concrète dans un deuxième temps. Donc il y a ces outils, la mallette polysensorielle en est un, c'est vraiment pour les opérations hors les murs, quand on part à la rencontre des publics chez eux, c'est quand même la meilleure prise de contact que l'on peut mettre en œuvre. On crée des outils qui nous permettent effectivement d'enclencher une conversation, etc, etc… Dans la création de ces outils on met en place des démarches qui associent les gens : des bénéficiaires de ces outils, des usagers, des concepteurs de ces outils dont c'est la spécialité et des concepteurs de discours que sont les médiateurs par exemple en interne. Et on va essayer de trianguler tout ça de manière à ce que l'outil soit vraiment performant mais que la conception elle-même fasse l'objet d'un projet sur lequel on peut travailler. Objectiver les choses dans un projet c'est génial et ça permet de valoriser les gens et de tout simplement les mettre en action et ça c'est important, donc la démarche de co-construction et des outils et des projets etc. qui nous porte. Là je balaye car votre sujet est extrêmement large. Après on a une politique de partenariat avec à peu près tous les publics du champ social possible, tous les publics handicaps, qui sont tous comme vous l'avez compris fait un petit peu sur-mesure, donc co-construit avec les publics. Et on considère autant les publics relais que les bénéficiaires. C'est-à-dire que sans implication des équipes, des acteurs sociaux par exemple ou sans implication des soignants donc en gros, sans projet pour eux on n'arrive à rien. Donc là encore on a cette fameuse triangulation qui se met en place. Donc il faut toujours considérer les relais comme des publics à part entière, à mobiliser, à nourrir, à accompagner, à valoriser, sinon le projet tombe à l'eau. Et troisième axe de travail que l'on a, on est un musée, on est un musée de beaux-arts, donc on rentre dans votre terrain, mais on est aussi un acteur, on est aussi un service public. Et en ça parfois on va utiliser le musée comme lieu de service public. Alors là je m'explique, et ça c'est une démarche assez neuve, assez innovante et assez spéciale je dois dire, que l'on est quelques-uns à utiliser, on regarde plutôt du côté du Canada, du Québec et aussi des États-Unis pour s'inspirer. Je vais vous donner un exemple, on travaille avec le Pôle Emploi, le Pôle Emploi de Lens par exemple pour une population demandeuse d'emploi, jeune. Ces jeunes-là, dans leur processus de recherche d'emploi, le musée est un levier. Donc là on travaille effectivement avec les agents du Pôle Emploi sur un programme de plusieurs séances, visant à la fois un projet d'appropriation des contenus du musée, ça c'est notre point de vue. Mais pour Pôle Emploi ça vise d'autres choses : un développement de certaines compétences, la prise de parole, une restauration de l'estime de soi, qui est super importante dans la recherche d'emploi. Si vous, vous arrivez avec une estime de soi dans les chaussettes et une motivation qui ne va pas un entretien d'embauche, vous ne passerez pas.

MM : C'est vrai.

RP : Et ça va jusqu'à l'organisation… le projet est en plusieurs séances avec les mêmes publics, avec l'implication des agents qui ont réalisé tout le projet en phase test, avec plusieurs séances à blanc. Eux ont fait le projet avant, donc ils savent où ils mettent les pieds, ils se sentent légitimes pour expliquer, pour prendre la parole par rapport au musée. Donc, ils peuvent encore mieux fédérer leur public et les motiver à venir. Et le but ultime, c'est par exemple des *speed-dating*, des *job-dating*, au musée dans le cadre d'un atelier. C'est-à-dire que l'on va déplacer l'entretien d'embauche dans un atelier de pratique plastique, où le recruteur et le candidat font la même chose et en même temps discutent.

MM : Ils créent, enfin il y a une partie de création ?

RP : Voilà, en gros ils créent ensemble pour voir s'ils s'entendent. Ils font du modelage sur la base d'une visite qui a été réalisée par le jeune candidat et la partie entretien se passe en atelier alors qu'ils sont en train de construire quelque chose ensemble.

MM : C'est pour essayer de dédramatiser le rapport employé/employeur ?

RP : Oui. Oui il y a de ça, c'est aussi pour mettre en action, c'est-à-dire déplacer les responsabilités, l'objet-même pour en venir à une démarche de travailler ensemble.

MM : Et parfois ce sont des métiers qui n'ont pas forcément de rapport avec l'art ou quand même il y a un lien ?

RP : C'est pas parfois, c'est tout le temps.

MM : Ah d'accord ! (rires).

RP : (rires).

MM : Ah c'est oui, c'est intéressant.

RP : On déplace les objets, on déplace carrément le Pôle Emploi au musée finalement, dans une démarche qui est portée principalement par Pôle Emploi parce que ce n'est pas de notre responsabilité mais on apporte une expertise, une expertise sur la valorisation des personnes, sur la prise de parole, sur l'acquisition des contenus, et là nous on joue notre rôle de service public et en même temps on joue un rôle que l'on connaît très très bien au musée : c'est l'hétérotopie, un lieu autre, où les rapports sociaux ne sont pas tout à fait les mêmes, et un peu augmenté par les objets qui nous entourent, par ce que ça dit, parce que le musée parle d'une culture commune, qui rassemble plutôt que ça divise. On est un lieu de transfert pédagogique, si vous connaissez un petit peu des sciences de la pédagogie…

MM : Euh oui.

RP : Par exemple, on est un lieu de transfert, ce qui est toujours très opérant en matière de transmission notamment avec des publics qui sont un peu réfractaires à la transmission ou qui se trouvent en difficulté. Donc ça ce sont des démarches où l'on est un service public traitant de centralité de service public complètement différente et un peu alternative mais qui a les mêmes objectifs que tous les services publics, à savoir : rendre le bien commun par exemple, avoir des notions de service et d'accompagnement. Et juste le point de vigilance c'est sur le curseur de responsabilité, qui est à bien placer. C'est-à-dire que nous on a les responsabilités par rapport au contenu du musée, par rapport à des démarches, par rapport un accompagnement des publics. Et la responsabilité de Pôle Emploi, c'est de faire en sorte qu'ils fassent leurs jobs, eux, par rapport à l'accompagnement des personnes demandeuses d'emploi. Donc là ce sont des démarches qui sont assez nouvelles, qui sont très particulières, qui sont finalement très souhaitables dans le cadre d'un musée comme celui du Louvre-Lens, qui est un musée un peu particulier quand même : du point de vue du projet scientifique et culturel, de son implantation, de sa dimension politique au sens noble du terme c'est-à-dire non partisan. Voilà, je vous ai donné à peu près toute l'amplitude d'actions sachant que ça peut aller finalement très très loin.

MM : Et en général ce sont donc, par exemple vous disiez que c'était Pôle Emploi qui avait créé le projet, ce sont plutôt des projets qui viennent à vous ?

RP : Non, comme pour tout, on co-construit tout.

MM : Oui mais les idées, les intentions, elles viennent plutôt de l'extérieur, ou ce sont parfois

des idées qui viennent de vous, de partenariats ?

RP : Mais il y a les deux. Le musée c'est un lieu très humain, donc ça se fait au gré des rencontres, des discussions… Du coup des projets comme ça prennent finalement pas mal de temps. Comme c'est super ambitieux, il faut le temps aussi de rencontrer la culture professionnelle de l'autre.

MM : Oui tout à fait.

RP : Et de la considérer dans les projets que l'on monte. Parce que déplacer les équipes de Pôle Emploi dans un musée !

MM : (rires).

RP : (rires) Il faut écouter.

MM : Oui.

RP : Il faut écouter avant.

MM : Et l'inspiration, vous avez des sources d'inspiration pour certains projets, vous avez des exemples ?

RP : Non, pas d'exemples précis, c'est vraiment plutôt des intentions.

MM : Oui.

RP : Je vous dis on regarde beaucoup ce qui se fait au Québec… c'est plutôt une intention et une vision partagée de la place des publics au cœur du musée. En Amérique du Nord et au Canada et au Québec, aujourd'hui il y a la réflexion très partagée que l'on connaît un petit peu en France mais qui est moins partagée, en tous cas qui a moins de traduction en des actions elles-mêmes en tous cas jusqu'ici, par rapport effectivement à la place du public et par exemple au lâcher prise par rapport au sens que l'on donne aux offres.

MM : Oui ?

RP : Ça c'est un vaste sujet. Que l'on explore nous tout doucement.

MM : Et vous voulez parler de médiation par exemple ?

RP : Oui, là je ne parle que de médiation.

MM : D'accord (rires) ok. Et dans ce rapport, vous vous faites une différence dans la façon dont le Canada traite sa relation au public par rapport à la France ?

RP : Ah oui bien sûr. Ah oui oui. Ce sont des modèles en muséologie. Vraiment. Ils avancent bien, ils avancent fort et ils avancent de façon intelligente on va dire, de transmission, de pédagogie, de rapport au musée et à institution, c'est vraiment effectivement des références, que l'on regarde, que l'on observe (rires).

MM : (rires).

RP : On s'inspire, on ne garde pas tout, parce que ce ne sont pas tout à fait les mêmes cultures. Tout n'est pas transposable, tout n'est pas souhaitable non plus, il y a du bon et il y a du moins bon. Mais dans le bon, ils sont quand même effectivement excellents.

MM : Et alors, eux ils parlent par exemple, parce que je vais aussi étudier le musée des beaux-arts de Montréal, ils parlent de muséothérapie par exemple, est-ce que vous vous avez des sortes d'approches comme ça que vous qualifiez ?

RP : Alors. Là, typiquement c'est un point de rupture entre nous.

MM : Oui d'accord…

RP : Vous allez vite comprendre que c'est plus organisationnel que, oh quoi que, qu'idéologique, c'est un petit peu idéologique quand même !

MM : (rires).

RP : Nous on ne pratique pas l'art-thérapie au musée, on accompagne des publics dans des démarches qui sont celles du musée, qui visent le bien-être, le plaisir, la stimulation de tous les sens, et on laisse le soin par exemple aux médecins d'évaluer le bienfait de tout ça. C'est-à-dire comme on n'a pas d'équipe médicale, ou de soignants, ou de personnes formées en la matière, et que l'on n'a pas forcément vocation à en avoir. Quand on se lance dans des projets pour des patients d'Alzheimer, on va demander aux équipes médicales de mettre en place un protocole, on va leur demander, on va leur suggérer de mettre en place un protocole de suivi de manière à évaluer les résultats sur les patients, au-delà du résultat immédiat de bien-être, de bonheur, de plaisir, de compréhension, d'être ensemble, aussi de sociabilité, que nous on est susceptible d'évaluer en partie avec l'aide des soignants qui accompagnent par exemple. Mais le suivi sur le long terme, on ne peut pas le réaliser, et je ne pense pas que ce soit à nous de le faire parce que jamais dans un musée vous aurez une équipe suffisamment compétente, en tout cas, aussi compétente que les soignants et les médecins eux-mêmes, qui suivent, enfin ces patients-là. C'est là que la question du curseur de responsabilité se place, vous voyez ?

MM : Oui oui.

RP : Notre responsabilité ça va être la transmission, le bien-être, la sociabilité augmentée, et notre responsabilité c'est d'indiquer aux médecins par exemple que c'est à eux d'évaluer bien pour avancer et faire mieux la prochaine fois.

MM : Oui je vois oui. Tout à fait.

RP : On a un processus de co-construction, de triangulation entre musée, bénéficiaires des actions et public relais, il y a ça aussi. Et, ça part d'un principe très simple que l'on a ici au Louvre-Lens qui est que nous ne sommes pas les meilleurs connaisseurs des publics, surtout de ceux-là. Ce sont les publics relais qui le sont. Et c'est vrai aussi pour les enseignants. On passe notre temps à le dire et ce n'est pas universel comme posture.

MM : Vous voulez dire de ne pas imposer forcément une vision du musée et de le construire systématiquement avec l'interlocuteur ?

RP : Alors, ça ça se fait beaucoup, de là à le formuler de la manière dont je viens de le formuler…

MM : Oui ?

RP : Ce n'est pas toujours des discours qui sont tenus. Je ne remets pas en cause mes collègues, ce n'est pas du tout ça, c'est simplement, je témoigne simplement d'un engagement qui va assez loin en la matière.

MM : Oui tout à fait, bien sûr .

RP : Voilà.

MM : Et juste, je voulais rebondir sur ce que vous disiez sur le musée de Montréal parce qu'en fait, muséothérapie en fait, ça vise aussi tout ce qui est hors art-thérapie.

RP : Ah !

MM : Oui, donc c'est intéressant…

RP : Et ils parlent de quoi ? Ils sous-entendent quoi, il y a quoi derrière le terme ? C'est quoi ?

MM : C'est l'accompagnement par l'art en fait, c'est vraiment tout ce qui va être visite de musée, avec des publics qu'ils appellent organismes communautaires. Il y a de l'art-thérapie dans ce mot qui est peu générique, mais ils les dissocient vraiment. Parce qu'en fait moi, je travaille justement sur tout ce qui n'est pas art-thérapie.

RP : D'accord.

MM : Parce que j'essaye de le dissocier justement et de vraiment me centrer sur ce qui va être le bénéfice de l'œuvre et du musée sur les personnes directement, sans passer par un atelier forcément de pratiques artistiques.

RP : Alors nous on pratique l'atelier, on fait beaucoup d'ateliers pratiques, de pratiques artistiques avec ces publics-là. La plupart du temps dans les déroulés des activités que l'on produit, l'objectif c'est l'appropriation des contenus vus en visite d'abord. C'est-à-dire l'objectif ce n'est pas le lieu d'expression…

MM : Oui.

RP : …d'expression libre, ça c'est un objectif secondaire. Mais le premier objectif c'est l'appropriation des contenus. C'est-à-dire que l'on va manipuler les contenus, en manipulant de la matière, en reformulant, en comprenant la difficulté d'une technique. Voilà, c'est la pédagogie de la répétition avec reformulation. Et l'atelier permet ça, et le permet de façon hyper ludique.

MM : Et vous vous basez beaucoup sur ce que vous disiez tout à l'heure sur des systèmes pédagogiques déjà formalisés peut-être pour d'autres lieux que le musée, dans l'école j'imagine ?

RP : On travaille énormément avec le public de l'Éducation Nationale et nos liens avec l'Éducation Nationale sont des liens très forts. On est un musée qui est quand même pédagogique avant toute

chose. Effectivement, on commence à bien connaître les techniques de la pédagogie, ça fait partie de nos métiers aussi. Donc oui, on utilise tout ce que l'on peut utiliser comme levier.

MM : Et j'avais pris une petite note de ce que vous disiez quand vous parliez tout à l'heure du fait que les médecins étaient à l'extérieur du musée, que ce n'était pas à vous de contrôler forcément au niveau médical les bénéfices de ce qui s'y passait…

RP : Ou les bénéfices ou l'absence d'effet…

MM : Oui.

RP : Ou il peut aussi y avoir, ça je ne le sais pas, ce n'est pas à moi de le dire, je ne sais pas, peut-être des effets négatifs aussi, je n'en sais rien. Il faut être humble par rapport aux actions que l'on mène.

MM : Oui tout à fait. Mais vous avez des retours quand même par rapport à votre partenariat avec l'hôpital de Lens ? Avec le projet *Robotino* ? Vous avez des retours médicaux ? Je ne saurais pas imaginer.

RP : Alors *Robotino*, il n'est allé qu'une seule fois à l'hôpital de Lens, puisque c'était un projet d'expérimentation, c'était vraiment un prototype. Donc là, on va avoir un autre robot qui est mieux, qui fonctionne mieux, qui va être à demeure. Donc on pourra évaluer à ce moment-là. C'est-à-dire que l'on était dans des problématiques techniques assez complexes avec *Robotino*, ce qui fait que l'on n'a pas pu évaluer, disons que l'on n'était pas en phase d'évaluation avec les publics encore mais en phase tout simplement de mise en marche d'un outil. On a évalué sa pertinence aussi. Alors, est-ce que c'est pertinent, est-ce que ça ne l'est pas. Et puis, quel pré-requis technique est nécessaire pour la mise en place : il faut des connexions qui soient super stables, ce qui n'est pas le cas à l'hôpital par exemple. On était sur *Robotino* encore dans des problématiques techniques. Nos actions avec l'hôpital ne se limitent pas à *Robotino* : on travaille en gériatrie, en pédo-psy, parfois même on va en maternité !

MM : (rires).

RP : Et on va élargir encore un petit peu les publics. En pédo-psy, les médecins sont super contents mais ils n'ont pas mis en place de suivi sur critères donc je ne peux pas vous donner d'indications parce que l'on en a peu. En gériatrie là aussi même topo, les médecins sont très contents, les patients se sentent mieux depuis que l'on fait ce genre d'actions, mais ils ne savent pas dire en quoi, pas précisément en tout cas. Mais là, on va lancer effectivement un projet avec un autre établissement de santé à Cambrai sur les patients Alzheimer où en phase de préparation du projet, on a vraiment exprimé un souhait très vif d'une évaluation très précise d'un point de vue médical aux conclusions qui pourraient nous être transmises, car il y a aussi ça. C'est-à-dire qu'il faut que le protocole nous permette et d'une part que l'on comprenne ce que l'on lit (rires) parce que voilà on n'est pas médecins !

MM : (rires).

RP : Donc il y a un effort de vulgarisation et que l'échantillonnage soit suffisant pour banaliser des conclusions. C'est-à-dire ne pas citer de patients ou ce genre de choses. Voilà, il y a aussi cette problématique-là du secret médical qui rentre en compte.

MM : Et là, vous allez vous inspirer de ce qui est fait au Louvre par exemple, avec le public Alzheimer, ou… ?

RP : Oui oui, bien sûr, on se parle, évidemment. Oui oui. C'est ça qui est très beau avec ce projet du Louvre-Lens, c'est que l'on bénéficie de toute l'expertise du Louvre donc effectivement quand on se lance dans des projets comme cela sur Alzheimer. Déjà d'une, on le fait parce que l'on est un autre Louvre donc on se doit d'être bons là où ils sont bons et de nous mettre dans leurs pas, et évidemment on bénéficie de leur expertise, de leur retour d'expérience. Alors après on se lance un petit peu à notre manière aussi, c'est ça aussi le Louvre autrement. C'est-à-dire, il y a un effet d'émulation entre le Louvre et le Louvre-Lens qui est très sain sur ces sujets-là.

MM : Donc vous n'appliquez pas forcément, donc c'est une sorte de transmission de modèle, mais après vous allez sûrement l'adapter ?

RP : On va récupérer les conclusions en termes de savoir-faire, les préconisations, ce genre de choses. Après nos publics n'étant pas les mêmes, parce que le Louvre par exemple travaille avec l'AP-HP (Assistance Publique – Hôpitaux de Paris), nous on va travailler avec une petite clinique. Donc forcément les modalités ne sont pas du tout les mêmes. On a des liens peut-être plus directs avec les équipes soignantes. Donc, on ne peut pas transférer, on ne peut pas transposer le modèle du Louvre sur le Louvre-Lens parce que tout simplement les publics derrière ne sont pas les mêmes. Donc si on veut considérer les publics dans les projets que l'on mène, on va retenir les préconisations, la façon de s'adresser au public, les conclusions du Louvre mais sur tout le montage du projet, on va laisser la place à l'adaptation, à l'adaptation au public auquel on s'adresse. Par exemple si, je dis n'importe quoi, si le Louvre préconise de voir les patients plutôt le matin avant la collation parce que c'est mieux mais que dans la clinique où on va se rendre, le matin c'est les soins ce n'est pas possible, eh bien on va devoir se plier. Et du coup, il y a tout un volet de préconisation qui va tomber en fait, vous voyez ?

MM : Oui oui je vois.

RP : Donc on est vraiment, pour bien faire les choses, on est aussi contraint d'écouter les publics et du coup de toujours finalement monter un projet spécifique. Mais fort de l'enseignement du Louvre.

MM : Et vous parlez de liens forts avec certaines institutions, mais comme c'est assez récent, ça fait 5 ans en fait que vous êtes… ?

RP : Oui même pas 4 ans et demi.

MM : Oui voilà. Vous avez travaillé en fait depuis l'ouverture vers ces publics ?

RP : Avant l'ouverture en fait.

MM : Ah d'accord ?

RP : Avant l'ouverture, déjà il y avait un lieu de préfiguration du musée qui s'appelait la Maison du projet, qui a beaucoup travaillé sur ces publics-là. Il se trouve qu'il y a une continuité d'âme puisque ce sont les mêmes personnes aujourd'hui qui travaillent au Louvre-Lens sur ces sujets-là. Donc une continuité d'âme et une continuité de relation aussi, d'incarnation des sujets, ça c'est très important, parce que du coup ça historicise, ça inscrit dans la durée les actions du musée et effectivement dès avant l'ouverture, enfin quand l'établissement public du Louvre-Lens

commençait à s'étoffer en termes d'équipe, on a monté des projets importants, et après les choses se construisent effectivement au fur et à mesure. Mais vous avez raison, on est un musée très jeune.

MM : (rires).

RP : Très très jeune.

MM : Vous, vous étiez dans l'ancienne équipe également, enfin dans l'ancienne structure ?

RP : Non je n'étais pas à la Maison du projet, moi je suis arrivée… j'ai constitué le service 1 an avant l'ouverture du musée. Enfin je suis arrivée 1 an avant l'ouverture, les 6 premiers mois j'ai travaillé sur le projet, et les 6 d'après j'ai constitué les équipes.

MM : Et vous êtes nombreux dans le service des publics ? C'est une grosse équipe ?

RP : On est très nombreux.

MM : Ah oui ?

RP : Oui on est très nombreux, on pèse à peu près 1/3 de l'établissement.

MM : Ah oui !

RP : Oui. Et le service de médiation est très nombreux.

MM : Et environ, une vingtaine, une trentaine ? Combien de personnes environ, juste pour me faire une idée ?

RP : Pour la médiation ou pour le service ?

MM : Les 2 (rires). Juste une estimation.

RP : Pour la médiation vous avez 14 médiateurs : 8 vacataires, 2 agents d'intendance, 1 chargée d'action éducative, 1 chargé des partenariats, 1 responsable. À ça s'ajoutent les 4 professeurs missionnés par l'Éducation Nationale. Voilà, là vous avez un peu l'équipe de médiation. Attendez, je n'oublie rien ? Non ça doit être ça. Et le service des publics ensuite s'étend à l'accueil et la billetterie et la programmation culturelle et la scène. Sachant que l'accueil et la billetterie, physiquement les personnes qui vous vendent les billets, donc les agents qui sont face public relèvent d'une prestation de service, donc c'est une autre société qui ne compte pas dans les effectifs de l'EPCC (Établissement Public de Coopération Culturelle) mais c'est 15 personnes en plus. Donc ça fait une trentaine, 34, je crois, de personnes pour le service.

MM : Et les personnes qui sont spécifiquement sur les missions de champ social ou d'accessibilité ou de publics empêchés, c'est une sous-partie qui est assez importante ?

RP : Alors on a des référents dans l'équipe de médiation qui sont plus spécialisés que les autres sur euh, sur euh. Il y a un référent sur les publics de la santé et un référent sur les publics du champ social. Mais tous les médiateurs sont amenés à prendre en, à accompagner ces publics-là. Ils sont tous formés. Le seul lieu où tous ne vont pas, parce que je les laisse choisir, parce qu'ils ne veulent pas y aller, je ne souhaite pas les forcer, c'est en prison.

MM : Oui, je me doutais du lieu (rires). Et en prison…

RP : Maintenant en prison, sur les 14, je crois qu'ils sont 10 à y aller, 9 ou 10. On est parti de 1, on est parti d'une seule personne au début, à 9-10 en l'espace de 3 ans, donc je suis très contente de ça.

MM : Oui, il y a une évolution même personnelle de la représentation que l'on peut avoir.

RP : Et on travaille après, on travaille sur des maisons d'arrêts, des centres pénitentiaires ou des prisons de niveaux différents. Quand on dit prison, ça recouvre des réalités extrêmement différentes de détention et de publics. On intervient dans la maison centrale de niveau 4 de Vendin-le-Vieil qui est la prison la plus sécurisée de France où les détenus sont soit là pour des peines extrêmement longues, 25 ans, perpétuité, ce genre de choses, pour fait de terrorisme ou bandes organisées, enfin voilà en gros tous les réseaux comme ça, ou carrément de meurtres en série ou ce genre de choses, donc on intervient même là.

MM : Ah oui ?

RP : Oui. Ces détenus ne sont évidemment pas permissionnables, donc on ne fait que des opérations hors-les-murs. Il se trouve que cette prison est à 5 kilomètres à vol d'oiseau du Louvre-Lens, donc il était hors de question quand elle a ouvert il y a 1 an et demi que l'on n'y intervienne pas.

MM : Bien sûr, bien sûr.

RP : Du coup on y va. Ce n'est pas simple.

MM : Oui.

RP : Oui. Mais on y va.

MM : Et là vous proposez quoi par exemple ?

RP : Là on propose des cycles thématiques sur la base beaucoup d'ateliers, car ils ont des salles pour. Et puis ce sont des gens qui ont vraiment besoin de s'exprimer, pour le coup. Et on travaille beaucoup sur le dialogue entre civilisations et entre religions.

MM : Ah d'accord.

RP : Oui, tant qu'à faire (rires).

MM : (rires).

RP : Allons-y gaiement avec les sujets qui fâchent !

MM : (rires).

RP : Mais oui oui, ça fait partie de notre mission de service public là encore.

MM : D'accord. Oui c'est intéressant. Et là, parce qu'au début vous disiez quand vous parliez de *Robotino* vous disiez en prison et à l'hôpital. Là par exemple est-ce que c'est envisagé de se

servir du petit robot ?

RP : Ah oui, c'est plus qu'envisagé !

MM : C'est fait ?

RP : C'est un objectif.

MM : D'accord.

RP : Ces publics-là ne pouvant pas sortir, c'est pour eux d'abord que l'on conçoit le projet, c'est vraiment d'abord pour les publics empêchés. Ça pose beaucoup de problématiques parce que là pour le coup une connexion internet haut débit, super haut débit, qui est ouverte vers l'extérieur, c'est compliqué en prison. Il y a quand même beaucoup de sujets techniques sur ces robots-là, que l'on arrive à lever au fur et à mesure. Mais il faut instaurer des relations de confiance avec les partenaires sinon typiquement, là ils n'ouvrent pas la connexion.

MM : Ah oui oui, bien sûr.

RP : Donc voilà il faut bien se connaître, ça c'est important qu'il y ait vraiment des relations de confiance. Quand je vous disais que c'était un lieu humain, voilà les enjeux sont de cet ordre-là. Parfois. Parfois, pas toujours mais parfois.

MM : Et est-ce que vous dissociez *Robotino* du médiateur ou est-ce qu'ils sont vraiment nécessaires, complémentaires ?

RP : Alors *Robotino* c'est un outil.

MM : Oui.

RP : C'est comme, je ne sais pas moi, une fourchette ou un couteau.

MM : (rires). Oui. Non mais je veux dire un médiateur du Louvre, vous voyez, ça pourrait être une personne qui pilote.

RP : Alors là on est un peu en train de changer de braquet avec le nouveau robot. En gros, *Robotino* c'est un vecteur. C'est un vecteur supplémentaire comme on en a plein et c'est un magnifique vecteur, ça c'est certain. Mais ça ne marche pas en autonomie. Surtout sur ces publics-là. Il faut toujours un contact humain, il faut toujours un truc, il faut une personne, il faut toujours une interaction, une mise en dialogue, un débat, une conversation, et donc à côté du robot, enfin à côté des publics, il y a toujours un médiateur. Là pour le moment, *Robotino* il fonctionne comme ça. Et le prochain robot il fonctionnera comme ça aussi. C'est-à-dire qu'il faut vraiment, on ne peut pas laisser les publics tous seuls, en tout cas pas ces publics-là, en autonomie. Sauf en phase finale éventuellement, quand la prise en main est faite, les contenus sont acquis, quand il y a une vraie appropriation, effectivement. Mais c'est quand même des professions, donc non, *Robotino* ne remplace absolument pas le médiateur.

MM : Oui, oui. Enfin ce n'était pas forcément un remplacement, parce que dès fois, pour faire un parallèle, dès fois on peut se dire que des personnes viennent visiter le musée et n'ont pas forcément d'accompagnement et puis interagissent seuls face aux œuvres en fait. Vous voyez,

c'était dans ce sens-là, est-ce qu'il y a toujours cet accompagnement. Enfin vous venez de répondre, mais c'était pour préciser la question.

RP : Dans le musée, on essaye de faire en sorte que chaque visiteur puisse rencontrer un médiateur sous toutes formes. C'est-à-dire que tous les jours, plusieurs fois par jour, il y a des prises de parole, ce que l'on appelle « les impromptus » dans les espaces d'expo. Devant une œuvre, il y a un petit sticker qui indique qu'un médiateur va venir parler de cette œuvre-là à telle heure. Il y en a le matin, il y en a l'après-midi. Et le but c'est que cette prise de parole, ce débat, soit le moment où l'on démarre une relation avec quelqu'un qui incarne le musée et qui peut vous accompagner de façon spécifique et qu'il y est quelqu'un qui puisse entendre les questions que vous vous posez. Et donc on a ça dans l'espace semi-permanent qu'est la Galerie du temps. Et on fait le même programme, enfin on fait un programme adapté côté expo temporaire. Dans les expositions temporaires, pareil, toutes les heures, le matin et l'après-midi, vous avez un médiateur qui va vous expliquer. C'est une visite express en 10 minutes. L'articulation de l'exposition temporaire, ce que le commissaire a voulu dire, donc qui fait la voix du commissaire d'expo. Mais c'est surtout une façon d'entrer en relation avec le médiateur ou le médiateur d'entrer en relation avec le visiteur pour qu'il puisse poser des questions et s'exprimer et être accompagné, et qu'il puisse être éclairé dans son appréhension de l'œuvre.

MM : Ah ça j'ignorais. Et est-ce que vous avez comme au Louvre, des lieux spécifiques pour l'accueil de publics, enfin sur l'accessibilité, comme la Petite galerie ou l'espace tactile ? Est-ce que vous avez développé…

RP : Alors on n'a pas de galerie tactile et je le regrette mais on y travaille. Après on n'a pas les mêmes besoins que le Louvre, c'est-à-dire que nous on est un musée de plain-pied déjà, intégralement de plain-pied.

MM : Ah d'accord, oui.

RP : Ben oui (rires).

MM : (rires).

RP : On est tout neuf donc forcément en termes de normes d'accessibilité etc… on est parfait. Sinon on n'aurait pas eu le droit d'ouvrir tout simplement.

MM : (rires).

RP : Même si il y a des limites aux normes. Pour moi, elles ne sont pas encore assez exigeantes.

MM : ah oui ! (rires).

RP : Le musée est vraiment à taille humaine.Donc on n'a pas forcément besoin d'espaces dédiés. C'est-à-dire que par exemple la Galerie du temps c'est la version de la Petite galerie du Louvre, pensée pour être pédagogique pour tout le monde. Donc l'accessibilité intellectuelle a été pensée à tous les endroits du musée et de façon très volontaire. Ce n'est pas perceptible dans le musée, mais normalement il n'y a pas grand-chose qui devrait, qui va vous mettre en difficulté. C'est-à-dire que par exemple la charte de vulgarisation exigeante du Louvre sur l'écriture des cartels, par exemple on n'utilise pas de chiffres romains nous, à aucun endroit. Les titres des œuvres : toutes les œuvres ont été retittrées au moment de leur exposition au Louvre-Lens. Par exemple « le discophore », ce

n'est pas « un discophore », ce n'est pas juste « discophore », c'est : « jeune athlète tenant un disque, dit le discophore ». Donc il y a des développements dans les cartels qui vous disent, qui éclairent l'iconographie, l'usage de l'objet, qui fait en sorte de ne pas trop utiliser de termes techniques. Un cratère, c'est un vase, mais on va faire coexister les deux termes dans le titre. Donc c'est à peine perceptible pour le public, ça a demandé un travail absolument considérable pour les conservateurs, aussi de remise en question, de foi (rires).

MM : (rires).

RP : Et les termes que l'on utilise au quotidien, et on essaye de transposer ça un maximum dans les expositions temporaires. Donc en termes d'accessibilité intellectuelle, tout à été tellement pensé de façon très très exigeante à l'ouverture du musée, que l'on ne fait que perpétrer une tradition désormais connue des conservateurs du Louvre notamment qui sont quand même nos grands fournisseurs de contenus, et les commissaires d'expo que l'on brieffe en démarrage de projets. Ils hallucinent un peu mais…

MM : (rires).

RP : Voilà, typiquement, l'usage des chiffres arabes et l'interdiction des chiffres romains c'est toujours un moment très compliqué à vivre (rires).

MM : (rires).

RP : Diplomatiquement avec les conservateurs mais finalement ça se passe bien ! Ça se passe bien au final.

MM : (rires). Et vous appliquez, alors je n'ai plus le nom qui me vient mais il y a une écriture simplifiée, vous savez qui a été développée…

RP : Le Facile A Lire Et A Comprendre ? Le FALEAC ?

MM : Oui c'est ça, exactement.

RP : Pas encore, mais on a un projet de livret en FALEAC que l'on va mener avec l'un de nos partenaires désormais historique puisque ça fait 4 ans que l'on travaille avec eux, qui est juste à côté. Ils ont envie de se lancer, nous aussi, donc on va le faire ensemble, donc avec des usagers qui vont écrire les textes.

MM : D'accord, ah oui super. Et vous avez des retours, des études de public, quand vous dites l'accessibilité de la Galerie du temps, vous avez des retours sur comment c'est perçu ?

RP : Alors on a fait une étude de public conséquente en 2013-2014, on n'en a pas refaite depuis, parce que ça coûte excessivement cher une étude de public, faut le savoir, c'est 20 000 euros une étude. Oui, si elle couvre vraiment bien et si elle a l'échantillon nécessaire. Et sur la réception de la Galerie du temps, alors ce qui est très drôle, c'est que les personnes qui ont un capital de familiarité muséale ou culturelle fort, donc en gros les « cultureux »…

MM : (rires).

RP : … ou ceux qui sont habitués, qui sont des habitués du musée, pensent que pour eux c'est

génial mais pour les publics qui n'ont pas l'habitude c'est compliqué. Et les publics qui ont un capital de familiarité culturelle ou muséale moyen ou faible, eux sont très à l'aise. Donc ça c'est assez marrant de voir ça. En tout cas, sur l'accessibilité intellectuelle, les résultats sont assez bons. Après on a encore plein de marges de progression, notamment sur l'accessibilité pour les publics en déficience visuelle, les non-voyants, ou les mal-voyants parce que l'on a un musée qui est un peu compliqué pour ça. Par exemple, la Galerie du temps, c'est un espace de plain-pied qui fait 125 mètres de long sans parcours, sans salle. Donc on avait pensé mettre un fil d'Ariane etc, etc… sauf que c'est contredire complètement la muséographie et le sens même de l'expo. On a des livrets tactiles on a ce genre de choses, on a un parcours en audiodescription dans le guide multimédia, simplement ce n'est pas encore suffisant. C'est-à-dire pour l'instant dans cette galerie-là, moi la seule solution que je vois, c'est l'accompagnement humain. Je ne vois pas comment on peut rendre justice à l'espace d'expo avec des outils en autonomie, ça ne fonctionne pas en fait, ce n'est pas possible. Et je n'ai pas envie de trahir l'expo parce que ce serait contredire tout simplement le principe d'accessibilité totale, et en même temps on contredit le principe d'accessibilité totale en ne permettant pas d'autonomie pure.

MM : Oui.

RP : Et là je ne trouve pas de solution. Très sincèrement, il n'y en a pas en fait.

MM : Oui c'est vrai que ça paraît compliqué.

RP : Sauf informer effectivement des publics relais etc. et là encore on n'est pas dans l'autonomie pure.

MM : Oui, il faut un accompagnateur minimum.

RP : Voilà. Bon c'est ce que l'on fait mais moi je ne suis pas satisfaite.

MM : D'accord (rires).

RP : Mais je pense que c'est vraiment l'espace d'expo qui veut ça.

MM : Oui oui. Et est-ce que vous avez pensé, enfin je fais le parallèle avec le département des arts de l'Islam (DAI, au musée du Louvre) qui a ouvert quasi en même temps que le musée du Louvre-Lens)…

RP : Oui 1 an après.

MM : Oui (rires)… qui a développé des bornes tactiles, enfin quelques-unes, à l'intérieur de l'espace en fait.

RP : Ça on ne l'a pas fait. Alors on a des dispositifs tactiles, on a des maquettes d'orientation, on a du braille, on a des trucs comme ça. On ne l'a pas fait parce que ce n'était pas dans le projet de scénographie initial, puisqu'il y avait ces livrets, ces guides multimédia etc. Oui… on ne l'a pas fait…. Mais même là, juste pour arriver aux bornes, je ne sais pas comment on fait.

MM : Oui, oui, bien sûr. Mais parce qu'après ce que j'avais trouvé intéressant, c'était que sur ces bornes, il y avait de l'information supplémentaire pour tous les publics en fait. Vous voyez, ce n'était pas juste… Et puis qu'elles sont vraiment, même pour les voyants, ce sont des belles

productions, ça attire. Enfin bon, je ne sais pas pourquoi je pars sur ça, enfin oui c'est pour savoir si vous y aviez pensé.

RP : Il faut savoir que ce sont les mêmes équipes du Louvre et qui ont pensé aussi la Galerie du temps. Puisque, effectivement, quand moi je suis arrivée, la Galerie était pratiquement finie. Forcément 1 an avant, les projets étaient quand même bien avancés, avec cette idée d'accessibilité totale pour tous, qui préside aussi à la scénographie et l'articulation du propos du DAI. Mais comme dire, vraiment le… vous êtes déjà venu au musée ou pas ?

MM : À Lens, non, eh non. Malheureusement je devais venir récemment, après la semaine de l'accessibilité du musée du Louvre à Paris, et je suis tombée malade, mais alors une grippe terrible en plein milieu, et je devais venir à Lens dans la foulée. Et voilà, donc je n'ai pas pu me déplacer.

RP : Bon, la Galerie du temps c'est vraiment un parti-pris incroyable, c'est un espace scénographique complètement inédit et qui ne nous a pas laissé la place de faire ce genre de choses. Et c'est comme ça que l'on a mis en place des supports annexes. Voilà.

MM : Oui. Mais après, j'ai lu Patrick Fraysse qui est un de mes directeurs de recherche, qui a écrit, qui est en train d'écrire un article sur justement la particularité de la Galerie du temps. Et c'est incroyable les triples façons de visiter.

RP : Ah ben oui.

MM : Ah oui oui, enfin là c'est vraiment incroyable ! (rires).

RP : C'est un objet pédagogique splendide et très sincèrement si vous êtes un peu historien de l'art et si vous aimez le Louvre, si vous aimez les musées, enfin pour moi c'est l'un des plus beaux espaces muséographiques du monde, vraiment.

MM : Oui oui.

RP : Et à chaque fois que je rentre, j'ai le souffle coupé, les yeux enchantés.

MM : (rires).

RP : Ça fait 4 ans, 5 ans que je suis là, un peu plus, et c'est complètement dingue…

MM : (rires).

RP : …comme lieu. C'est stimulant au possible, mais effectivement on a une grande limite c'est l'accessibilité pour les personnes non-voyantes. Les mal-voyantes, on arrive à faire des choses très très bien.

MM : Oui.

RP : Mais les non-voyantes, effectivement, sans accompagnement pour orienter en fait, vous n'arrivez à rien. Et puis il y a une sensation d'espace qui est très très particulière, parce que c'est très très grand. Le traitement acoustique est très particulier donc il y a vraiment une sensation, à la fois d'espace, d'espace très vaste, d'aération, de légèreté, voilà. Et en même temps, une espèce

d'intimité du fait du traitement acoustique qui est très particulier notamment pour les publics aveugles.

MM : Oui.

RP : Ça, ça les trouble beaucoup, disons que c'est leur premier point de, leur première préoccupation, le premier ressenti sensoriel il est là sur l'espace lui-même. Et ça c'est vrai que sans accompagnement, sans expliquer, voilà, qu'est-ce que c'est, comment ça se présente... il y a un rapport au corps dans cette galerie qui est inédit.

MM : Oui.

RP : Oui oui. Parce qu'en fait vous êtes le curseur du temps qui passe. Et chaque pas que vous allez faire, parce que l'accrochage est rigoureusement chronologique, chaque pas que vous allez faire, vous fait avancer dans l'histoire. Donc c'est vous le curseur et c'est vous qui créez le sens des œuvres. Parce que toutes les œuvres, en même temps la scénographie vous aide, mais toutes les œuvres qui sont co-visibles entre elles dialoguent et elles dialoguent pour des raisons légitimes scientifiquement et ces raisons sont visibles, sont rendues visibles par la comparaison entre 2 œuvres par exemple. Là c'est un peu abstrait ce que je vous dis mais si vous étiez dans la galerie vous comprendriez tout de suite.

MM : Oui oui. Mais après comme je vous dis, j'ai lu l'article de Patrick Fraysse où il raconte ça, très précisément.

RP : Je ne l'ai pas cet article, vous pourriez me le transmettre ?

MM : Et il n'est pas encore fini ! (rires) Mais je lui dirai de vous l'envoyer oui oui. Mais, moi j'ai trouvé ça fascinant, c'est incroyable…

RP : Oui ça l'est.

MM : Et il me tarde, c'est pour ça que je voulais vraiment venir après, et là j'ai vraiment envie de venir voir, c'est vraiment très… c'est incroyable oui. Ça paraît vraiment d'une réflexion, moi en ayant juste lu, je me demande comment on peut arriver à réfléchir comme ça et puis à le mettre en œuvre. Il a fallu combien d'années ? (rires).

RP : C'est un projet de 4-5 ans la Galerie du temps. Et c'est une idée de génie, d'un homme de génie qui est Henri Loyrette, qui était le président du Louvre, c'est son bébé la Galerie du temps. Après porté par 2 conservateurs à ses côtés à l'époque et maintenant qui pilotent vraiment la galerie depuis son départ du Louvre : c'est Jean-Luc Martinez qui est désormais président-directeur du Louvre et Vincent Pomarède qui à l'époque était directeur du département des peintures et qui aujourd'hui est directeur de toute la médiation du Louvre. Donc voilà, c'est pour vous dire un peu le niveau des personnes engagées sur le projet, plus Adrien Gardère et Sanaa[23], parce que sans l'architecture, sans la beauté du lieu, l'aluminium fait aussi beaucoup. Parce qu'il y a de l'aluminium anodisé sur les parois, qui reflète les œuvres mais c'est un reflet flouté, ce qui fait que vous avez une perception hyper précise, les autres vous les voyez de loin parce que tout est flou autour de vous, tout est flou mais l'œuvre elle est précise. C'est un peu comme quand vous tombez amoureuse dans un film…

23 Les architectes de Sanaa ont fait appel au studio Adrien Gardère.

MM : (rires).

RP : …dans un film allemand des années 30, vous voyez cette perspective…

MM : Oui.

RP : … qui file comme dans un tube où tout est flou et l'être aimé est lui très bien défini, eh bien ça fonctionne comme ça. Donc il y a une esthétique de la sidération qui est toute douce, ce n'est pas brutal du tout. Parce que là ce que je vous dis, nous on ne l'analyse pas, on le voit, on le perçoit, mais les publics ne le sentent pas forcément. Mais il y a des effets visuels de perception, j'entends, qui sont incroyables, qui jouent en plus sur la scénographie et le rapport que l'on peut avoir avec les œuvres. Et c'est effectivement, le visiteur, le public, le visiteur qui déjà apporte de la couleur dans la galerie parce qu'il n'y a pas de couleur. Et donc dans l'architecture de Sanaa, c'est lui qui apporte la couleur, ça aussi c'est beau, quand même.

MM : Ah oui c'est vrai, complètement ! (rires)

RP : Ça dit quelque chose de ce que nous sommes. Et c'est le visiteur qui va déclencher le sens des œuvres en se plaçant là ou là ou là. Sachant que tous les dialogues entre les œuvres qui sont co-visibles ont été pensés par les conservateurs pour être légitimes. Où qu'il se place, il va déclencher des comparaisons, des relations entre les œuvres qui sont légitimes. Et il va du coup en être l'auteur, le visiteur, et ça c'est beau.

MM : Ah oui oui. Et les gens le perçoivent vraiment ça à chaque fois ?

RP : Non pas forcément, mais il y a une espèce de facilité de compréhension. Ce n'est pas la facilité qui est perçue, c'est que l'on ne note pas de difficulté à comprendre.

MM : D'accord, ah oui.

RP : Et ça finalement l'enjeu, le but c'est ça.

MM : Eh oui.

RP : C'est qu'il n'y ait pas de difficulté à comprendre. A évaluer c'est très difficile, mais effectivement les résultats des enquêtes, c'est ça, c'est qu'il n'y a pas de difficulté à comprendre. Disons qu'il y en a moins qu'ailleurs. Beaucoup beaucoup moins. Beaucoup beaucoup moins.

MM : Oui c'est génial comme objectif, c'est super.

RP : C'est très dur à faire.

MM : Ah oui ! J'imagine (rires). Si on devait repenser tous les espaces comme ça, ça demanderait un travail pharamineux.

RP : Quand je vous parlais en préambule de la question de la place du visiteur, la place des publics, quelles responsabilités on lui donne, quelles responsabilités on lui laisse. Effectivement dans la Galerie du temps, il a énormément de responsabilité mais on a essayé de lui donner les moyens pour qu'il puisse la prendre cette responsabilité de création de sens. Voilà, c'est un vrai sujet.

MM : Oui complètement. Enfin pour moi c'est un peu la définition de l'accessibilité, que tout le monde puisse se retrouver dans un endroit et avoir accès.

RP : Bien sûr.

MM : Oui, très très intéressant (rires).

RP : Et ça part d'une idée très simple de faire confiance à l'intelligence des gens.

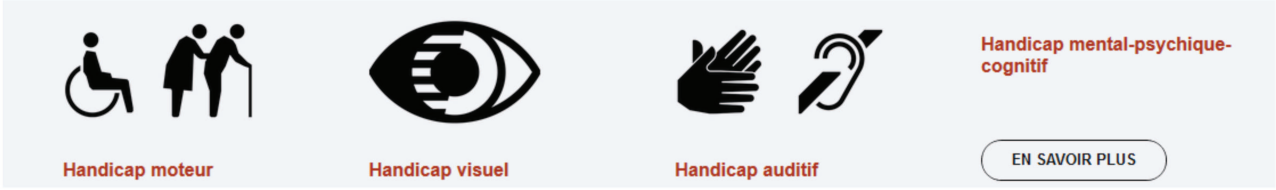
MM : Oui oui.

RP : Quelle qu'elle soit.

MM : Exactement.

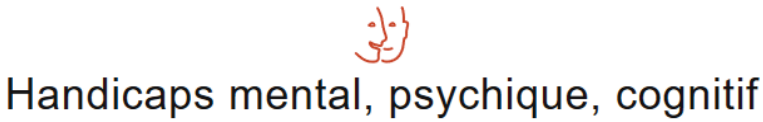
II.II. PROGRAMMATION : SUPPORT D'OFFRES DE MÉDIATION

Sur le site internet, la page consacrée à l'accessibilité est référencée dans le sous-onglet « Accessibilité » de l'onglet « Informations pratiques » du menu général. Il y est différencié plusieurs types de handicaps associés aux pictogrammes traditionnels (sauf pour le handicap moteur auquel est associé la représentation de deux personnes courbées l'une dernière l'autre s'appuyant sur une canne) : moteur, visuel, auditif et mental-psychique-cognitif.



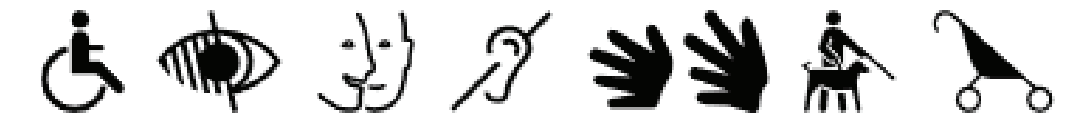
Capture écran du site internet du musée du Louvre-Lens, 2017.

Une page complémentaire mentionne l'accessibilité pour les personnes handicapées intellectuellement. Le musée fait la distinction entre les handicaps mental, psychique et cognitif mais regroupés autour du même pictogramme. Sur cette page est également abordée l'accessibilité pour les personnes polyhandicapées. Ces nuances mettent en évidence le travail des équipes du musée, au plus près des institutions spécialisées.



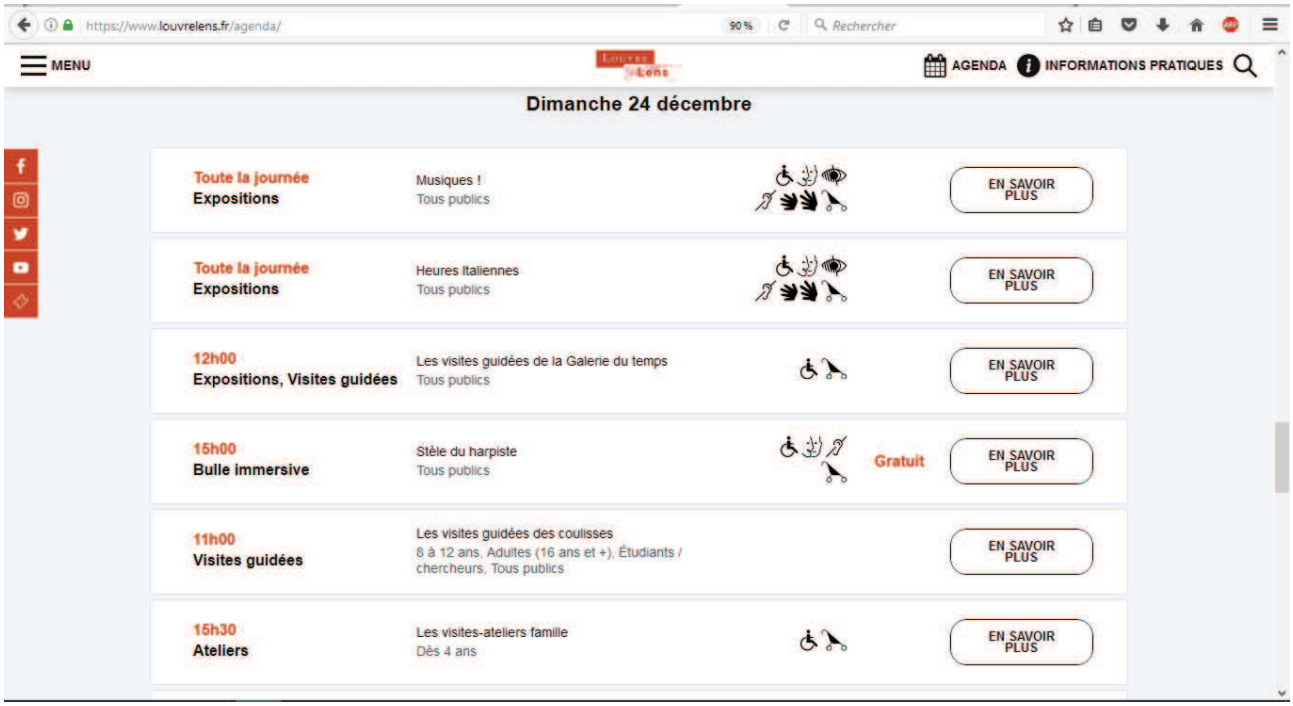
Capture écran du site internet du musée du Louvre-Lens, 2017.

Cette page « Accessibilité » peut directement s'afficher si l'on clique sur les pictogrammes visibles dans le bandeau du site internet, positionnés en haut à droite, et donc visibles à tout moment sur chaque page du site internet et des mini sites attenants. Nous pouvons noter l'apparition de deux nouveaux pictogrammes : la représentation d'une personne se déplaçant avec une canne blanche et un chien d'aveugle, et la représentation d'une poussette ; le pictogramme des personnes âgées n'est pas présent dans ce bandeau. Ces deux nouveaux pictogrammes sont accolés aux premiers plus classiques, ils ne sont pas regroupés par problématiques (respectivement visuelle et motrice). L'omniprésence de ces pictogrammes est un message fort envers le public en situation de handicap et la mise en avant de l'accessibilité ainsi que de sa visibilité.



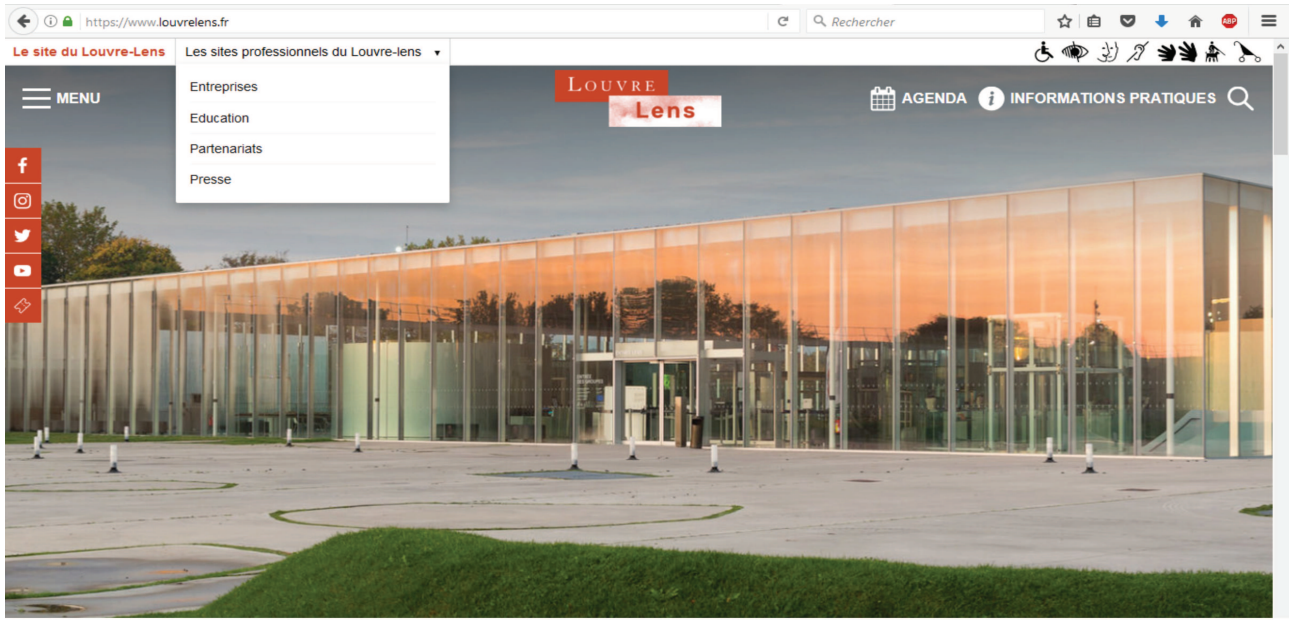
Capture écran du site internet du musée du Louvre-Lens,2017.

Il n'y a pas de programmation en ligne par catégories de publics fragilisés dans l'agenda général du musée. Les pictogrammes sont apposés et mis en évidence dans l'agenda des activités répertoriées par date et rangées par heure.



Capture écran du site internet du musée du Louvre-Lens. Molinier, 2017.

Par contre, les publics du champ social eux ne sont pas visibles. Il faut chercher les informations correspondantes sur un site internet indépendant mais néanmoins lié, nommé Partenariats[24], mais qui s'adresse aux professionnels de tous les publics fragilisés et non à eux directement. On peut atteindre ce mini site dès la page d'accueil dans l'onglet « Les sites professionnels du Louvre-Lens » dans le sous-onglet « Partenariats ».



Capture écran du site internet du musée du Louvre-Lens, 2017.

24 Site internet du Louvre-Lens [en ligne] URL : https://partenariats.louvrelens.fr/ [consulté le 28 décembre 2017].

La fonction d'un mini site est de distinguer une cible, de la cloisonner et de proposer des informations à sa seule destination dans une excroissance du site internet mère. Ce mini site donne alors toutes les informations concernant la cible et propose une nouvelle navigation dans ce site indépendant. Les quatre minis sites proposés par le musée sont : Entreprises, Éducation, Partenariats et Presse. Ainsi, le Louvre-Lens place le public fragilisé au même niveau que l'ensemble de ses interlocuteurs.

L'en-tête du mini site Partenariats est : « SOCIAL-HANDICAP-SANTÉ, Le Louvre-Lens en partage ». Ainsi, le public fragilisé est identifié en trois catégories, dont deux d'entre elles, social et santé, ne sont pas abordées dans la page sur l'accessibilité ou n'importe où ailleurs sur le site mère du musée. Mais, il n'est pas question de détailler les propositions par catégorie de publics fragilisés, d'ailleurs il n'y a aucune mention explicite de problématiques médicales, sociales ou médico-sociales. Ce mini site s'adresse aux partenaires médicaux et/ou sociaux pour la construction de « projets » quels que soient leurs « groupes » de publics, et non aux publics fragilisés eux-mêmes, directement. S'explique alors l'appellation de Partenariats. Il nous semble que ce terme n'est pas très explicite et peut prêter à confusion avec le mécénat par exemple (mais à qui le mini site Entreprises est consacré).

Concernant la seconde partie de l'en-tête « Le Louvre-Lens en partage », il fait écho au programme « Le Musée en partage » du Musée des Beaux-Arts de Montréal qui propose une médiation particulière à destination de tous les publics fragilisés, en groupes avec accompagnateurs.

Dans les pages de ce mini site Partenariats, le vocabulaire employé reste à destination unique des accompagnateurs, qui sont d'ailleurs énumérés dans l'onglet « Concevoir son projet » : « Que vous soyez travailleur social, éducateur, bénévole, formateur, animateur, personnel hospitalier ou pénitentiaire, vous pouvez bénéficier d'un accompagnement afin de préparer votre venue au musée et de construire un projet adapté à vos publics. ». Un accompagnement est donc proposé à l'accompagnateur pour parler du musée à son public fragilisé.

Dans l'onglet « Accueil », le paragraphe introductif suivant contextualise les relations entre les partenaires (donc les accompagnateurs du public fragilisé) et le Louvre-Lens :

> LE MUSÉE : UN SERVICE PUBLIC ET UN VECTEUR D'INSERTION
>
> Afin de contribuer à réduire les inégalités culturelles, créer du lien social, vitaliser et unifier un tissu de coopération et de collaboration avec un large spectre d'acteurs locaux, départementaux, régionaux et nationaux, qu'ils soient publics, semi-publics ou privés, le Louvre-Lens s'engage pleinement dans une dynamique sociale et solidaire, avec l'ambition de tisser une relation bienveillante avec chaque partenaire en donnant aux publics leur place dans la construction des projets.[25]

Le vocabulaire employé est celui du travail social : insertion, réduction des inégalités, création de lien social, coopération, collaboration, engagement, social, solidaire, projet. Il est important de noter que le terme d'engagement est le verbe d'action associé au musée dans cette démarche. Nous retrouvons également dans ce paragraphe introductif la notion centrale de bienveillance mise en avant comme l'identité du musée par la responsable du Service des publics et qu'elle définit comme suit : « qualité d'une volonté qui vise le bien et le bonheur d'autrui, la bienveillance n'est-elle pas finalement le sentiment nécessaire au service public et culturel ? » (Guépratte, 2014).

25 Site internet du Louvre-Lens [en ligne] URL : https://partenariats.louvrelens.fr/ [consulté le 28 décembre 2017].

ANNEXE III. MUSÉE DU LOUVRE

III.I. ENTRETIENS AVEC L'ÉQUIPE DU MUSÉE

III.I.I. PARCOURS « UNE HISTOIRE DE L'ACCESSIBILITÉ AU MUSÉE DU LOUVRE »

Présentation de l'accessibilité le 25 janvier 2017 pendant la Semaine de l'accessibilité 2017 par trois professionnels du Louvre qui ont travaillé sur l'accessibilité (enregistrement autorisé par l'intégralité du groupe et retranscrit) : l'adjointe au chef du Service médiation graphique et numérique (MG), le chargé d'accessibilité du Service démocratisation culturelle et action territoriale (DC), et un responsable de l'architecture et du cadre bâti (AB). Il y avait six participants : quatre personnes relais ou dans le domaine du handicap (RH), une personne aveugle (PA) et son accompagnatrice (AC).

DC : avant d'en parler, découvrir un peu l'espace, l'expérimenter. On a 5 secteurs différents. La thématique c'est sur le corps sculpté, avec 5 thèmes différents : une partie sur les modèles antiques, ensuite on a les dieux grecs, principalement gréco-romains, le corps plus sur cette partie-là, les Grâces, c'est sur cette partie-là dans le fond, et la partie drapés, l'étude des drapés, drapés naturels, drapés stylisés. 5 grandes catégories sur une vingtaine d'œuvres.

MG : autour du corps sculpté, la thématique est assez large.

DC : le corps sculpté sous toutes ses facettes. On vous laisse un petit peu découvrir l'espace ?

PA : je suis la seule déficiente visuelle.

MG : même non déficient visuel, il y a de quoi regarder, lire.

PA : on se posait la question, tous les combien elle change de thème ?

DC : en général tous les 3 ans, environ, tous les 2-3 ans.

MG : et là on va faire exception avec celle-ci, parce que l'on va excéder les 3 ans, parce que l'on va repenser globalement l'espace tactile. C'est un projet qui se lance juste. Donc en attendant la nouvelle Galerie tactile qui ne sera peut-être pas forgée sur un un thème comme c'était le cas jusque là, un thème iconographique, l'enfant, les animaux, etc. On va même repenser la notion de Galerie tactile, est-ce qu'on ne va pas l'ouvrir à d'autres handicaps. Donc là il y a un gros chantier que l'on doit repenser. Donc en attendant le corps sculpté va rester encore au moins je dirais 1 ou 2 ans. Donc on aura une Galerie tactile qui fera 5-6 ans, qui posera d'ailleurs des questions de maintenance, de nettoyage.

PA : et c'est le genre de visites que l'on peut organiser avec un médiateur en même temps ?

DC : tout à fait, il y a des médiateurs du musée qui peuvent intervenir, accompagner, on a des ateliers qui s'appellent « toucher la sculpture », qui se passent dans cet espace-là, sur lequel on a une vraie mixité de publics, parce qu'on peut avoir des personnes non-voyant, mais on peut avoir des personnes voyant, mais tout le monde est au même point parce qu'en fait les personnes voyant qui expérimentent mettent des bandeaux avant de rentrer dans l'espace. Comme ils ne connaissent pas l'espace, tout le monde démarre au même niveau, et tout le monde expérimente et c'est intéressant quand on est voyant aussi de découvrir et de sensibiliser nos autres sens que l'on n'utilise pas forcément beaucoup. Donc il y a tout fait possibilité de faire cette découverte accompagnée par un intervenant du musée.

MG : on vous laisse 5 minutes ?

Aparté avec DC

Muriel Molinier : donc là on peut tout toucher ?

DC : absolument tout

MM : quand j'étais venue, j'avais compris que comme il y avait marqué original sur les cartels on ne pouvait pas le toucher.

DC : on peut toucher absolument toutes les œuvres. En fait quand on met original, c'est vrai que ça peut peut-être poser problème, c'est que l'original lui est en marbre. Mais que là on est sur des reproductions.

MM : ah oui ! Moi je l'ai pris vraiment au premier degré et du coup je n'osais pas tout toucher, et je me demandais comment les gens pouvaient faire la distinction.

DC : peut-être qu'il faudra être un peu plus clair parce que vous n'êtes peut-être pas la seule. Il m'arrive d'animer des ateliers ici et de voir les gens entrer, regarder, photographier et ressortir, et ne pas du tout comprendre que l'on peut toucher.

MM : il me semble qu'il y a une nuance avec certaines que l'on peut toucher, sur le cartel en tout cas.

DC : alors il y a une œuvre originale qui est vraiment une œuvre originale ici et sur lequel c'est précisé, les autres sont des reproductions, toutes tactiles, toutes les œuvres vous pouvez les toucher ici sauf une qui sera signalée avec une interdiction mais parce qu'on a voulu les mettre en regard.

MM : C'est laquelle que l'on ne peut pas toucher ?

DC : C'est de ce côté, vous voyez il y a la mention « Ne pas toucher » et l'œuvre est positionnée au-dessus, on voulait montrer la qualité de la reproduction de ce que l'on fait, on a mis l'original en haut parce qu'a priori c'est plus compliqué à atteindre (rires). C'est la première fois que l'on fait ça de mettre en regard une reproduction et un original. Il y a des gens qui pensent que la reproduction elle est édulcorée, et donc là vous pouvez vérifier, c'est vraiment identique. Ça reproduit vraiment à l'identique.

Fin de l'aparté

MG : Passée l'enfance, on a une approche extrêmement mentale de l'art, absolument pas par le toucher et le musée est le lieu de l'interdit de toucher par excellence, cet espace permet cette

découverte-là. En 1995, le département de sculpture du musée du Louvre qui conservait des reproductions s'associe au service culturel pour dédier un endroit pour l'exposition de reproductions que l'on pouvait toucher. Plusieurs idées ont concouru à cette proposition. L'idée c'était de renouer avec une traduction de la pédagogie par la copie. On oublie que les copies d'œuvres ont été réalisées très tôt dès le 17ème siècle, on a copié les grandes sculptures antiques pour notamment pouvoir en orner les jardins du roi mais aussi pour servir de modèle aux artistes. Les artistes apprenaient en copiant, et à défaut de pouvoir copier un l'orignal qui pouvait se trouver en Italie ou dans tel château royal, on en copiant la copie. Donc la copie était un outil qui véhiculait quelque chose. En 1995, l'idée assez novatrice de proposer une découverte des œuvres d'art, qu'il est délicat de toucher dans les salles parce que les œuvres sont fragiles, et que les multiples attouchements peuvent finir par les éroder, de découvrir néanmoins ces œuvres par le truchement de leurs copies, par le truchement de ces reproductions. Pour un public plus large, qui ne trouvait pas la route des musées dans un environnement extrêmement visuel. Un espace au cœur des collections permanentes, légèrement en retrait, par un sas dans une petite galerie à part, accessible depuis les salles permanentes, dans le parcours général des salles mais il est dédié. Point très fort de l'espace qui valorise l'autonomie. Comment on va d'une station tactile à l'autre au Pavillon de l'Horloge ? Ce n'est pas évident. Ici, c'est extrêmement sécurisant parce que l'espace est complètement dédié. C'est une pièce très rectangulaire avec une rampe en bois de padouk que vous pouvez suivre pratiquement du début jusqu'à la fin. Vous pouvez faire le tour de la pièce et qui est renforcée par une bande podotactile au sol en caoutchouc et en inox, donc la personne non-voyante est complètement en sécurité, elle peut suivre sereinement. Quand sa main rencontre une bague en métal, cela indique qu'il y a quelque chose à toucher.

PA : à ma gauche, à ma droite ?

MG : à votre gauche, dans la continuité. Ces œuvres sont des reproductions de matériaux en plâtre, en résine, en métal, parfois des plâtres enrichis de poudre de marbre qui permet d'avoir un rendu plus proche de l'origine.

DC : cela donne un ressenti plus froid un peu comme le marbre.

MG : la sensation du moulage est autant que faire ce peut au plus proche de l'original.

PA : alors quelque part je vais avoir une petite représentation du matériau d'origine.

MG : tout à fait, chaque reproduction d'œuvre comme dans toute œuvre est dotée d'un cartel.

AC : là tu as les explications et à droite le matériau.

MG : les informations sont en blanc grands caractères sur noir pour contraste vidéo, le plus adéquat, le texte en braille se décline en dessous, vous avez le numéro avec un pictogramme qui indique que vous pouvez avoir un audioguide, ah ben là bizarrement sur cet exemple on n'a pas le braille.

PA : le pictogramme est en relief ? Parce que je suis non brailliste.

MG : est-ce que je peux diriger votre main ? Le pictogramme est en léger relief.

PA : on sent un trait mais...

DC : trop tenu pour qu'il puisse...

MG : intéressant aussi les reproductions sont à échelle, pas forcément à échelle 1. Elles peuvent être sur des socles qui tournent de manière à pouvoir brasser la notion de ronde-bosse.

RH : et ce côté-là est plus haut.

MG : c'était pour que les enfants puissent être aussi à bonne hauteur. C'est Philippe Maffre, l'architecte-scénographe qui a réalisé la scénographie que vous voyez ici avec cette bande podotactile, la rampe en bois de padouk, cet aménagement qui date de 2002.

DC : par rapport aux enfants c'est vraiment quelque chose d'important parce qu'il y a quelques années, il y a une étude qui a été faite sur la fréquentation de la Galerie tactile et on s'est rendu compte que le premier public qui fréquentait la Galerie tactile c'était un public de scolaires. Beaucoup de maître des écoles s'étaient appropriés cet espace comme un lieu pédagogique et un lieu d'explication. Plutôt que de dire aux enfants « vous rentrez dans un musée vous touchez à rien », enfin d'être dans un côté plutôt censeur, ils les font passer ici et leur expliquent la différence entre l'original et la copie et leur font toucher ici et leurs disent que de l'autre côté ce sont les orignaux. Ils ont complètement utilisé cet espace comme un lieu pédagogique et c'est devenu un lieu de passage obligé presque des scolaires. Donc la moitié des publics sur les études qui avaient été faites sur une période donnée et qui rentraient dans la Galerie tactile était un public de scolaires. Donc c'est important d'en tenir compte aussi dans la muséographie dans l'espace et la circulation d'où les petites marches.

RH : oui moi j'ai découvert la Galerie tactile par mes enfants et une visite organisée par l'école, donc pas du tout dédiée au public déficient visuel.

DC : cet espace tactile devient un espace aussi pour tout public finalement parce que l'on se rend compte à quel point nous on est en déficit tactile. Et pour des enfants avoir ce projet pédagogique c'est super.

MG : et le toucher d'une œuvre permet d'aborder la composition d'une œuvre, aborder le traitement par l'artiste, est-ce que l'on a un traitement très accidenté de la matière ou au contraire très lisse, très voluptueux, très dans la ligne, très dans la courbe. A travers le toucher, on peut faire émerger ces grandes notions qui permettent de comprendre une œuvre d'art, de l'approcher. Est-ce que le matériau était froid ou au contraire est-ce que c'est un matériau plus chaleureux. Le toucher permet une exploration à part entière d'une œuvre d'art.

PA : moi le toucher me permet de développer ma construction mentale de l'objet que je suis en train de toucher. Une explication orale n'est pas suffisante. Il faut que je touche pour vraiment m'imprégner, évoquer.

MG : dans le corps.

PA : exactement.

DC : c'est intéressant ce que vous dites parce que même pour des personnes voyantes dans l'atelier que l'on fait ici « toucher pour voir », il y a des personnes qui en fait en touchant découvrent des éléments qu'elles n'avaient pas vues. Parce que l'on a un regard qui est tellement en général en 2D, on a un regard lisse 2D, même dans le musée.

MG : qui balaye.

DC : oui puis les gens par exemple font rarement le tour des sculptures, alors que l'on a plein de sculptures dans le musée dans lesquelles on peut faire le tour. En fait on a une vision très « écran télé » où l'on regarde finalement les choses assez figées.

MG : oui très rapide, trop rapide.

DC : et les gens découvrent, même des voyants, en touchant, se rendent compte de l'importance de l'appropriation de l'œuvre. C'est vraiment un exercice de projection et d'interprétation important.

MG : depuis 1995, les thématiques se succèdent au rythme de tous les 3 ou 4 ans. Le département des sculptures est toujours convaincu qu'il est nécessaire d'avoir une approche différente des sculptures au sein-même de leur grand département. Ce pourquoi nous allons réfléchir à remodeler cette Galerie tactile, à la repenser. Mais effectivement j'attire vraiment votre attention sur le fait qu'ici on est vraiment dans un espace un petit peu à part, qui est extrêmement sécurisant et vraiment conçu pour que les personnes puissent vraiment explorer les œuvres en autonomie. Après nous avions un peu l'illusion de penser que les visiteurs, les individuels du musée qui entrent dans cet espace comprennent que l'on peut ici toucher les œuvres et explorent d'eux-mêmes cette voie-là : pas du tout en réalité. Parce que la scénographie de l'espace est extrêmement classique tout de même, on est exactement dans les codes du musée. Avec la bande podotactile en plus, la rampe, mais on est dans une gamme de couleurs gris, le fameux « gris Louvre » dans notre jargon, qui fait partie de la charte du Louvre, le gris on adore ici.

DC : incontournable (rires).

MG : le sol en pierres, le gris Louvre, des œuvres exposées, avant de voir que c'est une... alors il y a bien un panneau introductif.

DC : les gens n'y font pas forcément attention.

MG : il est dans un seuil, il faut s'y arrêter, le lire attentivement. Par contre il est illusoire quand on garde les mêmes codes que dans toute la muséographie du musée, des sculptures, de penser que les visiteurs parce que c'est écrit une ligne dans un panneau, vont se mettre à comprendre que ce sont des reproductions à toucher, à explorer.

PA : il faut mettre un panneau, en gris, disant « eh oui vous avez le droit de toucher »

MG : alors voilà en tout cas, c'est un petit peu la frilosité du musée à avoir un petit peu de la signalétique qui déborde un peu du cadre de la charte. Mais c'est vrai que dans cette nouvelle Galerie tactile que l'on aimerait avoir, de bien mettre en valeur que l'on décale une peu le rapport aux œuvres d'art et vraiment les « prière de toucher » parce que tout ça est bien écrit, il y a un panneau introductif.

DC : les gens prennent en photo mais ils ne lisent pas.

RH : depuis que l'on est là, personne n'a touché. Vous pouvez toucher Monsieur ! Ils repartent...

MG : c'est un bon exemple ils se disent « c'est une salle de musée, bon ben je vais continuer ».

DC : ils le vivent comme une salle classique du musée, ils ont intégré les codes, donc on ne touche pas dans un musée.

RH : cet espace est sécurisé mais au niveau sonore je trouve ça un petit peu gênant et c'est vrai pour d'autres publics par exemple les autistes, très sensibles au son.

MG : parce que l'on entend le brouhaha des salles adjacentes c'est ça ? Intéressant ça ! C'est incroyable.

PA : le passage, moi c'est la première des choses que j'ai remarqué au départ, je suis très gênée par le bruit.

MG : c'est très gênant. Donc une porte ?

DC : Non y compris je travaille beaucoup avec des autistes ici, c'est un lieu, le Corps sculpté a été une thématique qui a beaucoup interpellé les éducateurs spécialisés avec lesquels on travaille et entre autres avec des autistes, il y a d'ailleurs un atelier qui se déroule ici lors de la semaine de

l'accessibilité. Et c'est vrai que j'ai même sur des autistes que j'ai pu moi accompagner, c'est vrai on a très très honnêtement assez peu de gens qui passent par cet espace y compris à côté. Donc là on a peut-être un groupe un peu plus bruyant que d'habitude.

PA : mais c'est vrai que si madame n'avait pas fait la réflexion je ne l'aurais pas mentionné, alors que depuis le départ je suis très très gênée par le bruit.

MG : non mais c'est intéressant, ça poserait la question de fermer l'espace avec des portes coupe-son. Mais le problème des portes, c'est que les gens n'ouvrent pas. Un espace avec des portes, on le réserve aux groupes.

DC : tout à fait.

MG : mais on peut avoir deux vitesses parce qu'effectivement les individuels ne poussent pas les portes, même si c'est noté « entrer », « prière d'entrer », on ne pousse pas les portes. Mais on pourrait imaginer de pouvoir les fermer ou les ouvrir. Et quand on a des groupes, là on ferme. Mais c'est vrai que c'est un travail que l'on devrait mener sur le son.

RH : la fois où j'ai visité c'était le soir c'était plus calme.

MG : ah c'est l'horaire, en fait il faut visiter le Louvre à partir de 18h le mercredi et le vendredi, c'est un autre Louvre, un endroit plus doux, plus intime, c'est vrai.

DC : c'est une ambiance extrêmement agréable en nocturne.

MG : c'est formidable, comme tous les grands musées, Orsay qui ouvre en nocturne, tout d'un coup on est ailleurs, c'est doux, c'est feutré.

RH : j'ai une autre question sur l'espace, la largeur, ça me paraît étroit. Je ne sais pas comment ils utilisent leur canne vraiment, mais est-ce que ça pourrait gêner ou pas ?

AB : [inaudible]

MG : alors 10 ans plus tard, c'est la loi du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, qui là promet un cadre légal à l'accessibilité.

AB : depuis 2005, chaque ERP (Établissements Recevant du Public) doit garantir l'accessibilité de leurs espaces. Ici pour le musée et pour tous les ERP, tous les exploitants et les propriétaires ont du transmettre un diagnostic d'accessibilité à la préfecture ou à la mairie. Et nous on a fait pareil et le diagnostiqueur était un bureau d'études qui a relevé 3000 points de non conformité à peu près, dans le palais, dans le jardin des Tuileries, dans le jardin du Carrousel et dans le musée Delacroix.

MG : le musée Delacroix est rattaché au musée du Louvre administrativement.

AB : ce diagnostic nous a permis de voir le type de non conformité que l'on trouve dans le musée. Et ça peut aller d'une poignée de porte jusqu'à un ascenseur, un escalier, là c'est tous les corps d'état. Mais grâce à ce diagnostic, le musée a pu engager, a continuer à faire la mise en accessibilité. Parce qu'il faut dire qu'avant, déjà avant la loi, le musée était déjà lancé sur cette mise en accessibilité des espaces ouverts au public. En 2011, on s'est fait accompagner par un bureau d'études qui a créé un mobilier spécifique pour les personnes à mobilité réduite que l'on a installé dans l'ensemble du palais. Ils sont éparpillés partout dans les espaces ouverts au public. Mais c'est vrai que cela ne concerne pas que les personnes en situation de handicap mais aussi les personnes à mobilité réduite, personnes âgées, femmes enceintes, les personnes malades, c'est pour tout le monde.

MG : en tout cas cette loi a complètement dynamisé le musée et l'a mis dans ces préoccupations-là.

DC : il y a eu un gros diagnostic qui a été fait à cette époque-là, sur plusieurs mois.

MG : il y a des métiers qui se sont formés aussi, des chargés de développement etc...

AB : ce qu'il faut rajouter, c'est que la loi prévoyait un délai de 10 ans pour finaliser la mise en accessibilité. En 2014, la loi a été complétée par l'ordonnance de septembre je crois, et cette ordonnance permet aux propriétaires et exploitants d'ERP de continuer et de finaliser la mise en accessibilité. Après à la base c'est 3 ans, mais en fonction du cadre, à titre dérogatoire ça peut être entre 6 ou 9 ans. Pour nous, pour le palais et pour les jardins, on a eu 9 ans. C'est-à-dire qu'à partir du moment où l'Ad'AP (Agenda d'Accessibilité Programmée) a été approuvé, on a 9 ans pour finaliser la mise en accessibilité. Cet Ad'AP prévoit des points d'étapes. Pour nous c'est la première année à mi-chemin de l'Ad'AP et à la fin de l'Ad'AP.

DC : juste pour revenir sur la loi 2005, ça a été vraiment un électrochoc primordial au sein du Louvre, parce qu'il y a eu une grosse étude qui a duré presque 6 mois par un organisme qui s'appelle le CRIDEV[26] qui a mené toute une étude sur l'accessibilité du Louvre mais en partant de l'extérieur. C'est-à-dire qu'ils ont commencé par étudier « est-ce que l'on peut se rendre au Louvre ? » Parce que c'est très bien de travailler sur l'accessibilité dans le musée, mais si personne ne pouvait y arriver. On s'est rendu compte à quel point le Louvre était très peu, voire quasiment pas du tout accessible de l'extérieur. Parce que par exemple sur la rue de Rivoli, d'un côté on avait les arcades, de l'autre côté on avait un trottoir qui était très large mais qui n'avait pas de pente descendante pour traverser pour les personnes en fauteuil roulant. On avait 10 lignes de bus qui passaient autour du musée, une seule permettait aux fauteuils roulants de venir. La station de métro n'était pas équipée d'une sortie, donc il y avait tout ce travail-là sur lequel il a fallu, en plus de l'implication qu'il y a eu du travail à l'extérieur, mais aussi essayer de travailler le plus possible avec des partenaires extérieurs sur lesquels on avait pas forcément une prise énorme. La prise du Louvre sur la RATP par exemple (rires), on a un poids, il faut trouver l'équilibre. Mais c'est vrai que l'on a été beaucoup beaucoup accompagné par le ministère sur ces éléments-là. Par exemple actuellement, toutes les lignes de bus qui desservent le Louvre sont toutes accessibles. Donc on en avait une seule sur dix, on a même deux nouvelles lignes maintenant. Il y a la station Pyramide maintenant, toujours pas Palais royal, mais Pyramide qui n'est pas si loin que ça sur lequel on peut accéder. Les trottoirs ont été refaient sur la rue Rivoli. Il y a eu plein d'implications aussi parce que c'était important aussi de gérer cette accessibilité dès l'extérieur, que déjà les gens puissent arriver au sein du musée. S'ils pouvaient circuler, il fallait qu'ils puissent y arriver. On a des points de dépose-minute maintenant qui ont été validés, plein d'éléments qui n'existaient pas à l'époque.

AB : il faut savoir que nous on a une obligation d'accessibilité, mais aussi la ville, les villes, tout, les transports en commun, c'est un projet global qui ne concerne pas que les ERP, c'est la globalité des espaces qui sont ouverts au public.

DC : on a pu alerter tous ces équipements autour de nous, qui ne relevaient pas directement du Louvre, mais qui rendaient le Louvre très difficilement accessible.

AB : par exemple nous pour le cadre bâti, on est en contact avec la ville de Paris pour essayer de voir ce qu'ils font et mettre en parallèle tout ce que l'on fait nous aussi. Pour qu'il n'y ait pas des choses qui ne vont pas fonctionner.

DC : C'est très complémentaire.

AB : c'est vrai que c'est beaucoup de dialogues, beaucoup de discussions. Pour le palais et pour les jardins, ce sont des bâtiments classés. Donc la loi définit tout ce que l'on doit, mais nous on travaille

26 Le CRIDEV est un bureau d'études et de recherche associatif, développant le concept de CEV : la Convenance d'un Espace de Vie (CEV®).

avec des architectes en chef des monuments historiques et des architectes des bâtiments de France. Et avec eux on mène les études et il y a toujours du dialogue pour essayer de pousser l'accessibilité au maximum. Mais la réalité c'est qu'il y a des moments où l'on ne peut pas faire tout ce que l'on doit faire. Et à ce moment-là, on va se rabattre sur les mesures compensatoires. Et aujourd'hui, je travaille par exemple avec la CMH [Commission des Monuments Historiques] du Palais sur la mise en accessibilité des 150 escaliers ouverts au public. C'est un gros dossier parce qu'il y a des escaliers monumentaux que l'on ne peut presque pas toucher.

MG : des escaliers Henry IV qui datent du 16ème siècle.

AB : on a de la chance parce que l'architecte en chef qui travaille avec nous est très très sensible à l'accessibilité. Par exemple pour ce diagnostic accessibilité, il s'est fait accompagner par un bureau d'étude spécialisé en accessibilité, et on s'est fait aussi accompagner par l'AVH (Association Valentin Haüy, association au service des personnes aveugles et malvoyantes) et l'APF (APF France Handicap anciennement appelé Association des Paralysés de France). On essaye d'échanger pour voir qu'est-ce qu'on peut faire pour maximiser ce que l'on va faire. Parce que c'est vrai que l'on ne pourra pas tout faire mais il y a des choses qui vont faciliter le déplacement des personnes en situation de handicap. Dans un site comme le notre, c'est toujours des échanges. Il y a la loi mais nous on a des contraintes historiques, les contraintes du site, c'est toujours des échanges, on essaye de trouver un point commun pour tous mais c'est pas très évident des fois. Quelque chose que je constate c'est que beaucoup d'architectes avec qui l'on travaille, la loi elle existe depuis quelques temps, mais les architectes ne sont pas encore bien sensibilisés vis-à-vis de l'accessibilité. C'est-à-dire qu'il y a des choses qui sautent aux yeux, par exemple la sécurité incendie, des choses comme ça. Mais l'accessibilité ça reste un sujet....

RH : ça restait une option il faut savoir dans les études d'architecture, la plupart des architectes ne prenaient pas cette option, avant la loi bien sûr.

DC : ça a évolué maintenant vu que c'est obligatoire mais ça reste un module assez court. C'est vrai que c'est devenu récemment, très récemment obligatoire.

AB : et dans le cadre des études, on essaye de pousser les architectes à vraiment respecter l'accessibilité. Des fois c'est simple, des fois c'est compliqué.

MG : après c'est une histoire de personnalité, après c'est la réalité du travail de terrain.

AB : il y a l'accessibilité qu'il faut respecter et après avec les échanges on essaye....

DC : ça devrait être une valorisation l'accessibilité et pas une contrainte. Quand on parle d'accessibilité c'est extrêmement large, c'est aussi une accessibilité à la lecture, si on a des textes trop compliqués, c'est aussi de l'accessibilité, il y a plein plein de volet dans l'accessibilité, et c'est vrai, montrer à quel point pour un architecte ça peut être une valorisation de son travail, alors que ça beaucoup été vécu par les architectes comme une contrainte. Et aussi souvent parce qu'on pensait les bâtiments pas forcément accessibles et qu'ensuite il y avait quelqu'un qui passait derrière, parce qu'on l'avait rarement sollicité avant, et qui disait « mais ça, ça ne va pas, ça, ça ne va pas » et ça coûte cher parce qu'on le fait après, si on l'intègre dès le début... Et au fur et à mesure, ces choses bougent et c'est vrai que nous aussi dans le musée on a des architectes qui sensibilisent eux-mêmes, qui expliquent eux-mêmes que justement ce n'était pas forcément dans leur formation et que l'on essaye d'accompagner, de sensibiliser, et qu'ils viennent au fur et à mesure et qu'ils pensent scénographie, muséographie. Une architecte en parlait ce matin.

MG : oui il y a 5 ans, on n'hésitait pas à écarter cette problématique et on y est rentré aussi.

DC : et qui l'intègre complètement maintenant dans tout ses chantiers.

MG : elle nous disait qu'elle avait des débats avec ses collègues architectes, « non l'accessibilité n'est pas une contrainte, c'est une donne, et l'on crée à partir de cette donne ».

DC : c'est devenue une porte-parole au sein de l'équipe, comme une autre personne sur la Petite Galerie. Tout d'un coup, ces architectes qui ont travaillé sur des espaces que l'on a vraiment voulu pleinement accessibles et qui on dû dès le démarrage du projet, penser accessible, du coup voient à quel point c'est aussi une valorisation de leur travail. Et c'est bien parce qu'ils deviennent eux-mêmes porte-paroles au sein de l'équipe, de l'importance de l'accessibilité. C'est vraiment comme ça que l'on va, parce que l'on en a besoin nous aussi, faire bouger les choses en interne.

AB : ce que je constate avec les architectes avec lesquels je travaille, c'est qu'avant l'accessibilité était prise comme une contrainte. Aujourd'hui par exemple la CMH, qui vont s'occuper des escaliers, ce qu'ils disent c'est qu'il y a des escaliers qui vont être enrichis avec l'accessibilité.

DC : mais oui !

AB : par exemple, il y a quelques escaliers monumentaux que l'on va essayer de mettre aux normes, et donc il y a des aménagements qui vont être créés en fonction de chaque escalier, et donc ça va enrichir le côté architectural de l'escalier. C'est de ne pas regarder l'accessibilité comme une contrainte mais plutôt comme une façon d'améliorer l'existant.

RH : une mise en valeur.

MG : Alors 2005 la loi, 2006 un gros projet important pour le musée du Louvre, c'est l'aménagement des salles du département des Arts de l'Islam. Alors là en termes d'aménagements muséographiques, nous n'avions pas d'architecte vraiment acquis à l'accessibilité, ce n'était vraiment pas le cas, mais nous avons travaillé à une médiation accessible. La Galerie tactile nous a beaucoup ancrés dans le handicap visuel, quelque part ça a créé une identité au Louvre, on a beaucoup réfléchi dans cet axe-là. Et donc on a réfléchi à comment proposer des dispositifs qui proposent éventuellement des contenus en braille, en plus gros caractères, des contenus tactiles. Et donc c'est là que l'on a initié avec le courant de conception universelle qui était alors aussi prévalent, qui émergeait, on a pensé à un parcours d'œuvres tactiles, non pas dans un espace dédié, mais vraiment au fil du parcours. De manière à garantir aussi des publics mixtes, de ne pas séparer, les non-voyants d'un côté et les personnes voyantes de l'autre, mais vraiment que ces publics se rencontrent dans les mêmes espaces. Je vous propose qu'on aille aux Arts de l'Islam.

DC : maintenant on va l'expérimenter.

(Aparté avec DC)

MM : vous travaillez depuis longtemps au Louvre.

DC : au Louvre depuis 20 ans et sur l'accessibilité depuis 6 ans.

MM : il y a plusieurs services qui travaillent sur l'accessibilité ?

DC : oui pour le Louvre c'est impossible d'avoir une seule personne, mais pendant très longtemps il n'y a qu'une seule personne qui travaillait sur tout y compris l'architecture et le cadre bâti, sur les outils.

MM : je vais rencontrer la sous-directrice du développement des publics et de l'éducation artistique et culturelle.

DC : je suis dans sa sous-direction.

MM : et vous vous occupez du champ social aussi ?

DC : dans le service auquel j'appartiens, il y a une personne qui s'occupe du champ social.

(Fin de l'aparté)

MG : (arrivée au DAI) si vous voulez profiter des assises, pas très accessibles d'ailleurs. Les Arts de l'Islam sont exposés depuis longtemps au musée du Louvre, mais ils ont vraiment fait l'objet de la création d'un département. Le département c'est cette entité administrative qui assure la conservation, la préservation, l'étude des œuvres d'art. Donc les Arts de l'Islam deviennent un département à part entière au musée du Louvre, le neuvième département en 2003. Et puis l'on décide d'agrandir les espaces, parce que l'on avait déjà des espaces ouverts depuis 1994. Les collections sont à l'étroit et donc on décide de créer des espaces ad'hoc dans une des cours du Louvre. Vous savez le Louvre c'est un carré, la cour carrée puis deux ailes, parallèles qui viennent s'accrocher à ce carré. Côté Denon, côté Seine, là où se trouve les grands chefs-d'œuvre du musée du Louvre. Et dans cette aile, au 19ème siècle a été élevé des cours intérieures, et c'est l'une de ces cours qui a fait l'objet de travaux très importants, de gros œuvre, on a couvert une cour grosso modo, la cour Visconti. Les Arts de l'Islam, pour vous donner quelques repères, ce sont les arts qui ont été créés, générés par les peuples qui ont reconnu la religion islamique comme religion principale dans une vaste ère géographique de l'Espagne à l'Inde. Et aussi selon une vaste échelle temporelle du début de l'Islam, de son avènement au 7ème siècle, et on a des collections qui courent jusqu'au 19ème siècle. Ce n'est pas un département exhaustif, par exemple on n'a pas d'œuvres d'art qui viennent du monde islamique actuel comme l'Asie du sud-est, l'Indonésie, qui sont de grandes populations musulmanes. Là on a le cœur des grands empires qui ont façonné le monde islamique. Ces collections se répartissent sur deux grands plateaux, ici nous sommes au niveau du sol, l'espace est vitré, il permet d'apercevoir la cour, les façades 19ème de la cour dans laquelle ce département a été établi. Et l'espèce de prouesse c'est la couverture de ce niveau qui est un espèce de voile qui ondule au-dessus de nos têtes et qui est fait d'un treillage de métal avec des feuilles dorées. Donc on a un espèce de voile doré qui comme ça s'envole des dunes, on peut y projeter, tapis voilant... c'est comme un voile que l'on lâcherait et que l'on figerait au moment de sa chute, donc avec ses gonflements. On doit cette architecture assez spectaculaire à Rudy Ricciotti, qui a fait notamment le Mucem à Marseille. Il y a un niveau en-dessous du niveau du sol que l'on appelle parterre, et sur lequel s'échelonnent les collections de manière chronologique. Ici on a les collections du 8ème au 11ème siècle, on descend, on a les collections du 12ème au 19ème siècle. Mais sans salles, ce n'est pas simple, il n'y a pas de salle. Ces grands plateaux sont rythmés par des grandes vitrines qui sont un peu comme une jeu de mikado que l'on aurait laissé tomber sur une table. Donc avec des vitrines en quinconce, ce qui n'est pas simple en termes de parcours. On évoquait les problèmes de reflets sur le verre ce matin par rapport aux maquettes du Pavillon de l'Horloge, là tout est reflet je dirais (rires). Donc le travail avec la muséographe qui ne peut pas être là, mais effectivement extrêmement talentueux, mais absolument sourd, aveugle à toute la notion d'accessibilité, le muséographe du Louvre Abu Dhabi d'ailleurs. Mais voilà c'est comme ça, néanmoins nous avons réussi à mener, alors l'accessibilité de l'aménagement il est ce qu'il est, là vous êtes sur des bancs complètement transparents, pas du tout aux normes, ces grandes vitrines toutes de verre.

DC : le repérage et autre c'est un peu complexe.

MG : mais nous sommes heureux d'avoir mis au point les premières stations visio-tactiles. Avec notre partenaire historique Tactile Studio. C'était leur premier gros chantier le Louvre, parce que les Arts de l'Islam leur ont donné de l'envol après par la suite ils ont été beaucoup demandés. Et donc l'idée était de reproduire une dizaine d'œuvres dans ce parcours, en mettant l'accent sur le décor. J'étais chargée de projet médiation pour ces salles, et j'avais fait l'analyse que finalement le décor dans les Arts de l'Islam qui est quand même très particulier. La figure animale est questionnée, la figure humaine est questionnée, c'est l'art géométrique par excellence, c'est un art végétal aussi extrêmement pointu. Mais au fond aucun support n'expliquait vraiment qu'est-ce qu'était le décor.

Pourtant la calligraphie, il y a une singularité dans ce décor dans les Arts islamiques. D'ailleurs, de l'Espagne à l'Inde il y a un espèce de continuum autour du goût pour la géométrie, le goût pour la composition florale, le goût pour l'art calligraphique qui est l'art par excellence, que l'on porte à la divinité. Là l'objectif de ces reproductions, plutôt que de les donner en brut, on pourrait aussi axer ces reproductions sur le thème du décor, pour porter un discours un petit peu plus spécifique là-dessus. Encore une fois, ce sont des stations tactiles qui sont pour tous les visiteurs, voyants, malvoyants, non-voyants, qui se déplacent. Que chacun trouve son intérêt : si je vois l'objet, je suis content d'avoir quand même un contenu complémentaire, je n'ai pas exactement la même chose. C'était une réflexion en conception universelle. On va aller en découvrir une. Alors voilà ce sont des petits panneaux de 30 par 60 cm. La station tactile est composée à gauche de la reproduction à échelle d'une œuvre qui est exposée pratiquement en face. Au milieu une explication. Pour vous aider à décrypter ce panneau, si vous étiez brailliste, vous avez une explication en braille.

PA : je ne le suis pas et je ne vois plus.

MG : vous avez un petit échantillon de matériau déjà qui vous renseigne que l'œuvre à l'origine est en pin d'Alep. Et puis dans la partie droite, vous avez une décomposition de ce décor en réalité. La première partie vous allez identifier un petit œil et un petit bec dans la partie supérieure, si vous montez vos mains (guide la personne aveugle), ici vous allez rencontrer normalement une petite bille, un petit œil, un cou, là vous longez un cou, assez élégant, bien courbe, et là un petit bec pointu.

PA : très stylisé.

MG : ah voilà, c'est le mot-clé dans les Arts de l'Islam : stylisé.

PA : là je découvre complètement, c'est déjà très intéressant.

MG : là vous touchez encore ce même motif d'oiseau, mais encore plus stylisé, on y ajoute de petites courbes, qui sont des espèces de branches, des espèces de petits rameaux.

PA : ce que je touche ce sont des branches ?

MG : exactement, ce sont des ronds, mais stylisés là encore, très arrondis, tout en courbe, c'est un jeu formel en réalité.

PA : donc là ce serait l'oiseau.

MG : tout à fait, comme s'il se faisait un petit peu envahir.

PA : heureusement que vous êtes là !

MG : encore une fois, sans guidage, que ce soit audio parce que l'on a un audioguide, sans un médiateur...

PA : il faut absolument donner un sens à ce que l'on a sous les doigts.

MG : là encore les feuillages sont encore plus nombreux, d'ailleurs il y a un petit fleuron dans le bec de l'animal.

PA : là ici ?

MG : là vous êtes sur le bec, et en fait qui s'est agrandi et qui prend la forme d'un fleuron.

PA : ah là il y a quelque chose, d'accord.

MG : voilà exactement. Et donc c'est ça que vous avez devant vous, un panneau que l'on a appelé

l'oiseau-fleur.

PA : et que je retrouve quelque part ici ?

MG : en fait vous avez vraiment, là ici vous allez retrouver dans la partie haute, une petite bille qui va vous indiquer l'œil de l'animal, son petit bec qui se termine par un fleuron .Et tout autour de lui, des grandes courbes qui imitent comme si cet oiseau était pris, se transformait en végétal. On est dans un art égyptien, on est en Égypte, on est vers 1900, et on a ce goût pour les formes, ce goût de la forme en fait.

PA : je trouve l'explication essentielle ! (rires)

DC : ce qui est intéressant c'est qu'il m'arrive d'accompagner des groupes ici et avant de montrer la stèle tactile, je montre l'œuvre elle-même, l'original et je demande aux gens de dire ce qu'ils y voient. Très peu de gens voient exactement ce qu'il y a. Et en fait, quand vous disiez que c'était très compliqué sans explication, mais même pour des voyants finalement. Très peu de gens réussissent en regardant l'œuvre originale, que l'on est sur un oiseau qui se pose sur une fleur, s'il n'y a pas cette explication qui devient un outil pédagogique pour des voyants. Parce que les gens en face là-bas ils se rendent très peu compte. Ce qu'il y a on voit un super travail, de jolies volutes et autres, mais en fait on ne comprend pas que c'est un oiseau, on ne voit pas du tout la fleur. Et vraiment cet élément devient tout aussi utile pour les non-voyants que pour les voyants. Parce que vraiment c'est une vraie explication, un vrai accompagnement pédagogique en plus d'être un outil tactile, on est vraiment sur une explication que les gens ne perçoivent pas sinon. [interruption fortuite] Pour la proportion, vous avez un petit bonhomme et à côté vous avez un rectangle qui définit par rapport à une taille moyenne d'une personne, qui vous donne la taille réelle de l'œuvre. Parce que finalement ici vous n'avez pas d'indications, et même si on vous donne les tailles, c'est compliqué des fois de projeter, alors que là à échelle être humain à côté, ça vous donne une idée de la taille environ.

MG : c'est quelque chose que l'on utilise tout le temps.

AC : à gauche de ce petit bonhomme, tu as une indication pour un audioguide, et là c'est plus en relief que ce que l'on a vu tout à l'heure (dans la Galerie tactile).

DC : et c'est écrit et vous avez le chiffre en braille aussi au-dessus pour les braillistes.

MG : est-ce que c'est assez en relief en réalité ?

DC : probablement pas, parce que l'on n'a pas trop accentué parce que les chiffres ont été mis en braille au-dessus.

PA : ils sont bien mais ils sont trop tassés, trop proches, en tout cas les deux premiers. Puis il faut savoir.

DC : une dernière petite chose par rapport au public lui-même, c'est aussi une manière pour nous de s'inscrire dans l'évolution-même de fréquentation des publics. Parce que la Galerie tactile finalement, ça s'adressait principalement à des personnes non-voyantes et qui souvent dans les années 90 avaient tendance à venir en groupe, dans un groupe constitué de personnes non-voyantes et venaient découvrir tous ensemble un espace. Sauf qu'au fur et à mesure, ça a évolué et on est de plus en plus avec des personnes non-voyantes qui viennent dans un cadre familial, avec des amis.

PA : on est loin de la visite en autonomie totale mais on a envie de faire la même visite que les autres.

MG : voilà vous avez résumé.

DC : quand on vient avec sa famille ou autre, eh bien ici, si vous avez des voyants et des non-

voyants finalement....

MG : c'est un échange qui se met en place en fait.

DC : vous avez l'œuvre originale à côté, des éléments qui sont utiles à tout le monde. Donc on peut être vraiment dans le cadre d'une structure familiale, amicale et autre sur lequel tout le monde a des éléments sur lesquels s'appuyer pour sa visite. Et c'est important d'être dans l'inclusif. Parce que ça devient de plus en plus la manière que les gens ont de visiter et de découvrir.

MG : après là où l'on perd un peu entre guillemets, c'est que l'on a un espace bien moins sécurisé, on a pas forcément de repères sur la suite, l'espace est complexe avec ces vitrines en quinconce, de travers, de biais, il faut de la vigilance. Alors qu'à moment donné dans la Galerie tactile, on peut être seul.

DC : il y a du bon et du moins bon.

PA : disons que là on peut toucher davantage un public malvoyant, qui aura plus de problème, qui n'a pas de canne, qui sera moins aidé.

MG : ou encore une fois, vous venez accompagné. L'accompagnement devient vraiment crucial.

DC : ici c'est crucial. On parle de ce type de visite plutôt en famille et en groupe mais justement, si on est impérativement dans une cellule, familiale ou amicale pour visiter.

MG : comme le Pavillon de l'Horloge et les stations tactiles, dont on ne sait pas effectivement pour les repérer. Mais c'est vrai qu'une personne aveugle dans ces espaces-là, c'est très complexe.

DC : le fait d'être dans de l'inclusif nécessite finalement qu'il y ait au moins une autre personne (rires). Parce que cette idée d'inclusif nécessite que l'on soit accompagné, tout ce qui a été fait dans cette idée de mixité des publics, souvent on perd l'aspect comme dit l'adjointe au chef du Service médiation graphique et numérique, sécurisé, lieu clos, plus fermé, et donc impérativement on doit être plus dans l'accompagnement.

MG : un autre exemple, l'œuvre originale est pratiquement en face. Ici vous touchez le volume avec quelques repères de décors. Les Arts de l'Islam sont fourmillants, on a un peu la peur du vide.

PA : je cherche le matériau d'origine...

DC : vous avez la main dessus tout à fait.

PA : c'est une pierre ?

DC : c'est de l'ivoire.

MG : vous avez ici touché une boîte cylindrique, coiffée d'un couvercle, comme un petit dôme, la boîte en réalité est moins grande, là elle a été grossie x1,5 parce que c'est un décor extrêmement fourmillant. Et on voulait quand même rendre compte, vous sentez ces petits médaillons à l'intérieur qui forment des petites courbes, on a comme des petits médaillons, des polylobes.

PA : c'est ce que je suis en train de toucher là ?

MG : oui exactement.

PA : on sent vraiment...

MG : et ces formes structurent toute la décoration de l'objet car dans ce que j'appelle ces polylobes, ces médaillons, on a plein plein plein de décors enchevêtrés que l'on ne détaille pas tout sur le couvercle, que l'on détaille davantage sur le cylindre où à l'intérieur de ces grands médaillons qui

forment des boucles, vous avez des scènes. Ici on a abordé un peu les scènes figurées, le monde de l'image dans les Arts de l'Islam. On voit bien que le fameux interdit de la représentation humaine il est vite disqualifié dès que l'on regarde les objets. Et bien oui il y a des petits personnages, traités pas dans un mode illusionniste, on ne cherche pas à représenter l'homme tel qu'on le voit, ce n'est pas du tout comme en Occident, même en Occident au 10ème siècle on n'est pas encore là-dedans. On représente l'idée de l'homme. Donc ce sont des petits bonshommes, très très stylisés, archi stylisés, simplifiés on va dire. Et à droite on a un grossissement d'un des décors, toujours le texte en braille, puis ici à droite, on retrouve un grand médaillon polylobé et à l'intérieur une scène. C'est un peu trop doux. Donc là il y a un grossissement de cueillette de dattes, de part et d'autre d'un axe symétrique d'un palmier-dattier, et de part et d'autre des cavaliers qui cueillent des dattes. Là on est toujours sur le contour du médaillon : si votre doigt monte il est sur le palmier, le tronc du palmier, la végétation des palmes du palmier, les dattes.

PA : ce que je sens c'est un régime de dattes ? (rires)

MG : c'est un petit peu plus haut ça fait comme des petites boules. Au-dessus vous avez des oiseaux, écartez un peu vos doigts, on adore la symétrie. Et un petit peu plus bas les personnages en symétrie. D'ailleurs il a une explication aussi sur la symétrie, la géométrie est extrêmement prégnante dans les compositions. Et là effectivement l'audio vous raconte que cette boîte a été faite pour le fils du sultan en Espagne, et en fait au-delà de toutes ces scènes qui peuvent paraître anecdotiques, la cueillette de dattes, la cueillette d'œufs de faucon, on a une scène de souverains en trône, une scène de musiciens, en fait tout un discours politique pour essayer de légitimer le califat des Omeyyades qui est alors en place en Espagne. Donc ça c'est une explication que l'on ne donne pas juste ici mais qui apparaît ensuite dans l'audio, et on explique effectivement que le décor figuré est très miniaturisé, très schématisé, très stylisé, mais il raconte quelque chose. On va faire un saut au Pavillon de l'Horloge, juste dans le fossé. Alors 2006, on commence le travail sur les Arts de l'Islam qui sont inaugurés en 2012. 2006 c'est aussi le lancement d'un nouvel audioguide au Louvre, on a changé de matériel, on a changé aussi de mode de contenu, et on a introduit des contenus en Langue des Signes Française, des parcours, et puis des parcours en audiodescription pour accompagner les supports tactiles, tantôt fixes comme ici, fixes dans la muséographie, tantôt aussi sous la forme de livret, on a décliné beaucoup de livrets en papier thermoformé, en plexiglas en relief, on a une déclinaison de livrets, [prénom du chargé d'accessibilité] tu montreras à la Petite Galerie le petit dernier-né. Donc en ceci, l'audioguide a été un outil qui a servi à élargir le discours, élargir les contenus pour nos publics et notamment les publics malentendants, non-entendants. Le Pavillon de l'Horloge, quelques années plus tard, donc inauguré en 2016, on va parler de l'histoire du Louvre, un espèce de centre d'interprétation sur le Louvre, qu'est-ce que le Louvre, d'où vient-il, quel est ce Palais, comment a-t-il évolué, d'où viennent les collections, quelles sont ses missions aujourd'hui. Mais là je dirais, je pense que l'aménagement muséographique a été bien plus respectueux, pas parfait, mais plus respectueux des normes d'accessibilité. Et en termes de support de médiation, je m'inscris dans la continuité de ces tables tactiles, en leur donnant sans doute plus de place, plus d'ampleur, il y a plus d'affirmation.

DC : c'est plus affiné.

MG : un travail plus poussé, mais je dirais que l'on est quand même toujours dans cette démarche d'inclusion, on ne renouvelle pas forcément non plus l'approche, en tout cas on est dans une démarche d'affirmation. Ici il y en a dix pour les deux niveaux, plus en bas. N'hésitez pas à revenir dans ces espaces qui ne sont pas toujours bien connus. Bienvenue dans le Pavillon de l'Horloge, donc là nous sommes dans un espace voûté, une espèce de crypte qui est un espace d'accueil et d'introduction au Pavillon de l'Horloge. Nous sommes au cœur de ce pavillon, d'un pavillon architectural concrètement, pavillon qui fait face à la Pyramide quand vous êtes à l'extérieur. Nous sommes à l'intérieur de ce pavillon et ce pavillon a été dévolu, a été réaménagé, rénové, a connu des

aménagements muséographiques pour expliquer qu'est-ce que le Louvre. D'abord son évolution, son histoire dans ce niveau -1 au sous-sol, au premier étage salle de la Chapelle il s'agit de découvrir la richesse des collections du Louvre et surtout d'où viennent ces collections, pourquoi le Louvre possède des Antiquités égyptiennes, des peintures, etc. Et au dernier étage, au 2ème étage avec une vue splendide sur la cour Napoléon et la Pyramide, ce sont les missions du Louvre aujourd'hui, son actualité. Alors on a déployé ces stèles de médiation que l'on a répétées trois fois parce que l'on a beaucoup de flux, on a beaucoup de monde qui vient par ici, pour permettre aux visiteurs de se répartir. On a essayé de valoriser, de travailler, on a beaucoup d'outils de médiation à notre disposition. On nous demandait d'expliquer, de développer. On a développé ce type de stèle de médiation qui essaye de jouer la carte du contraste, qui ne sont pas parfaites parce que l'on voit que l'on écrit encore trop petit, même si on a essayé de canaliser le texte pour qu'il ne soit pas trop abondant, on a aussi des problématiques de traduction dans les textes, on traduit tout en trilingue ou en bilingue. Et on a ce film qui est une numérisation 3D du Louvre, qui permet de voir son évolution depuis la forteresse de Philippe Auguste jusqu'au Louvre d'aujourd'hui. C'est un petit film qui se déploie sans son parce que vous voyez que la problématique du son, on a du mal à l'exploiter, il y a du brouhaha, et aussi sans texte ou alors quelques dates, quelques noms de souverains à titre de simple repère. Mais là c'est l'image qui doit parler par elle-même et ça nous permet aussi de s'adresser au plus grand nombre, à nos 70% de visiteurs étrangers aussi qui ne sont pas francophones. Et donc on a aussi déployé une série de pupitres, de bornes, stations, panneaux, d'îlots tactiles. Donc là on est dans la continuité des Arts de l'Islam, on est dans les collections, vous verrez, celle-là elle est un peu contre un pilier ce n'est pas une très bonne localisation mais au moins on est un petit peu à l'abri des flux. On a des stations qui servent à se repérer dans le parcours du Pavillon de l'Horloge, et qui servent également, on le verra tout à l'heure, aussi à comprendre l'espace qui nous environne. Donc la partie que vous êtes en train d'explorer, en laiton, c'est le Louvre. On aura toujours cette récurrence de montrer le Louvre, c'est cette forme très particulière d'un carré, de deux ailes, d'une petite pyramide, presque picto-pyramide, et la petite bille « vous êtes ici ». Nous sommes vraiment à la charnière du Louvre, de cette cour carrée et de ces ailes. On a travaillé avec l'association Valentin Haüy qui nous a beaucoup aidé a structurer mieux le panneau avec toujours le titre en haut à gauche, les légendes en bas au maximum, évitant d'avoir des légendes qui viennent parasiter le dessin tactile lui-même. Ce sont des choses que l'on a vraiment travaillé avec eux, ça nous a permis aussi de bien renforcer le contraste, d'agrandir un peu les lettres. Là c'est une rose des vents qui indique le Nord. Et dans la partie droite, c'était de matérialiser ces trois niveaux du Pavillon de l'Horloge qui s'indiquent par la petite bille « vous êtes ici », qui pourrait être plus grande, vraiment, elle pourrait être le double.

PA : ils devraient le savoir parce qu'ils on fait des choses...

MG : c'est drôle parce qu'au départ ils avaient fait des choses encore plus petites, on a grossi la bille.

RH : et c'est Tactile Studio qui a fait ça ?

MG : oui c'est Tactile Studio.

PA : ils ont l'habitude de faire des choses parfois plus grosses pour attirer l'attention.

MG : donc on explique qu'il y a trois niveaux, ces informations sont légendées, vous avez des petits formats d'escaliers qui indiquent simplement que l'on peut y accéder par des escaliers.

RH : là il n'y a rien ?

MG : en fait il n'y a rien parce que c'est le vide, c'est la cour. Là c'est la première station tactile.

RH : même les voyants ont du mal à lire en coupe, c'est un dessin architectural.

PA : oui mais c'est intéressant. Mais on ne sait jamais si c'est une façade ou si c'est un plan au sol.

RH : mais c'est une coupe.

MG : alors le Louvre c'est bien un plan au sol et effectivement on le dit à l'audio, mais on ne le dit pas là. Nous avançons ici dans des espaces historiques extrêmement anciens, ce sont les vestiges du Louvre au Moyen Âge, donc on a un mur ici qui date de 1200. Et nous nous trouvons dans le fossé qui ceinturait, qui longeait, qui entourait la forteresse qui était de plan carré. Donc vous pouvez imaginer les fossés, l'eau qui court autour et le ciel. Donc ces éclairages, avant c'était des espaces très sombres, qui donnaient un côté un peu dramatique, un peu théâtral en même temps à ces vestiges, alors on voulait vraiment impressionner les gens. Et puis on marchait sur une passerelle qui fait que l'on regardait un peu de haut l'architecture, on la regardait sans s'en approcher. Là il y a une logique de flux pour accueillir des milliers de personnes. Aujourd'hui la loi et les nouvelles normes ont fait que l'on a abattu cette passerelle, on profite du sol qui a été élargi et qui permet à plus de personnes de pouvoir confortablement déambuler dans ce circuit. On a rehaussé l'éclairage énormément, aussi pour restituer une ambiance diurne, une ambiance de jour, parce que l'on est dehors normalement, dans la campagne même, là c'est la campagne, la ville est là, là c'est un petit effet d'imagination qu'il faut faire et qui est difficile aujourd'hui parce que l'on a ce beau plafond en béton. On a une petite station tactile qui va essayer un petit peu de redonner des images.

AB : il y a une petite différence de bord pour la circulation contre les murs.

MG : je m'inquiétais de ce petit débord de deux centimètres.

PA : eh non au contraire, c'est un plus pour moi, c'est un repère.

AB : après c'est la question pour les personnes valides aussi, il faut trouver un compromis pour ne pas que le décaissé soit trop important, il faut trouver le bon compromis.

PA : on ne peut pas faire une différence de couleur ?

RH : c'est déjà contrasté en réalité.

MG : c'est déjà contrasté. Alors un essai, alors vraiment ce n'est pas du tout très concluant parce qu'effectivement les murs sont accessibles, on peut toucher les murs, sinon le musée aurait mis des « mises à distance ». Mais le parti-pris étant de dire, si l'on devait mettre des mises à distances devant tous les murs du Louvre, on peut dire qu'il y en aurait des mises à distance parce qu'il y a beaucoup de murs au Louvre, beaucoup de murs historiques. Donc on peut les toucher, en revanche ce qui est plus embêtant c'est d'escalader, parce que là par contre on abîme la pierre. Donc à défaut de mise à distance, on travaille sur des éléments signalétiques au sol, contrastés aussi, indiquant qu'on ne touche pas, il y a la main barrée, là-dessus ça fait un tout petit peu débat mais on sait que ça ne sera pas toujours très très bien respecté, donc pour minimiser quand même. Il faut se dire que les visiteurs ne sont pas toujours très doux avec le patrimoine.

PA : vous avez des gens qui ont essayé de grimper ?

MG : ah oui oui, tout à fait, c'est bien pour ça que les agents d'accueil nous ont demandé. Oui parce que vous avez vraiment des marches et puis alors les photos je vous dis pas et « je me penche sur le mur » et « je mets mon pied », alors ça salit, etc.

PA : parce que là quelle est la hauteur du mur ?

MG : on a 6 mètres, 5-6 mètres, et après un plafond. Alors on peut escalader, il y a juste une marche, un petit débord, mais c'est assez quand même pour au bout d'un moment quand même fragiliser ces pierres, et c'est vrai que l'on est quand même étonné du manque d'éducation en fait.

On a des peuples qui viennent du monde entier et en Chine, dans d'autres pays, on ne se comporte de la même manière avec le patrimoine.

DC : la conservation du patrimoine....

MG : on n'a pas les mêmes normes. Mais quand on voit comment les gens touchent ou vraiment sont assez brutes, il faut un petit peu faire attention. Voilà on va écrire « ces vestiges sont fragiles, ne pas toucher », c'est un test de matériau parce qu'il y a beaucoup de pieds qui foulent. Au Louvre c'est très particulier, il faut une résistance à toute épreuve dans tout ce que l'on met en place, et le son, on ne sait pas trop encore bien l'utiliser. Si l'on met des casques juste à mettre sur ses oreilles, le casque va être arraché, le son ambiant on ne l'entend pas, on tâtonne un peu. Et donc ici vous avez un jalonnement, vous avez 13 stations tactiles sur l'ensemble du niveau -1.

PA : les balises sont là et les gens utilisent leurs appli, leurs téléphones, donc à ce moment-là on contourne le problème des casques.

MG : oui oui tout à fait, mais ça c'est un développement à faire qui est un projet à part entière, mais c'est bien vers ça que l'on va s'acheminer, ça c'est sûr.

PA : je crois que le Château de Versailles est en train de se poser la question.

MG : voilà ben on va sans doute leur emboîter le pas. La fonction de ce parcours dans ce Pavillon de l'Horloge, c'est vrai que c'est un plan qui n'est pas tout à fait évident.

PA : la c'est la légende (rires).

MG : voilà et le petit point « vous êtes ici ».

AC : tu sens la flèche, et tu suis le pointillé.

MG : en relief ce sont les murs, un mur extérieur à droite et un mur à gauche, on marche entre deux enceintes, on va contourner le donjon, on va passer par des petites salles, « SE » salle d'exposition c'est légendé en bas.

PA : je suis sortie ?

MG : pratiquement.

PA : en fait moi là, il me faudrait un plan, un plan volant que je puisse consulter au fur et à mesure de ma visite. Non mais c'est génial.

MG : et dans la partie droite on est plutôt dans quel est l'espace qui m'environne et essayer de se représenter qu'il y ait des murs, et qu'en fait à l'origine, jadis, il y avait une tour qui s'élevait qui, vous pouvez toucher, est cette partie lisse blanche, tout est blanc pour faciliter le contraste. Mais c'est donner des repères d'élévation, vous longez le soubassement d'une des tours du château du Louvre, il se trouve qu'elle s'appelle la tour du Milieu, et l'on pense que cette tour était comme ça.

AB : ici c'est un petit bonhomme qui donne l'échelle.

PA : ah oui l'échelle, c'est incroyable.

MG : donc on va avoir une série comme ça de ce type de station tactile, il y aura des choses toujours axées plus sur l'architecture. Je vous invite à aller visiter le Pavillon de l'Horloge si vous le pouvez, parce que l'on a aussi un déploiement important aussi de dispositifs numériques sur lesquels on a généralisé des fonctionnalités pour agrandir le texte pour modifier les contrastes, pour améliorer le confort d'usage. Voilà pour les angles de la médiation. Les textes, on n'est pas très bon encore, on écrit souvent trop petit, on est contrasté, on est bien en lettres bâtons, c'est déjà pas mal !

AB : par rapport au cadre bâti, ce que l'on essaie de faire, c'est d'améliorer l'accueil des visiteurs. Par exemple dans le cadre de ce projet, deux sanitaires ont été mis aux normes, c'est-à-dire que l'on a réaménagé les sanitaires pour les amener aux normes. Disons que c'est le but, à chaque fois que l'on fait les travaux c'est de faire la mise en accessibilité et d'enlever les non-conformités. Tout ça avant c'était des points de non-conformité.

MG : les sanitaires c'est crucial, effectivement, tu as raison d'en parler. Le Pavillon de l'Horloge en comporte mais tout l'espace d'accueil sous Pyramide aussi qui a fait l'objet d'une réflexion. Tout a été inauguré le 6 juillet. Le Pavillon de l'Horloge, l'espace c'était bien dans l'idée de, nous améliorons l'accueil des visiteurs. Effectivement l'usage de gros pictos très contrastés, de bandes à mobilier très contrastées, on a fluidifié l'espace sous Pyramide, on a ajouté des sanitaires et mis aux normes les sanitaires, ce sont des points cruciaux pour l'accueil des visiteurs. Parce qu'effectivement un outil de médiation c'est une chose, les sanitaires sont bien plus importants pour le confort de visite, pour le souvenir aussi que vont garder les visiteurs de leurs visites au Louvre. On a de la chance d'avoir un président-directeur qui s'inquiète, qui s'occupe vraiment du confort d'accueil des visiteurs, c'est crucial. On a vraiment un directeur qui est extrêmement attentif à accueillir tout un chacun le mieux possible. On a vraiment beaucoup chance parce qu'au Louvre on a quelqu'un qui parle beaucoup de visiteurs. Et on va finir avec un dernier espace aussi qui a vraiment le visiteur au cœur de son expérience, c'est la Petite Galerie du Louvre, qui est l'espace dédié à l'éducation artistique et culturelle, des éducateurs scolaires mais pas seulement d'ailleurs.

DC : on va aller le découvrir vous allez voir c'est une autre problématique. En fait le président-directeur a souhaité qu'il y ait cet espace donc dédié à l'éducation artistique et culturelle. Il voulait que ce soit un sas introductif au musée. En fait, il partait du constat qu'il y avait plein de gens qui avaient peur de venir dans un musée et qu'en fait il fallait leur donner des outils, leur simplifier la visite et trouver le moyen que les gens viennent dans un espace, un espace simplifié sans être simpliste. Mais qui permette ensuite de se dire « finalement un musée c'est aussi pour moi ». Donc que l'on puisse rendre accessible et ouvrir cet espace et vraiment en faire la porte d'entrée au reste du musée. Pour ça, on est sur une problématique un peu compliquée : c'est un petit espace. Alors une des commandes du président-directeur c'était que cet espace soit totalement accessible pour tous les types de publics, avec trois publics-cibles : les scolaires, les personnes en situation de handicap, les personnes du champ social, et un élément liant qui est le public famille. Et donc, petit espace, tout ces publics-cibles, pas vraiment vraiment de possibilités d'installer des stèles tactiles comme on l'a vu ici. Et donc il a fallu repenser complètement, trouver d'autres moyens. On va aller découvrir ça.

MG : A été lancée en juillet, l'application « Louvre ma visite » complètement géolocalisée, et vous pouvez après moyennant de 1 à 4€ en gros, télécharger des briques d'audioguidage, pour accéder à des contenus explicatifs, et des briques audiodescriptives pour accompagner la découverte des stations tactiles, dans les Arts de l'Islam, ou avoir des parcours en LSF, c'est également accessible et gratuitement par cette application. C'est vrai que l'on compte beaucoup sur cet outil aussi. Le public est assez clivé, il y a ceux qui sont très techno et ceux qui ne le sont pas du tout. Ce n'est pas si simple de télécharger, on ne reste pas tout le temps devant son appareil, on n'a pas envie d'alourdir l'espace de stockage, tout le monde n'a pas envie de le faire, les touristes n'ont pas envie de vider leur batterie, exactement !

DC : (arrivée à la Petite Galerie) dans cet espace, on a mis en place un cheminement, l'avantage de ce petit espace, c'est que l'on a pu mettre en place un cheminement, cheminement que l'on trouve dès l'entrée, que l'on ne retrouve pas avant, il faut vraiment arriver sur l'espace pour trouver le cheminement. Dans cet espace, on a essayé de travailler à la demande de notre directeur, d'en faire un espace complètement accessible pour tout type de personnes. Là on voit par exemple sur les textes, on a travaillé sur des textes contrastés, en écrivant relativement gros, en travaillant le plus

possible sur du français simplifié aussi pour que l'accessibilité aussi à la lecture soit prise en compte. Ensuite le thème actuel, c'est Corps en mouvement, la danse au musée. Donc après on a essayé de voir de quelle manière on allait pouvoir utiliser, détourner les éléments. On s'est dit, danse au musée, qu'est ce qui caractérise la danse en général ? A votre avis, qu'est-ce qui peut caractériser la danse ? Un élément qui caractérise la danse ?

PA : le mouvement, l'élégance.

DC : et ? La barre de danse ! Et donc on s'est dit puisque on va parler de la danse, et ben on va utiliser une barre de danse. Et cette barre de danse, on va en faire un élément de guidage. Et donc, alors elle ne démarre pas tout de suite au début parce que là on était contre le mur. Mais à partir du moment où vous allez suivre. C'est du multifonctionnel : on est sur une barre de danse, on est sur une mise à distance des œuvres et en même temps on est sur un élément de guidage. Cet élément de guidage va vous permettre de suivre tout le long de l'espace et de repérer les œuvres qui sont commentées. Parce que cet espace qui n'est pas très grand, on a mis en place une application audio, audio-décrite, téléchargeable, on a un site spécifique de la Petite galerie, petitegalerie.fr, parce que le site du Louvre est extrêmement saturé.

PA : donc ça n'a rien à voir avec le Louvre ma visite ?

DC : c'est vraiment quelque chose de différent ça s'appelle petitegalerie.fr vous allez sur le site petitegalerie.fr et dans le site petitegalerie.fr vous avez un parcours audio-décrit. Ensuite vous avez un onglet accessibilité et là on a mis en place des parcours qui sont téléchargeables, gratuitement, et que les personnes peuvent télécharger sur leur propre matériel et du coup vous avez des outils que vous vous connaissez.

MM : c'est inscrit où le site ?

DC : petitegalerie.fr, alors si vous allez sur louvre.fr vous avez un lien qui vous est redirigé.

MM : enfin je veux dire dans l'espace, il n'y a pas la mention ?

DC : non non non, ça devait être à l'entrée, mais j'ai bien peur que le tuto ait disparu ! (rires)

RH : parce que moi je suis passé à travers la dernière fois !

MM : oui oui !

(Aparté devant le livret tactile avec MG)

RH : il faut fermer les yeux et voir si on arrive à...

MM : ah oui mais c'est sensationnel.

MG : et là vous retrouvez la notion d'échelle par rapport à l'homme. Ils ne sont pas en libre diffusion mais les agents d'accueil les stockent.

PH : la crinière du lion c'est un sacré travail.

MG : c'est très très détaillé, à la mèche prés ! C'est fou c'est vrai, même les cheveux aussi de la jeune femme.

MM : c'est incroyable. C'est beau ! Puis c'est beau aussi visuellement, pour les voyants.

PA : vous ne les vendez pas ? (rires)

MG : non, on y pense (rires).

MM : ce sont de beaux supports.

MG : On se demande aussi si on pourrait pas aussi le mettre sur notre site internet. Pour que les personnes qui sont équipées puissent aussi les télécharger depuis chez elles. On en a beaucoup de ces dessins même par l'association Valentin Haüy. Mais il faut les accompagner un peu, il faut un peu de contenu, tout ça s'est fait pour être avec l'application ou avec un guide, il faut du texte ; il faut rajouter des choses, ça s'utilise vraiment dans les salles. Mais on aimerait bien, vendre ou en tout cas rendre accessible par le site internet.

MM : et ça vous n'avez pas pu le mettre aussi gros ?

MG : le choix il s'est fait de le tester plutôt en tactile. On pourrait tout à fait avoir ça en cartel.

MM : c'est vrai parce que déjà moi je trouvais super la photo avec le mouvement repris.

MG : avec des cartels plus illustrés.

MM : ça simplifie le regard et tout ça, et je me disais ajouter quelque chose en plus.

MG : on se pose la question pour la prochaine édition, et on se dit qu'on aimerait bien travailler sur des cartels avec une déclinaison dessin, qui à la fois aide à regarder l'œuvre, avec des lignes de forces et aussi reprendre les grandes lignes tactiles.

MM : parce que moi je trouve génial, comme au département des arts de l'Islam, que ça attire, la médiation par l'accessibilité elle attire tout le monde vers les bornes.

MG : oui oui, tout à coup c'est plus sensuel, c'est une autre approche.

MM : il y a quelque chose de simple et de stimulant je ne sais pas.

RH : le fait de pouvoir toucher, c'est un plus à chaque fois.

MG : exactement, tout à fait c'est un plus.

MM : ça attire et ça coupe le côté musée/exposition.

MG : oui oui tout à fait. Et des objets de transition aussi. On n'est pas livré face aux œuvres. On sait, on ne sait pas, on a plus ou moins ou on n'y a pas du tout accès parce qu'on n'y voit pas ou qu'on y voit très mal. On créé plein d'objets transitionnels pour nous permettre de créer un chemin. Créer un chemin vers les œuvres.

(Fin de l'aparté)

DC : Il est en train de voler l'ange. Donc de quelle manière un artiste allait sur une œuvre figée et restituait du mouvement. Donc en fait c'est pour ça qu'on a à la fois Corps en mouvement dans ce musée, parce que l'idée était vraiment de montrer de quelle manière les artistes s'étaient appropriés l'idée du mouvement, de l'artiste jusqu'à après la découverte de la photographie. On met en place la photographie et la photographie réinterroge tous les canons des artistes. On a des éléments où on l'on met en regard entre autres, un tableau de Géricault qui est une course de chevaux, *Course à Epsom* et puis à côté des photos qui avaient été faites où l'on mettait tout un appareil photographique et on montrait les chevaux galopants. Et où des personnes ont dit « ben finalement les artistes nous ont menti depuis des années ». Parce qu'en fait quand on voit la course de chevaux d'Epsom de Géricault, en fait les chevaux ont leur quatre pattes en l'air, ce qui ne se produit jamais pour un cheval ! Mais ça n'interpellait personne jusqu'à finalement l'invention de la photographie où on a réinterrogé ces codes, et où il y a eu toute la querelle d'une certaine manière entre représentations réalistes et représentations un peu idéalisées. Donc qu'on peut trouver avec l'aspect

réaliste dans la photographie et l'aspect idéalisé que l'on peut vraiment trouver dans l'œuvre d'art. Vraiment dans cet espace, l'objectif est comme je vous l'ai dit, d'en faire un élément éducatif. Donc avec des éléments de contenu, donc en fait chaque année on change de thème on colle comme on est sur un lieu qui est consacré à l'éducation artistique et culturelle, on prend des thèmes qui sont traités en général dans les programmes scolaires. Première année c'était Mythes fondateurs, donc mythes fondateurs on le trouve dans les programmes scolaires. Là, l'idée du corps, Corps en mouvement c'est aussi un élément que l'on peut trouver dans les programmes scolaires. L'année prochaine on sera sur Art et pouvoir. Et chaque année, il y a une discipline artistique différente des beaux-arts qui est plus particulièrement mise en avant. Donc l'année dernière on était plutôt sur l'idée du cinéma, cette année c'est la danse, l'année prochaine on sera sur le théâtre. De manière aussi à monter l'interaction qu'il y a entre les différentes disciplines artistiques. Et sur toutes ces rencontres, comme vous l'avez vu, alors on a beaucoup travaillé aussi sur la mise à hauteur, à bonne hauteur des œuvres, le travail sur les cartels. Là ici, c'est juste l'endroit où ce n'est pas tout à fait conforme (rires). En fait on ne devrait pas commencer dans cette salle (rires). Il y a encore des moments où l'on n'est pas tout à fait cohérent, mais bon, on évolue nous aussi. Donc il y a un choix d'œuvres, les œuvres ne viennent pas simplement du Louvre, on travaille avec d'autres lieux aussi. On le traite à la fois comme une exposition, puisqu'en fait on est sur une exposition on va dire longue durée. Parce qu'en général on ouvre en octobre, on termine début juillet, donc on est quasiment sur une unité scolaire, sur l'année scolaire. Il y a beaucoup d'activités qui se mettent en place et surtout on essaye dans l'aspect inclusif, d'avoir des applications, des outils autres pour tous les types de publics. Donc on a des éléments qui s'adressent au niveau des parcours enfants, on a fait une vidéo en langue des signes que l'on a sous-titrée ce qui permet de le faire aussi en accompagnement. Et comme on était sur l'idée du corps en mouvement, on s'est dit qu'on allait pas prendre un interprète en langue des signes qui aurait été parfait mais peut-être un peu figé, donc on a pris un comédien sourd, signeur, qui a joué le parcours langue des signes que l'on a mis en place. Parce que vraiment l'idée est d'être là aussi cohérent, du coup on est dans le corps en mouvement, on va faire travailler un comédien, parce que cette idée du mouvement elle doit s'illustrer, puis la langue des signes, c'est quand même quelque chose qui se vit, qui bouge. Voilà, on a essayé systématiquement de réfléchir. On travaille beaucoup aussi dans cet espace, on s'est fait aussi accompagner sur le handicap mental, justement dans l'écriture, dans le texte, dans l'appropriation. Tous les textes sont téléchargeables sur le site, de manière à ce qu'on puisse préparer en amont. On a des éléments tactiles qui sont eux-mêmes sur le livret donc on a plusieurs œuvres. On a une œuvre qui est plus particulièrement détaillée et pour les personnes qui ont des imprimantes qui font des dessins tactiles, du coup on peut télécharger et imprimer soi-même une partie des éléments du livret tactile chez soi avec un commentaire un peu différent pour aussi, soit en amont, soit en aval, prolonger l'expérience de cet espace. C'est-à-dire que tout ne s'arrête pas simplement à cet espace, ça c'était vraiment l'idée comme on l'a dit au début d'en faire un élément introductif au musée, mais vraiment d'utiliser pleinement cet espace pour en faire vraiment une manière d'aborder plus sereinement le reste du musée. D'ailleurs la sortie se fait dans une des cours et on peut même prolonger, donc on a un parcours qui prolonge l'espace Petite galerie on a un parcours sur l'idée du Corps en mouvement aussi qui se prolonge dans les cours du musée. Donc finalement les gens, à un moment, ne se rendent pas compte qu'ils sortent d'un l'espace un petit peu privilégié pour entrer pleinement dans le Louvre. Ben le fait de prolonger le parcours à l'extérieur et tout d'un coup finalement, on se retrouve dans les salles du musée et on se rend compte que finalement ben, le musée c'est pas si terrible que ça (rires). On peut y venir finalement assez facilement et le but est vraiment que chacun puisse y puiser des éléments pour une appropriation, un enrichissement personnel, un accompagnement, une utilité parce qu'on a beaucoup par exemple d'éducateurs spécialisés qui amènent des jeunes ici. On travaille entre autres avec des jeunes autistes sur cet espace, on fait des visites accompagnées entre autres le mardi jour de fermeture pour être dans un espace un peu plus tranquille, pour qu'il y ait une vraie appropriation. On essaye vraiment de

travailler pas simplement au sein du musée mais tout ce qu' avait expliqué aussi l'adjointe au chef du Service médiation graphique et numérique sur les autres espaces, de toujours travailler avec d'autres personnes, de se faire accompagner, d'avoir des retours, de travailler avec des professionnels, des différentes structures autour de nous, pour aussi à la fois enrichir l'espace lui-même, et puis permettre aussi de nous améliorer sur les exercices suivants. Et comme ici ça change tous les ans, il faut que chaque fois on avance, on enrichisse notre offre, qu'on propose quelque chose de plus en plus pointu, en évitant les petites erreurs, qu'on a eu encore sur ce deuxième exercice (rires). Vraiment, notre but c'est d'avancer comme ça.

AB : Je dois vous quitter. A bientôt.

Tous : merci !

DC : De toute façon je pense qu'on va conclure.

MG : En tous cas je voulais vous remercier pour vos échanges.

DC : Vous voulez garder le livret ? Dans les éléments importants sur l'espace, on a voulu aussi nos agents dans un accompagnement aussi. Ce qui ne se fait pas dans le reste du musée, mais là aussi on a la chance d'être, je veux dire, c'est la chance du petit espace, du coup on a des agents qui sont plus formés.

PA : ça ne tourne pas trop ?

DC : ici non on est vraiment sur un espace où on a toujours à peu près les mêmes personnes et qui savent par exemple, qui identifient les personnes, qui amènent les outils dont vous pouvez avoir besoin, qui peuvent vous accompagner sur une découverte de premier niveau, voilà. C'est vrai qu'on peut pas le faire sur le reste du musée, on profite de cet univers un peu sécurisé. En fait on est à mi-chemin ici entre ce qu'il y avait dans la Galerie tactile qui est un espace dédié, on est pas sur un espace dédié mais on est quand même sur un petit espace qu'on dédie en partie. Donc du coup on essaie d'utiliser les avantages de chacun des espaces sans être soumis à des inconvénients même s'il y en a.

PA : c'était très intéressant.

DC : merci à vous en tous les cas. On va peut-être se croiser tout au long de la semaine de l'accessibilité.

RH : le son est meilleur dans cet espace.

DC : et ici voilà, exactement. Même avec du monde ça reste compréhensible ici. Alors que c'est vrai que la voix se noie dans beaucoup d'autres espaces du musée. Ici c'est vrai que j'ai pas besoin de pousser ma voix, vous m'entendez bien, alors que dans d'autres espaces même quand on intervient on est obligé de pousser un petit peu. Ici on est sur quelque chose... Mais c'est aussi un peu quand on a refait l'espace, on a aussi un peu retravaillé l'absorption du son, avec des plafonds en voûtes, enfin voilà, les éléments. On tire aussi expérience d'autres espaces du musée. Merci en tous les cas à vous, du coup on a fait une visite dense, riche, un peu longue j'espère que vous n'êtes pas trop fatigués.

RH: non non, on était un petit groupe, on en a bien profité.

(Aparté avec DC)

MM : et juste pourquoi vous disiez que ces cartels n'étaient pas réussis ?

DC : parce qu'ici si vous êtes en fauteuil roulant...

MM : ah d'accord !

DC : en fait on aurait dû les redresser, soit les mettre complètement à plat, soit les redresser plus. En fait ils ont une inclinaison arrondie et quand on est en hauteur il faut avoir éventuellement l'inclinaison à 30° chose qu'ils ont fait, ils l'ont fait dans le mauvais sens ! C'est-à-dire que cette inclinaison c'est pas comme ça qu'elle aurait dû être faite. C'est aussi ce qu'expliquait l'adjointe au chef du Service médiation graphique et numérique sur les petites erreurs qu'il y a eu au Pavillon de l'Horloge, c'est que des fois entre le moment où l'on commande les éléments et puis ce qui nous est livré quand au fait appel à des entreprises extérieures, la signalétique avait travaillé, avait passé commande, et on les a reçus en fait dans ce sens-là et en fait on ne peut pas les redresser parce qu'on est sur un matériau assez léger qui pourrait se casser. Du coup, on s'est dit « ben tant pis pour ceux-là on les laisse comme ça » parce que l'on est sur du semi-temporaire ici, dans quelques mois elle sera finie. Par contre on sera beaucoup plus attentif sur les fois suivantes.

MM : oui j'imagine.

DC : mais c'est vrai qu'il faut essayer de baliser le mieux possible dans cette intervention. Dès qu'on ne fait pas du tout nous-mêmes en interne on est soumis aux aléas voilà. Le problème qu'il y a eu au Pavillon de l'Horloge avec l'élément métallique que l'adjointe au chef du Service médiation graphique et numérique expliquait. Des choses dès fois que l'on découvre à la livraison, ça nous est livré c'est souvent le cas au tout dernier moment, quelques jours avant l'ouverture. Après sur les autres, il n'y a pas ces éléments-là. Là c'est vrai qu'on avait bien conscience qu'on avait une estrade un peu haute et que donc il fallait que l'on ait quelque chose de plus redressé.

MM : moi j'avais remarqué sur une urne, en fait on ne voit pas le dessin.

DC : oui oui !

MM : (rires) il est haut.

DC : on a quelques éléments qui sont un petit peu hauts. Ou alors on en a, ici par exemple c'est pas gênant qu'il soit haut.

MM : non non.

DC : parce que la manière dont il a été positionné, comme il se penche un peu vers nous.

MM : exactement.

DC : du coup celui-là ne pose pas problème. Là, même si c'est incliné c'est pas gênant non plus. Après sur des œuvres plus petites et qui éventuellement ne sont pas inclinées vers l'avant, c'est vrai que ça peut être un peu plus problématique.

MM : je voulais vous demander j'avais pas vu celle de l'année dernière mais on m'en avait parlé, du coup c'était pas du tout la même muséographie ?

DC : Pas du tout, chaque fois c'est une muséographie adaptée. Donc selon le thème qui est choisi on retravaille complètement la muséographie. Donc celle-ci n'a absolument rien à voir avec la muséographie précédente.

MM : je suis venue avec des gens qui l'avaient vue, ils ne reconnaissaient rien du tout. Ils me disaient « mais c'est pas du tout pareil ! »

DC : ah non pas du tout. Et l'année prochaine, elle sera encore très différente, parce qu'elle sera sur un autre thème. Et donc là on travaille avec une scénographe, donc du Louvre, qui a présenté ses premiers plans, ces premiers éléments. Et on sera sur quelque chose encore de très différent. On

veut vraiment avoir une muséographie qui soit le plus adaptée possible aussi au thème que l'on traite.

MM : mais je crois que c'était par rapport au numérique qu'ils me disaient ça, il y avait beaucoup de numérique non la dernière fois ?

DC : oui, beaucoup d'outils numériques, beaucoup plus. Mais aussi il y avait énormément de couleurs, ici il n'y en a pas, on est sur quelque chose de très épuré. Alors que l'année dernière, chaque salle avait une couleur particulière. Par exemple dans la salle suivante, on parlait du mythe fondateur du jour et de la nuit. Comment dans les différents mythes ou civilisations ou religions, on avait expliqué le jour et la nuit. Du coup on avait mis, les murs étaient bleus foncés. Alors ça restituait l'ambiance sauf que du coup c'était très sombre. Par exemple ici, on était sur l'idée de la création donc on était sur du jaune, avec l'idée de la création, du premier soleil, voilà. Donc on avait vraiment des couleurs qui traitaient des différents thèmes, donc on était sur un univers multicoloré.

MM : ah oui c'est génial.

DC : ce qui n'est pas du tout le cas sur cette expo-là.

MM : oui oui je comprends, d'accord.

DC : donc chaque fois on aura une muséographie différente.

MM : c’est passionnant.

DC : et donc ces œuvres différentes et une manière de traiter... Donc ça c'est vraiment un espace sur lequel je travaille complètement y compris sur les outils, et du coup, chaque année je dois repenser mes outils. Ce qui est en même temps très bien parce que je sais que je ne peux pas faire deux fois la même chose.

MM : ça vous pensez que vous allez vous en resservir ?

DC : ça ça fait partie des choses que l'on va réutiliser. Le livret tactile, on va le réutiliser. Le fait d'avoir des vidéos non sonorisées, mais dont moi j'introduis les textes et les explications sur l'audiodescription, on va continuer. Les échantillons de matériaux, on va continuer aussi, voilà. Tout ça ce sont des éléments que l'on va continuer. Et ça plein de gens nous on fait des retours très positifs, donc du coup l'idée avec ces lignes de forces et autres qui permettent de comprendre sera aussi reprise. Nous on essaye de garder ce qui marche, ou ce qui est concluant, ce sur quoi les gens nous font des retours, on essaye de les garder et après on essaye d'améliorer ceux sur lesquels on sent un peu moins d'enthousiasme.

(poursuite de l'aparté par un entretien, voir page suivante)

III.I.II. ENTRETIEN AVEC LE CHARGÉ D'ACCESSIBILITÉ

Entretien du 25 janvier 2017 (enregistrement retranscrit) avec le chargé d'accessibilité du Service Démocratisation culturelle et action territoriale (DC), à la suite du parcours « Une histoire de l'accessibilité au musée du Louvre ».

Muriel Molinier : c'est vous qui travaillez sur chaque projet, par exemple l'association qui vient avec un public très spécifique, après c'est avec vous que...

DC : complètement, parce que c'est moi qui coordonne toutes ces actions-là, toutes les actions avec les publics, avec les groupes, avec les personnes relais, on a un programme d'animation, de formation de relais du handicap que j'anime et du coup c'est moi qui travaille, qui éventuellement mène moi-même les activités, voilà. Et tout le travail sur ces éléments-là c'est vraiment moi qui m'en occupe complètement.

MM : d'accord, et sur la Petite galerie ou sur tout le musée ?

DC : avec les relais du handicap, sur l'ensemble du musée, et sur l'accessibilité sur une partie du musée mais pas dans les outils parce que vraiment après sur les outils c'est l'adjointe au chef du Service médiation graphique et numérique qui intervient dessus. Et alors après sur tout le travail de communication, de formation, de sensibilisation, de travail avec les relais sur l'ensemble du musée c'est moi. Et sur cet espace, je m'occupe complètement de l'accessibilité.

MM : d'accord. Et le côté santé vous l'abordez ?

DC : alors on l'aborde, nous pas directement, mais par contre on travaille beaucoup avec beaucoup de thérapeutes qui eux s'appuient sur cet espace en art-thérapie. Cet espace ou d'autres espaces du musée mais celui-là est vraiment un espace privilégié qui est beaucoup utilisé en art-thérapie. Après nous, on ne peut pas se positionner en art-thérapie car on n'a pas les compétences pour ça.

MM : oui.

DC : non on est artistes, on a toute la dimension artistique, beaux-arts et autres, on peut accompagner des thérapeutes qui vont s'appuyer sur cet espace, mais nous on a aucun personnel thérapeutique au sein du musée. Donc ce serait extrêmement usurpé que de se définir et dire on fait de l'art-thérapie au Louvre. Non, au Louvre met en place des outils qui peuvent être utilisés par des art-thérapeutes.

MM : voilà. Mais du coup dans ma thèse, j'essaie de m'intéresser à tout ce qui peut être mis en place mais qui ne soit pas dans l'art-thérapie en fait mais qui soit vraiment d'essayer de soigner ou d'apporter du mieux-être avec...

DC : c'est vraiment des choses, apporter du mieux-être, être dans le vivre ensemble, dans l'apprentissage, ça par contre, ça on peut faire.

MM : vous travaillez sur des problématiques vraiment identifiées ?

DC : ah ben moi je travaille beaucoup avec des autistes par exemple, et on a mis en place des parcours spécifiques pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, je travaille à

l'élaboration d'ateliers pour des jeunes autistes qu'on fait soit in situ, soit hors les murs, parce qu'on a des jeunes autistes sur lesquels on travaille en va et vient. J'interviens à l'extérieur pour qu'on m'identifie ensuite on vient dans le musée mais c'est moi qui mène la visite même si je suis pas conférencier, parce qu'ils m'ont identifié.

MM : d'accord, eh oui.

DC : ils sont habitués à moi donc c'est moi qui mène les visites voilà. On a en plus des programmes très spécifiques que l'on pourrait qualifier aussi de programmes comment dire, de bien-être, pas de la thérapie parce que ça on ne pourrait pas mais de bien-être par l'art.

MM : vous avez un terme au sein du musée pour le qualifier spécifiquement ?

DC : sur l'autisme, l'outil se met en place donc on a pas encore officialisé notre programme, on est encore sur de l'expérimentation. Sur Alzheimer on a vraiment validé complètement notre programme, il s'appelle le Louvre en tête.

MM : oui je viens pour la conférence.

DC : eh ben Louvre en tête, c'est un programme officiel de visite calibré, qualifié pour des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. Donc on a un petit catalogue de visites, on a des conférenciers qui ont vraiment été formés à l'accompagnement de ces visites et donc on a vraiment des visites qui sont développées spécifiquement dans le choix des œuvres, dans le discours pour des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. Donc comme maintenant ça roule depuis un an Alzheimer, c'est pour ça que je suis passé sur un autre type de public et sur l'autisme. Le but là on est sur quelques mois d'expérimentation et donc l'expérimentation c'est moi qui la mène. Après à termes, on fera la même chose, on fera un catalogue, spécifique, avec des visites, des ateliers qui auraient vraiment été calibrés, validés, pour des personnes autistes, et qui après pourront être... et après on va former aussi des personnes, parce que je ne vais pas pouvoir moi animer toutes les activités. Pour qu'ensuite, ben ça rentre oui, un peu comme Alzheimer Louvre en tête, ça rentre dans notre catalogue.

MM : d'accord. Et est-ce que vous croyez que je peux suivre le développement ?

DC : ah oui oui, je peux vous expliquer ce qu'on met en place, de quelle manière les choses évoluent, quelles options on prend et on prend pas. Parce qu'il y a des choses qui marchent et il peut y avoir des choses qui ne marchent pas, là on tâtonne parce qu'il y a assez peu de choses pour les autistes qui ont été faites dans les musées. Tout le monde a envie de se l'approprier, on sait que l'on ait sur un public particulier avec des problématiques qui peuvent être très éloignées des problématiques d'autres publics.

MM : oui oui.

DC : alors on a déjà quelques éléments sur notre site, il y a un onglet qui s'appelle sur Louvre.fr, pistes de visites, et on a déjà, là on a travaillé avec des professionnels des éducateurs spécialisés autisme qui nous on écrit des pistes de visite pour des autistes.

MM : ouais ouais.

DC : de manière à ce que ce soit utilisé soit par d'autres éducateurs spécialisés, on a quatre-cinq pistes de visites autisme sur lesquelles vous pouvez télécharger parce que là on l'a fait vraiment avec des personnes qui, à la fois connaissaient le musée, mais étaient d'abord des professionnels de l'autisme. Donc ils savent comment peut se faire l'appropriation, on avait choisi des espaces en commun, parce qu'ils savaient que ce n'était pas des espaces anxiogènes, parce qu'il faut qu'on tienne compte, parfois on a des problématiques autour des couleurs, du bruit, des choses dont on ne

parle dans nos autres pistes.

MM : tout à fait. Ben c'est deux mondes qui cohabitent.

DC : oui tout à fait.

MM : je trouve ça très très intéressant.

DC : oui on travaille beaucoup, moi je travaille vraiment beaucoup, c'est un sujet qui me tient vraiment à cœur.

MM : moi aussi, donc je vous raconte un petit peu. Je suis au tout début de ma thèse je suis en train de choisir mon corpus, mon terrain de recherche j'ai choisi les musées des beaux-arts, le musée de Montréal a accepté, donc ça c'est incroyable.

DC : super. Et puis alors c'est un lieu extraordinaire

MM : je compte y aller pendant un mois dans l'année. Parce qu'alors ils ont tout, ce qu'ils font pour les organismes communautaires à destination de plein de publics qu'ils ciblent également, mais aussi je ne sais pas si vous avez suivi ils ont ouvert depuis novembre 2016 à l'intérieur du musée ils ont créé une nouvelle aile et il y a des programmes de recherche .

DC : je les avais rencontrés il y a un an à peu près ils m'avaient parlé de plein de projets qu'ils avaient mais ça c'était pas encore ouvert.

MM : oui depuis novembre à peine, et du coup il y a des chercheurs à l'intérieur du musée qui travaillent sur le bénéfice de l'art pour les maladies cardio-vasculaires, Alzheimer et les troubles corporels.

DC : tout ce qui est troubles du comportement...

MM : non non du corps, l'anorexie etc. donc sur des thématiques médicales, vraiment du médical et avec comment soigner par le musée à l'intérieur de ce nouveau bâtiment. C'est fascinant.

DC : là c'est super, on a encore du travail avant de (rires), un petit peu de chemin. Mais c'est bien, on s'est beaucoup inspiré des musées anglo-saxons parce qu'ils étaient très pionniers sur Alzheimer, très pionniers sur l'autisme. Ils sont toujours très pionniers sur ces domaines-là.

MM : ils m'ont parlé de Manchester... non ? Vous pensez à quels musées ?

DC : musées anglo-saxons, le MoMA et le MET à New York York, qui sont quand même deux lieux extrêmement pilotes. Le MoMA est le premier lieu au monde à avoir défini et mis en place des visites pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. Ils ont fait ça il y a plus qu'une quinzaine d'années, il y a une vingtaines d'années au MoMA. Le MET a emboîté le pas et en plus a développé pleins d'autres éléments, entre autres sur l'autisme.

MM : d'accord.

DC : après Montréal, je les avais rencontrés il y a quelque temps de ça parce qu'ils sont assez pionniers aussi là-dessus, et c'est vrai qu'en général les musées anglo-saxons mais surtout d'Amérique du Nord, américains, canadiens, il y a une vraie prise en compte depuis assez longtemps des personnes en situation de handicap et surtout mental, psychique, ça fait vraiment partie des choses qui ont été intégrées très très vite et depuis longtemps.

MM : c'est vrai.

DC : nous c'est beaucoup plus récent. Mais ça se met en place, Alzheimer ça commence, en France, il commence à y avoir des lieux qui le mettent en place. La Piscine à Roubaix a été un des lieux, un des premiers lieux à mettre en place la visite Alzheimer, la Cité de la Musique, maintenant nous on s'y met, Versailles commence aussi. Orsay veut mettre ça en place. Au fur et à mesure, il y a de plus en plus de musées qui lancent leurs propres programmes.

MM : j'avais suivi aussi sur Caen aussi, le musée des beaux-arts de Caen, pendant trois ans ils avaient fait des visites...

DC : oui oui mais il y a beaucoup, beaucoup de lieux, et c'est vrai que les lieux de province des fois sont dans un périmètre où des fois ça peut être éventuellement plus facile. La Piscine à Roubaix ça fait plusieurs années qu'elle travaille là-dessus. Dans un périmètre vraiment de proximité, parce qu'ils travaillent vraiment entre autres avec des EHPAD.

MM : oui le musée de Caen ils faisaient avec un EHPAD aussi.

DC : mais ils ont mis ça en place depuis plusieurs années, je crois que ça a été un des premiers lieux à mettre en place en France, si ce n'est le premier lieu à mettre en place vraiment des visites spécifiques pour des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, et ça fait vraiment plusieurs années qu'ils interviennent là-dessus.

MM : ben écoutez... merci ! (rires)

DC : je vous en prie. Vous êtes inscrite à d'autres activités ?

MM : pas aujourd'hui mais toute la semaine, sauf la journée des professionnels, j'ai demandé, on m'a dit que ce n'était pas possible.

DC : vendredi sur la formation. Comme on est sur quelque chose qui est libellé formation du personnel, du coup on ne peut pas accueillir, on a eu des demandes de personnes extérieures, mais là non.

MM : eh oui oui, c'est ce qu'on m'a renvoyé aussi.

DC : c'est piloté par notre Direction des ressources humaines, c'est des éléments de validation aussi pour les personnels qui vont le suivre, donc du coup c'est exclusivement tourné vers les personnels du musée.

MM : oui oui, mais j'ai demandé si je pouvais faire une demande, je ne me suis pas trop avancée ! (rires).

DC : (rires). Mais après la quasi-totalité des autres activités étaient vraiment accessibles à quasiment tout le monde.

MM : oui je me suis inscrite tous les jours donc voilà.

DC : d'accord, ben on va se recroiser alors !

MM : parfaitement !

DC : merci beaucoup.

MM : merci à vous pour votre temps.

III.I.III. ENTRETIEN AVEC L'ANCIEN CHARGÉ D'ACCESSIBILITÉ

Entretien du 9 février 2018 (enregistrement retranscrit) avec le précédent chargé d'accessibilité au Louvre (CA) ; au moment de l'entretien il est responsable du service culturel du musée de Cluny musée national du Moyen Âge, et en 2019 il revient au Louvre en tant que sous-directeur du développement des publics et de l'éducation artistique et culturelle.

Muriel Molinier : dans ma thèse, j'étudie les dispositifs tous les dispositifs de médiation à destination des personnes qui ont des problématiques médicales, médico-sociales ou sociales, donc c'est tout, handicap mais aussi champ social comme on l'appelle maintenant.

CA : oui

MM : et justement l'objectif c'est de pas observer dans un un petit périmètre et de globaliser le regard.

CA : d'accord.

MM : voilà.

CA : ce qui n'est pas simple.

MM : oui (rires) mais parce qu'en fait je remarque qu'il y a beaucoup d'approches qui peuvent être transversales.

CA : bien sûr.

MM : et qu'ils vont peut-être avoir un petit mot modifié pour ne pas être...

CA : je dirais même qu'on peut aller plus loin au sens où la démarche d'une accessibilité totale à tous qui s'applique au cadre bâti qui pourrait être la démarche du design universel par exemple on pourrait presque l'appliquer aussi aux dispositifs de médiation au sens où l'on pourrait presque envisager une certaine forme de médiation universelle.

MM : ah oui.

CA : ça serait du coup transparent puisqu'elle serait accessible à tous à tout moment quels que soient les visiteurs avec tout un ensemble de dispositifs qui permettraient à chacun du coup de trouver quel que soit son handicap mais pas que, quelque soit aussi son âge, quelles que soient ses capacités cognitives, quelle que soit son expérience de visiteur, des dispositifs de médiation qui lui conviennent. Donc là c'est une logique tout à fait intéressante qu'on croise aussi quand on a une expérience justement de ces outils de médiation. Juste deux exemples, par exemple maladie d'Alzheimer où pour des questions évidemment de capacité cognitive, de stimulation, on part plutôt des impressions des émotions des visiteurs face aux œuvres alors on fait parler les visiteurs en tous cas on a des projets aujourd'hui sur lesquels on travaille et qui partent de ces méthodologies, avec

aussi des scientifiques, des professeurs spécialisés, je pense par exemple à l'association ARTZ qui travaille pas mal dans le secteur du musée avec laquelle on travaille. C'est une démarche de partir du ressenti des visiteurs qui peut être intéressante et applicable finalement à tous les visiteurs et qui évite parfois de tomber dans certaines impasses de discours de médiation. C'est peut-être plus intéressant de partir du ressenti d'un enfant face à une œuvre, de le faire parler sur des comparaisons, sur ce qu'il éprouve, à quoi ça lui fait penser, voilà pour petit à petit venir sur un discours, une contextualisation ou des éléments de médiation, que de lui tout de suite lui plaquer un discours tout fait. Donc voilà une méthode en tout cas qu'on applique pour les malades d'Alzheimer mais et qui est aussi une méthode intéressante en termes de médiation au sens où elle nous oblige à revoir un dispositif classique : on est plus finalement presque dans la communication de savoir de médiateur au public récepteur que d'un véritable échange. En tout cas le handicap force d'une certaine manière à se poser ces questions et oblige à être dans ces méthodes-là, que d'une manière ou d'une autre on pourrait appliquer pour tous les publics et qu'on devrait appliquer pour tous les publics aussi. Mais le handicap, parce que c'est le handicap souvent on se dit « Ah on est obligé de d'adapter, on est obligé de trouver de nouveaux outils », alors que finalement voilà encore une fois pour des publics scolaires ça peut être quelque chose d'adapté. J'ai toujours une anecdote que je cite souvent c'est que au Centre Pompidou j'avais entendu une fois une conférencière devant une assemblée d'enfants qui étaient petits, sans doute maternelle, fin de maternelle, leur demander s'ils avaient déjà entendu parler du mouvement Pop Art, on était dans le thème *Lizes* d'Andy Warhol. Il y a évidemment une autre approche que l'approche de la classification Histoire de l'art pour des petits de maternelle : il y a l'idée de la répétition du motif, des couleurs... voilà mais en tout cas on voit très clairement un médiateur qui n'était pas du tout parti du public qu'il avait face à lui, des attentes possibles ou des surprises, des réactions, des émotions. Voilà un exemple sur Alzheimer. Un deuxième exemple que je trouve toujours aussi parlant c'est la Galerie tactile par exemple du musée du Louvre.

MM : oui

CA : moi j'ai beaucoup travaillé sur ce projet et c'est vrai que ce qui nous avait paru intéressant c'est de partir d'un outil conçu d'abord pour les personnes déficientes visuelles et d'en faire un outil beaucoup plus universel pour l'ensemble des publics, avec le développement d'ateliers par le toucher, de découverte de la sculpture par le toucher qui permettait par exemple d'aller sur une forme de vérité de la sculpture, beaucoup plus que par une visite conférence où la parole ou l'oral est mobilisé parce que c'est vrai que quand on a une sculpture, on y a travaillé avec notamment une formatrice aveugle, en tout cas qui nous sensibilisait, qui faisait partie d'une association qui travaillait avec nous sur ce dossier et c'est vrai qu'avec elle par le toucher on apprenait aussi à reconnaître au niveau d'une sculpture la musculature, statue féminine, statue masculine...on sent la pomme d'Adam, on sent le détail d'une anatomie... le sculpteur travaille en permanence dans la matière, il travaille aussi bien avec les mains qu'avec le regard, plus même avec les mains qu'avec le regard : il touche la matière, il façonne la matière. Du coup on est sur une médiation qui finalement serait plus proche encore une fois de ce qui est ce médium, la sculpture, donc ça c'est tout à fait intéressant. Deux exemples qui me viennent en tête, donc oui en tout cas ce travail sur les outils de médiation posent beaucoup de questions parce que ça nous oblige en effet à adapter, pour des publics avec des besoins spécifiques mais ça nous oblige aussi à réfléchir à la médiation elle-même. Je donnerais aussi l'exemple, par exemple d'une visite pour les visiteurs déficients visuels face à la peinture avec des documents tactiles. Les documents, les outils qu'on met en place ne ne sont que des compensations, ils ont besoin d'être aussi accompagnés par des discours. Ce que fait actuellement Luxembourg d'ailleurs avec un mécénat, ils mettent en place des ateliers des images tactiles mais aujourd'hui de plus en plus se développe une approche avec médiateur parce qu'on a aussi besoin d'être guidé y compris dans l'appréhension des outils. Moi j'avais assisté à une visite où

l'on avait les outils mais on avait une conférencière qui avait été été remplacée un peu au pied levé.

MM : d'accord.

CA : spécialiste de la période qui était présentée : nature morte hollandaise. La visite a été catastrophique, parce que pour ce type de visiteurs, on a besoin justement d'un cadre qui permet d'aller dans une description point par point de l'œuvre, vue d' ensemble, ensuite contexte, enfin voilà. Et donc quand la médiatrice évoquait des grands points sans que les visiteurs puissent en face se raccrocher à des choses concrètes, ils ont perdu pied.

MM : oui, oui

CA : mais j'ai l'impression de perdre moi aussi un peu le fil des questions.

MM : mais pas du tout !

CA : c'est des choses qui en tout cas, quelques exemples qui montrent que l'intérêt pour moi d'avoir travaillé sur les publics handicapés c'est l'intérêt d'être dans la situation de devoir réfléchir aux outils de médiation dans leur conception, dans leur réception, de manière obligatoire. Chose que l'on ne fait pas assez pour les autres publics. Du coup c'est une grande conclusion en termes de réflexion sur l'utilisateur et si l'approche des publics handicapés peut permettre justement de mieux réfléchir à l'utilisateur au sein des musées je pense que c'est quelque chose qui est, à mon avis, très positive. Le danger aujourd'hui pour moi c'est, comment dire, c'est qu'on a très vite fait d'enfermer le public handicapé dans des catégories, dans des cases, avec des outils tout faits, avec des boîtes aussi qui s'emparent des sujets qui vous proposent des solutions clés en main, sans que l'on réfléchisse vraiment à nos propres besoins : qu'est-ce que l'on priorise en termes d'accessibilité, quels sont les outils les plus utiles ? Il y a encore beaucoup d'écueil justement aujourd'hui parce qu'il y a beaucoup d'outils sur le marché. En tous cas, il y a des niches et des sociétés qui s'emparent de ces propositions-là : quel est l'usage vraiment derrière ? On a vu fleurir les petites maquettes tactiles à l'extérieur au sein des musées après la loi handicap, bon quel a été le retour réel de ces outils-là ? Qu'est-ce que ça a apporté ? Il y a aussi beaucoup, et je pense que c'est un autre point qui est important pour moi aussi, il y a beaucoup de gadgets dans la médiation pour le handicap au sens où on est plus dans la communication. C'est les démarches aussi responsabilité sociale de l'entreprise, c'est les démarches de la valorisation de l'image du musée par un intérêt communiqué pour les publics les plus fragiles. Voilà il y a un aspect bonne conscience qui me gêne énormément dans l'approche qu'on peut avoir des publics handicapés. Il y a derrière toute une forme d'écosystème, avec des fondations, avec encore une fois des sociétés spécialisées, des associations. On est presque dans des formes presque d'instrumentalisation, de bonne conscience. Donc derrière il y aussi aussi pour moi des enjeux qui sont presque politiques et qui sont presque, mais on va peut-être assez loin dans la réflexion, en tout cas c'est quelque chose qu'il faut peut-être encore réfléchir mais il y a presque pour moi quelque chose de l'ordre du ….. oui de l'instrumentalisation, de la revendication aussi politique et du coup on est presque sur des chapelles aussi, des choses qui finissent par nuire aussi à l'avancée du domaine de l'accessibilité. J'ai du mal à l'exprimer là de manière transparente. On a quelque chose de oui de l'ordre des chapelles, des… et ça n'aide pas forcément à progresser.

MM : c'est à dire des chapelles ?

CA : : ben voilà on dit forcément, handicap visuel c'est le braille.

MM : ah oui voilà d'accord.

CA : et ça n'aide pas forcément à réfléchir en termes d'usage mais en termes de, pour l'utilisateur final qu'est-ce qui va être concret en termes d'outil de médiation, voilà.

MM : d'accord et je me rends compte alors j'avais pas fini de vous expliquer ce que j'observe précisément. Du coup, je me suis centrée sur les musées des beaux-arts : le musée des Augustins à Toulouse, musée Fabre à Montpellier où j'ai étudié notamment l'exposition L'art et la matière autour des reproductions, c'était vraiment super, le musée du Louvre, le musée du Louvre-Lens où j'ai fait un petit saut et après je vais au musée des beaux-arts de Montréal.

CA : d'accord.

MM : sur ces 5 terrains j'ai ciblé aussi 3 publics, dont un dont vous avez parlé, les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, les personnes déficientes visuelles et après les personnes apprenant le français.

CA : d'accord.

MM : donc c'est des propositions qui reviennent régulièrement, au début j'avais pas forcément ciblé et c'est en observant sur le terrain que sont ressorties un peu ces propositions.

CA : c'est aussi intéressant de voir le découpage justement sur le handicap...

MM : c'est ça.

CA : parce que c'est quelque chose qui évolue, c'est des problématiques qui s'élargissent. En plus c'est des cibles qui sont tellement différentes. Quand vous êtes responsable d'accessibilité vous avez autant de métiers que de cibles. On ne traite pas du tout de la même manière le public sourd LSF que le public malentendant, que le public aveugle de naissance, que le public amblyope, que le public. Voilà, c'est un champ qui est énorme... il y a presque des effets de mode aussi. Il faut se questionner aussi sur justement l'opportunité des organisations à investir certains publics, parce que derrière aussi il y a des enjeux de mécénat, il y a des enjeux de financement, c'est aussi on retombe sur la question de l'instrumentalisation ou en tous cas pourquoi faire tel type d'action pour tel public à tel instant ? Et au-delà de ça il y a toujours aussi une question pour moi qui est extrêmement importante c'est la question de l'échelle. Parce que l'on a du mal quand même aujourd'hui de mon point de vue à sortir des opérations un petit peu pilotes, un petit peu ponctuelles, on a du mal à les systématiser c'est pour ça la galerie tactile malgré tout au Louvre est intéressante, parce que c'est quelque chose qui se pérennise. En tout cas on a du mal à systématiser les actions, à en tirer un certain nombre d'expériences et à l'élargir aussi en termes de population. C'est-à-dire qu'il faudrait faire malgré tout un bilan des budgets réellement engagés pour ces actions-là qui sont malgré tout minimes, au regard des enjeux et puis il faudrait faire aussi je pense une étude du nombre de personnes dans ces catégories touchées par les actions au sein des musées Et déjà les musées touchent une part de la population française qui est quand même alors pas minime : un Français sur trois visite un musée une fois dans l'année, mais c'est pas la majorité de la population. Parmi les personnes handicapées celles qui sont touchées par les dispositifs de médiation sont quand même, un pourcentage assez infime. Les activités ont souvent du mal aussi à décoller et touchent des visiteurs très peu nombreux. Donc c'est aussi des questions, je pense qu'il faut avoir vraiment en tête y compris quand on conçoit ces outils parce que est-ce qu'il est plus pertinent aujourd'hui de concevoir des vidéos en LSF qui peuvent être diffusées sur une échelle territoriale beaucoup plus

large via le numérique, que de concevoir in situ les visites en LSF qui touchent un public ténu, difficile à toucher et difficile à mobiliser. Est-ce qu'il est plus pertinent, ça touche par exemple la politique d'édition, est ce qu'il est plus pertinent de développer des éditions tactiles ? Enfin il y a toutes ces questions aussi derrière : qui on touche, comment on les touche, à quelle proportion, avec quels moyens ? Je pense à des choses qu'il faut aussi vraiment croiser. Je crois qu'on est parti un petit peu dans les musées d'une démarche de dire il faut qu'on accueille tout le monde. Et du coup on est allé chercher toutes les problématiques possibles et inimaginables de la population aussi sur des questions qui sont un peu plus médiatiques. Se pose en ce moment la question des migrants : Le musée d'ORSAY va proposer à des migrants de se former pour donner leur propre vision du musée à d'autres visiteurs. C'est intéressant c'est aussi opportuniste et aussi conjoncturel : comment on fait que structurellement les besoins de ces personnes-là soit aussi pris en compte au sein de l'institution ? Pour moi c'est une vraie bonne question. Et la question aussi des ateliers pour les personnes apprenant le français ou ayant des difficultés avec l'écrit, c'est encore une fois une bonne question mais c'est une question, dans ce qu'on évoquait tout à l'heure qui touche l'ensemble des visiteurs. Aujourd'hui, les saints céphalophores, l'art gothique flamboyant, il y a des terminologies au sein même de nos musées qui ne sont absolument pas transparentes pour la majorité de nos visiteurs. Donc, le travail sur le langage lui même, sur l'appropriation du vocabulaire c'est quelque chose qui est très très important. La manière de transmettre... oui les bases d'un vocabulaire pour pouvoir s'approprier une forme artistique particulière c'est des questions qui se posent pour tous les visiteurs.

MM : vous allez travailler là-dessus pendant la fermeture du musée (de Cluny) ?

CA : c'est une excellente question.

MM : merci (rires).

CA : c'est une excellente question parce que ça pose aussi la question, ça pose aussi derrière des questions organisationnelles. Vous allez vous intéresser à des musées qui ont les moyens de développer ce type d'actions, premier point. Alors, peut être moins pour les Augustins et le musée Fabre mais c'est quand même des musées de région qui ont une force et des moyens développés, à ce niveau-là. Mais en tout cas que ce soit le Louvre ou d'autres musées il y a des moyens qui sont forts, il y a des équipes qui sont fortes, une expérience qui se développe. Moi tout en étant très sensibilisé sur la question du handicap aujourd'hui les moyens que nous avons c'est pas forcément que des moyens budgétaires c'est aussi des moyens humains et puis c'est aussi des moyens temporels. Aujourd'hui les moyens sont très courts parce qu'on a une toute petite équipe, parce qu'on fait 80 événements par an, parce qu'on fait.. on couvre aussi bien la programmation culturelle que les outils d'aide à la visite et que par exemple aujourd'hui on va déjà essayer d'assurer un niveau de médiation correct pour la majorité de nos visiteurs qui sont des primo-visiteurs adultes avec un haut niveau de diplôme pour caricaturer un petit peu. Mais voilà, on est déjà en train de travailler sur ses outils-là et développer des outils de qualité pour l'accessibilité ça demande énormément de temps donc ça demande du temps, des moyens, du budget, moi aujourd'hui je suis dans la frustration de ne pas avoir le temps nécessaire pour me consacrer à ces publics-là. Mais j'aurais besoin si on veut travailler correctement d'un chargé de projet à temps plein, pour développer ne serait-ce qu'un visuel en langue des signes, ne serait-ce que des stations tactiles et après on entre très vite aussi, si on externalise, dans les budgets qui nécessitent le développement de marchés publics, qui nécessitent du temps... Donc comment fait-on quand on est un musée de taille moyenne pour intégrer et développer des dispositifs qui soient pérennes et utiles ? On a testé, on a essayé au musée Cluny de faire des choses. Mais les stations tactiles par exemple qu'on a développées il y a une vingtaine d'années aujourd'hui aujourd'hui elles sont complètement obsolètes et je suis

absolument pas persuadé que les dispositifs qui ont été mis en place à l'époque, étaient des dispositifs qui ont été beaucoup utilisés ou qui convenaient en termes d'usage. Donc voilà il y a toutes ces questions-là aussi derrière, qui font qu'aujourd'hui on va ré-ouvrir en juillet 2018 sur des parcours temporaires avant de ré-ouvrir en 2020 sur un circuit plus long et qu'on va attendre juillet 2018 pour ré-envisager d'une manière plus approfondie une politique d'accessibilité à l'horizon 2020.

MM : d'accord et vous la dernière fois qu'on s'était vu, vous me disiez que c'était que vous étiez à l'origine de de la fondation, enfin du développement de l'accessibilité au musée du Louvre ?

CA : pas du tout à l'origine, parce qu'en fait j'y ai travaillé pendant 4 ans mais c'est des projets qui avaient déjà une vingtaine d'années quand je suis arrivé. Moi en 4 ans, ce que j'ai surtout fait c'est de rationaliser tout ce qui était rencontres et relations avec les relais partenaires. On a développé un programme qui s'appelle les Rencontres du handicap, mental, cognitif et psychique. Parce qu'on s'intéressait plutôt à cette cible de public pour les groupes.

MM : d'accord.

CA : On a quand même fini avec plus d'une centaine de relais qui venaient régulièrement avec leurs groupes au musée. J'ai beaucoup travaillé à la promotion de la Galerie tactile, à des dispositifs aussi de promotion hors les murs. Donc j'ai travaillé 4 ans plutôt sur ces projets-là.

MM : d'accord, ok.

CA : et valorisation des projets qui étaient en cours au musée : donc visioguide en langue des signes, visite en langue des signes, visite tactile... enfin toute la gamme que vous avez déjà un petit peu, un petit peu étudiée.

MM : oui, oui en plus là c'est la semaine de l'accessibilité en fait ils testent, ils expérimentent plein de choses aussi sur cette semaine. C'est il y a eu une visite avec l'application AVA qui traduisait pour les personnes malentendantes par contre...

CA : d'accord.

MM : qui sous-titrent pendant qu'on parle...

CA : en direct ?

MM : en direct oui, oui.

CA : oui, ça c'est une bonne semaine**,** le responsable d'accessibilité qui en fait m'a suivi sur le poste a une approche qui est peut être beaucoup plus événementielle mais qui est très constructive aussi sur beaucoup de tests et beaucoup de choses. Il fait un travail formidable je trouve c'est bien aussi de mettre, justement d'inscrire une politique de long terme avec une semaine de l'accessibilité tous les ans, avec des tests, avec des rencontres, avec des des sociétés différentes. Donc non non c'est extrêmement riche.

MM : et en plus sur le personnel du musée que pour les relais que pour pour les publics directement.

CA : bien sûr c'est une démarche de sensibilisation qui est riche qui est intéressante et qui s'inscrit dans le dans le cadre de l'institution elle-même.

MM : et cette volonté de s'adresser au relais enfin d'avoir le relais en intermédiaire comme ça, vous savez d'où ça vient cette idée ?

CA : oui la politique de relais moi j'ai beaucoup travaillé sur cette question-là parce qu'elle est fondamentale pour moi. La pratique du relais culturel, du correspondant c'est quelque chose qui est qui a beaucoup été développée, Laurent Fleury par exemple, le sociologue, l'a étudié à Beaubourg avec les correspondants à Beaubourg. L'époque où l'on avait des correspondants qui étaient recrutés dans tous les milieux sociaux, pour eux-mêmes constituer des groupes d'adhérents autour du musée.

MM : ok.

CA : un peu les formats réunions Tupperware.

MM : (rires)

CA : mais le but à l'origine était vraiment celui-là : de mobiliser un public dans une démarche de fidélisation un petit peu dans des réseaux, qui peuvent être des réseaux comités d'entreprise, professionnels, des réseaux liés à l'éducation, différents réseaux sociaux.

MM : d'accord.

CA : et l'idée c'était vraiment d'avoir des personnes très motivées par l'institution, passionnées par l'art, qui avaient finalement pour vocation, en étant valorisées par l'institution elle-même, avec un statut de correspondant, avec des catalogues offerts, avec toute une relation spécifique avec l'institution qui était valorisante, que eux-mêmes développent leurs propres groupes, parlent du musée et, au sein même de leur réseaux sociaux, puissent du coup développer de nouveaux visiteurs. Le but c'était vraiment ça à l'origine. Donc la démarche des correspondants était vraiment quelque chose de passionnant parce que c'était vraiment l'idée d'aller irriguer des tissus sociaux moins sensibilisés à l'institution muséale, pour essayer d'étendre un petit peu son aire d'influence. En plus la force du système c'était justement d'être totalement en phase avec ce qu'est le produit culturel, si on parle de produit culturel ou d'économie de la culture. Vous allez dans une exposition, en plus pour le Centre Pompidou c'était ce qui était art contemporain/moderne, c'est une proposition qui est forcément de l'ordre de la découverte que vous ne connaissez pas, dont vous n'avez pas besoin, qui est un peu éloignée de vos préoccupations. Donc la meilleure manière dans le secteur culturel d'attirer quelqu'un c'est le bouche-à-oreille, c'est le référent qui vous convainc de l'intérêt de la proposition, de l'intérêt de l'expérience à venir. Mais à priori, pour beaucoup de personnes l'exposition en elle-même n'est pas quelque chose qui a priori vous intéresse et les modes de marketing plus traditionnels qui sont l'affiche, qui sont le mailing, tout ça, fonctionnent très peu pour ce type de chose. Autant sur des projets de consommation courante, vous savez de quoi il retourne, les offres y compris en termes de prix peuvent-être déterminantes, autant pour le produit culturel la première rentrée, en tout cas la première motivation, c'est souvent le bouche-à-oreille, les pairs. C'était un système qui correspondait tout à fait à cette démarche, avec en plus une adhésion annuelle, avec en plus du coup une information privilégiée, une relation qui se tissait. Et je vous parle du Centre Pompidou parce une des premières études marketing avant l'ouverture du centre, le rapport GET qui est toujours consultable au Centre Pompidou, parlait déjà de ce système de correspondants et développait ce système de correspondants qui a été développé. Et le système de

correspondants avec la carte d'adhésion est finalement l'origine aussi de l'ensemble des cartes d'adhésion Orsay, Versailles, avec du coup ce système de correspondants qui a été souvent un petit peu abandonné mais qui existe toujours sur certaines cibles comme le handicap, le champ social.

MM : d'accord ok.

CA : voilà donc en tout cas pour ne rien vous cacher j'ai un projet de thèse sur ce sujet là, parce que je trouve ça passionnant, cette idée de correspondant, de l'engagement.

MM : de thèse ?

CA : j'aimerais bien.

MM : Ah génial !

CA : J'aimerais bien continuer à travailler sur cette question-là en tout cas de l'engagement et de la fidélité à l'institution, qui peut croiser des démarches marketing assez éloignées du secteur culturel.

MM : d'accord oui oui oui.

CA : mais qui touche aussi la question de l'entourage social du visiteur, à l'empathie vis-à-vis de l'institution, enfin il y a plein, plein de choses qui je trouve sont intéressantes et qui opérationnellement fonctionnent. Quand je vous parle des relais sur le champ social et le handicap moi j'ai commencé à travailler sur le handicap au Louvre, on avait des fichiers qui étaient des fichiers de prospect mais pas forcément de gens qui étaient déjà venus. On croisait par nos fichiers des groupes qui venaient déjà, avec nos fichiers de prospect, ce qui était complètement contre-productif. Donc une des premières choses qu'on a faites c'est aller récupérer les fichiers de ceux qui venaient déjà en groupe qui étaient identifiés comme des groupes du handicap, les interroger, voir un petit peu quels étaient leurs besoins et leurs envies. Et eux ils nous ont on fait part du souhait d'être mieux formés sur les collections quand surtout eux-mêmes n'étaient pas forcément médiateurs culturels et de développer aussi un lien plus fort avec des programmes de visites dédiées, avec des moments d'échange, des focus groupes ou des groupes de travail sur l'accessibilité, les conditions pratiques d'accès, sur chaque année pour les nouveaux arrivants, simplement une heure avec le mode d'emploi : comment on vient au musée, combien on paye, comment on réserve, quels sont les dispositifs pratiques dont on dispose ? On avait fait un mode d'emploi pour le handicap, simple, mais c'est c'est vraiment cette démarche d'avoir en permanence des relais qui étaient très actifs auprès de la structure, très fidèles, qui suivaient nos formations qui venaient régulièrement avec les groupes. Et en termes de force et de démultiplication pour des groupes qui venaient en plus dans des conditions meilleures puisqu'ils étaient mieux informés de part le relais, c'était vraiment quelque chose d'efficace. C'est aussi très difficile de toucher... pourquoi on passe par les relais, c'est très difficile de toucher les individuels eux-mêmes. Alors il y a toujours cette question un petit peu délicate, qui touche presque, je dirais, le respect de la personne humaine, de ses droits y compris quand elle est en situation de handicap, surtout quand elle est en situation de handicap justement, parce que l'on s'adresse aux relais et pas forcément à la personne elle-même. Donc comment on reste à l'écoute des désirs des envies culturelles de la personne en situation de handicap ? Voilà ça pose aussi plein de questions éthiques.

MM : sur l'autonomie, en fait.

CA : sur l'autonomie, sur l'action de l'autonomie. Qui est une question fondamentale à poser mais

qui dans la réalité pratique des choses pose aussi beaucoup de questions. Et le relais c'est quand même la personne qui aussi à l'extérieur du musée connaît très bien les usagers, connaît souvent leur ressenti, connaît aussi finalement leurs niveaux. Et le lien très étroit qu'on arrive à tisser entre nous, nos médiateurs culturels et les relais au sein des structures, faisait que souvent la visite se passait très bien parce que on avait toujours un référent impliqué qui connaissait le musée, qui savait ce qu'on pouvait y trouver, qui anticipait un petit peu sur la visite et donc c'était la meilleure manière de toucher aussi au sein de l'institution, de motiver aussi. Parce que c'est extrêmement difficile de sortir de l'institution, il y a les barrières administratives, il y a les barrières simplement physiques, de transport. Donc avoir un relais motivé au sein de la structure ça nous aidait aussi à lever les freins à la visite qu'on n'arrivait pas finalement à lever pour les individuels. Donc mieux identifier, mieux répondre, rompre un certain nombre de freins, avoir cet effet de dynamique de groupe aussi qui était aussi très intéressante, à la fois au niveau des relais eux-mêmes et aussi des relais avec leurs groupes. Donc tout ça c'était voilà... plein de raisons qui fait que c'était un levier fort en termes de visite.

MM : moi après j'avais l'impression qu'il y avait un système, enfin sur des grosses villes comme Paris, de presque une incapacité si le médiateur devrait faire chaque visite lui-même, donc faire une sorte de transmission de la médiation, vous voyez ? Sinon en termes de nombre... parce qu'en fait quand il y a des formations pour les relais donc il y a plusieurs relais qui après vont faire venir leur groupe, et avec le droit de parole, vont pouvoir faire la visite eux- mêmes. Et je me dis qu'au niveau des chiffres si chaque médiateur devait faire, suivre lui-même la visite directe ça serait impossible (rires).

CA : absolument. A l'occasion on pourra en reparler aussi, je fais des cours à Orléans tous les ans, je parle, je parle toujours justement je fais toujours une partie sur l'accessibilité. On peut regarder quelques vues ensemble mais ça va recouper un peu toutes les questions que l'on évoque et je parle justement de cette question des relais et de justement la possibilité de démultiplier son action. On parlait justement du champ d'action, ce qui est génial avec les relais c'est que eux viennent avec leurs groupes, viennent avec des petits groupes, viennent avec des grands groupes, viennent un petit peu à tout moment, transmettent, mais aussi, bénéficient de la structure au sens où eux-mêmes vont venir se former avec nos médiateurs, donc il y a quand même un suivi, une transmission, et de temps en temps ont recours à des médiateurs aussi pour des activités spécialisées. Donc il y a des espèces d'hybridation entre des visites avec médiateur ou des visites autonomes, avec droit de parole, des programmes qui se construisent et qui font que chaque structure aussi, au sein de ce projet de relais, trouve finalement le projet qui lui convient.

MM : mais après c'est vrai que j'ai suivi plusieurs formations pour les relais du champ social cette année au Louvre...

CA : au Louvre ?

MM : oui au Louvre et il y a quand même une appréhension des relais. Après j'ai interviewé certaines personnes donc relais, il y a une appréhension quand même face à la quantité d'informations qui arrivent quand c'est les conférences Histoire de l'art parce qu'il y a en gros, enfin de ce que j'ai pu observer bien sûr, j'ai vu plutôt la conférence Histoire de l'art, donc discours descendant, brut, histoire de l'art, et après la transmission d'expérience, donc un relais qui a déjà fait ce type de visite avec plus ou moins le même public, qui va raconter. Et là il n'y a pas du tout d'Histoire de l'art. Là le discours c'est « alors là ne vous inquiétez pas il n'y a pas d'Histoire de l'art ! » (rires) il y a des questions où les réponses sont dans la salle mais les gens réfléchissent dans leur tête. Enfin vous voyez...

CA : je pense que les deux sont importants et les 2 devraient être peut être plus... coordonnés. En fait ce que l'on faisait un peu nous sur le handicap, je vais vous montrer justement ce que je faisais…

MM : pardon (rires).

CA : non, non je vous en prie, on échange, on échange. Sur le handicap et sur les relais, déjà moi je dis toujours aux étudiants la politique du cadre bâti, il faut joindre la politique de l'information, l'humain il est quand même au centre des politiques d'accessibilité. Il y a la politique certes de l'ascenseur, mais il y a ces actions de sensibilisation à long terme qui sont super importantes. Je pars toujours aussi des études de Stéphane Debenedetti sur le rôle et l'impact de l'accompagnement du visiteur dans les lieux culturels, ça intéresse le musée de l'art mais l'entourage social, c'est des choses qui sont intéressantes. Les Rencontres c'était ce problème de sensibilisation, pouvoir échanger entre nous, c'était vraiment des questions primordiales et je suis d'accord avec vous. Donc on faisait des conférences d'Histoire de l'art, des conférences sur l'actualité mais on faisait aussi, et c'était important, un petit module qu'on avait repiqué d'ailleurs pour des enseignants mais qui était : Apprendre à voir, Apprendre à lire la muséographie, Apprendre à construire sa visite, c'était des choses qui étaient quand même assez essentielles. En fait sur les groupes, au musée on avait essentiellement du handicap mental. Donc on savait que c'était une pratique vraiment liée à ces publics. Autant sur le handicap sensoriel on arrive à mobiliser peut être plus facilement l'individuel autant voilà sur les groupes on avait une pratique d'ailleurs, en dehors de l'été avec beaucoup de groupes. On a besoin aussi du coup des relais pour comprendre le réseau complexe médico-social, les administrations, les pratiques de ces.... On avait évoqué la question des freins, le manque de personnel, le budget inexistant dans les structures. Voilà c'est des choses que vous avez dû croiser

MM : disons que moi avant j'étais éducatrice spécialisée donc j'étais face à ces freins moi-même.

CA : on a fait faire un petit verbatim avec une étude par un de mes stagiaires sur les Rencontres, voilà on n'a pas pu honorer notre rendez-vous mais on reviendra la prochaine fois. En fait, le but pour moi, c'était aussi, si vous voulez, et le but des Rencontres c'était ça : les Rencontres c'est la colonne vertébrale, c'est le fil, le fil sur lequel les relais vont pouvoir à tout moment se rattacher. On faisait une une adhésion annuelle qui passait par la carte professionnelle.

MM : oui.

CA : qu'on pouvait prendre en charge mais ça nous on l'a institué sur les Rencontres, c'était le seul coût d'entrée d'ailleurs sur le programme. Ce que je faisais qui a disparu, et c'est dommage, je sais pas pourquoi, peut-être des questions de coût... mais moi je faisais un programme trimestriel, édité, imprimé, envoyé et également une newsletter. Donc chaque trimestre un programme, une newsletter, un contact. L'idée du contact, elle est hyper importante aussi, c'est vraiment un système presque... vous avez le responsable de l'accessibilité du musée, puis les relais, puis les usagers eux-mêmes, donc c'est vraiment un système, par capillarité d'une certaine manière on arrive à toucher plus de monde, avec des modules de formation, on découvrait les chefs-d'œuvre, on essayait aussi d'accompagner ces relais au fur et à mesure : visite de premier niveau quand on entre dans le programme, puis petit à petit on développe des choses plus pointues, on faisait s'orienter, définir son parcours, prendre la parole dans les salles, se documenter, des choses à l'auditorium, une newsletter spécifique. Ça c'était mes relais, les relais, alors je dis mes relais...

MM : (rires)

CA : parce que l'on a toujours une part affective qui prend le dessus finalement sur ces projets-là parce que je pense que la réussite aussi de ces programmes tient à l'implication qu'on peut avoir. Moi j'étais passionné par les relations humaines qu'on pouvait tisser avec ces relais pour qui j'avais aussi une réelle admiration parce que voilà c'était des gens issus du milieu médico-social qui prenaient du temps le soir en plus pour développer leur projet, pour développer une passion. Il y a presque une dimension de bénévolat et d'implication très forte que je trouvais extrêmement honorable et donc j'avais d'autant plus de plaisir à m'impliquer dans ce programme-là.

MM : et vous c'était des professionnels?

CA : moi c'était des professionnels.

MM : d'accord.

CA : je pense que vous avez observé sur le champ social, je vais le dire sans être politiquement correct mais des dames patronnesses qui font leurs bonnes œuvres, ou des associatifs qui parfois voilà, sont dans un rôle un petit peu… moi j'étais vraiment plutôt avec des gens qui étaient des professionnels et qui du coup, et c'était pour nous aussi l'intérêt, dans des politiques en France où les choses sont très segmentées, c'était de faire en sorte que ce programme permette à des professionnels d'intégrer dans leur pratique elle-même, la culture comme voilà une thérapie, une sortie...

MM : oui.

CA : ça c'était très très riche puis on confrontait des points de vue de psychologues, d'éduc spé, de... donc ça c'était vraiment super.

MM : il y avait ce mot de « thérapie » ?

CA : ben j'avais, oui j'avais parfois des... après ce qui était extrêmement important aussi pour nous c'est de laisser à chacun le soin de mener ses visites comme il l'entendait. Que ça rentre dans un cadre de thérapie ou pas est-ce que c'est de l'art-thérapie, est ce que c'est, ces grands débats, voilà. Mais moi je pars du principe que de toute façon, enfin, je partais du principe, que nous étions des médiateurs culturels, donc nous on était dans la transmission d'un contenu culturel, et que la partie relation avec les patients, connaissance des pathologies c'était les relais qui finalement prenaient en charge cette part-là. Alors avec évidemment des échanges : pourquoi ça se passe mal à tel moment, donc il fallait aussi guider nos médiateurs mais voilà le but c'était pas de faire de nos médiateurs des art-thérapeutes, parce que l'on peut vite entrer dans des formes de dérives aussi, qui pour moi peuvent être un peu dangereuses.

MM : ah oui ?! (rires)

CA : donc le but c'était pour nous de trans.. ben oui parce qu'il faut que chacun soit dans son rôle.

MM : oui, d'accord.

CA : je ne vais pas parler des malades d'Alzheimer mais je vais essayer de comprendre ce qu'est la maladie d'Alzheimer pour essayer de m'adapter en termes de visite pour travailler, échanger

justement avec des spécialistes pour adapter mes pratiques... mais on ne se transforme pas thérapeute pour autant.

MM : oui

CA : on dans une démarche où la visite culturelle s'inscrit dans une démarche particulière, mais…

MM : et vous pensez que, c'est une question qui me vient mais, la co-construction... enfin vous parlez, vous parliez de co-construction entre les relais et les médiateurs culturels ?

CA : oui. Alors co-construction c'est devenu un peu un mot « tarte à la crème ».

MM : oui oui, c'est ça (rires).

CA : qu'on emploie à toutes les sauces au ministère. Il y a les grands mots : on a eu la mode projet, la co-construction... Il faut être basique, il faut bien connaître les publics, pour bien les connaître il faut dialoguer, enfin, pour se connaître il faut dialoguer, il faut échanger sur ces idées-là. On parle de co-construction, je vous montre des images : là vous avez donc déjà les relais qui échangent entre-eux, vous avez le médiateur ici qui explique un certain nombre de choses, le public écoute, mais aussi nos référents d'atelier qui présentent leur démarche. Et puis on a aussi en salle des échanges : on présente les différentes techniques, on voit sur quelle thématique on peut rebondir, qu'est ce qui serait intéressant pour ces publics-là. Donc pour moi ça c'est de la co-construction aussi. Et c'est aussi l'idée de se dire on se suit en fil rouge.

MM : oui.

CA : un jour, il y a une visite qui s'est mal passée parce que il y a une personne qui a un peu décompensé dans le cas d'une visite, enfin voilà. Eh bien le fait d'être en lien avec le relais a permis de dire « non mais attendez, oui la visite sur place pour vous ça a été quelque chose de surprenant » sauf qu'après, ben la réaction dans le cadre de la visite c'est déclencher aussi des émotions, il y a eu des retours derrière, il y a eu… Savoir que suite à une visite il y a une personne qui était vraiment dans la difficulté d'expression qui a rebondi qui a... Savoir que quand on mène ce type de visite, derrière il y a des productions plastiques, ils font des expositions, ils invitent leurs parents, voilà. Il y a tout ça a derrière qui est aussi extrêmement intéressant, qui se fait en dialogue quand on est justement en lien avec des relais. Et pas uniquement à dire « voilà au musée Cluny on a des médiateurs qui sont formés, on vous propose une visite sur les sens pour le handicap mental, c'est dans le catalogue, vous appelez la réservation, c'est fait ». Et derrière finalement on a pas de retour sur comment ça s'est passé, comment … L'idée de ces relais c'est vraiment une relation suivie, et la relation suivie c'est, moi j'ai assisté à toutes les visites.

MM : ah oui !

CA : c'est-à-dire que quand je préparais un programme de visite avec une dizaine de rendez-vous par trimestre, je ne pouvais pas concevoir que sur ces 10 rendez-vous je ne sois pas présent au moins pour accueillir les gens. Et à chaque fois on échange, on dialogue, on est présent, on se voit, on discute, on discute aussi des projets : « est-ce que tu penses que c'est faisable de venir faire de la photo au Louvre avec des pieds ». Est-ce que ...mais ce type de question

MM : oui oui bien sûr.

CA : qui du coup permet d'aborder toute une série de problématiques.

MM : et du coup vous n'imaginez pas qu'il y aurait une personne qui pourrait, enfin je ne sais pas, au lieu d'avoir la personne dans le musée et la personne à l'extérieur, une personne qui pourrait regrouper ? Enfin est-ce qu'on peut faire évoluer cette relation ?

CA : oui ce serait éventuellement, à mon avis, possible mais tout en étant aussi je pense clair sur le rôle de chacun. Et puis moi ce que j'aime bien dans ce système-là c'est qu'on est pas forcément sectaire sur une méthode c'est-à-dire qu'on accueille aussi finalement chacun dans son projet, dans son approche, donc je veux dire, lacanien, freudien... Je dis ça en plaisantant mais pas que, enfin je veux dire : le danger qu'on devient soi même spécialiste d'art-thérapie c'est qu'on impose une forme de méthode, de vision. Il faut être hyper vigilant là-dessus et je trouve que là-dessus le travail avec des gens qui sont passionnés par ce qu'ils font et par leur métier c'est, enfin c'était pour moi ce qui avait de mieux, parce qu'ils posaient des questions, parce qu'ils étaient impliqués, parce qu'on testait avec eux, parce qu'on faisait des tests d'ateliers avec eux.

MM : oui mais du coup, là je réfléchis en vous parlant, les personnes continuent d'être avec les personnes qui les connaissent, donc attendent d'eux les mêmes... il n'y a pas de nouveauté si vous voulez pour le public au final de par la personne qui va leur parler. Donc la personne les connaît, mais elle les connaît donc quelque part mais elle anticipe un peu ses faiblesses ou ses capacités, voyez...

CA : oui mais alors justement ce qui est intéressant sur le projet c'est dans la perception justement de l'usager. C'est pour ça que je trouvais toujours intéressant aussi de mixer un petit peu les pratiques. A la fois avoir la visite autonome par exemple avec votre parole, mais avoir aussi la visite avec conférencier.

MM : oui voilà, d'accord.

CA : Parce que très souvent, ces visites-là c'était l'occasion aussi pour les thérapeutes de sortir du contexte de l'institution et du coup de voir leur patients, leurs usagers sous un autre regard. L'occasion de découvrir souvent, par exemple le handicap psy qu'on a des personnes très cultivées qui avaient un background en Histoire de l'art et qui du coup rebondissaient sur un certain nombres de thématiques donc, c'était parfois l'occasion d'un renversement. De même que apprenant/élève, la relation soignant/patient, elle est aussi parfois un petit peu trop unidirectionnelle ou trop maternante ou justement dans la question du respect du patient, y compris dans ses droits culturels, dans ses envies. Voilà, donc il y avait derrière aussi, par l'entremise de nos médiateurs, la possibilité, parfois justement, d'autres moments au sein du musée ou en tout cas dans d'autres contextes. Et ça je trouve que c'était des moments très forts.

MM : oui, oui oui.

CA : voilà bon je vous passe un peu tout ça mais les retours étaient quand même... on avait fait 150 relais inscrits aux Rencontres depuis 2007. Là c'était une étude qu'on avait fait en 2009.

MM : vous y étiez de quand à quand?

CA : moi j'y étais au Louvre de 2005 à 2009.

MM : d'accord.

CA : et voilà on avait des relais qui faisaient presque tout l'ensemble du programme sur l'année, on était à peu près à une vingtaine de rendez-vous, beaucoup de relais qui faisaient que une session de découverte, d'autres qui nous suivaient de manière beaucoup plus régulière. L'intérêt aussi c'est que chacun puisse venir picorer dans le projet, sur ce qui l'intéresse.

MM : oui oui, qui ne subissent pas tout un programme.

CA : voilà, exactement.

MM : bien sûr.

CA : par contre vous voyez que sur les relais, on avait fait des petites stats, alors c'était embryonnaire, on aurait dû faire des stats plus développées mais on voyait que parmi les relais, en moyenne ils réservaient plus de 4 visites par an, donc 4 groupes par an, les non-relais qui s'intéressaient au handicap, parce que on en avait aussi, faisaient la moitié moins. Donc on avait beaucoup plus d'activités aussi, 5 activités et plus, on avait des relais qui étaient un tiers à faire plus de 5 activités par an au musée. On va dire que en termes de développement sur le handicap c'est ceux qui n'étaient pas relais, 18%. Avec une seule activité ils étaient la majorité. C'était pas le cas sur, sur les relais où les relais... on avait peu de relais qui faisaient une seule activité. Donc beaucoup qui en faisaient, en termes de proportion, verbatim mais une relation avec les intervenants du Louvre qui était forte et qui se développait. Le bouche-à-oreille j'en ai parlé à d'autres différents organismes pour des activités Allez-y, les Rencontres Ouvrir nos passions sur le monde extérieur, les Rencontres Rompre l'isolement, Permettre d'élargir ses connaissances, les Rencontres où il y a aussi la possibilité de faire un travail de proximité avec Le Louvre aussi puisqu'on est aussi dans cette dimension territoriale qui est extrêmement importante pour moi, qui était, extrêmement importante pour moi.

MM : ça vous manque ! (rires).

CA : oui on ne va pas se le cacher. Il y a une dimension affective forcément qui se développe dans la relation, mais je pense que c'est fondamentalement un des levier de la démocratisation culturelle. Si on n'est pas capable... ça revient presque, je dirais, aux origines de l'action culturelle, au premier ce que l'on appelait plutôt des militants, des gens qui étaient dans des cette démarche finalement de l'éducation populaire, qui avaient quand même cette conviction aussi de ce qu'ils apportaient. Donc, voilà, si on n'est pas convaincu, si on n'est pas à l'écoute de ces personnes-là dans une dimension qui est une dimension, qui est en plus humaine forte, je pense que ça ne fonctionne pas. Vous ne pouvez pas mettre quelqu'un qui s'intéresse pas à ces questions-là comme... je veux dire ce serait vraiment intéressant à analyser, à développer. Je pense que pour tous ces métiers la dimension technique ne suffit pas, si vous n'êtes vous-même pas convaincu. Quand je suis parti j'ai eu des mails des relais que j'ai gardés, que j'ai imprimés, parce qu'il s'était tissé une relation extrêmement forte et parce qu'ensemble on avait l'impression de construire aussi quelque chose qui était de l'ordre de la communauté. Et d'une communauté d'intérêt, où il y avait à la fois un respect professionnel, une compréhension professionnelle, mais aussi l'idée qu'on grandisse ensemble. Et çà pour moi c'était, enfin…c'était ... j'en parle encore avec émotion. C'est vraiment quelque chose de très fort.

MM : d'accord.

CA : Voilà les Rencontres sont l'occasion de montrer que le musée, malgré sa complexité, peut être

accessible à nos publics, créer du lien, des réseaux entre différents professionnels, échanger à propos des expériences. Parce qu'eux aussi, vous aussi vous l'avez peut être vécu, les professionnels du secteur médico-social sont souvent très isolés au sein de leur institution. Le culturel, l'institution culturelle, pour eux c'est à la fois une valorisation en termes d'image, c'est aussi quelque chose qui va leur permettre de s'ouvrir à une dimension supplémentaire, donc cette dimension aussi d'identité. Et mon rôle, c'était aussi de partager avec ces relais-là, tout ce que peut apporter le Louvre en termes de valorisation, ou le musée en termes de valorisation, en termes d'identité, en termes de quête-de-soi, en termes de rencontre avec le beau... Donc il y avait cette dimension-là très forte. Les ateliers du Louvre sont de véritables activités thérapeutiques pour les patients, qui se déroulent dans un véritable climat de confiance. Pour moi c'est très fort que des cadres de Sainte-Anne soient dans cette démarche-là... Parce qu'il y avait cet échange qui était possible.... Projet territorial, comme je vous le disais, pour moi c'était une forme d'évidence. Paris mais pas que, l'île de France au sens large, on avait... (montre des chiffres).

MM : 80, ah oui 80 institutions ?

CA : on avait trouvé à 80 institutions en secteur médico-social en 2009.

MM : « trouvé », c'est-à-dire que vous faisiez la démarche d'aller vers ?

CA : on avait fait, au départ on était parti justement de tous les groupes identifiés comme handicap, on avait récolté les données, on avait aussi un fichier de prospection et puis on est allé aussi démarcher un peu, on allait sur des salons spécialisés. Constituer un fichier, c'est aussi le nerf de la guerre, pour inviter les gens, pour lancer un petit peu la machine, pour déjà faire que les gens qui avaient déjà été identifiés, qui étaient déjà convaincus par la démarche au sein du Louvre puissent eux-mêmes après en parler, développer donc. Les choses se faisaient petit à petit. Et puis après ce qui était très positif c'est de voir qu'il y avait à la fois des visites autonomes, des ateliers de croquis, que chacun s'emparait du Louvre pour faire plein de projets très différents : de la sculpture au sein des établissements, de la peinture, pour des adolescents... Donc le projet Alzheimer ARTZ, ils ont commencé chez nous au musée du Louvre.

MM : eh oui oui.

CA : je les ai accueilli sur les Rencontres et la responsable de l'association ARTZ, on a commencé à discuter ensemble de son projet, c'est comme ça qu'elle s'est aussi... elle avait un projet très fort, et du coup nous on n'a pas fait grand-chose, on a juste, on avait juste la structure et la colonne vertébrale qui permettaient d'accueillir son projet parce qu'elle est devenue relais, elle a commencé à développer ses visites autonomes. Le fait aussi que les relais étaient informés en amont de l'ouverture des réservations leur facilitait un peu la tâche, la tâche et la démarche. C'était très, très positif. Des ateliers de photos : comment prendre une œuvre de manière formelle, de manière dans son environnement, de manière plus émotionnelle... Et puis moi j'avais des relais qui faisaient ça. Et donc ça c'est un petit programme (montre programme).

MM : oui.

CA : donc eux-mêmes concevaient leur propres programmes de visite qui étaient plus adaptés à leurs patients. Ça faisait : 10 avril, 25 avril, 14 mai, 10 juin, donc quasiment tous les mois des ateliers qui étaient proposés par le musée, une visite autonome menée donc par les relais, une visite-conférence avec un médiateur et un autre atelier. Et là on avait du coup un panachage de programmes mais quelque chose qui s'ancrait complètement dans la vie de l'institution. Des ateliers

avec des adolescents en situation de handicap psychique qu'on avait aussi testés, avec une intervenante qui travaillait avec nous. Donc oui c'était très positif en termes de démarche et d'échange. Là ce sont les relais, 2 relais qui travaillaient avec nous, l'intervenante et on construisait ensemble les propositions. Juste quelques chiffres : 2007-2008, le nombre de groupes adultes est passé, était passé de 121 à 150, le groupe enfants de 47 à 90. Donc on était sur des progressions qui étaient quand même assez significatives d'année en année, grâce aux programmes des Rencontres. Groupes avec intervenants du musée, en visite autonome, encore plus spectaculaire, parce que l'on était passé de 107 groupes, par exemple pour les pour les relais, à 165 groupes. Donc on était sur une progression de plus de 50%.

MM : oui, oui.

CA : Parce que petit à petit on a une autonomie qui se construit, des choses qui étaient assez essentielles. Là c'était par exemple on était sur les indicateurs sur les publics en 2009, autant sur les adultes on était à moins 18% et sur le total on était à moins 8%, sur le handicap, autres c'était vraiment minime, mais sur le handicap, sur les données mensuelles « groupes autonomes, groupes déjà constitués animés par des intervenants extérieurs » bon j'ai plus le détail mais peu importe non parce que là le nombre de groupes me paraît assez peu. Enfin bref, on était sur des marges de progression de l'ordre de 30% donc quelque chose d'assez fort et significatif.

MM : Et c'était quelque chose qui se développait ailleurs ou le Louvre était vraiment pilote ?

CA :ça s'est développé un petit peu ailleurs, il y avait d'ailleurs la mission Vivre Ensemble, ça s'est beaucoup développé aussi pour le champ social, ça s'est assez peu développé pour le handicap.

MM : la RECA [Réunion des Établissements Culturels pour l'Accessibilité] ?

CA : oui, en tout cas pour le handicap psy. Mais en tout cas, moi le but du projet c'était vraiment d'en faire un projet cohérent avec toute ces dimensions à la fois de relation, de développement de visite. Voilà. Vous en parlerez à [prénom de l'actuel chargé d'accessibilité], vous lui demanderez où il en est sur ce projet-là !

MM : on a eu une présentation hier par rapport aux Rencontres, j'ai plus les chiffres en tête malheureusement (rires)

CA : Je ne sais plus où on en est mais c'est vrai que je pense que c'est une démarche pérenne qui vaut la peine d'être tentée et développée.

MM : oui tout à fait.

CA : voilà ! Est-ce que vous avez d'autres questions?

MM : non, écoutez, non, c'est, c'est…

CA : Voilà on est parti un petit peu d'une manière générale sur un projet qui m'a vraiment beaucoup plutôt trop marqué parce que j'ai trouvé que c'était en tout cas en termes de développement de relation aussi lié pour ça à la fois la conception des activités, au développement des publics, le lien avec les relais. Vous hésitez pas, si vous avez encore d'autres envies, d'autres projets, je vous répondrai avec plaisir mais je serais vraiment heureux, très heureux de suivre aussi vos travaux.

MM : d’accord.

CA : de suivre ce que vous avez fait sur les relais, sur la pratique des relais, la fidélisation.

MM : d’accord.

CA : ça m'intéresse énormément. Je serais ravi qu’on puisse continuer à échanger sur le sujet.

MM : ah ben moi aussi, franchement. Tout à fait.

CA : voilà. Avec joie.

MM : et bien d'accord ! Très bien. Je vous remercie.

CA : je vous en prie.

MM : Voyons ce que j’avais mis, oui peut-être sur l'inclusion, sur le mot parce que c'est pareil peut-être vous trouvez que c'est peut être une chose qui est à la mode ?

CA : Oui, c'est pareil, c'est peut être une question de terminologie, inclusion, exclusion, inclusion sociale... oui je suis toujours attentif à la manière de nommer, enfin il y a des sociologues comme Zima qui ont montré ça très bien. Nommer, on a besoin de construire y compris socialement parfois son extérieur, on a besoin aussi aussi de justement, de mettre des étiquettes sur les choses et de réduire la complexité. Parler des publics de cette manière-là, les nommer, les étiqueter, c'est d'une certaine manière, en affichant la mission de les intégrer au musée, les exclure aussi. Et il faut vraiment être attentif à cette dialectique qui fait que l’on finit par avoir des offres spécialisées pour des types de publics et qu'on on finit par obéir à ces logiques de ségrégation qui sont aussi enfermantes. Et il n’y aurait rien de pire que finir par des offres où, par exemple, pour le public handicapé, on ne fait que des ateliers très spécialisés, en musée fermé, coupé des autres publics.

MM : oui, oui.

CA : sans réfléchir aussi justement au design universel, à l’accessibilité des collections, à toutes ces dimensions-là. Donc,voilà c'est aussi une réflexion, en tout cas qu'il faut avoir en tête. C'est très rassurant de construire des catégories, de mettre des logos... mais les problématiques sont très complexes. Quand je me suis retrouvé un jour dans la Galerie tactile avec les personnes atteintes du syndrome de Usher donc qui perdent de la vue et puis l'audition, comment on fait ? Comment on réagit ? Comment…? Donc il y a ces questions d'expériences, ces questions d'ouverture aussi à la diversité. C'est pour ça aussi que le dialogue finalement, avec les personnes handicapées elles-mêmes et quand elles ont des difficultés pour exprimer elles-mêmes leurs besoins et leurs attentes, leurs relais ou ceux qui les connaissent mieux, ou qui sont malgré tout même s'il y a des limites, en capacité de mieux exprimer leurs attentes. C’est pour ça, en tout cas ce dialogue, doit être posé à la base pour, voilà éviter d'être dans le placage activité, le placage maquette tactile, le placage plein de choses qu'on peut voir.

MM : oui oui oui.

CA : qui sont bien en termes d’affichage communicationnel mais sont-ils vraiment efficaces ? Je donne toujours un exemple sur l'accessibilité qui m'a un jour scotché, enfin je me suis arrêté devant le truc, je ne sais pas si c'est toujours en place, mais quand vous allez au Palais de Tokyo les

nouveaux espaces du palais de Tokyo avait été inaugurés par Nicolas Sarkozy. Et du coup vous aviez une belle plaque « Nicolas Sarkozy a inauguré les espaces du Palais de Tokyo » et juste en dessous vous aviez la traduction en braille. Sauf que c'était à 2 mètres de hauteur !

MM : voilà, que l'on ne pouvait pas toucher !

CA : que l'on ne pouvait pas toucher !

MM : (rires)

CA : et que c'était une information qui était sans doute très secondaire, avec tout le respect que j'ai pour notre ancien président de la République, mais très très secondaire par rapport aux attentes des publics handicapés. Surtout quand le seul bout de braille, la seule information traduite c'était celle-là aussi dans les espaces. Et ça dit beaucoup de choses sur, aujourd'hui les approches qu'on peut avoir sur l'accessibilité. La visibilité de la communication, de l'événementiel. On peut s'interroger aussi sur une semaine de l'accessibilité. Ça veut dire « qu'est ce que l'on fait toute l'année ? »

MM : oui, oui, bien sûr.

CA : donc c'est à la fois extrêmement bien, parce que ça rend les choses visibles, mais quel est le travail de fond derrière sur ses publics-là ? Quelles sont les moyens de fond que l'on engage ? Et c'est pour ça que moi j'étais moi extrêmement impliqué dans les Rencontres. Parce que pour moi c'était l'occasion de me dire « voilà c'est un projet à long cours, tous les ans on va se réinscrire, on va vous suivre en termes de communauté, on va avoir une progression régulière avec vous ». Donc c'était une vraie frustration pour moi aussi de quitter le train en marche et en même temps c'est aussi notre rôle quand on travaille sur l'accessibilité, de développer le cadre de ces projets, les coquilles de ces projets, des adhésions, sur quel format, sur des programmes trimestriels et laisser à l'institution le soin de s'en occuper.

MM : c'est vrai qu'après, quand on n'est pas forcément en contact avec quelqu'un en référent, pour avoir l'information qu'il y a quelque chose qui existe, c'est...

CA : c'est super chaud !

MM : c'est quand même très compliqué. Parce que en autonome ou en tant que relais même si c'est dans la vie de tous les jours, la personne n'est pas un relais mais…

CA : mais c'est pour ça que voilà, le Guide des publics handicapés, les modes d'emploi, une adresse handicap@louvre.fr, la capacité d'être référent, de communiquer aussi en interne. Moi je faisais de la formation pour les personnels, donc...

MM : oui oui

CA : j'étais identifié de l'accueil des groupes jusqu'aux équipes de surveillance !

MM : oui oui oui

CA : et du coup ça permettait de faire remonter les infos, d'être mieux identifié.

MM : mais je pensais à l'année dernière, ils avaient fait une formation pour le personnel du

Louvre sur la vieillesse. Donc je voulais y assister je n'ai pas pu, ils mettaient des combinaisons pour que l'on ressente le poids de l'âge et que l'on se rende compte de ce que c'est que d'être âgé dans un musée et que l'on a besoin de s'asseoir, que l'on ne va pas forcément voir, que l'on ne va pas forcément tout entendre quand on nous parle. Et ça m'a interpellée quand même, on a besoin d'expliquer à des gens que, rien que la vieillesse, alors je me suis dit « comme on est loin de pouvoir envisager le handicap » !

CA : oui moi ça me pose d'autant plus de questions qu'un jour j'ai eu une engueulade, avec une personne handicapée.

MM : vous avez le droit ! (rires)

CA : mais, on a le droit, on a absolument le droit. Et en fait ça choque les gens quand je leur raconte, mais il y a des gens qui comprennent. Parce que cette personne-là m'a dit « mais vous ne pouvez pas comprendre, vous n'êtes pas en situation de handicap ». Et je lui ai expliqué que si je n'avais pas cette capacité, justement de projection et de compréhension de ce qu'étaient ses propres difficultés, et si elle pensait que l'on était dans ce cadre là, on pouvait renoncer à tout.

MM : mais bien sûr.

CA : que y compris, pour des raisons de racisme, de... ça mène à tous les extrêmes !

MM : oui, bien sûr, oui,oui.

CA : le postulat de dire que l'on n'est pas capable de comprendre « parce que » est un postulat terrible qui du coup, pour le coup met une barrière définitive entre les personnes handicapées et les nôtres.

MM : oui oui bien sûr oui.

CA : Et récemment j'ai eu une autre engueulade une avec une personne handicapée :

MM : (rires)

CA : je sors du métro, j'essaie de m'orienter, j'étais sur mon téléphone, je n'ai pas pas vu et il y a une personne aveugle qui était dans la rue, qui avait sa canne blanche façon lance de tournoi médiéval !

MM : (rires)

CA : et qui me rentre dedans, littéralement. Alors j'ai dit « excusez-moi » et elle me dit « pousse-toi connard ». Texto.

MM : Rooh punaise !

CA : en fait j'étais un peu choqué je me suis dit c'est pas grave je continue ma route, et j'ai fait demi-tour. Je suis allé la voir et je lui ai dit « écoutez, je suis désolé de vous le dire mais votre handicap ne donne pas le droit, ne vous donne pas le droit d'insulter les gens, je comprends votre situation mais le handicap ne vous donne pas tous les droits ». Et c'est vrai que c'est aussi compliqué parce que il y a ces notions d'enfermement, de stigmatisation, c'est Goffman qui en parle

de manière très belle. L'idée de stigmate, de marque, de distance, de gérer aussi l'aigreur, gérer…. c'est très complexe, c'est très très complexe. Et voilà. C'est en tout cas un beau sujet.

MM : c'est vrai. Et après quand il y a des termes comme « compassionnel »...

CA : horrible...

MM : : c'est terrible...

CA : horrible..

MM : « médiation compassionnelle » moi ça me choque…

CA : horrible, horrible…

MM : parce que sentiment de pitié, comme s'il y avait une espèce de sous-catégories de personnes, dont on a…

CA : et c'est pour ça justement, que moi quand je travaillais avec les relais, je travaillais surtout avec des gens qui étaient des professionnels parce qu'il y avait cette distance technique qui peut être froide, mais qui aussi est aussi intéressante. Parce que moi j'avais des relais qui me disaient « nous on parle le Makaton[27], chez nous », d'autres qui découvraient d'autres techniques. Donc aussi dans l'accompagnement des personnes, c'était très riche en termes d'échange.

MM : oui oui oui.

CA : il y avait pas ce côté justement, je regarde, je pleure.

MM : oui oui, « les pauvres ».

CA : voilà. Quand vous aviez un relais dans le groupe, ben ils étaient capables de dire les relais « allez, stop, on avance, on y va ». Et puis ils étaient aussi capables de nous dire des choses qui étaient fondamentales et qui nous passaient à côté. Quand moi j'ai eu des éducatrices qui étaient en EHPAD, maison de retraite, et qui venaient du coup avec leur groupe et c'est elles qui m'ont fait comprendre l'intérêt de ces visites, pas que d'un point de vue culturel, mais aussi d'un point de vue social. Le jour où elles m'ont expliqué que pour ces personnes-là en maison de retraite, la seule occasion de sortir le porte-monnaie pour aller acheter un café au café du musée, après la visite, et pouvoir échanger et que du coup elles retrouvaient quelque chose qui était de l'ordre de la sortie de leur vie sociale d'avant, j'ai trouvé ça super fort, hyper intéressant.

MM : ben, oui, oui.

CA : ça c'est les relais qui nous l'apportaient et qui nous donnaient aussi des clés de tous les bénéfices que pouvait avoir ce type de programme.

MM : tout à fait, oui, oui. D'où la contradiction de proposer en musée fermé...

CA : exactement.

27 Aide à la communication avec des signes (simplifiés de la LSF) et/ou des pictogrammes, associés à la parole.

MM : où l'on est encore épargné...

CA : exactement.

MM : dans un petit cocon... oui oui.

CA : c'est bien ça m'a ramené vers une vie d'avant qui était une vie heureuse. Parce que parce que c'est des métiers passionnants aussi. C'est des métiers, qui maintenant sont passionnants. Mais voilà. J'ai gardé de très bons contacts avec mes anciens relais. Voilà, ça a été vraiment un moment très fort, et puis j'ai passé un concours et on ne m'a pas proposé de progression en fait dans le cadre du concours au Louvre. Ce que j'ai regretté, mais c'est vrai que c'est un poste dans sa dimension sociale et directe que je trouve, qui était passionnant. Cette forme d'animation de communauté, d'intérêt autour du handicap était très riche. Et puis c'est pas que c'est facile mais comment voulez-vous ne pas être épanoui dans un un lieu qui est magnifique où vous apportez à des professionnels, une dimension supplémentaire du bonheur, du plaisir à venir avec leur groupe, du plaisir aussi aux usagers finaux, donc c'est vraiment gagnant-gagnant. On n'est plus dans l'ordre de la contrainte, on est dans l'ordre du plaisir partagé, de la construction d'un programme, qui en plus fonctionne. Il fonctionne en termes de bénéfices, en termes de développement. Donc je ne trouvais pas d'aspect négatif à ce travail, très clairement.

MM : d'accord.

CA : voilà. Merci encore, en tous cas (rires). En tous cas je vous remercie de votre visite. N'hésitez pas à échanger avec moi.

MM : d'accord.

III.I.IV. Entretiens avec la chargée du champ social

Entretiens des 6 et 13 octobre 2017 (enregistrements retranscrits) avec la chargée du champ social (CS), Service Démocratisation culturelle et action territoriale. Le premier entretien a lieu avant les visites et les sessions d'initiation des relais auxquelles nous avons participé, le second entretien intervient après.

CS : vous avez déjà rencontré la responsable des missions Vivre Ensemble et RECA la semaine dernière, c'est ce que vous m'aviez dit ?

Muriel Molinier : oui je l'ai rencontrée en juin parce qu'on a fait avec un de mes collègues on a fait tout le parcours autour du Moyen Âge, tout ce qui était proposé aux personnes déficientes visuelles à travers les musées du Moyen Âge, en fait qui parlent du Moyen Âge dans leurs collections et donc initié par une chargée d'accessibilité de la Cité des sciences, et donc on a rencontré comme ça la responsable des missions Vivre Ensemble et RECA. Donc c'était très intéressant et forcément après je lui ai parlé un peu de ce que je faisais que ça m'intéressait donc là sur le moment en juin ce n'était pas du tout le contexte vu que je vis pas sur Paris et c'était compliqué d'enchaîner sur toute une série de rencontres, c'est pour ça que là je l'organise un peu spécifique sur ça.

CS : donc vous avez d'autres établissements que vous rencontrez ?

MM : alors jeudi je fais tout le Parcours miroir vu que là sur le Parcours miroir où il y a le Louvre, avec Fontainebleau et Versailles, les dates ça ne marchait pas, donc du coup quand même pour voir l'ensemble du dispositif du Parcours miroir, comment ils prennent en compte les lieux, je fais jeudi le Musée de l'homme et la Galerie de l'évolution autour du thème de l'évolution je crois donc c'est super, ils étaient très enthousiastes aussi donc c'est super !

CS : Super ! est-ce que vous voulez que je commence par me présenter ? Je veux bien que vous présentiez ce que vous attendez de moi aussi du coup que je ne dise pas des choses qui en fait sont du sens commun pour vous.

MM : rien n'est du sens commun ! (rires). Oui, alors, moi je suis donc dans ma deuxième année de thèse, je m'intéresse aux dispositifx de médiation proposés aux personnes qui ont des problématiques psychologiques, physiques ou sociales. Je reste globale quand même je vais cibler, j'ai ciblé quand même les personnes déficientes visuelles, les personnes malades d'Alzheimer et après les personnes désocialisées. Là, j'attaque un peu ce volet personnes désocialisées et donc j'essaie de voir ce que proposent les musées pour ces personnes et si ces dispositifs ont des actions sur les problématiques. J'ai ciblé les musées des Beaux-Arts avec le musée des Augustins, le musée Fabre, le musée du Louvre, Louvre Lens et musée des beaux-arts de Montréal. Mon but ce n'est pas d'être exhaustive c'est vraiment de chercher à voir des dispositifs qui vont être intéressants pour ces publics en fait. Ce n'est pas faire une liste… c'est pour ça que votre vision même orientée, moi ça m'intéresse. Dans la méthodologie juste ce que je vous avais mis par écrit, j'interroge les personnes côté musée donc le responsable, les médiateurs et après ce que vous vous appelez relais mais en fait ce sont les accompagnateurs

des publics et des groupes et je ne vais pas vers les publics, je ne vais pas les interroger. C'est vraiment les objectifs de toutes ces personnes autour des bénéficiaires.

CS : ok c'est noté. Et in situ, juste in situ ?

MM : oui, oui, c'est ça. Oui c'est face à l'œuvre elle-même en fait. Comme cela j'exclue un peu tout ce qui est numérique, tout ce qui est… c'est pour cadrer on ne pas tout étudier ! (rires)

CS : c'est ça ! Mais comme vous allez voir, comme je vais vous en parler, au Louvre dans ce service, le in situ ne fonctionne pas sans le hors les murs, c'est intéressant. Si vous le souhaitez d'ailleurs la semaine prochaine, enfin je vais vous parler un peu des différents projets. Si vous avez envie de suivre ce que l'on fait, une des Conversations hors les murs ma collègue chargée du projet le Louvre chez vous se fera un plaisir de vous accueillir. J'ai bien entendu in situ mais je pense que dans le cadre de ce projet-là ça n'a pas de sens dans le cadre du Louvre mais je vous en dirai plus.

MM : d'accord.

CS : vous avez déjà rencontré, fait ce travail-là de rencontres de professionnels et de relais dans d'autres établissements ?

MM : oui au musée des Augustins je les ai suivis quasiment du fait qu'ils sont à Toulouse, je viens de Toulouse, le musée est à Toulouse. J'ai commencé en fait avec eux, j'ai pris un peu mes marques avec eux l'année dernière et après j'ai suivi l'exposition du musée Fabre sur l'art et la matière qui était liée avec la Galerie tactile.

CS : oui ça a du sens.

MM : oui, après je suis allée au Louvre-Lens aussi, alors je l'ai un peu exclu au final, parce que aussi je ne travaille pas sur ce qui est ateliers, c'est vraiment la visite avec l'oral, ce n'est pas le « faire quelque chose » tout ce qui va être production, ça ne va pas rentrer dans ce que je vais étudier, eux ils sont très axés sur la production plastique, mais je n'ai pas de jugement (rires)

CS : oui oui bien sûr.

MM : eux de ce qu'ils m'ont présenté, de ce qu'on a échangé et de ce qu'ils m'ont dit c'est qu'ils travaillent beaucoup là dessus. Après j'avais fait la journée d'accessibilité et ils commencent tout juste à proposer des choses au public donc là c'est moins pertinent pour moi. Après je l'ai étudié, je l'ai vu, j'ai des infos.

CS : c'est vrai que c'est un un musée qui se met en place.

MM : oui.

CS : ok. Je vais me présenter et présenter mon service. Moi je suis là depuis le mois de mars, je suis sur un remplacement de congés maladie. Je demande votre indulgence parce que je n'ai pas une connaissance depuis si longtemps que ça de tous ces sujets. J'étais avant au musée de l'Orangerie sur à peu près les mêmes problématiques public empêché, enfin, accessibilité et public du champ social.

MM : vous remplacez qui ?

CS : la personne qui a vraiment lancé je pense même le champ social au musée du Louvre, qui est là depuis un moment, qui connaît très bien la responsable des missions Vivre Ensemble et RECA. Je la remplace jusqu'en décembre. Je suis chargée des publics du champ social au musée donc vraiment in situ et de toute la relation avec les relais, de programmation etc, autour de ces publics et des relais. Et je suis dans un service qui s'appelle Démocratisation culturelle et action territoriale, qui est un nom un peu barbare, dans lequel avec mes collègues on est chargé de l'accessibilité, des publics empêchés, c'est-à-dire qu'on a des actions dans les hôpitaux, dans les prisons et des publics dit éloignés plutôt pour des raisons socio-économiques où là on développe des choses in situ mais aussi beaucoup hors les murs parce que finalement le musée du Louvre c'est quelque chose qui est difficile à faire bouger et on s'est vite rendu compte que c'était aussi à l'extérieur que l'on allait trouver. Finalement à la création de ce service il y a 4 ans les collègues ont vraiment essayé de trouver tous les freins à la visite et donc au-delà de la question de la gratuité etc, il y a eu très vite la question du transport, la question de la violence symbolique que représente le musée du Louvre, etc, la question de la langue française, etc, etc. Donc on s'est dit, au-delà de notre travail de prospection et avec les relais on a envie aussi d'aller au-devant des publics et d'aller sur le territoire ça nous paraît important et symboliquement le fait que le Louvre se déplace ça fait tomber énormément de barrières sur le fait que le Louvre n'est pas pour eux. Donc à partir de là s'est développé des actions donc ce sera des expositions, c'est-à-dire que la Petite galerie que vous pouvez découvrir en ce moment au Louvre part ensuite en itinérance, elle va dans des usines, elle va dans des écoles, en ce moment on est dans un centre commercial comme je vous disais. Donc voilà il y a vraiment cette idée-là d'aller dans des endroits peu impromptus, de faire quand même quelque chose d'extrêmement beau même si c'est des reproductions et de surtout de soigner la médiation c'est-à-dire qu'il y a toujours un médiateur sur cet espace et pas juste, on laisse pas juste l'œuvre ici, parce que le but n'est pas de remplacer l'original mais c'est juste d'avoir une autre approche, montrer que le Louvre c'est fait pour vous, le Louvre vous pouvez en parler, vous pouvez échanger avec un médiateur sur le Louvre. La deuxième étape bien sûr c'est qu'on va vous accueillir au Louvre, c'est jamais l'idée d'aller…mais j'imagine que c'est ce qu'ont dû vous dire nos collègues, à Fabre aussi puisque maintenant la Galerie tactile maintenant va aller dans des centres sociaux évidemment que l'idée ce n'est pas de remplacer le Louvre et de dire vous avez des reproductions et nous on garde les œuvres. C'est beaucoup plus dans l'idée de « on fait avec les moyens qu'on a et on a des activités avec vous, on décloisonne des idées reçues » et normalement on espère et en général c'est prouvé, la visite au musée se passe mieux. On fait beaucoup ça, ma collègue chargée du projet le Louvre chez vous, travaille sur un projet de jumelage avec 2 quartiers prioritaires qui sont 2 quartiers dans la vile d'Aulnais-sous-bois et de Sevran et dans ce cadre-là on a mis en place une arthothèque c'est-à-dire des reproductions sont prêtées aux habitants sur 3 semaines.

MM : ah super !

CS : et ma collègue chargée du projet le Louvre chez vous anime 2 Cafés Louvre par semaine pour faire connaître les œuvres, etc. pour en parler avec eux. Donc ces Cafés Louvre, elle en a notamment la semaine prochaine donc si c'est quelque chose que vous voulez suivre, il vous faut aller jusqu'à Sevran et Aulnay-sous-bois, c'est un peu compliqué mais si vous fait envie de voir aussi, parce que c'est aussi, ça fait un peu communication dit comme ça, mais si vous voulez ce que l'on veut faire dans ce service c'est beaucoup mieux illustré par ce qu'on arrive à faire hors les murs que dans les murs. C'est ça que je vais vous dire ensuite par rapport aux Rencontres, c'est que les Cafés Louvre et les Conversations ça a été créé par ce service et ça s'appelle une Conversation, c'est-à-dire qu'on est vraiment dans une position de médiation. Et c'est les questions que l'on pose qui font naître un contenu commun qui souvent vient en fait des gens qui pensent ne rien savoir. Et

c'est de par les questions, de par l'observation de tout ce chemin qu'on fait avec eux qu'on arrive à dire des choses sur les œuvres mais sans avoir un discours descendant.

MM : elles viennent comment ces personnes à ces Cafés Conversation ?

CS : soit en général ce qui est le plus simple c'est qu'on passe par les relais c'est-à-dire qu'on organise avec les relais une sortie, on leur dit on va faire une Conversation dans votre ville souvent doublée d'une visite ensuite au musée. Soit dans le cadre de ce jumelage l'idée est vraiment d'être jumelé aux villes, aux quartiers donc les habitants savent que l'artothèque est dans les centres sociaux de la ville, ont des communications etc. dessus et donc viennent sur inscription ou même juste librement se déplacent jusqu'au centre social où a lieu la Conversation. Pour vous dire donc cette partie hors les murs aussi très importante dans notre travail. Ensuite évidemment au musée on valorise vraiment la formation et l'accompagnement des relais, c'est-à-dire que de même que lorsqu'on a commencé à se dire quelles sont nos priorités on a vite pris conscience que toucher le public final c'est très idéaliste et utopique, donc autant bien former les relais, autant mettre en place pour les relais, vraiment être à l'écoute et mettre en place des formations pour qu'ils se sentent capables, eux ensuite, de venir avec leur public en autonomie. C'est vraiment ce vers quoi on a envie de les pousser donc cette autonomie ils peuvent l'acquérir avec notre programme de rencontres où il y plusieurs éléments. Il y a donc ce qu'on appelle donc « les clés du musée » qui sont bien plus vraiment des éléments pratiques, des trucs et astuces c'est fait par moi ou le chargé d'accessibilité. On revient sur tout ce qui est information pratique : l'arrivée au musée, l'accueil, etc. et puis on leur montre 2-3 espaces, 2-3 idées de médiation etc. comment bien préparer une visite, comment vous sentir à l'aise avec votre groupe, comment ne pas vous perdre dans le musée, ne choisissez que 5 œuvres, enfin des petits trucs comme ça pour les rassurer un peu sur le musée. Les « relais parlent aux relais » c'est la personne que je remplace qui a mis ça en place il y a quelques années, ça fonctionne très bien, c'est qu'on a certains supers relais c'est comme ça que la personne que je remplace les appelle, c'est-à-dire que ce sont des gens qui sont là depuis très longtemps, qui viennent très souvent au musée, donc ils ont développé une pratique du musée qui est très très bonne, des outils, etc. Et donc on leur demande s'ils le souhaitent, d'animer eux-mêmes une rencontre où ils vont faire part de leur bonne expérience du musée et en même temps ça permet un vrai échange sur « vous, vous faites comment avec votre public, et vous ? » etc.
Ce soir, la personne qui va s'en occuper a un parcours intéressant parce qu'elle est guide-conférencière de métier et elle est bénévole chez Alphadep, elle fait de l'alphabétisation et c'est quelqu'un que j'apprécie beaucoup parce que tout en étant guide conférencière elle a réussi à se déformer de ça et elle n'a pas du tout une approche de visite-conférence. Elle est très critique, d'ailleurs quand elle voit parfois ses collègues faire face au public elle a compris ce qu'elle pouvait faire et ne pas faire avec ces publics.

MM : et là c'est en autonomie ou il y des personnes du Louvre ?

CS : Elle est en autonomie, enfin moi je suis là mais sinon...

MM : tout le temps ? Vous êtes là tout le temps ?

CS : oui. Là, oui je vais rester parce que c'est la 1ère fois qu'elle le fait et j'essaie de les suivre au maximum les Rencontres, les visites c'est difficile parce que j'ai trop de choses à faire. Mais en même temps je ne suis là que depuis mars, je ne connais pas toute la programmation, je ne connais pas toutes les conférencières, ce serait bien que je puisse rester quand même je vais essayer de le faire ces prochaines fois. A la limite peut être moins cette semaine parce que je sais que je peux avoir votre compte-rendu.

MM : (rires)

CS : mais… c'est pas (rires) Je vais introduire les cycles et après je vais en parler. Donc voilà ça beaucoup plus côté pratique. Ensuite parce qu'on est quand même un musée, on a des cycles faits plus par des conférencières qui sont plutôt là du contenu, c'est seulement du contenu.

MM : d'accord.

CS : moi si vous voulez, pour le moment on en fait 3 parce qu'on en a toujours fait 3 etc. ça ne me convient pas parce que les relais ils ressortent de ce cycle-là ils ne se sentent pas prêts à faire leurs propres visites parce qu'on ne les a pas mis en confiance, ils ont l'impression que bien sûr qu'ils en connaissent moins que la conférencière, bien sûr que s'ils retranscrivent ce qu'ils ont entendu de la conférencière ça va être moins bien, mais nous c'est pas ce qu'on leur demande, et peut être qu'on se trompe mais en général leur public ne demande pas ça non plus surtout si c'est une première visite. Vous verrez j'attends votre retour aussi.

MM : d'accord.

CS : c'est pour ça qu'en soi, je pense même ça peut être plus intéressant pour vous peut être de ne pas aller à l'une d'elles mais d'aller à Sevran avec ma collègue chargée du projet le Louvre chez vous, c'est que vous allez voir des guides-conférencières différentes mais qui vont avoir la même démarche. Alors peut être que je suis mauvaise langue, je ne les ai pas toutes vues mais en général parce que nous en plus on n'est pas en lien avec elles, donc je ne peux pas les appeler et leur dire « bon vous allez avoir des relais », etc. ce que je faisais à l'Orangerie par exemple. A l'Orangerie on travaille pourtant avec des conférencières RMN, ça se passait pas du tout de la même façon parce que les conférencières elles savaient qui était leur groupe et donc elles avaient tout de suite cette adaptation en disant « ah ben vous pouvez dire ça à vos publics ou devant cette œuvre vous pouvez les questionner sur ça ».

MM : d'accord.

CS : voilà penser pratique quoi. Là au Louvre c'est rarement ça donc les relais sont toujours contents parce que c'est du contenu, parce que c'est super, parce qu'elles sont gentilles etc. Mais finalement en termes d'utilité ensuite, je ne sais pas.

MM : oui.

CS : Je trouve que ça ne donne pas des outils de médiation et je pense qu'on a plus besoin d'outils de médiation que de connaissance sur les musées. Enfin les 2 vont ensemble, je pense qu'il faut les 2, je pense que la visite conférence ça peut aussi très bien convenir à un certain public par exemple un public avec lequel on travaille moins, mais qui existe aussi la grande précarité, les personnes en grande précarité peuvent être des personnes extrêmement cultivées etc. donc il n'y a pas les mêmes problématiques sociales. Mais des personnes qui ne maîtrisent pas le français, la recherche de contenu elle n'est pas essentielle. Voilà, c'est 2 choses différentes et du coup vous me direz ce que vous en pensez mais je trouve que cette question de Rencontres telle qu'elle est proposée pour l'instant manque de pratique et d'outillage pour les relais.

MM : là dans les visites avec médiateurs, dans le groupe il peut y avoir des gens qui n'ont aucun rapport avec les relais ?

CS : ce sont que des relais. Oui pardon, ce sont vraiment que des relais et les médiateurs sont des conférenciers ou des animateurs d'ateliers.

MM : et c'est que des relais champ social ou c'est des relais... ?

CS : oui en effet, on a 2... c'est vrai que j'ai commencé par présenter ça, c'était pas forcément le plus intéressant. Le champ social au musée, on va commencer par là !

MM : (rires)

CS : Le champ social au musée du Louvre, c'est les publics dits éloignés après on a souvent des publics mixtes et des relais qui travaillent avec des publics avec des problématiques de psychiatrie et aussi d'éloignement, des problèmes socio-économiques. Mais en général, la partie champ social du public, ça va être éloigné économiquement qui sont bien sûr les migrants, les jeunes en insertion qui est une de nos priorités, un sujet qu'on a envie d'investir mieux, les territoires un peu éloignés etc. toutes ces problématiques-là, donc on travaille beaucoup avec des bénévoles, des associations, des centres de formation, des centres d'hébergement, des éducateurs PJJ [Protection Judiciaire de la Jeunesse], des formateurs en langue française, des centres sociaux, etc. etc. Parmi les relais on a tout ça, on a à peu près 2 000 relais dans nos fichiers. On va dire que la tendance s'est inversée ces dernières années, avant on avait plus de salariés, maintenant on a plus de bénévoles que de salariés dans les 60/40 ou peut-être 65/35. Voilà tout ce que l'on peut trouver à peu près dans les relais avec lesquels on travaille. C'est à peu près ça.

MM : Et la grande précarité c'est à part ?

CS : Non, non la grande précarité en fait partie c'est juste que c'est assez minime, si c'est évidemment qu'en fait les bénévoles qui travaillent à la Croix rouge, chez Emmaüs etc. vont aussi travailler avec le public de la grande précarité mais c'est plus finalement en termes de ciblage, c'est un public qu'on arrive très peu à cibler. On est en train d'y travailler justement en ce moment, on aimerait bien avoir un programme un peu plus ciblé sur ces publics-là aussi. Donc voilà, c'est ce qu'on propose aux relais et comme je vous le disais j'ai le sentiment mais aussi c'est parce que c'est ce qu'on partage aussi : qu'est-ce qu'on veut faire du Louvre ? Comme vous dites, nous on a envie que ça développe, que la personne passe un bon moment, c'est déjà important, mais que ça puisse aussi être dans un projet d'insertion plus global, que ça puisse être un moment de prise de parole, d'émancipation etc. On ne le dit pas comme ça, c'est hyper prétentieux de penser qu'on va avoir un rôle dans ça, mais moi si vous voulez je m'en fous que le public ressorte de sa visite et ne sache pas le nom de Léonard de Vinci ou la date de la Joconde, ça ne me semble tellement pas la priorité. Par contre qu'il soit venu tout seul jusqu'au musée, qu'il ait pu acheter ou demander une information, qu'il ait pu s'exprimer, qu'il ait parlé pour la première fois avec une personne avec qui il partage le centre d'hébergement mais avec qui il n'avait pas parlé, enfin tout ça me semble tellement plus intéressant que l'apport de connaissances. Et j'ai le sentiment mais je me trompe peut être et dans ce cas-là voilà, j'ai le sentiment que ce genre de proposition continue de donner toujours le sentiment que le musée c'est un lieu de savoir. C'est un lieu de savoir aussi c'est important il ne faut le nier et si c'est une demande en plus du public il faut aussi pouvoir offrir ça. Mais j'ai le sentiment que parfois certains relais qui n'osent pas faire autre chose parce qu'ils ne se sentent pas assez en confiance, etc. parce que eux aussi ont des idées reçues comme quoi le Louvre c'est un lieu de savoir et donc si je n'ai pas fait de l'histoire de l'art je peux pas en parler etc. J'ai l'impression qu'avec ce genre d'offre on n'arrive pas à décloisonner ça.

MM : d'accord.

CS : mais bon peut-être que, peut-être pas et on a des relais qui suivent ça et qui arrivent très bien à se le, à en faire quelque chose d'hyper personnel et à le retranscrire de leur manière au public, ça existe mais je sais qu'il y a des relais pour qui c'est plus difficile.

MM : du coup le but ça serait d'avoir moins d'infos mais de la transmettre mieux ? ça serait ça ?

CS : moins d'infos, non pas forcément, de développer plus des formations et des rencontres sur la médiation et dans un second temps l'apport de contenu. L'apport de contenu en soi il est important évidemment mais à mon avis il déclenche moins le désir de revenir, déjà, il déclenche moins le sentiment de confiance à pouvoir parler des œuvres, etc. Mais je devrais peut-être pas dire ça, je me trompe peut-être, mais moi ça me fait un peu flipper quand je suis une visite avec les relais que je les vois toutes noter, noter, absolument tout et en fait je l'ai expérimenté en tant que bénévole dans une asso avant de travailler au Louvre.

MM : d'accord.

CS : d'être donc avec des personnes relais, dans un musée, qui ne se détachent quasiment pas de leurs notes et du coup qui ne sont pas à l'écoute des réactions du public et donc qui font quelque chose encore de très descendant au lieu de pousser à la participation du public etc.

MM : la participation c'est ce que vous appelez la médiation ?

CS : oui...

MM : parce que médiation vous le détachez du contenu, c'est pour ça...

CS : c'est vrai que c'est bizarre, en effet.

MM : (rires)

CS : En fait je considère que en fait par la médiation il y aura toujours du contenu. Mais vous allez l'expérimenter la semaine prochaine, c'est juste que la conférence au Louvre, c'est une conférence, ce n'est pas que de la faute des personnes qui le font, c'est qu'on est au Louvre c'est qu'on est appareillé, on a un micro, les autres ont un casque donc côté échange c'est déjà, voilà la distance est mise, mais la conférencière et c'est ce qu'on lui demande et c'est son métier, elle fait une conférence.

MM : oui, oui.

CS : quand on parle de ce que j'appelle médiation c'est-à-dire que l'on part des gens et on tire les fils et de ce que l'on tire on va pouvoir apporter du contenu mais en fait sans s'en rendre compte le contenu il a presque déjà été dit par la personne en face parce que on lui a juste posé la bonne question, elle a juste bien observé et en fait, puisqu'elle est intelligente, elle a la réponse en elle et du coup c'est beaucoup plus valorisant, par exemple.

MM : donc ce serait sur ce qu'elle voit, sur ce que…

CS : voilà, par exemple. C'est ça c'est pour ça que ce serait bien que vous voyiez un Café Louvre, c'est vraiment ce que l'on fait. Au Café Louvre c'est ce que l'on fait mais c'est ce que l'on fait aussi dans la formation que l'on a créée pour les formateurs en langue française qui s'appelle la formation « Osez le Louvre » qui porte très bien son nom. Et la formation Osez Le Louvre c'est une formation qui dure une journée qui est gratuite pour les relais qui souhaitent y participer, qui est menée par une formatrice en langue française qui travaille avec nous depuis longtemps donc qui connaît très bien Le Louvre et là vraiment la question pendant toute la journée ça va être « comment je fais du musée un lieu d'apprentissage du français autrement ».

MM : d'accord.

CS : Avec en gros la première demi-journée le matin qui est sur la question du musée espace d'accueil, de l'extérieur qu'est-ce que je peux faire, sur la pyramide, ensuite sous la pyramide « comment je peux utiliser cet espace d'accueil ? » Ben oui je peux travailler la demande de renseignements, l'achat d'un billet, la recherche des pictogrammes, des choses qui vont servir dans la vie de tous les jours. Et l'après-midi sur les œuvres, « comment je vais créer des activités qui vont me permettre de parler des œuvres, de faire parler, c'est le but d' un cours de français, de faire s'exprimer les gens et comment on va par et grâce aux œuvres apprendre le français. Ça c'est le genre de formation qui pour les relais, enfin les relais en sortent avec l'envie de générer une visite et le sentiment que cela va bien se passer.

MM : oui d'accord.

CS : parce que l'on passe la journée à chercher ensemble des solutions, des outils, etc. et à leur montrer comment en même temps sans connaître l'histoire de l'art on va pouvoir en parler. Enfin la recherche de contenu elle est toujours là. Il me semble plus simple de trouver le contenu dans des bouquins, le site internet, etc. que de trouver des solutions de médiation et d'activités, en fait.

MM : d'accord.

CS : c'est plus facile de trouver le contenu que de « comment on va aborder ce contenu » me semble-t-il. C'est vrai que cette formation-là, on la fait une fois par mois donc c'est quand même souvent, et elle, elle me paraît vraiment donner des vraies clefs aux relais pour s'emparer du musée et en faire quelque chose de plus qualitatif entre guillemets au-delà de la sortie culturelle qui est déjà un très bon point, mais voilà.

MM : là c'est une formation de médiateur quasiment ?

CS : voilà.

MM : animateur, médiateur.

CS : exactement. Et ça les forme plus. Et donc dans toujours cette idée de rendre le relais autonome et de lui donner les outils pour être autonome dans le musée, on vient de sortir ce kit que l'on appelle aussi « Osez Le Louvre » qui est vraiment pour les formateurs et pour continuer après Osez le Louvre comment on a les moyens, les outils de faire ce travail de langue française avec nos publics. Et du coup on l'a imaginé en 3 volets avec la partie Avant la visite, Pendant la visite, Après la visite.

MM : c'est génial.

CS : parce que c'est hyper important de préparer, etc. et avec un petit livret Mode d'emploi qui va permettre, qui donne en gros pour chaque partie « qu'est-ce qu'un musée ? » ben en gros « quels sont les objectifs ? » En sachant que donc on a travaillé avec des relais pour cela, on a pris certains de nos super relais dont la personne que vous allez voir ce soir, pour réfléchir avec eux : de quoi vous avez besoin ?, qu'est ce qui marche, est-ce que là on se trompe, est ce que là on va trop loin, est ce que là on va pas assez loin, est ce que là on les prend pour des débiles, est ce que voilà, on a fait tout ce travail avec eux, on a rédigé, on a tout mis en forme et maintenant on leur donne. Et j'essaierai de faire une évaluation, il faut que je la fasse rapidement la fiche d'évaluation, pour que l'année prochaine on puisse un peu tirer un bilan : qu'est ce qui a marché, de quoi vous avez absolument pas besoin parce qu' en fait, on est parti dans notre délire et vous vous n'en parlez pas, qu'est-ce que l'on a oublié, etc. etc.

MM : vous faites des évaluations systématiques sur ce que vous proposez ?

CS : mes collègues oui ! (rires)

MM : (rires)

CS : on fait des bilans, on essaie de faire des évaluations sur les relais c'est super dur, sur la partie champ social in situ que gère la personne que je remplace, c'est très difficile parce que c'est une visite, un machin, c'est très difficile de quantifier, de pouvoir vraiment mesurer, là clairement la formation Osez Le Louvre on va essayer de faire un petit bilan. C'est une formation qui existe depuis longtemps il y a des choses quand même à revoir, ça oui il faut absolument, il ne faut pas que je parte sans faire une fiche d'évaluation et sans que ça puisse être vraiment, puisse évoluer, ma collègue qui travaille sur des projets hors les murs, elle le fait systématiquement et en général on essaie de le faire parce que c'est beaucoup trop précieux ça prend du temps mais finalement c'est un temps gagné précieusement la fois où l'on se relance dans un projet.

MM : oui bien sûr.

CS : donc voilà l'idée c'est qu'à chaque fois dans cette pochette vous avez, mais je vous en donnerai un.

MM : d'accord, avec plaisir.

CS : un ensemble d'éléments donc là on a travaillé sur un plan simplifié de Paris, quand ma collègue qui travaille sur les projets hors les murs a travaillé sur ça, sur qu'est ce qui est important dans un plan, comment on se situe, où est le Louvre, etc. après à quoi ressemble le Louvre ? On a travaillé sur les plans, la question des visuels, quand on veut aller plus loin, l'évolution du Louvre à travers le temps.

MM : d'accord…

CS : liée à des grandes personnalités, alors on a mis Macron parce que depuis le mois de mai tous les publics que je reçois, ils nous en parlent, ils arrivent devant la pyramide, ils font « Ah on se souvient ! » donc on ne pouvait pas ne pas le mettre. La question du trajet jusqu'au Louvre, on a fait une sorte d'imagier avec tous les espaces, à l'accueil etc. qu'on va rencontrer puis quelques mots qui nous paraissaient importants à connaître, on a fait des fiches de mots aussi mais en laissant toujours, mais c'est ça aussi qu'on essaie d'insuffler, c'est « on vous donne des outils, vous en faites

ce que vous voulez, vous continuez le travail, vous mettez des mots en plus ». L'idée c'était aussi de faire quelque chose de beau parce que à Paris il y a des formateurs, je pense aux bénévoles d'une asso qui s'appelle BAM, ils donnent leurs cours à Stalingrad, dehors, qu'il pleuve, qu'il vente, etc. et on s'est dit « bon on a aussi envie de faire un truc beau pour tout le monde et vous dire, ben voilà »…j'espère que ça fait pas trop « hé voilà le Louvre qui est riche et qui fait un truc de fou » mais c'est un peu l'idée « oui vous avez droit à de belles images, vous avez droit à des trucs qui claquent un peu et voilà un bel outil pour parler, pour apprendre le français autrement ». Voilà la question évidemment des règles du musée, et voilà la question un peu, si l'on a envie d'aller plus loin, des marqueurs temporels et le Louvre c'est quelle civilisation, aussi géographiquement, ça couvre quoi ? ça c'est la partie Avant.

MM : vous avez fait une intervention au colloque Temps des publics/temps des musées ?

CS : Alors, non .. non j'étais pas dans le groupe, je vois le groupe où ils ont parlé sur l'inclusion etc. et je n'étais pas dans ce groupe-là.

MM : ça parlait justement pour l'apprentissage du français, il y avait plein d'outils...

CS : le musée du Quai Branly a fait un truc très chouette.

MM : ah ben voilà.

CS : je pense que c'est celui de ma collègue elle a fait un truc très bien elle aussi. Sur la partie Pendant la visite on a fait vraiment des visites clés en main en se disant, ce sera téléchargeable aussi, parce qu'on se dit, on en a, l'éduc de Marseille qui monte 3 jours avec ses gamins, et qui n'aura pas le temps de bosser mais du coup il a la visite clés en mains où vraiment on prend vraiment par la main dès l'entrée, on leur dit « vous allez devant telle œuvre et vous pouvez faire telle activité, dire tel truc, ensuite vous pouvez aller devant telle œuvre et continuer, etc. » Ça nous paraissait important pour justement toujours les relais qui, malgré les formations, ne se sentent pas encore à l'aise, ben qu'ils aient vraiment quelque chose qui les guide pas à pas.

MM : et juste par rapport à l'apprentissage du français, ça cible les associations ou les structures qui apprennent le français spécifiquement ou c'est très très large ?

CS : c'est super large, c'est-à-dire qu'au départ oui on travaille avec des centres de formation, etc. mais évidemment on a tous les bénévoles ou les travailleurs des CHU, des centres d'hébergement d'urgence qui viennent, on a plein de gens qui travaillent dans des centres sociaux, etc. toutes les personnes qui ont des problématiques de français sont les bienvenues.

MM : oui, d'accord, ok.

CS : et la dernière partie Après la visite, avec l'idée du souvenir et de la trace qu'on garde de sa visite, pourquoi pas, ça on l'a rajouté, c'est une de nos relais qui nous l'a dit « ouais mais c'est pas assez fun, etc. »

MM : (rires)

CS : « nous on aime bien et nos apprenants ils aiment trop faire des trucs un peu manuels, etc. » donc on s'est dit, allez, on imagine des trucs un peu plus rigolos et on a fait des jeux de cartes donc, un jeu des 7 familles...

MM : c'est super dense !

CS : oui ! Et un jeu qui fonctionne un peu comme un jeu de bataille où il faut battre l'autre avec soit l'âge soit la taille soit le nombre de kilomètres qu'a parcouru l'œuvre jusqu'au musée. Avec cette idée de, aussi de donner une sorte de banque d'images, enfin de banque d'images c'est pas très beau comme mot mais, voilà, on avait envie de mettre de belles images aussi en se disant qu'après et bien toutes ces cartes ça peut servir à faire d'autres jeux, à dire… Nous souvent pendant les formations on fait des jeux où « dis 3 mots » donc on peut aussi prendre ce jeu de cartes et choisir une carte et tu dis 3 mots dessus ou tu mimes sa position, enfin voilà. L'idée de ces cartes c'est au-delà des jeux qui sont proposés ça permet en fait d'être décliné dans plein d'autres choses, ça permet aussi de, peut être pendant la découverte du musée d'un coup, faire « Ah mais cette carte-là ! ». Voilà on a mis de belles images en A4 parce que, pour les avoir (rires).

MM : oui, oui, c'est super.

CS : donc voilà on a monté tout ça et ça vient juste de sortir.

MM : du coup il y a un peu de contenu sur les tableaux, tout ça ? Ou...

CS : alors, ça a été la grande question, je l'ai fait depuis que je suis arrivée en mars donc et on voulait absolument l'avoir pour septembre, donc à partir de ce moment-là je me suis dit « bon, tant pis, je ne vais pas pouvoir tout donner, je vais pas pouvoir, le contenu j'y arriverai pas », donc je ne l'ai pas fait. Mais vraiment, j'avais commencé à faire une sorte de tableau où je mettais le nom de l'œuvre, le cartel et un commentaire et quand j'ai vu le nombre d'œuvres que j'avais sélectionnées, je me suis dit « non, ça va pas être possible ! »

MM : (rires).

CS : donc dans les visites clés en main il y a des infos et on met le lien vers le site sur le commentaire un peu plus complet de l'œuvre, mais sinon, non. On donne, on renvoie au site sur lequel on peut trouver des choses, c'est des chefs-d'œuvre, donc c'est des œuvres sur lesquelles on trouve.

MM : oui oui.

CS : mais non, j'avoue m'être dit… et aussi parce que j'avais peur que les personnes se sentent obligées d'avoir ces connaissances et je me suis dit « non voilà là on va faire un truc juste jeu, machin, on vous donne quelques éléments, dans cet outil-là vous n'allez pas trouver un cours d'histoire de l'art, si vous envie d'en savoir plus, je réponds au téléphone, je réponds aux mails, vous avez le site du Louvre, vous avez les Rencontres auxquelles vous pouvez venir », mais le but de cet outil-là c'était pas celui de donner du contenu sur les œuvres. Ça nous paraît et enfin moi ça me parait et je l'expérimente tous les jours, c'est tellement plus facile de chercher une réponse, préparer un cours ou une visite, mon problème il n'est jamais de trouver les infos ou de savoir quoi, enfin d'avoir des infos sur l'œuvre, c'est plutôt comment je vais l'aborder, comment je vais avoir un fil conducteur dans ma visite, comment je vais les intéresser.

MM : oui.

CS : et là vraiment l'idée de contenu, elle me semble secondaire. Mais je me disais pourquoi pas

rajouter dans les Clés du musée, des visites où je fais ce travail-là c'est-à-dire qu'on prend une heure dans une salle avec internet où je leur montre où est ce que l'on peut retrouver les ressources ou je leur présente 2 ou 3 bouquins qui me semblent très bien, pourquoi pas ?

MM : oui.

CS : ça peut être encore une autre étape, quelque chose sur vos ressources mais cet outil-là, on voulait vraiment, sans remplacer un manuel de français et donc c'est pour ça que l'on n'a pas mis d'objectif linguistique parce qu'on s'est dit c'est pas non plus notre boulot, « à vous d' adapter au niveau de vos élèves », mais on va vraiment vous donner des visuels, des éléments etc. qui vont vous aider. Après vous verrez dans le manuel parfois on donne, quand on a le sentiment que ça nécessite une petite explication, en deux trois mots on dit « ben voilà le musée c'est ça ça ça et après vous pourrez faire telle activité sur cette notion ». Ou j'ai fait une page sur la question des idées reçues, enfin des questions des idées reçues, des questions qu'on pose tout le temps, donc « est-ce que les œuvres sont vraies ? Est-ce qu'il y un trésor dans les réserves ? Est-ce qu'on nous cache la moitié ?

MM : (rires)

CS : pourquoi les corps sont nus ? Est-ce qu'on est obligé de tout trouver beau au Louvre ? Pourquoi il y a des sujets religieux de partout ? Est-ce qu'on on peut vendre les œuvres ? À qui appartiennent ces œuvres ? Toutes ces questions-là… Pourquoi on trouve des objets du monde entier ? On sait que les éducs PJJ nous disent : « on a toujours peur, on sait que c'est toujours une question de pourquoi vous avez des œuvres ? » Ben oui ben il faut l'aborder.

MM : oui oui.

CS : Donc c'est plutôt sur ça aussi, ces éléments on les donne et puis sur le contenu…

MM : et vous vous avez fait l'école du Louvre ? Ou un parcours en Histoire de l'art ?

CS : oui, moi j'ai fait l'école du Louvre.

MM : d'accord.

CS : jusqu'au M2 et après j'ai fait un service civique dans une association en alphabétisation et après ça j'ai été prise en stage à l'Orangerie qui s'est continué par un CDD où je me suis dit, enfin durant mon service civique je me suis dit déjà c'est absolument ce que je veux faire si je travaille dans un musée c'est dans ça ou j'y travaille pas, et donc voilà je continue aujourd'hui. Mais c'est pour ça que j'ai pu faire ça [le kit] quand je suis arrivée en mars la personne que je remplace était encore à mi-temps et elle, elle est très développement des publics elle n' a pas la carte entre guillemets « Histoire de l'art » donc elle fait un super boulot de développement, de prospection, elle trouve des relais de partout, enfin c'est incroyable. Elle arrive à monter des événements en 2 semaines, elle a 80 relais qui sont là ! C'est une machine de guerre sur ça, c'est incroyable. Moi c'est moi mon truc, en revanche j'ai la casquette Histoire de l'art qui me permet de pouvoir développer des outils d'aide à la visite par exemple. Donc c'est assez complémentaire finalement et on se rend compte qu'on a besoin des deux, c'est-à-dire que, à mon avis aujourd'hui un service dédié au public du champ social, a besoin de personnes qui sont, qui peuvent créer des formations, faire des outils d'aide à la visite, etc. mais aussi qui ont cette capacité de prospecter, de comment on va chercher les relais, comment faire... alors c'est pas du marketing classique donc c'est beaucoup de temps au téléphone etc. mais

mais la collègue que je remplace par exemple le fait très très bien ! (rires).

MM : (rires).

CS : donc voilà tout ce que l'on propose pour les relais au musée, si je n'oublie rien, donc voilà on essaie de développer un maximum dans des pistes de visite. On est avec la Petite galerie aussi on va essayer d'en faire et ensuite je réfléchis…

MM : oui.

CS : qu'est-ce que je peux vous dire ? sur la tarification rapidement, les visites à partir du moment où un relais a participé à des Rencontres ou à une formation il a le droit de parole au musée, c'est-à-dire qu'il peut animer une visite, et donc là il faut juste réserver un créneau et la visite est gratuite.

MM : ah oui d'accord il faut réserver un créneau de…

CS : de groupe en fait.

MM : ah oui de groupe.

CS : ils sont considérés comme un groupe.

MM : d'accord je croyais un créneau pour le droit de parler.... non ?

CS : oui ils ont une étiquette pour avoir le droit de parler.

MM : d'accord ah oui oui.

CS : au Louvre et dans... je ne sais pas ce qu'il en est pour les autres musées mais à l'Orangerie on avait ça ça aussi c'est que, ont le droit de parole au musée les conservateurs, guides-conférenciers, etc., les enseignants et les relais du champ social et du handicap une fois que nous on leur a octroyé le droit de parole, c'est-à-dire que nous on sait qu'ils ont suivi des visites donc ils ont le droit de parole au musée. Tout le monde devant un groupe dans un musée n'a pas droit.

MM : oui oui.

CS : vous avec vos amis, enfin même moi en tant qu'étudiante d'Histoire de l'art je ne peux pas me pointer avec si toute ma famille se ramène et on est 20 je ne peux pas prendre la parole comme ça pour les 20 personnes et leur faire une visite du musée. En tant qu'agent du Louvre je dois réserver une visite si je le fais.

MM : d'accord, ah oui, oui.

CS : même en tant qu'agent du Louvre ! enfin on n' a peut-être pas, mais on ne veut pas se faire taper sur les doigts donc on le fait. Les agents d'accueil ont bien vu qu'on a notre étiquette et on n'est pas embêté. Donc oui ça c'est... C'est peut-être pas le cas dans d'autres musées du coup ? Je vois votre réaction…

MM : non (rires). À Paris ça fait une surdimension un peu par rapport à Toulouse à chaque fois. Alors après sur les Augustins j'étais en contact avec une personne qui était aussi en

remplacement mais depuis à peu près la même période équivalente à vous, mais elle était aussi étonnée de à Paris le fait d'être en réseau comme ça...

CS : je crois que dans le sud autour de Marseille ils ont développé un réseau...

MM : voilà oui mais alors après les Augustins, le musée Fabre et d'ailleurs le musée des beaux-arts de Montréal aussi, ils sont dans un réseau également : le réseau FRAME.

CS : d'accord oui c'est vrai.

MM : donc ils ont beaucoup d'échanges et tout, j'ai assisté à une des rencontres. C'est très intéressant mais c'est vrai que là c'est multiplié par je ne sais pas combien ! Au niveau du champ social aux Augustins, mêlé au handicap, c'est dix projets par an.

CS : ce qui est déjà... !

MM : : oui mais je veux dire que là, c'est rien qu'avec une formation vous formez je sais pas combien de personnes par visite qui va après diffuser. Enfin, c'est pour ça, je pense que là, on est sur des dimensions complètement différentes.

CS : oui c'est clair. Mais la question du droit de parole, je ne sais pas du tout, je ne pense pas que ce soit, que ce soit une volonté des personnes travaillant dans le champ social.

MM : non non bien sûr.

CS : je pense vraiment que c'est une question plutôt liée au musée et à la politique du musée qui est que, malgré tout, même par rapport au fait qu'il y ait des conférenciers dont c'est le travail, tout le monde ne peut pas avoir le droit de parole, c'est clair. Mais oui sur la question de pfff, ben nous on est le plus grand musée du monde en même temps.

MM : oui (rires) c'est pour ça ! Je réfléchis mais c'est vrai qu'il y a des groupes en autonomie par exemple, du champ social ou autre, qui peuvent faire des projets mais enfin il suffit que ce soit validé, enfin que l'équipe soit au courant quoi, après…

CS : oui c'est ça nous aussi, enfin ils ont le droit de parole mais je redonne l'exemple de l' éduc de Marseille qui s'est pas formé qui me téléphone en me disant moi je vais faire une visite bien sûr que je lui donne le droit de parole. C'est juste c'est vrai qu'on a mis ça, la participation aux Rencontres permet d'obtenir un droit de parole.

MM : oui au bout de 3h, j'ai lu quelque part ?

CS : oui de trois activités dans le même trimestre.

MM : d'accord.

CS : en gros si on se fixe un cycle de Rencontres. Évidemment que si une personne hyper motivée veut venir, on ne va pas l'empêcher de faire, et comme dit souvent une de mes collègues si on suit les enseignants on les entend parfois dire tellement de conneries sur les œuvres que voilà, c'est la réalité aussi c'est qu'on ne peut pas, et moi je trouve ça absurde, de vouloir avoir un contrôle sur ce que les gens disent devant les œuvres. Soit c'est un espace public soit ce n'est pas un espace public.

C'est juste une formalité, on ne l'a pas changé pour l'instant, ça nous paraît important quand même qu'ils puissent se former un peu sans qu'on ait un contrôle sur ce qu'ils disent, mais ça peut-être bien même s'ils entendent qu'une fois toutes les informations pratiques que j'ai à leur donner.

MM : mais moi je trouve que c'est presque une marque de confiance.

CS : aussi, exactement.

MM : je ne l'ai pas ressenti tellement négatif.

CS : non non non. Non c'est vraiment je pense que ça permet vraiment aussi de valoriser la parole qu'ils auront auprès de leur public, c'est certain. Donc voilà on a des visites autonomes, après on a des visites guidées, visites-conférences ou ateliers qui sont au prix de 35 € pour les publics du champ social, donc on a toute une série de thématiques on a depuis l'année dernière des visites en français facile qu'on a créées avec les conférenciers pour adapter vraiment le discours.

MM : d'accord.

CS : selon, pour les publics en apprentissage du français.

MM : là toujours ? Parce que ça peut être pour le handicap tout ça, non ?

CS : non, mais...

MM : parce que c'est le Français facile à lire et à comprendre ?

CS : non ce n'est pas le Français facile à lire et à comprendre, ce n'est pas le FALC, c'est le français facile.

MM : d'accord, celui-là je ne le connais pas !

CS : je ne sais pas si c'est vraiment labellisé non parce que après oui il y a des conférencières qui sont formées mais pour le coup c'est des vraies formations handicap mental etc. En soi j'imagine que si un groupe le demande... ça c'est plus une question de politiquement correct parce que, quand j'étais à l'Orangerie quand on a fait justement après qu'Orsay ait sorti son guide en FALC, on en a fait un à l'Orangerie qui va sortir bientôt aussi. Et je me souviens très bien qu'on s'était dit « ces textes ça va être super intéressant pour plein de publics du champ social ». Mais on ne peut pas le dire comme ça.

MM : ah oui ?

CS : ah ben oui ! (rires)

MM : (rires) d'accord.

CS : là c'est vraiment une question de politiquement correct, qui est que parfois évidemment que nous on sait très bien que tout ce que le chargé d'accessibilité du Louvre est en train de, sur le plan autisme ça va servir à tellement d'autres publics parce que en cherchant d'autres manières d'aborder les choses évidemment que, en fait ce sera universellement utilisable, surtout dans un musée aussi complexe que le Louvre. Tout le monde à envie qu'on lui facilite la vie, on le sait mais il faut juste

trouver les formes pour ne vexer personne. Donc au-delà des visites-conférences, on a aussi, c'est assez chouette, je crois que c'est la personne que je remplace qui l'a vraiment créé, on a aussi des visites commentées du jardin des Tuileries qui sont faites par les agents d'accueil du domaine.

MM : ah oui ça je l'avais vu, enfin je n'y ai pas assisté.

CS : et c'est assez assez sympa, surtout que ça peut être suivi d'une rencontre professionnelle.

MM : sympa ça.

CS : notamment pour les jeunes en insertion ça peut être chouette de découvrir les métiers du jardin etc. j'accélère parce que je me rends compte qu'il va être 18h. Ensuite pour finir sur le in situ on a aussi des éléments plus des événements on va dire. On a un partenariat avec la Fondation RATP qui nous a permis de développer un relais sur la question de la mobilité puisque c'est le plus compliqué, c'est souvent l'un des freins principaux. Donc dans le cadre de ce partenariat on a déjà la formule Première visite qui nous permet pour des structures qui sont loin en banlieue ou même en région d'offrir le bus aller-retour.

MM : ah oui !

CS : de visite guidée parce que le bus 50 personnes, de visite guidée au musée et de carte Louvre Professionnels aux relais.

MM : d'accord.

CS : la carte Louvre Professionnels c'est une carte qui est pour tous les professionnels du musée de notre service c'est-à-dire enseignants, relais du champ social, relais du handicap et ça permet d'avoir un accès illimité au musée, un accès à toutes les formations parce que au-delà de la formation Osez le Louvre qui est gratuite grâce à la Fondation RATP, on a un centre de formation, on a une collègue qui travaille sur les formations spécifiquement donc il y a tout un programme de formations mais je vous donnerai une brochure, qui sont vachement chouettes qui sont aussi bien pour le relais du champ social que pour les enseignants. Et beaucoup de ces formations justement sont sur l'outillage en termes de médiation. Nous c'est vrai que cette carte, elle n'est pas gratuite à part quand on la donne dans nos événements, elle coûte 25 € pour l'année c'est pas énorme mais pour certaines structures ça reste quand même une somme, pour certaines personnes même. Mais cette carte elle permet aussi pour beaucoup de suivre des formations et de continuer à sortir, ça peut être chouette. Donc avec la Fondation RATP on a donc ce programme Première visite qui est chouette parce qu'on a des structures pour qui le fait de venir c'est ce qui est le plus compliqué, ça nous permet de d'accueillir surtout finalement des centres sociaux parce que puisqu'il y a la contrainte de remplir le bus et d'être 50, en général c'est plutôt des grosses structures qui peuvent se le permettre. Si l'année dernière j'ai quand même accueilli des migrants etc. mais je ne me souviens plus de la structure. 50 ça reste, il faut le remplir, donc en général c'est des centres sociaux, de plus ou moins loin. Et avec enfin la Fondation RATP on la Journée du bénévole qui a lieu le 17 novembre 2017 cette année, et donc on accueille 100 bénévoles relais en devenir on va dire, on essaye d'avoir 100 nouveaux relais.

MM : (rires) d'accord.

CS : ce n'est pas toujours le cas. Et pendant cette journée, ils suivent une visite du musée thématique d'1h30 et on leur remet une carte Louvre Professionnels pour les fidéliser.

MM : ah oui !

CS : et pour qu'ensuite ils reviennent au musée et se forment etc. etc. ça fait plus partie de la branche promotion importante quand même, pour prospecter de nouveaux relais, les fidéliser etc.

MM : donc là c'est vraiment le réseau, comme vous disiez votre collègue qui va chercher un peu, qui essaye d'aller vers...

CS : exactement, voilà, et ça prend beaucoup de temps.

MM : j'imagine oui.

CS : moi en faisant le kit cette année, je n'ai pas énormément eu le temps, mais dès que j'ai des relais qui m'appellent via la mission Vivre Ensemble, qui ne sont jamais venus au Louvre, je les renvoie sur ça. Et puis pareil, après il faut faire confiance à notre terrain, c'est-à-dire qu'on a des relais qui en parlent à d'autres relais.

MM : tout à fait, bien sûr.

CS : de fil en aiguille, on arrive quand même à toucher des personnes. Donc on a ça et ensuite on a deux programmes événements à destination des publics directement, c'est en mars, on a une Semaine de la femme qui là existe depuis 11-12 ans, ça fait un moment, et là pendant une semaine, c'est la personne que je remplace qui avait créé ça, en disant que il y avait quand même une forte précarité chez les femmes, enfin les femmes étaient touchées aussi beaucoup par la précarité et par des problèmes socio-économiques, que du coup cette semaine-là allait être, au départ je crois qu'elle accueillait principalement des femmes, maintenant il y a autant des assos, quelques soient les assos, et donc on les accueille au Louvre ils ont des visites guidées. Et depuis l'année dernière ou il y a déjà 2 ans, on fait aussi des Conversations en amont de la visite dans ce cadre-là.

MM : d'accord.

CS : donc sur la Joconde ou les trois dames du Louvre qui sont la Vénus de Milo, la Victoire de Samothrace et la Joconde, ou il y en a une qui s'appelle Mesdames-messieurs sur la représentation masculine-féminine etc. Donc on fait ça en amont de la visite au musée pendant la Semaine de la femme. Et depuis l'année dernière on a la Semaine de la langue française où là on a créé ces visites en français facile. Voilà des semaines un peu promotion enfin promo où on accueille des publics directement avec les assos, ou aussi on met en place des outils d'aide à la visite donc là cette année j'aimerais bien créer une visite clés en main « où sont les femmes au musée du Louvre ? », et une visite, peut-être un jeu de piste sur la question de la langue française. Au début on pensait à quelque chose sur Babel enfin plutôt que d'être que dans l'idée « vous allez apprendre le français », plutôt partir des gens donc la diversité culturelle et linguistique du Louvre parce que c'est le musée du monde donc toutes les langues sont parlées au Louvre par les personnes. Des œuvres qui sont l'illustration d'un nombre de cultures et donc de langues énormes et en fait les groupes qui vont venir qui ont une diversité linguistique juste incroyable.

MM : oui oui.

CS : donc comment à travers un jeu de piste à réussir à valoriser en fait les langues de chacun et la diversité d'interprétation peut-être qui peut naître de leur diversité linguistique. Enfin pour l'instant c'est vraiment un projet en devenir mais réfléchir à ça pour cette semaine de la langue française.

Voilà, je pense que j'ai tout dit pour le in situ au musée.

MM : d'accord ! Et juste je voulais vous demander quand vous disiez « il ne faut pas vexer », en fait c'est de faire le lien avec le handicap, c'est pas bien vu c'est ça ? C'est mal pris ?

CS : oui ça peut être mal pris de dire, si c'est fait trop rapidement, ça fait un peu « parce qu'ils ne parlent pas français, ils sont handicapés mentaux ».

MM : ah ouais d'accord.

CS : non, c'est pas ce que je dis, il peut y avoir cette... après j'arrive pas à savoir si on se le construit nous-même de se dire « aïe aïe aïe, on va se prendre des réflexions » ou est-ce que vraiment il y a des personnes.... Bon, connaissant certains relais oui on aurait le droit à cette remarque de se dire « mais comment ça, les personnes avec lesquelles je travaille, elles n'ont pas de déficience intellectuelle ».

MM : oui oui oui.

CS : on en a conscience mais n'empêche que en termes d'apprentissage du français vu qu'on vous a créé un outil en français facile. Mais voilà il y a un problème c'est pour ça je crois que, sur celui d'Orsay, mais peut-être que je me trompe, ils ont mis le logo facile à lire et à comprendre ils n'ont pas mis le long le logo handicap mental et psychique, justement pour que...

MM : oui pour pour l'universaliser.

CS : oui parce que évidemment, évidemment que c'est un outil universel..

MM : ben oui.

CS : évidement que les pistes de visite que crée le chargé d'accessibilité évidemment que je les utilise mais... mais je pense.... évidemment que le chargé d'accessibilité va aussi utiliser ça, mais je pense que c'est plus, c'est plus une question de communication en fait.

MM : oui !

CS : le problème du FALC, enfin ce n'est pas un problème mais puisqu'il a été créé à destination des publics déficients intellectuels, maintenant il y a le sentiment qu'on ne peut plus.

MM : ah oui oui.

CS : mais en même temps qui c'est vraiment ce que c'est que le FALC et qui vraiment serait choqué.

MM : oui oui.

CS : en soit dans l'usage, on est tous d'accord que ça servira, c'est juste une question de communication, il suffit qu'elle soit bien faite pour que ça ne brusque personne.

MM : mais c'est vrai que même, enfin en gros c'est une vulgarisation.

CS : exactement

MM : mais même le mot vulgarisation, les gens le prennent mal des fois, c'est connoté hyper négativement alors que des fois c'est très agréable de lire une info claire comme ça.

CS : ah ben oui ! C'est vrai que, et c'est ce qu'on essaye, le français facile on avait peur aussi, nos collègues du Département de la médiation on voulu créer, ont créé des visites champ social, pas dans l'idée que le reste n'est pas pour vous, c'était comment on peut envisager aussi les choses de façon thématique etc. et finalement c'est des cycles qui vont aussi bien, des visites qui pourraient être adaptées, enfin être proposées à tout le monde. Nous on les a créées aussi en lien à nos cycles en fait, en proposant aux relais d'avoir des visites synthèse de ce qu'ils ont suivi en cycles, s'ils ne se sentent pas capables de l'animer, ils peuvent avoir une visite guidée de la thématique qu'ils ont suivie. Mais on sait très bien qu'on va avoir la réflexion que ça peut choquer mais, et ce que je comprends, c'est que si vous arrivez juste sur la page et que vous voyez public du champ social, ce qui ne veut déjà rien dire « champ social » ça n'a aucun sens, ça donne un peu le sentiment que « on vous a créé un truc parce qu'on sait que vous ne pouviez pas faire », non ce n'est pas ça, ce n'est pas ce qu'on dit et moi personnellement je considère que la visite-conférence telle qu'elle existe aujourd'hui elle est inadaptée à tout le monde.

MM : (rires).

CS : enfin quasiment.

MM : oui oui oui.

CS : moi je trouve ça tellement plus agréable je retiendrai tellement mieux et je retiens mieux quand je fais l'expérience de médiation que j'ai quelqu'un qui n'est pas juste dans une conférence ou dans quelque chose de très descendant, je retiendrai beaucoup mieux, je retiendrai beaucoup mieux si on m'a questionnée, si on m'a mise en activité, si on m'a sollicitée, évidemment. Mais on va y arriver !

MM : (rires).

CS : mais... oui oui on est d'accord que tout ce qu'on fait c'est ce que le musée Fabre a montré, la question du tactile bien sûr qu'elle est pour tout le monde ! Et d'ailleurs j'ai l'impression mais c'est ce que nous disait notre collègue à Fabre, c'est la vraie réussite c'est de se rendre compte du public non déficient visuel qui a pris du plaisir et en même temps qui a été sensibilisé au handicap par cette visite, c'est génial ! C'est super. Mais donc voilà pour nous le champ social au musée en gros je crois que j'ai à peu près tout balayé.

MM : ok.

CS : je vous laisse si vous avez des questions surtout le but c'est quand même un échange, désolée d'avoir parlé aussi longtemps.

MM : c'est pas grave c'est pas grave parce qu'après vous devez partir et moi aussi mais comme après comment va pouvoir continuer. Juste, le début des actions dans le champ social, je ne sais plus si vous l'avais dit ?

CS : ce service-là a 4 ans, mais il y avait déjà la personne que je remplace sur le champ social. Euh... année 2000 je dirais. Clairement le musée du Louvre depuis la création de la mission Vivre Ensemble est actif dans la mission ce dont j'ai très peu parlé mais oui on fait parti de la mission.

MM : et oui vous avez évolué en même temps qu'eux ? Enfin, c'est ce partenariat qui... ?

CS : comment vous dire !

MM : (rires)

CS : sans vouloir être critique, on va dire qu'il y a 2 choses qui se sont développées. Il y a ce qu'a fait la mission Vivre Ensemble la question de de réseau c'est hyper important etc. : ça se renouvelle peu. Le fait que ça ait existé ça a été super important, la question des relais c'est important, après malheureusement, mais on est plusieurs à le penser enfin on est plusieurs je pense qu'on fait quasiment tous le même constat, c'est que on a aussi un peu trop bichonné une partie de nos relais qu'on retrouve tout le temps qui sont pas forcément les personnes qui sont les plus actives sur le terrain mais qui ont pris le goût à nos petits pique-niques à nos petits Parcours miroir etc. Clairement la question du Parcours miroir, j'attends de savoir si dans les faits les relais le refont ! Moi je pense que ça leur fait plaisir il leur font parfois des petits cadeaux, on peut les chouchouter il n'y a pas de souci, c'est ça aussi le développement des publics et la fidélisation, mais la mission Vivre Ensemble c'est un peu arrêtée à ce rôle-là, ce n'est pas que de sa faute, c'est aussi parce que le ministère on n'a pas pris sa responsabilité et qu'il n'y a toujours pas une personne vraiment chargée de cette question-là au ministère. Alors maintenant il y a une personne chargée des prisons, une personne chargée des hôpitaux c'est en train d'évoluer, mais sur la mission on a besoin, on aurait besoin de moyens de la part du ministère pour une vraie mise en réseau de ce que l'on fait parce qu'à chaque réunion on se rend compte que nos collègues ont fait un boulot qu'on essaie de faire depuis 2 ans, on n'était pas au courant, ça ça nous arrive constamment !

MM : c'est terrible.

CS : on fait tous... ça a été finalement aussi le mot de la conclusion des 3 jours de colloque, c'est de se dire « comment on fait pour travailler ensemble ? » C'est « comment on fait ? », il y a un problème on fait tous des trucs supers, on n'arrive pas à mettre en réseau, on n'est pas au courant. Le Louvre a créé avec plusieurs établissements ce manuel que vous connaissez peut-être il est sur le site.

MM : oui.

CS : pour les musées sur la question de « comment on accueille des publics qui apprennent le français » on a encore des collègues même parisiens, de musées parisiens, qui n'ont pas connaissance de cet outil ! C'est quand même problématique.

MM : oui.

CS : donc la mission Vivre Ensemble elle s'est plutôt attelée à cette question des relais, on met chaque trimestre, on fait notre petite lettre avec nos formations machin, on met en commun notre réseau, donc ça évidemment c'est super quand même super surtout pour des petits musées qui arrivent, souvent ils sont ils sont super ravis, ils ont d'un coup une arrivée de 5000 relais, c'est génial ! Et c'est super et c'est important ça fait partie du boulot. Maintenant de plus en plus, les musées développent aussi, enfin mais moi j'ai pas assez la connaissance de tout ça et l'historique, mais en gros il y a eu cette question de publics du champ social et utilisation des méthodes, développement des publics. Et de plus en plus, se développent des services entiers sur la question des publics éloignés etc. avec le développement de partenariats, enfin on se rend compte que ce qui

marche c'est quand même les partenariats parce qu'on est le Louvre institutionnel même parfois avec les assos qui nous permettent d'avoir une pérennité, d'être un peu plus... d'essayer des choses nouvelles aussi. Donc la question des partenariats, la question du hors les murs, ça nous paraît... on n'est pas le seul musée à le faire, en gros c'est le ministère qui a demandé à chaque grand établissement public d'être en jumelage avec un territoire ZSP [Zone de Sécurité Prioritaire].

MM : ah d'accord !

CS : on l'a pas... ce n'est pas un choix du Louvre seulement. Donc chaque musée à son territoire, il y a eu cette demande-là et on a envie de plus en plus de de penser en termes de projets aussi. Donc la question des relais elle est très importante etc. mais maintenant il y a aussi d'autres choses qui se développent et je dirais parallèlement à la mission. La mission n'a pas donné l'élan à ce que deviennent aujourd'hui ces nouveaux services tels que celui du Louvre.

MM : d'accord.

CS : mais en même temps ça dépend tellement enfin vous l'avez vu parfois on est parfois avec le Service de la médiation, nous là on n'est même pas dans le même bâtiment que la médiation, parfois on est que avec le Service du Développement des publics. Enfin c'est normal c'est aussi nouveau on se cherche tous un peu mais finalement les établissements publics, les établissements, les musées avancent plus vite que ce que la mission insuffle aujourd'hui, me semble-t-il. Mais aussi parce que c'est des nouvelles génération qui arrivent, la responsable des missions Vivre Ensemble et RECA comme la personne que je remplace, elles sont là depuis le début, elles sont arrivées sur un truc totalement terrain en friche, elles ont développé ce réseau de relais qui est absolument fou, qui fonctionne on en voit aussi les limites aujourd'hui, mais parce qu'on a le recul.

MM : bien sûr, oui oui.

CS : on a envie de développer autre chose, autrement, la question du territoire est absolument essentielle, donc comment on peut toucher des territoires et pas des relais individuels.

MM : et les relais ils relaient beaucoup ?

CS : c'est très difficile à quantifier.

MM : d'accord.

CS : je serai incapable de vous donner une réponse c'est-à-dire que autant il y a des choses qu'on arrive à peu près évaluer, je sais pas. En soit oui parce qu'on voit bien que le bouche-à-oreille fonctionne, que l'on a des relais qui viennent parce qu'ils sont de la même structure qu'untel etc. donc ça a l'air de marcher

MM : je voulais dire, à leurs publics !

CS : au public ? Ah j'espère bien (rires) non non si si. Pour vous donner une idée, 2016, c'est 1500 groupes du champ social qui sont venus au Louvre.

MM : 1500 ! ah oui !

CS : c'est pas mal ! Donc oui il y a une réponse. Après parmi eux qui sont des relais actifs etc. ça

c'est difficile, on essaie de tout mettre dans notre base, mais je n'ai pas le temps de faire des extractions, des machins qui...

MM : ils viennent une fois par an par exemple deux fois ? On ne sait pas ?

CS : c'est difficile. Nos super relais, on en a qui viennent tous les mois.

MM : d'accord, ok.

CS : pour qui vraiment dans leur façon d'aborder leur travail avec leurs groupes etc. le Louvre c'est quotidien. Il y en a pour qui, on sait qu'on les forme une année, ils vont faire un an et demi après.

MM : ah oui.

CS : et c'est pas grave !

MM : oui oui !

CS : c'est le temps que ça prenne etc. Je pense que globalement c'est plutôt une visite par an, mais en même temps ça dépend vraiment et puis c'est parfois il y a des bénévoles qui changent de structures. Pareil pour les éduc PJJ donc ça dépend vraiment. C'est très difficile de savoir mais je pense quand même que majoritairement les relais oui. On a toujours des relais, chaque établissement à mon avis à sa *blacklist* [liste noire] des relais consommateurs.

MM : ah oui !

CS : ah ben c'est gratuit !

MM : oui oui c'était un peu le sens de la question, est-ce qu'il y a des gens qui ne s'en servent pas pour les autres ?

CS : évidemment et c'est pour ça aussi c'est un peu la raison pour laquelle j'ai envie d'arrêter les visites-conférences, c'est qu'à mon avis le jour où on propose presque que des choses beaucoup plus pratiques, on n'aura pas la même utilisation juste consommatrice.

MM : d'accord, oui oui.

CS : si vous voulez c'est pas tant que dans le contenu c'est que le Parcours miroir, il fait plaisir aux relais, la visite-conférence elle fait plaisir aux relais dans un premier temps. « Est-ce qu'elle donne les outils pour... », enfin est-ce que c'est notre rôle de permettre à des bénévoles de suivre un cours d'Histoire de l'art gratuitement ? Vous voyez ?

MM : oui bien sûr.

CS : si je continue c'est un peu ça c'est la fin de ma question. Ça ne me gêne pas que ça que ça existe, les visites-conférences sont ce qu'elles sont et elles remplissent leur job de visite-conférence, on ne peut pas demander aux conférencières d'être médiatrices, d'être autre chose que ce qu'elles sont, après est-ce que nous dans ce qu'on propose, dans ce qu'on veut faire, c'est-à-dire rendre le musée accessible à tous, est-ce que la visite-conférence proposée aux relais c'est quelque chose qui va leur permettre et va leur donner envie de venir au musée ? Je ne suis pas sûre.

MM : parce qu'après d'après la liste que vous m'avez envoyé, il y a des publics vraiment très très différents, il y a même une association qui est sur la santé, la prévention... Du coup tout le monde prend la même information en fait ?

CS : après finalement oui c'est c'est ça. Donc soit pareil, les super relais y prennent ce qu'ils ont envie, ils refont leur truc hop c'est parti voilà, on ne peut pas demander ça à tous. Les éducateurs PJJ, donc on a un partenariat avec la PJJ nationale, ils ont une formation d'une semaine et franchement c'est que au bout du 4e jour, 5e jour qu'ils nous disent « ok je peux, c'est bon, je vois je viendrai avec mes jeunes ».

MM : d'accord.

CS : mais les trois premiers jours ils sont là « c'est super mais je ne me sens pas capable, je ne pourrai pas ». Donc pourquoi les éducs PJJ seraient différents des autres. Alors si bien sûr on a des bénévoles qui ont un bagage culturel etc. qui n'est pas le même que, sans vouloir faire de gros clichés, que l'éducateur PJJ qu'on retrouve en formation. Mais en général je pense qu'en effet il faut quand même du temps et pour ces relais-là je pense que clairement ce que vous allez voir ce soir ça se référera à tous, parce que connaissant la personne qui va mener la formation, elle va donner des choses très pratiques et tout le monde va y voir, à adapter, mais je veux dire toutes ces associations font de l'insertion donc que ce soit migrants ou dans un quartier, il y a des problématiques de compréhension de la langue, il y a des problématiques de se retrouver dans un établissement public, de connaître les codes d'un environnement public, de se rendre dans un environnement public, ça finalement même la personne qui travaille sur la nutrition c'est la deuxième fois qu'elle vient, pour lui avoir parlé, c'est que les publics avec lesquels elle parle de nutrition c'est des publics qui socialement sont très désociabilisés, ont d'autres problèmes, d'autres problématiques auxquelles ils font face. Donc il me semble est de même cet outil on sait très bien que toutes les personnes vont les utiliser même les personnes qui n'abordent pas forcément la langue française. Et très bien !

MM : vous avez trouvé des liens entre ces publics ?

CS : oui exactement on a essayé... des liens ? On laisse les relais voir ces liens-là. Il y a aussi, ce qui est bien dans « Les relais parlent aux relais », et c'est pour ça que je ne cible pas et que je permets à tous de venir, c'est que c'est hyper rassurant d'être face à un relais qui vous dit « ah non non mais ça se passe super bien », « ça va très bien se passer moi je fais ça ça ça ils sont contents », « bon alors ça j'ai raté ». Il y a aussi un côté on parle entre nous.

MM : oui oui.

CS : d'une expérience qu'on a vécue : « moi vous savez il y a 2 ans je faisais pas c'est la première année que je découvre le cours d'alphabétisation ça me ça m'a fait super peur, et en fait ben ça ça marche, ça par contre ça ne marche pas », « et vous ? ». C'est ça c'est aussi l'échange donc la personne qui n'a peut-être pas des publics en alphabétisation « ah ben moi par contre moi avec mes jeunes ils ont aucun souci avec les transports ils viennent très bien tout seuls par contre je vais avoir des soucis sur enfin j'ai envie de travailler avec eux la question de je ne sais pas la représentation machin », « ah ben oui ça pourrait être intéressant et comment on pourrait l'envisager ? ». Enfin il y a aussi ce côté un peu on se rencontre ensemble pour partager ce qui marche, ça peut être des espaces aussi on a souvent des relais qui vont dire « eh ben moi je commence toujours par la Galerie tactile », et les autres qui vont dire « ah mais c'est une une super idée ! ». C'est un peu ça aussi qui est chouette dans Les relais parlent aux relais, c'est un peu un espace pour vous en fait où

on va vous donner la parole avec une personne qui a votre expérience.

MM : ok !

CS : mais si vous avez des questions d'ici la fin de la semaine.

MM : d'accord !

CS : je vous donne la plaquette qu'on vient de se sortir, c'est ce qu'on donne aux relais d'ailleurs.

→ Debriefing après avoir assisté toute la semaine aux visites/formations pour les relais

MM : en fait, chaque jour j'ai eu un retour de relais sur chaque visite, par exemple le vendredi par rapport aux Relais parlent aux relais, juste des impressions sur le moment la personne de l'alphabétisation… j'ai été un petit peu surprise qu'on ne parle pas beaucoup des œuvres et qu'on soit beaucoup sur le vocabulaire. Là par exemple sur la plaquette réalisée par le relais, sur une dizaine de pages, il y a 9 pages sur le vocabulaire de l'accueil, du lieu et après une page sur les œuvres. Et elle me disait, en fait sur l'alphabétisation tout est support et les relais étaient très contents de ça parce qu'elle n'était pas focalisée sur l'œuvre, forcément le contenu. Après ils étaient très en demande de support, tout le monde a voulu avoir le document Word de la petite plaquette, ça c'était immédiatement. Une autre relais me disait qu'elle se servait de livres pour enfant pour avoir accès à un discours plus simple, parce qu'elle n'était pas dans l'alphabétisation, du coup elle trouvait que cette visite manquait un peu de contenu, parce qu'elle ne pouvait pas rester sur un jeu sur les matières, plastique/marbre, etc. Après moi je me disais, de l'extérieur, et n'étant pas trop familiarisée à la démarche de l'alphabétisation, c'est vrai qu'on avait l'impression que les œuvres elles disparaissaient un petit peu derrière le vocabulaire.

CS : c'est vrai que pour répondre à ça, c'est vraiment une de nos volontés, enfin moi une de mes volontés, c'est de remettre aussi le musée comme un vrai espace public, dans lequel tu viens faire de l'Histoire de l'art et te former, mais tu viens aussi, enfin moi ça fait 7 ans que je suis là, et du coup le Louvre...

MM : à Paris ?

CS : oui, et à l'école du Louvre donc du coup un peu au Louvre. Le Louvre, parfois j'ai juste une pause pipi à faire, je rentre au Louvre. Pour moi c'est ça. Et moi j'aime bien cette idée, tu viens aussi oui pour apprendre le français, pour apprendre à te tenir dans un espace public, etc. On sait que pour certains de nos publics, la sortie culturelle c'est compliqué et ça ne va pas marcher parce que c'est des gens qui ne se permettent pas des temps de loisirs etc. et quand c'est sur un temps d'apprentissage, il y a aussi un peu ce côté « non mais attendez, je suis là pour apprendre, je ne suis pas là pour m'amuser ». Donc c'est hyper important aussi de pouvoir dire « non mais attendez on ne va pas juste s'amuser là, on va continuer à apprendre, on va continuer à faire des choses comme ça ». Et il faut se dire que le relais qui faisait la visite Les relais parlent aux relais, en alphabétisation, elle travaille vraiment avec des personnes et j'en ai rencontrées, tu as les réfugiés, les réfugiés que l'on a vu mardi qui sont hyper scolarisés, hyper cultivés, t'as aussi l'érythréen qui sort de son village paumé, qui a été paysan toute sa vie, qui n'a jamais vécu dans une ville, qui ne sait absolument pas ce que c'est un musée, qui ne sait absolument pas ce que c'est un transport en

commun, etc. Il n'est pas débile, c'est juste qu'il vient d'un milieu. La dernière fois on avait cette conversation avec une de mes collègues qui est un ancienne éducatrice PJJ, d'un garçon qu'elle avait eu qui n'avait jamais porté de chaussures.

MM : ah oui.

CS : donc c'est gens-là, la première fois que tu les amènes au musée, les œuvres, la question du beau, l'importance de l'œuvre, etc. c'est même pas une question. Et on se rend compte de ça notamment avec les publics asiatiques, où la question du vieux, la question du cassé, ça n'a aucun sens. Et du coup si tu n'as pas les mots pour l'exprimer, à part faire des contre-sens. C'est tellement complexe de faire comprendre ce que c'est qu'un musée, pour ceux qui ne savent pas. Et ça n'a rien à voir avec les gamins scolarisés qui n'en ont rien à faire de l'école, c'est vraiment un public qui ne sait absolument pas ce que c'est qu'un musée, et donc nous on trouve ça important aussi que la première entrée au musée, ça peut être une entrée sur des choses très simples, ben ils auront quand même découvert ce lieu et l'idée c'est que c'est pas un lieu qui fait forcément peur, qui est accessible pour eux. Mais clairement, l'idée d'apprendre des choses sur l'œuvre ou de présenter l'œuvre, à ce stade-là, elle n'est pas encore possible. Je pense, je ne sais plus, mais normalement je le fais, je crois que j'avais oublié, j'aurais dû mieux présenter en amont le travail du relais qui est intervenu pendant Les relais parlent aux relais, en disant vraiment, elle travaille avec des publics en alphabétisation donc là, la proposition qu'on vous fait c'est vraiment une visite pour l'alphabétisation.

MM : si si tu l'avais précisé.

CS : je ne sais pas si cela répond à tes attentes ?

MM : oui oui bien sûr.

CS : ça répond un peu tu vois, et de plus en plus quels que soient les publics avec lesquels on travaille, il y tellement d'étapes à franchir avant d'être en mesure d'avoir un discours sur une œuvre c'est un truc de fou. Parce que même, tout à l'heure, ben justement avec une collègue la semaine prochaine on va dans un bidonville de Roms, c'est la première fois.

MM : ouah !

CS : on va faire une Conversation, du coup on réfléchissait à ce qu'on montre. Et ma collègue elle a travaillé en Roumanie, avec les Roms etc. Elle connaît un peu la culture Rom, du coup elle me disait « je ne me vois pas arriver avec des images parce que pour eux toute image est religieuse, donc quelque soit l'œuvre que tu vas leur montrer, ils vont voir une vierge, je pense qu'il faut plutôt revenir sur qu'est-ce qu'un musée ». Mais qu'est-ce qu'un musée, là pareil s'ils ne sont jamais rentrés dans un musée ça va être hyper bizarre, on va plutôt parler du lieu, du côté château, parce qu'elle me dit « ça ça va leur parler parce que la question de la construction elle est quand même importante ». Et après on va montrer quelques œuvres importantes qui sont dans le musée, mais on va avoir besoin d'une heure d'introduction presque sur « voilà on est dans un château, dans ce château il y a des œuvres, parce que c'est un musée ces œuvres-là, même si elles sont religieuses, elles ne sont pas chrétiennes etc. », on sait qu'on aura besoin d'une intro très longue sur ça parce que si on montre des images directement, et ça nous arrive, on montre la Joconde et les gens nous disent « ah c'est Marie, c'est une madone, c'est... » parce que la question de l'image, ce que c'est qu'une image ça s'est perdu mais vraiment. Et dernier exemple, pardon, le but c'était pas que je parle autant.

MM : non non vas-y pas de souci.

CS : j'ai une de mes collègues, mais je te l'ai peut-être raconté parce que ça nous a vraiment marqué, qui a fait une visite, donc elle travaille à Sevran et Aulnais sur des zones prioritaires et c'est la coordinatrice du groupe, donc animatrice qui a au moins un BTS etc., qui voyage, donc pas du tout le profil typique d'une personne vraiment pas scolarisée etc. qui lui a dit pendant la visite « non mais de toute façon moi je n'aime pas parce que je n'y crois pas ».

MM : ah !

CS : et en fait pour elle, ces histoires-là, mythologiques tu pouvais les apprécier que si tu croyais, que si tu n'avais pas ce lien spirituel avec l'œuvre, tu ne pouvais pas rentrer dedans. Et du coup, la chargée du projet le Louvre chez vous, a dû lui faire un... lui a expliqué, lui a dit « ah non mais tu sais, moi je n'y crois pas moi non plus, là vraiment l'idée c'est plus que je m'imagine des histoires etc. etc. ». Et elle l'a pris en gros à part une heure, à la fin cette fille a dit « ha ben ouais ben tu vois j'ai bien aimé cette œuvre etc. ». Mais en fait jusque-là, alors qu'elle n'est pas du tout, c'est pas la fille qui arrive d'Érythrée, de sa campagne profonde, pour elle une image c'est un truc, un lien direct à l'image, ça n'appartient qu'aux gens donc j'imagine dans sa tête blanc catholique... et si c'est pas ta culture tu ne peux pas y voir un intérêt, tu vois ? Et du coup c'est difficile dans la même langue parfois d'expliquer, mais alors quand tu n'as pas la langue, c'est super chaud. Donc souvent notre entrée elle n'est pas par les œuvres, parce que cela nous semble trop difficile, on se sent pas forcement capable de faire. Et du coup le relais des relais parlent au relais, elle est conférencière donc elle peut te faire un cour d'histoire de l'art sur la Joconde, elle sait bien que cela n'aurait aucune utilité avec ce public-là, tu vois ? Par exemple. Mais je te laisse répondre.

MM : parce que c'est vrai que la Joconde, très connue presque emblématique du lieu, de se dire qu'on n'explique pas vraiment pourquoi... Après ce n'est peut-être pas le lieu, c'est peut-être pas d'être dans le musée qui compte, mais de le faire avant ou après, il y a aussi ça la dimension d' isoler ou de décontextualiser.

CS : pareil, je pense qu'elle aurait envie de le faire et qu'elle le fera peut-être si elle a ce même groupe dans un an ou deux, mais là je pense que, et ça se voyait la simplicité des exercices qu'elle avait, c'est vraiment qu'elle n'a pas à part ces mots-là, qu'elle ne peut pas communiquer avec eux. Et ce n'est pas des personnes comme on a croisé mardi avec qui tu vas pouvoir parler anglais. Donc je pense aussi qu'ils ne se rendent pas compte, comme elle l'a dit, ils se rendent compte que c'est important parce que tout le monde la prend en photo, mais c'est tout et du coup peut-être... Je ne sais même pas s'ils se posent la question de pourquoi c'est si célèbre. Je pense qu'ils sont juste mais vraiment tu sais comme nous, étude anthropologique, ils doivent tous nous regarder en disant « mais qu'est ce qu'ils foutent, ok ils prennent en photo, ça doit être important pour eux ».

MM : (rires).

CS : donc dans leur tête qu'est-ce qu'ils imaginent, est-ce que c'est important genre sacré, sacré quoi, sacré religieux ? Non. Beau mais alors pourquoi on n'a pas le droit de toucher... » ça doit te retourner le cerveau, « mais qu'est-ce qu'ils foutent dans ce truc immense ! ».

MM : (rires).

CS : ce n'est pas un choix, pour nous ça l'est, mais le musée c'est déjà pas universel et même si certains veulent nous le faire croire, je pense que culturellement, il y a des gens qui doivent se dire

« les mecs ils gardent des trucs cassés ».

MM : (rires). C'est une rencontre de notre culture, de la culture qu'on présente dans ce lieu, et après aussi du patrimoine avec le bâtiment avec tout ce qui renferme l'histoire. Après c'est vrai que cette visite a été très très appréciée justement par cette simplicité.

CS : je pense. Ils en ont besoin.

MM : celle-là et celle en présence du public, réel, ça a été les deux seules à un niveau appréhendable par quelqu'un qui n'y connaît pas grand chose. C'est vrai que dans les visites du Parcours miroir qui n'étaient pas au Louvre donc, et bien pareil ils parlaient aux relais comme ça comme une visite classique en fait, et l'adaptation, en fait, ils comptent sur les relais pour se faire eux-même leur petite sauce et refaire. Un monsieur que j'ai interviewé hier par téléphone qui me disait que « c'était très intéressant les conférences mais qu'est ce je vais faire de tout ça ? » (rires).

CS : ah mais je suis tout à fait d'accord. Ça me terrifie l'idée de les imaginer lire leurs notes, j'en ai des angoisses, ah mon dieu !

MM : (rires).

CS : ces gens qui ne sont jamais venus au musée, ils viennent et les mecs leurs lisent leurs notes, oooh. C'est ça qui est super dur, c'est ça qui fait qu'on a vraiment besoin mais plus de trucs comme vendredi pour leur montrer, attendez les mecs, on se calme au musée, on vous donne le droit de parole, vous en faites ce que vous voulez. On a des obligations qui font qu'on ne peut pas vous donner le droit de parole comme cela, perso je m'en fous, je ne comprends même pas qu'on puisse légitimer une parole dans un espace public, pour moi tout le monde devrait pouvoir dire ce qu'il veut mais bon. On se rend compte qu'il faut tellement de temps pour faire comprendre même aux relais qu'ils enlèvent leurs propres barrières.

MM : oui.

CS : et qu'ils se disent « ok je peux m'autoriser à parler des choses même si je n'ai pas un bac +5 en histoire de l'art ».

MM : oui oui.

CS : c'est tellement compliqué de leur faire comprendre ça, que si tu leur offres que des visites comme ça, ils en ressortent tous en disant « ah mais j'en connais moins que la conférencière ». Ben oui mais on s'en fout « ce n'est pas ce qu'on te demande, demande à tes publics de quoi ils ont besoin », malheureusement il y a beaucoup de relais qui ne se posent pas assez la question de ce dont on besoin les publics. Avec plein d'a priori… Je ne sais pas j'ai aussi une relation assez conflictuelle avec les bénévoles, mais attention à la question, à la charité, à la bien-pensance, non on s'en fout on veut qu'ils passent un bon moment. Les valeurs de la république ça va, on leur sort à toutes les sauces, les mecs quand tu fais venir des sans-papiers au Louvre c'est pas pour leur rappeler, ça va ils savent ce que c'est les valeurs républicaines, ils en souffrent tous les jours, ils savent ce que c'est de ne pas être accepté. Juste, offrez-leur un temps où ils vont échanger ensemble, il faut que ce soit un temps qui les sorte du quotidien, évidemment c'est la première chose importante etc., qui leur apprenne des trucs c'est super, mais aussi qui peut les valoriser, pas seulement qui les écrase. Alors après on en a beaucoup qui nous disent aussi « c'est valorisant une

conférencière, parce qu'ils ont moins l'impression d'être pris pour des cons parce que c'est toujours nous qu'ils ont comme interlocuteurs ».

MM : mouais. Après il y a beaucoup de gens qui m'ont dit qu'ils avaient peur des questions qu'on allait leur poser, de ne pas savoir répondre, c'est pour ça qu'ils ont l'impression d'avoir besoin d'un temps fou pour préparer, mais vraiment un temps incroyable !

CS : Mais les mecs on est au XXIe siècle, vous avez tous un ordinateur, internet !

MM : (rires).

CS : moi c'est ce que je leur dit, les questions vous les notez, au cours d'après, recherche ensemble des réponses ! Normalement il y a un travail donc ils ne les voient pas qu'une fois ces gens-là, et puis même tu peux leur dire « je ne sais pas ! » au contraire tu montres que tu n'as pas la science infuse.

MM : c'est un frein !

CS : que tu n'es pas le seul blanc qui sait tout devant ton public.

MM : oui c'est vrai. Quelque part je pense que c'est une volonté de bien faire. Et du coup c'est un frein immense, de ne pas maîtriser totalement c'est dingue. Et après ça m'amène à une autre question, tu parles des bénévoles mais les professionnels ils sont mêlés dans tout ça ?

CS : oui. Il y en a de moins en moins c'est ce que me disait ma collègue qui travaille sur le champ social depuis longtemps, c'est qu'avant c'était plutôt l'inverse il y avait plus de travailleurs sociaux que de bénévoles. Maintenant clairement il y a plus de bénévoles. Mais oui ils sont noyés dans la masse, aujourd'hui je pense qu'il y a quelques salariés, quelques éducs PJJ qui en suivent, etc.

MM : parce que du coup ce n'est pas la même connaissance du public, le même travail, ça dépend après des structures etc. Ce n'est pas le même investissement.

CS : moi j'adore travailler avec des salariés. Là on le voit une bonne formation Osez le Louvre, c'est une formation où il y a plus de travailleurs sociaux que de bénévoles, mais vraiment. Parce que les bénévoles viennent vraiment pour être formés, ils ne connaissent rien. Les salariés, les travailleurs sociaux viennent pour avoir plus, tout de suite ils voient l'application sur leurs publics. Donc très vite quand on commence à faire des ateliers, en gros la formation Osez le Louvre, tu as un temps d'explications etc. et puis un temps ensemble on cherche des activités qu'on peut faire. Et là tout de suite ils sont tellement plein d'idées parce qu'ils voient tout de suite ce qu'ils peuvent en faire, etc.

MM : et bien sûr oui, c'est leur boulot ! (rires) Non mais c'est vrai, une connaissance plus poussée, puis de problématiques globales.

CS : je sais que eux ne liront pas leurs notes, qu'ils ne seront pas maladroits et c'est pour ça aussi que j'ai envie de changer ce qu'on propose parce que finalement on entretient nos bénévoles en leur offrant ce qu'ils veulent. Tu sens qu'il y en a aussi un temps pour eux où ils apprennent des trucs, tu vois. C'est tellement plus intéressant de travailler avec des travailleurs sociaux qui ont déjà un regard critique au départ. Les éduc PJJ, en général la première fois qu'ils viennent, ils n'ont aucune envie d'être là !

MM : (rires).

CS : ils trouvent que le Louvre c'est nul aussi, ils ont la même vision que leur public, et c'est tellement intéressant, c'est tellement cool quand à la fin de la semaine ils disent « ok je viens la semaine prochaine avec mon groupe, j'ai trouvé ce que je peux faire, c'est trop intéressant... » C'est tellement bien !

MM : c'est une formation d'une semaine ?

CS : pour les éducs PJJ, on a un partenariat avec la PJJ et du coup il y a une formation intensive d'une semaine, après il y a d'autres visites.

MM : et pourquoi ce public de PJJ ?

CS : parce que depuis quelques années on s'est rendu compte qu'on avait un gros trou qui est les jeunes 16/25, en insertion du coup on essaye, parce que c'est ce qui marche, nous on fait le plus de partenariats institutionnels qu'on peut. On en a un aussi avec la DISP [Direction interrégionale des services pénitentiaires] c'est-à-dire tous les établissements pénitentiaires d'Île de France, on a un catalogue et dedans ils prennent les offres qu'ils veulent et donc on fait des trucs. On a un partenariat avec l'AP-HP de Paris Île de France [Assistance publique – Hôpitaux de Paris], tous les services soins hôpitaux etc. Là on signe un partenariat avec l'hôpital de Sainte-Anne sur la psychiatrie. Et on sait qu'on ne peut pas se passer des bénévoles parce qu'il n'empêche qu'ils touchent un public qu'on ne touche pas forcement. Mais les partenariats institutionnels pour nous c'est hyper important. Et mais du coup c'est ça qui est compliqué sur le champ social c'est tout et rien, c'est hyper compliqué de comprendre, on a pas mal de public mixte. C'est pareil au handicap certes il y a des bénévoles mais il y a quand même beaucoup plus d'éducs, il y a quand même plus de salariés que de bénévoles. Le champ social c'est compliqué, c'est hyper compliqué.

MM : Comme tu disais que tu prospectais, ta collègue prospectait, vous prospectez aussi les professionnels, les salariés ? Vous allez vers les structures quelles qu'elles soient pour informer ?

CS : oui. Mais c'est super dur on n'a pas le temps de le faire, on n'a pas forcément les moyens, mais on essaye. Là on signe une nouvelle convention avec la Mission Locale de Paris, on essaye toujours d'aller chercher des structures. Mais après on essaye de travailler avec les CHU, les Centres d'Hébergements d'Urgence, etc. Mais après tous ces centres-là ont une partie salariés mais aussi une partie bénévoles, et souvent la partie sortie culturelle elle est gérée par des bénévoles. Et après on a des bénévoles absolument extras qui ont une connaissance de leurs publics, qui sont en investissement, ce sont nos meilleurs experts. La relais des relais parlent aux relais, elle est bénévole tu vois. Tu sens qu'elle connaît son public.

MM : oui c'est carré.

CS : à mon avis elle n'a pas commencé il y a longtemps, mais elle sait où elle va. Parce que j'en ai suivi aussi des cours d'alphabétisation avec des bénévoles, tu te dis « punaise, mais les gens en face de toi n'ont pas de temps à perdre avec ton incapacité » !

MM : (rires). Non mais c'est vrai.

CS : et c'est ça qui est difficile. Mais par exemple pour toute la problématique, je n'aime pas ce mot, des réfugiés et des migrants à Paris autant te dire que c'est hyper politique, donc c'est le sujet à la mode, plus tu peux faire de trucs envers ce public, plus la direction elle est ravie, mais comment tu fais institutionnellement, tu passes par qui ? la Mairie de Paris a lâché le sujet donc tu es obligé de passer par des assos, obligé de travailler avec un tissu de bénévoles. Enfin, je ne veux pas, il ne faut pas dénigrer le bénévolat non plus, mais c'est vrai qu'après tu ne peux pas demander le même investissement, le même engagement. On a un *turn over* énorme aussi dans le sens où avec les services civiques, là c'est pareil, tu as des gens qui viennent en formation Osez le Louvre et ils ne restent que 8 mois dans la structure, ils ont le temps de faire une visite, mais bon ce n'est pas grave. On ne peut pas être dans du qualitatif et du quantitatif poussé avec ces publics, semble-t-il, donc on fait au mieux, on essaye de. C'est vrai que ça demande et du temps de se former, on ne peut pas demander à tout le monde d'avoir le temps de se former au musée, faire la visite, etc. etc. Nous on est que dedans le Louvre, donc c'est normal qu'on leur demande beaucoup mais eux ils prévoient plein d'autres sorties, donc c'est vrai que c'est compliqué.

MM : et sinon au niveau des inspirations ? Vous vous inspirez pour ce que vous mettez en place d'autres lieux ? Par exemple tu me parlais d'un projet avec la grande socialisation, vous allez piocher peut être ?

CS : (rires) non.

MM : et je me demandais aussi sur les Rencontres qui sont organisées par le Louvre, elles sont incluses dans la mission Vivre Ensemble ? Tout ça c'est la mission Vivre Ensemble ?

CS : oui

MM : tout le champ social c'est Vivre Ensemble.

CS : exactement, donc les Rencontres c'est sur la lettre Vivre Ensemble

MM : d'accord.

CS : non, alors il faut savoir que la mission Vivre Ensemble c'est beaucoup trop d'établissements pour qu'il y ait un vrai lien. Après là ce lundi, par exemple, on avait une réunion avec un petit groupe de travail d'établissements de la mission Vivre Ensemble sur la question de la langue française et là on est un peu plus dans l'idée d'échange. Par exemple mon collègue d'Orsay est quelqu'un qui comme il dit s'inspire beaucoup, c'est-à-dire qu'il suit toutes nos formations et puis il les fait mieux !

MM : (rires), d'accord !

CS : je le dis avec énormément de sympathie, là il a découvert le kit, lundi donc il a dit « mais c'est super, il faut trop qu'on fasse pareil, c'est ce qu'il faut faire, c'est ce qui paraît le plus efficace etc. ». Oui et moi clairement pour le kit je suis aussi partie de ce qui a été fait au Quai Branly. Évidemment qu'on s'inspire de ce qui est fait. Nous en termes de politique on est assez proche de ce que fait le Quai Branly, surtout en hors les murs. Après si on s'inspire bien sûr, mais tu dois t'en rendre compte c'est pour ça qu'il y a eu quand même ce colloque, je ne sais pas si ça a réussi mais il y a un gros problème, je ne sais pas si c'est un problème dans le monde entier, mais de mise en commun, de réseau, c'est pas du tout, il n'y a pas de communication sur ce qu'on fait, c'est hyper dur de faire connaître ce qu'on fait, du coup t'as inventé des trucs, tes collègues les découvrent 3 ans après.

Évidemment on fait des trucs en doublon, c'est hyper difficile. Mais oui sinon bien sur on essaie de travailler. Quelqu'un comme la nouvelle personne du MuCEM par exemple elle est arrivée je pense sur le MuCEM il n'y avait rien du tout, c'est quelqu'un qui t'appelle qui rencontre pleins de gens, fait un super boulot mais aussi parce qu'elle agit elle ne se met jamais en pause, elle essaie toujours de trouver des solutions, elle demande aux collègues, elle se forme etc. J'ai une collègue pareil qui travaille sur le musée Camille Claudel qui vient d'ouvrir donc là pareil il n'y a rien et pareil elle a suivi une formation Alzheimer à Orsay, elle a rencontré des collègues par-ci par-là aux musées de Meaux etc. donc oui, et on est toujours hyper bien reçu c'est-à-dire quand tu viens te former en tant que partenaire culturel, tu es hyper bien reçu.

MM : c'est super ça.

CS : heureusement, il n'y a aucune, un peu, mais en général il n'y a pas trop, en fait entre les musées parisiens, mais à l'échelle nationale il n'y a pas de compétition. L'idée c'est vraiment on travaille ensemble, donc voilà ! Mais donc on s'inspire, non, mais parce qu'on ne sait pas ce qui est fait ! Tu vois la question de la grande précarité, non on on va faire ce que nous on sait faire et on sait que ça marchera aussi sur ce public, on espère, et on adaptera, mais je n'ai aucune connaissance de nulle part ailleurs de ce qui se fait. Si déjà on arrivait à maintenir ce qu'on fait, par exemple à réussir à le faire à l'extérieur, la question de la Conversation qu'on fait hors les murs, si déjà on arrivait à faire de ces médiations quelque chose d'universel, ce serait déjà tellement top. Dans le sens où on n'est pas le seul établissement à procéder comme ça, heureusement c'est ce qui devient, j'espère majoritaire, une idée, la médiation participative etc. c'est ce qui se fait beaucoup aux Rencontres d'Arles au festival photo, ils ont des services de médiation, absolument incroyables, ils font un boulot vraiment génial. Et voilà du coup, je pense que c'est en train d'avancer. Mais si déjà tout le monde pouvait être ok sur le fait que c'est ça qui est une des, moi qui me parait la solution. J'avoue que tu vois on parlait du numérique, je ne vois aucune solution pour nos publics dans le numérique. Il me semble que la médiation humaine c'est la seule chose qui marchera, et maintenant voilà il faut former les gens. Mais du coup, la question salarié/bénévole, on est plus à 60 bénévoles pour 40% de salariés à peu près je dirais.

MM : et aussi je me demandais, quand tu n'assistes pas aux Rencontres, le groupe, la seule personne qu'il voit, enfin du Louvre c'est la conférencière direct ?

CS : je les accueille toujours.

MM : ah tu les accueilles.

CS : je fais toujours l'accueil, je ne suis pas tout, ça me prend du temps, mais c'est bien de les suivre je me rends compte, c'est bien que je sache ce qui se dit etc. Mais en général je les accueille et après je les laisse partir avec la conférencière et ils se gèrent tous seuls (rires).

MM : oui oui, parce qu'il y a un des relais qui m'avait parlé aussi qu'il aurait bien aimé avoir le contact avec la conférencière avant la visite pour avoir des infos sur ce qui allait dire.

CS : oui oui oui, moi je ne l'ai pas.

MM : et éventuellement donner des infos sur le public [cible], avec un mini échange.

CS : oui ben oui, mais moi je n'ai pas le droit de communiquer avec la conférencière, donc lui ça va être compliqué !

MM : (rires)

CS : mais ça c'est un truc qu'on a dit, notamment quand on a fait un lancement de saison le 27 où on a réussi à avoir nos collègues de la médiation et nos collègues des réservations. Et nos collègues des réservations, ont dit un truc très top et qui est sincère c'est en gros « quand vous faites une réservation vous me donnez toutes les infos que vous avez, le nombre de personnes même si on sait que ça va changer, qui va venir, qu'est-ce que vous avez envie d'avoir etc. etc. » Et tout ça le service des réservations le communiquera au service de la médiation qui le communiquera à la conférencière.

MM : ok !

CS : mais sinon on n'a pas de moyen de, on ne peut pas, enfin moi je peux pas donc j'imagine que eux c'est même pas la peine. Mais on est d'accord, c'est ce qu'il faudrait c'est pourvoir travailler en amont avec la conférencière. En sachant que les conférencières, c'est pour cela que je ne les blâme pas du tout, c'est qu'elles font 3 visites par jour.

MM : oui oui.

CS : et le Louvre c'est vraiment horrible comme conditions de travail donc...

MM : mais après ça peut être bien aussi pour elles parce j'imagine que quand elles sont à coté qu'elles sentent que la visite ne passe pas, ce n'est pas ….

CS : elles ne s'en rendent pas compte.

MM : ah oui ? (rires)

CS : c'est assez fou. Non non mais vraiment, vraiment c'est un truc de fou quoi, toi t'es là « qu'est-ce qui se passe ? », et les filles sont contentes d'elles à la fin, ou alors elles ne me le disent pas mais, non c'est hyper rare. Et vu que les relais sont toujours contents, aussi...

MM : oui oui ! Mais après avec le public ? Remarque après elles ne le rencontrent pas...

CS : et le public c'est un public qui a tellement l'habitude de soit être hyper maltraité par les institutions publiques, que tu arrives, tu es souriante, tu les accueilles, tu es gentille, tu peux faire tout ce que tu veux après, ils te diront merci, c'est hyper dur, hyper dur d'avoir des retours critiques.

MM : juste après je vais revenir aux retours, peux me réexpliquer pourquoi c'était ouvert le mardi la visite avec le public ?

CS : c'est dans le cadre d'une demande ministérielle me semble-t-il, tu sais il y a eu toute cette polémique, pareil je ne connais pas suffisamment, mais la question de l'ouverture des musées 7 jours sur 7.

MM : oui d'accord.

CS : tu vois, qui était une demande du ministère je pense dans l'idée de il faut qu'on rattrape un peu les chiffres, on peut accueillir plus de monde, blablabla, blablabla. Tout le monde a dit « ben non, il

se passe plein de trucs le mardi c'est compliqué etc. ». Donc le deal ça a été ouverture aux scolaires le mardi, donc c'est ce qui se fait dans quasiment je pense dans à peu près tous les établissements et ça s'est ouvert un peu plus à handicap, champ social. Par exemple Orsay ils font toutes leurs visites tactiles avec des personnes non-voyantes les jours de fermeture etc. Et la répartition au Louvre ça a été par mois, un mardi champ social, un mardi handicap, 2 mardi scolaires, voilà tout simplement.

MM : d'accord, ok.

CS : et Petite galerie parce que dans tous les autres endroits du Louvre il se passe toujours plein de choses et donc on ne mobilise que la Petite galerie sinon ce serait beaucoup trop compliqué pour des question de logistique d'avoir plus. La personne que je remplace le faisait pour la Semaine de la femme qui est en mars, elle a déjà réussi a avoir un mardi et accueillir genre 100 groupes sur une journée, sainte [prénom de la personne remplacée] !

MM : (rires) qui a l'air très appréciée, tout le monde a demandé de ses nouvelles.

CS : mais du coup qu'il y ait la problématique aussi c'est que la mission Vivre Ensemble et des personnalités comme, mais c'est un peu ce que je te disais la première fois, maintenant tu la comprends parce que tu as rencontré les relais, les personnalités comme la responsable des missions Vivre Ensemble et RECA, comme la personne que je remplace, ont un peu tu vois, comment dire, cristallisé autour des bénévoles avec cette question de petits réseaux hyper sympas où on vous materne, où on est gentil avec vous, où on est trop content de vous voir, où on se fait des goûters, où on fait des petits gâteaux, des machins, tu vois ? Et nous, jeune génération, on arrive dans ça, on est là « ha non mais attendez, on est service public, on n'est pas là pour boire le thé avec nos grands-mères ! »

MM : (rires).

CS : ca va pas du tout. Après est ce qu'on est qu'on va trop loin en disant ça et qu'en fait on ne se rend pas compte que c'était une stratégie qui est nécessaire aussi pour appâter le bénévole, ben ça j'arrive toujours pas à le savoir. Mais moi ça ne me convient pas, je suis service public, je ne suis pas là pour faire la bise aux gens avec qui je travaille, je ne suis pas là pour faire un pique-nique et tout ça, je ne suis pas là pour ça ! Je n'ai pas le temps pour ça, je n'ai pas le temps de passer une demi-heure avec chaque relais qui me raconte sa vie.

MM : (rires).

CS : je n'ai pas le temps !

MM : oui non mais bien sûr.

CS : évidemment si tu veux, tel que ça fonctionne, je comprends que les PJJ ils mettent un pied dans ça, ils en repartent direct.

MM : oui c'est un autre monde.

CS : tu as peut être vu un peu au Parcours miroir, tu as ce côté, on vous materne, on est super ravi d'être avec vous avec vous, gnagnagna, c'est toujours les mêmes relais.

MM : nous [dans le Parcours miroir hors Louvre] c'était plus énergique, c'était pas le même

public, moyenne d'âge beaucoup plus jeune.

CS : Musée de l'Homme/Museum ?

MM : oui.

CS : ah cool !

MM : plus dynamique. J'ai beaucoup moins échangé parce que j'essayais vraiment de me mettre un peu en situation de recevoir tout ça donc j'ai pas trop raconté ma vie ! Ils avaient l'air beaucoup plus jeunes, pas du tout le même profil qu'au Louvre, ça c'était rigolo, c'était très très jeune.

CS : raah je suis dégoûtée, moi aussi je veux des relais jeunes !

MM : (rires).

CS : ben pareil c'est le Louvre, évidemment que tu t'imagines que le Louvre c'est chiant. Et si tu arrives, première rencontre tu as une conférencière comme ça ! Pareil elle est gentille etc. mais elle te sert ce que tu imagines être le Louvre, et tu te dis pas du tout le Louvre c'est fun avec mes gamins de vingt ans je vais venir. Tu vois je que je veux dire, il y a travail à faire et je comprends évidemment que tu as plus envie d'aller au Muséum ou au Musée de l'Homme.

MM : après au final, ils en sortent et ils ont autant peu de clés, voilà c'est pareil une relais me disait « mais qu'est-ce que je vais faire ? », elle ne pensait pas revenir que c'était trop compliqué

CS : ah oui ! Elles t'ont dit ça !

MM : qu'elle demandera une visite carrément parce qu'elle se sent incapable de faire elle-même quoi que ce soit. À un moment, on a décroché au même moment, elle me dit « mais moi c'est trop difficile pour moi », ne pas comprendre soi, c'est quand même compliqué, quoi, parce que tu te dis « je vais restituer quoi ? »

CS : ah ouais, c'est chaud !

MM : c'était vraiment terrible. Et par contre elle disait que c'est un groupe avec des ados 16/25 et elle disait qu'elle aurait préféré peut-être un atelier quelque chose d'un peu plus vivant.

CS : oui bien sûr.

MM : parce que là, on ne peut pas, une visite comme ça d'1h30 ce n'est pas possible, ils ne tiendront jamais.

CS : là dans le cycle de mercredi j'ai programmé un atelier justement pour faire connaître un peu plus aussi ça. Et puis pour dire, pareil, quand tu travailles avec les sons de la langue française au Louvre t'es pas obligé d'écrire en fait, tu peux dessiner, tu peux prendre en photo. Oui vraiment la question de la visite-conférence ce n'est pas ce que j'aime. Oui c'est ça, c'est aussi très personnel, mais moi ça me fait chier, franchement.

MM : oui c'est dur à suivre.

CS : et même si je suis touriste à l'étranger ça me fait chier de suivre une visite guidée. Donc je n'ai pas envie, je n'ai pas envie que le Louvre ce soit que ça, enfin le musée en général.

MM : oui non mais bien sûr. Et après aussi un truc intéressant qu'elle m'a dit c'est que, en fait elle ne savait pas qu'il existait tout ça, alors là on parle du Museum/Musée de l'Homme. Elle ne savait pas, elle me dit « c'est vraiment parce qu'on est dedans là qu'ils nous disent tout ça ! Mais on ne savait pas ! Et puis il y a plein de trucs gratuits ».

CS : c'est absolument pas connu ! Et la encore gros problème de la mission Vivre Ensemble qui ne vit que sur notre alimentation du fichier mais il n'y a pas du tout de communication. Mais ça c'est très difficile, là nous on les cherche, mais on du mal à trouver les réseaux : à qui on communique pour que ça marche ? Si on va trop haut ça ne marche pas, alors là on a essayé on a fait des partenariats avec des départements on se casse les dents totalement, on a aucun contact avec eux. Tu vois, moi je m'attendais à voir une liste de tous les CHU, une liste de toutes les EPHAD et hop c'est parti ! Rien. Donc c'est trop haut. Les villes, putain les villes, c'est un boulot à part entière le développement des publics, on n'a pas le temps vu qu'on fait aussi la médiation, la programmation et l'accueil ! Donc c'est vraiment des problématiques, des vraies problématiques et la mission Vivre Ensemble, on est dans une auto-satisfaction. Je te souhaite...

MM : (rires).

CS : non mais vraiment pour ta curiosité personnelle je te souhaite de suivre une réunion Vivre Ensemble un jour. C'est-à-dire que pendant 2 heures tu parles de « que c'est trop bien parce qu'on a plus de relais que d'habitude, que c'est trop bien parce qu'on a fait ça, et alors qu'est ce qu'on pourrait faire pour avancer ? Alors je vous propose qu'on fasse un trombinoscope avec nos têtes. »

MM : (rires).

CS : « parce que moi je sais plus qui est qui ! »

MM : (rires).

CS : tu ressors et tu te dis mais sérieusement tout ce qu'on a trouvé c'est qu'on va faire un trombinoscope de nos tronches. Et sinon voilà sinon « trop super et on fait où le prochain forum et on fait où le prochain pique-nique ? » Et on n'a pas du tout avancé ni sur le fond ni sur quoi que ce soit, ça ne fonctionne pas comme un vrai réseau. Ça facilite peut-être un peu la vie aux relais qui le connaissent parce qu'ils ont tout sur une même page et ils n'ont pas à passer par les différents établissements. Mais sinon ce qu'on pourrait aussi se dire comme réseau, on cartographie l'Île de France, on a chacun un territoire et sur ce territoire on fait de la prospection et on balance pour tous les autres, on pourrait le faire ça !

MM : oui oui ! Mais sur les réseaux même que vous avez déjà, tu disais au Louvre Aulnay et Sevran.

CS : voilà, exactement mais comme on est tous plus ou moins en partenariats ZSP. Ben non, non non pas du tout, ça c'est une vraie question, comment on développe les publics, c'est très compliqué. C'est du cas par cas, les bénévoles c'est important finalement puisque les individuels ils

prennent appui auprès de leurs structures, enfin les relais je veux dire, donc il faut qu'on continue aux individuels, il faut qu'on touche l'institution mais comment ? Ben voilà partenariat institutionnel un peu. Côté assos c'est toujours compliqué, quelle asso, pourquoi plus cette asso que l'autre ? Donc nous on s'est pour l'instant pas trop mouillé sur le sujet. Ça nous parait compliqué. Mais et des villes c'est compliqué. Après avec ma collègue on se disait ben en fait « début d'année, tu prends tous les forums des assos de toutes les villes » (rires).

MM : oui oui.

CS : ben voilà il faut être présent sur ça. Mais franchement à quel moment j'ai le temps de faire ça et comment je choisis du coup ? Mais évidemment que c'est sur ça qu'il faut être présent, c'est aller chercher les relais et les structures au moment des forums des associations. Non mais tu y vas juste avec ton sac et des brochures et tu passes sur tous les stands en disant « bonjour, musée du Louvre ». Mais sinon je ne vois pas trop.

MM : oui oui, il y a une frontière, il y a quelque chose qui ne passe pas, c'est hermétique.

CS : on ne peut pas compter sur le ministère donc pas sur la DRAC. Donc il faut trouver l''interlocuteur, en dehors des grandes institutions. Tu vois par exemple je me suis déjà posée la question, la CAF etc. Mais non parce que la CAF elle gère les individuels, donc on va tout de suite tomber sur de l'individuel. Pareil sur l'insertion, j'avais essayé l'année dernière de me frotter à Pôle Emploi, ben non ! Tu vois c'est compliqué aussi de trouver, c'est en ça que les bénévoles c'est facile, nous on les connaît les structures. Pôle emploi ça serait génial ! Les grandes structures qui touchent nos publics précarisés. Après il faut que ce soit des structures qui veulent travailler avec nous, clairement il y a plein d'assos et de structures qui se cassent les dents parce que ils sont là « culturel qu'est-ce que je vais faire avec un milieu culturel, je vois pas, je ne sais pas... ». Insertion professionnelle notamment, c'est super compliqué parce que tu sens, médiateur de rue et tout, ils te regardent en disant « non mais notre priorité c'est les sortir de la rue, c'est de leur trouver un emploi », c'est compliqué. Mission locale, on en a plein mais parce qu'ils travaillent beaucoup avec des bénévoles et que les bénévoles du coup sont chargés aussi de faire autre chose, ouvrir etc. Mais voilà c'est difficile aussi à l'hôpital, c'est quitte ou double, soit tu as des équipes qui tout de suite voient l'intérêt de ton projet et ça se passe trop bien, soit une équipe de soignants qui n'a pas envie de te voir.

MM : (rires).

CS : et tu galères pendant 6 mois à essayer de leur prouver que ta présence là elle est légitime. Et les villes c'est pareil, les projets ZSP c'est hyper compliqué et on ne peut pas forcer les gens à venir au Louvre s'ils n'en n'ont pas envie. Là aussi elle est compliquée la prospection, comment tu trouves... et comme on n'arrive pas communiquer sur nos projet qui marchent, alors qu'il y en a hein ! Mais vu que c'est compliqué. Bref.

MM : ça me fait penser que Louvre-Lens ils travaillent, ils ont un partenariat avec Pôle emploi !

CS : c'est vrai ?

MM : oui oui.

CS : trop bien !

MM : ils font passer des entretiens dans le musée mais pas forcément autour des œuvres, parfois ça n'a pas forcément un rapport, il faudrait que je relise exactement, mais des sortes de mise en scène, non il faut un atelier en commun je crois dans le musée, et en fait 2 personnes sont face à une œuvre ou quelque chose et ils en parlent. Et en fait ces entretiens se structurent autour de quelque chose que les deux ne maîtrisent pas forcément. Pour que quelque part jouer...

CS : oui une sorte de terrain neutre.

MM : oui quelque part comme ça, mais avec un public, je crois que c'est des jeunes. Enfin ça me fait penser à ça.

CS : trop bien ! Faut que je les relance alors Pôle Emploi. Ah j'aimerais bien.

MM : et à Lens, Pôle Emploi était très intéressé. Ça me fait exactement à ce que tu disais, soit on voit le bien fondé et on fonce, soit on n'y va pas du tout.

CS : exactement.

MM : et là de ce qu'elle me racontait, c'était très surprenant mais qu'ils étaient dedans.

CS : là, Mission locale, j'espère que ça va avoir un peu cet effet boule de neige, vu qu'on va proposer des Rencontres avec des professionnels, on verra ce que ça donne. Après il y a aussi des freins des autres services. Nous l'année dernière ou il y a 2 ans, l'idée proposée par ma collègue qui travaille sur les prisons, c'est que l'on accueille sur des postes, des personnes qui sortent de... enfin en réinsertion post peine de prison.

MM : dans le Louvre ? En tant que salarié ?

CS : voilà. Notre DRH a dit non. Donc on va réessayer là aussi, on aimerait avoir des stagiaires.

MM : oui c'est sympa ça.

CS : de la Garantie jeunes[28], insertion, etc. Mais là ça touche plus que notre un autre public et tout le monde est là « oui c'est bien mignon ce que vous faites mais en gros, nous mettez pas des "cas soc" dans les pâtes ». Voilà, je le dis hyper crûment, ce n'est pas ce que je pense mais c'est clairement ce qui est dit, donc c'est ça qui est compliqué aussi sur la question de l'insertion. On ne peut pas, on ne le fait pas bien parce qu'on n'est, parce qu'on a honte, moi perso j'ai honte de dire « ah je vous propose des sorties culturelles mais je peux pas vous accueillir en stage ou je ne peux pas vous proposer des emplois, ou machin ». Il faut vraiment là qu'on travaille avec la DRH qu'est-ce qu'eux seraient capables de filer comme possibilités. On va essayer le faire déjà avec les stages de 3ème dans le 93.

MM : d'accord !

CS : parce qu'on se disait c'est important quand même les stages de 3ème.

MM : ouais !

28 Droit ouvert pour les 16/26 ans, en situation de précarité, sans emploi, formation, ni études.

CS : et que, on a trop de récits de personnes qui ont fait des trucs horribles. On se disait, voilà accueillir des 3ème du 9-3 dans nos différents services, ça on va essayer de le faire, enfin on va le faire. La question sur l'insertion professionnelle, évidemment qu'il faut se placer en tant que musée, leur proposer un petit temps cool, mais ce qui serait bien, c'est qu'aussi on puisse être un vrai euh, enfin voilà.

MM : et c'est vrai que par rapport à ce que j'avais observé par rapport aux déficients visuels dans les musées autour de la thématique du Moyen Âge, dans beaucoup de musées sur Paris, il y a des personnes chargées de l'accessibilité qui sont en situation de handicap.

CS : exactement.

MM : au Louvre, vous n'avez pas la démarche ? Ce n'est pas une critique.

CS : non parce qu'il y a une personne, le chargé de l'accessibilité. Non. Après il y a des personnes en situation de handicap au Louvre c'est certain, mais pas forcément dans le service.

MM : pas forcément dans ce rôle.

CS : non.

MM : et juste pour te faire le retour de ce qu'on dit les relais. Après la visite Qu'est-ce qu'un musée, j'ai parlé à une personne qui était là aussi vendredi, de l'association un Autremonde, et alors elle me disait qu'elle ne referait pas cette visite, qu'elle l'a trouvé trop compliquée, trop de déplacements et qu'il n'y avait aucun chefs-d'œuvre. Et beaucoup m'ont dit ça. Beaucoup de relais m'ont dit le fait qu'il n'y ait pas de chefs-d'œuvre dans les visites, ça nous paraît très compliqué de venir et de ne pas voir un chef-d'œuvre. Pas forcément tous, parce qu'après le monsieur qui était muséologue, dont on a parlé le mardi, lui il disait que plutôt sur des thématiques de l'Orient, et aussi une personne que j'ai eu au téléphone me disait qu'ils étaient plus intéressés par les œuvres en lien avec les pays d'origine des personnes. Bon, il y a les 2. Mais c'est vrai que là, en plus elle n'était pas à l'aise avec les œuvres, et que ça lui demandait trop de travail de préparer cette visite et qu'elle s'attendait plus à des réponses à « qu'est-ce qu'un musée » au final (rires).

CS : ah oui.

MM : et du coup moi je me demandais un peu, est-ce que vous étiez aussi en train de réfléchir à quelque choses de clés en main à donner ?

CS : ah ben le kit que tu as vu. L'idée c'est vraiment clés en mains et dedans il y a une visite chefs-d'œuvre par exemple, et une autre visite cour Marly. On va en faire plus, l'idée c'est ça. On développe vachement ça, puisque vu qu'on ne peut pas travailler sur la médiation des conférencières.

MM : oui puis après ils m'ont parlé aussi des parcours sur internet aussi, qu'ils s'en nourrissaient un peu.

CS : voilà, mais les parcours ils ne sont pas très adaptés, c'est pour ça que moi j'ai fait le kit. Tu me diras quand tu auras le temps de le consulter, j'essaye vraiment de poser toute la question de

« qu'est-ce qu'un musée » etc. etc. J'ai essayé de vraiment faire un panel de réponses et de questions à aborder avant d'aller au musée, pendant la visite, comment tu peux faire des parcours, on est sur 1h30 pas très long etc. on montre que 5 œuvres. Mais c'est ça le problème du Louvre mais il faut que les gens se le disent, c'est que c'est trop grand pour tout faire. Évidemment que les gens ils viennent, ils veulent voir la Joconde, l'Égypte. Et déjà la Joconde et l'Égypte c'est pas possible en une visite. Tu ne peux pas ! Enfin tu peux mais tu y passes 5h. Donc il faut faire un choix et je comprends l'idée de montrer des chefs-d'œuvre, mais après on a plein de relais qui ne demandent pas que des chefs-d'œuvre parce qu'ils font des visites plein de fois.

MM : et oui, oui c'est pas du tout homogène !

CS : non ben non.

MM : des personnes qui viennent une fois... Le mardi une personne me disait moi « je suis venue trois fois, j'ai envie de revenir mais le public ne veut plus ! » (rires).

CS : ah c'est génial !

MM : alors elle me dit « je ne comprends pas et alors je cherche un moyen d'entrer, nouveau, pour recréer l'intérêt », donc elle pensait faire une visite, alors attends, en passant par les enfants, c'était des parents/enfants, essayer de trouver...

CS : oui mais il ne faut pas les forcer non plus s'ils ne veulent plus venir au Louvre.

MM : oui oui, mais elle était hyper surprise, parce qu'elle disait « c'est tellement riche ! »

CS : oui alors tu vois c'est ça qui me gène, à quel point elle est aveugle, tu vois elle est réceptive à ce qui se passe en face, alors je l'imagine elle est super contente de sa visite, en fait les gens qui n'en peuvent plus et elle ne s'en est même pas rendu compte. Oui mais je les comprends c'est bon 3 fois ils ont fait le tour.

MM : (rires), voilà et elle, elle était surprise parce qu'elle voulait continuer. Voilà sinon « volonté de se sentir au niveau avant de faire la visite », que « c'était génial les formations » après le cercle des découvertes, que « c'était vraiment super ces formations » et « que faire avec les infos ? » ça ça revient souvent « qu'est-ce qu'on va faire avec tout ça » et tout en voulant quand même être bien formé pouvoir répondre aux questions !

CS : plus formé.

MM : mais ouais, c'est vraiment ambivalent !

CS : en fait il faudrait plus qu'ils se trouvent. Parce que les conférencières elles n'ont pas forcément les réponses non plus, hein ! Ça va être plus eux qui se retrouvent confrontés à ça.

MM : et par contre j'ai bien aimé le cycle découverte on a la Joconde dans le thème du portrait et ça c'est vachement intéressant de resituer, parce qu'on dit toujours la Joconde, la Joconde, et là d'un coup ça rentre dans un thème.

CS : ah ben c'est clair, plutôt que de faire une œuvre, les chefs-d'œuvre sans lien entre les œuvres, oui oui je suis d'accord.

III.II. DISPOSITIF D'INITIATION À LA MÉDIATION CULTURELLE DES RELAIS DU CHAMP SOCIAL

III.II.I. ENTRETIEN AVEC UN RELAIS DE L'ASSOCIATION AUTREMONDE

Entretien du 9 octobre 2017 (enregistrement retranscrit) avec un relais, femme retraitée de l'administration, bénévole dans l'association Autremonde (BA), interviewée après la visite avec médiateur : cycle « première visite » à destination des nouveaux relais : visite « Qu'est-ce qu'un musée ? » Cette personne relais avait également suivi la visite « les Relais parlent aux relais » du 6 octobre 2017 à laquelle nous avons aussi assisté.

Muriel Molinier : donc déjà est-ce que vous pouvez me parler de votre structure de votre association ?

BA : oui, notre association c'est Autremonde, c'est une association où il y a beaucoup de monde je crois qu'il a au moins 300 bénévoles, qui située dans le 20ème [arrondissement] donc là il y a un pôle culturel où l'on donne des cours de français. Alors, ils sont implantés surtout dans les foyers, je crois, donc il y a plusieurs foyers où ils donnent des cours, plusieurs fois par semaine, donc il y a quand même beaucoup de bénévoles pour chaque cours. Dans le pôle culturel, il y a des cours d'art moi je fais partie de ce pôle-là, donc dessin peinture, il y a du théâtre, il y a de l'écriture. Alors les autres années, ils faisaient des poèmes, ils écrivaient des contes, cette année maintenant ils font un journal pour l'association. Qu'est ce qu'il y a d'autre ? La photo aussi. Dans cette association ils font des maraudes, il y a un camion qui va je crois gare de l'Est, à plusieurs endroits, plusieurs fois par semaine et ils font aussi ce qu'ils appellent la cafèt c'est-à-dire qu'ils accueillent les gens pour discuter, faire la cuisine et tout ça, et aussi ils font des sorties, donc ça peut être sorties aussi bien pour voir des spectacles, que des expositions.

MM : d'accord.

BA : Alors moi ici je viens dans le cadre de mon atelier d'art plastique où j'ai pris connaissance justement de cette mission Vivre Ensemble et qui donnait accès au musée à tous les gens qui voulaient se former un petit peu. Moi ça me permet de me former déjà, et puis d'avoir accès au musée de pouvoir amener des groupes.

MM : parce que vous, vous avez une formation plutôt art plastique ?

BA : moi j'ai fait une formation d'art plastique et après j'ai fait tout à fait autre chose parce que je travaille dans l'administration et donc ça me permet un petit peu de le faire intervenir dans l'atelier d'art plastique. Mais il y a des gens, il n'y a pas vraiment de professeurs d'arts plastiques. Enfin je crois que l'année dernière il y avait un professeur des beaux-arts à la retraite.

MM : d'accord.

BA : maintenant elle est partie faire un atelier dans une prison. Voilà donc on est plusieurs bénévoles et on est là soit toutes les semaines, soit une fois sur deux voilà. Il y a environ 8 à peu près apprenants, il y a même des gens pas forcément en grande difficulté, hein, il y a aussi des gens des quartiers qui viennent bon mais c'est quand même assez rare. Par exemple il y a une fille qui intervient en tant que bénévole dans la cafétéria, là elle prend aussi des cours de dessin. C'est très peu cher, je crois que c'est 5 euros l'adhésion pour l'année on peut faire tout ce que l'on veut.

MM : et au niveau des bénévoles vous êtes la seule à suivre le Parcours ?

BA : ben je sais pas… oui je pense parce que les autres ne sont pas vraiment au courant et comme on a changé, moi c'est la 2ème année que je le fais. Donc l'année dernière, j'étais au courant donc j'ai déjà fait plusieurs formations à l'Orangerie où c'était vraiment très bien, je suis allée aussi à Orsay, donc ça c'est moi toute seule, là j'ai amené un groupe à Orsay c'était vraiment très, très chouette. Donc je les emmène pour voir des toiles un petit peu par rapport au thème qui est donné par l'association. L'année dernière c'était un thème agréable, c'était la nature donc on pouvait faire beaucoup de choses, avec la peinture c'est très large. Mais là c'est la citoyenneté, il faut que je cherche vraiment pour raccrocher des œuvres à la citoyenneté ça va pas être facile.

MM : peut-être avec le pouvoir ?

BA : oui voilà donc ça je vais le faire, de toute façon on va tirer un petit peu par les cheveux pour approcher,

MM : (rires)

BA : parce que c'est tellement une notion qui est qui est très difficile à représenter et puis aussi ce qui me gêne un petit peu c'est que la citoyenneté par rapport à des migrants, pour parler vraiment de la citoyenneté, être citoyen c'est voter, c'est le vote, bon il y a plein de choses comme ça. Mais bon il y a aussi les aspects communautaires de la communauté, l'entraide, plein de notions comme ça dont on peut leur parler. Mais bon, les représenter en peinture ça va être un petit peu difficile.

MM : et il y a une demande de la part de ces personnes dont vous vous occupez ?

BA : non ils ne demandent pas non. En fait quand on les amène aux musées… il faut vraiment bien préparer la séance, leur dire, leur demander s'ils sont d'accord et leur expliquer en amont, au musée qu'est-ce qu'on va voir et tout ça. Parce qu'ils ont des freins énormes, souvent ils ne parlent pas français, ils viennent d'arriver en France, aller dans un musée comme ça, c'est complètement... c'est très, très intimidant, comment ils vont s'habiller, comment il faut se comporter. Donc souvent ils disent qu'ils viennent puis finalement au dernier moment ils ne viennent pas.

MM : ah oui ?

BA : c'est déjà arrivé. Donc on pense que tout un groupe vient, et on s'est retrouve que trois mais

même pour 3 c'est déjà bien.

MM : oui, oui, bien. Parce que le Louvre vous trouvez qu'il y a quelque chose qui est plus intimidant peut-être qu'ailleurs ? La dimension ?

BA : oui c'est quand même très intimidant, la dimension. Oui, pourquoi ils auraient accès à ce musée quoi ? Nous on ne se rend pas compte parce que c'est notre culture. Et puis quoi leur faire voir, c'est un petit peu les interrogations que l'on a. Bon quand c'est un thème des choses qui ont un rapport avec le thème disons que c'est une entrée dans le musée. Mais j'ai trouvé que la dernière fois c'était beaucoup plus intéressant pour les migrants la visite que l'on a faite avec la personne.

MM : avec le relais ?

BA : parce que je veux dire c'est une personne qui a l'habitude d'amener des relais. Cette personne-là pour nous c'est très intéressant mais le circuit est trop long, on marche trop et je veux dire les apprenants, ils ont envie de voir les œuvres emblématiques. Je veux dire, non, il faut voir la Joconde, sans ça le Louvre c'est la Joconde, je trouve que c'est évident, tant pis ils vont attendre mais ils vont être contents, ils vont le dire, ils vont se mettre devant même s'ils n'ont pas compris.

MM : oui.

BA : avant il faut leur expliquer ce que c'est qu'un chef-d'œuvre, des choses comme ça, d'expliquer pourquoi cette peinture, les prévenir que c'est petit, c'est tout sombre, il va y avoir beaucoup de monde, voilà il y a plein de choses à faire avant, avant, avant.

MM : et là vous trouvez que cette fois-ci c'était pas adapté ?

BA : non moi je sais que je ne vais pas retenir grand-chose de cette visite, simplement que je ne vais pas faire de cette façon.

MM : d'accord. C'est trop d'infos ?

BA : non c'est que c'est trop fouillis. Une deuxième visite on peut leur faire voir qu'il y a des œuvres qui peuvent venir de leur pays, bon, mais je ne pense pas que ce soit pas comme ça.

MM : vous vous partez plutôt sur les chefs-d'œuvre.

BA : par exemple l'histoire du Louvre je trouve que c'était formidable.

MM : la personne de vendredi ?

BA : je suis allée plusieurs fois et là j'ai compris, avant bon je regardais tout ça mais là maintenant j'ai compris avec les nouvelles conceptualisations avec les plans. Parce que déjà ils peuvent se dire, qu'est-ce que c'est que le Louvre ! Voilà ça je trouve que c'est déjà la première chose, s'ils ne retiennent qu'une chose, qu'une toile, qu'une œuvre c'est ce qui est important il faut leur faire voir vraiment ce qui est les chefs-d'œuvre qui sont au Louvre. Même si on en fait voir 2, ben voilà !

MM : c'est vrai que vendredi il y avait moins de contenu peut-être.

BA : voilà et puis traverser toute ces toiles, on voit de la peinture sans la voir, à toute vitesse, non je

trouve que c'est un peu décourageant, on marche beaucoup. Alors bien sûr on peut faire voir les sculptures mais bon ce n'est pas ce qui représente le musée du Louvre.

MM : et vous vous auriez rajouté du contenu par exemple par rapport à vendredi ?

BA : oui, oui, j'aurai plus raconté l'histoire de la peinture elle-même, du peintre, de la Joconde.

MM : ça manquait un petit peu ?

BA : oui ça, ça manquait mais elle n'avait peut-être pas le temps de le faire. Pareil pour la Victoire de Samothrace, qu'est-ce que ça représentait, c'est évident qu'il faut le faire. Mais nous ça nous demande du travail, un travail incroyable !

MM : mais c'est ça !

BA : oui puisqu'il faut revenir plusieurs fois et puis on a quand même le stress, moi je n'ai pas fait d'Histoire de l'art donc je veux dire, il faut dire une chose mais quand même avoir pas mal de connaissances pour répondre aux questions. On peut dire je sais pas mais quand on fait un discours on est obligé que ce soit étayé, on ne peut pas dire je sais pas telle année, il faut savoir aussi ce qu'ils faisaient, pourquoi, qui était Léonard de Vinci, comment cette toile est arrivée là, est-ce qu'il l'a gardé toute sa vie ? (rires) ça leur parle des choses comme ça.

MM : et vous n'avez pas de petit fascicule ?

BA : non mais ça il y a beaucoup de, il faut bosser, il faut vraiment bosser. Mais alors il y a un truc qui est formidable et qu'il faut absolument utiliser, je ne sais pas si je vous l'avais dit la dernière fois, c'est tous les petits bouquins et les revues pour enfants.

MM : ah oui c'est vrai, vous m'aviez dit ça !

BA : parce que là c'est très concis, ça parle aux enfants donc ça parle aux adultes, et en fait qu'est-ce qu'on retient quand on va voir une œuvre, c'est 1 ou 2 anecdotes.

MM : oui.

BA : c'est les anecdotes que l'on retient. Et les anecdotes c'est dit dans les livres pour enfants. Il faut prendre le petit livre pour enfant quand on ne connaît rien au musée.

MM : c'est vrai, moi je le fais des fois avec d'autres sujets, c'est vrai.

BA : par exemple au musée, à Pompidou là c'est incompréhensible,

MM : (rires)

BA : je sais pas qui est-ce qui fait les pavés à lire, moi je ne les lis pas parce que déjà on perd un temps fou à lire, on ne comprend rien, c'est scand...je ne sais pas si pour vous c'est pareil.

MM : oui, oui, je suis d'accord avec vous.

BA : on lit un mot, qu'est-ce que ça veut rien dire, il y en a 10 comme ça où il faut vraiment avoir le

dictionnaire à côté, ensuite on a perdu le fil. Je veux dire c'est complètement nul. Donc il faut prendre le petit livre pour enfant et surtout pas regarder !

MM : et du coup comment vous avez entendu parler de la mission Vivre Ensemble ?

BA : c'est à l'association, donc la personne qui est responsable du pôle culturel m'en a parlé.

MM : d'accord, donc c'est dans l'association.

BA : donc il y a une liste incroyable, je veux dire on peut faire 3-4 formations par mois hein !

MM : oui, oui c'est super !

BA : bon alors ce qu'il y a c'est que je veux dire ça dure un an il faut refaire les demandes après. Je sais que j'étais allée au musée Picasso c'était très chouette l'exposition Olga Picasso, mais c'était avant les vacances scolaires donc je n'ai pas pu y aller, donc j'ai la carte elle n'est plus valide parce que je n'ai pas pu faire bénéficier d'un groupe d'une visite.

MM : ah d'accord !

BA : ça c'est un petit peu dommage. Parce que nous pour organiser une visite c'est lourd, hein ! Je veux dire si on en fait une par trimestre c'est pas mal.

MM : oui, oui.

BA : surtout qu'il y a d'autres visites qui sont faites dans l'association.

MM : ah d'accord.

BA : donc c'est quand même lourd parce qu'il faut nous qu'on prépare, il faut les préparer, il faut que tout le monde soit là, si l'on veut après faire un petit débriefing. Mais bon tout ça c'est vous dire c'est dans l'idéal mais sachant que les gens ne parlent pas vraiment français, donc c'est pas toujours évident de leur expliquer après leur demander ce qu'ils en pensent c'est ….d'abord ils n'osent pas.

MM : pendant et après ils n'osent pas ?

BA : ça dépend il y en qui, moi je sais au musée d'Orsay, il y avait 2 personnes qui étaient enthousiasmées c'était formidable ils n'arrêtaient de me dire « mais moi je peins comme au rouleau, là je vois qu'il y a d'autres matières ! »

MM : (rires)

BA : ah c'était vraiment formidable. Voilà mais bon moi je me dis si c'est une petite graine, c'est ça ! Une sorte de passager.

MM : et vous pensez que ça peut amener quelque chose le fait de visiter, d'être confronté à des œuvres d'art ?

BA : oui peut être… déjà d'être mieux à Paris parce qu'on connaît le musée du Louvre, on y est allé,

on va regarder sur le plan où c'est. On fait partie un petit peu de la ville des parisiens, de la vie de la France. Parce qu'il y a pleins de français qui ne sont jamais allés au musée du Louvre. Tout ça ils ne le savent pas, mais on peut leur dire aussi. Et puis bon quand on est dans un pays, on est quand même dans une culture on s'intéresse à comment les gens vivent. Je crois que c'est important, vraiment.

MM : oui, c'est vrai, c'est vrai.

BA : quoi pour moi. Pour moi c'est quand même une ouverture extraordinaire de connaître un palais royal, Paris, le début de Paris...

MM : après vous en reparlez après les visites des fois ?

BA : un petit peu oui, je pense qu'ils sont plus à l'aise oui, ils sont contents, ils ne font pas la même chose après.

MM : oui ? C'est-à-dire ?

BA : d'abord ça soude le groupe voilà, je veux dire, ils ont vu de belles choses, que nous on trouve belles mais on essaie de leur faire partager, de leur dire qu'on trouve ça beau. Non, non c'est leur compréhension de nous-mêmes aussi qui est importante, je pense.

MM : d'accord.

BA : moi ça, ça me passionne hein ! Je sais que cette année je m'étais dit « oh je ne vais pas y retourner et tout ça ».

MM : (rires)

BA : et me dire je vais les ramener dans un musée ça, ça me motive à fond !

MM : et qu'est-ce qui pour vous différencie le musée d'un autre lieu culturel, cinéma ou quelque chose... ?

BA : je veux dire, pour nous c'est le fait de, je veux dire, l'on va travailler avec beaucoup de livres et des représentations d'une œuvre. Une œuvre sur laquelle ils ont travaillé. Je me souviens que… on avait travaillé sur une danseuse de Degas, il y en avait un qui l'avait représentée, et il y a eu une exposition…je crois que c'était que c'était l'exposition au Jardin des Plantes… non pas au Jardin des Plantes… enfin bref une grosse exposition et j'ai vu la toile et donc je l'ai photographiée. Je lui ai dit « écoute je l'ai vue et » c'était vraiment extraordinaire quoi ! Et c'est arrivé aussi que ils y en avaient, parce que souvent on leur donne des livres, et puis ils ont envie de représenter des très belles œuvres qu'ils refont à leur manière. Et de la voir, je veux dire c'est quand même incroyable, c'est pas du tout pareil, quoi. Parce que, je veux dire que quand on voit sur un petit livre une œuvre… et de dire voilà ce que l'on peut faire, je veux dire l'impression que ça donne, venir voir une œuvre c'est tout autre chose. Enfin, vous savez bien …

MM : oui, oui. Et quand on a travaillé dessus et qu'on l'a étudiée, c'est vrai qu'en plus, ça doit…

BA : eh bien c'est leur donner envie, de revenir. Peut-être qu'ils ne vont pas revenir mais ils auront

peut-être l'occasion d'aller dans un autre musée, ailleurs. Et il y a aura peut-être moins d'appréhension et voir que les gens eh bien ils sont comme eux, je veux dire et que les gens ne savent pas, ils regardent… Je veux dire on n'a pas pas besoin de tout connaître.

MM : oui oui. Et après donc vous disiez qu'à chaque fois vous essayez à peu près d'en faire une de visite, vous en avez faites...

BA : eh bien, l'année dernière on y est allé deux fois. On les a amenés aussi aux serres du Jardin des Plantes parce que comme on faisait le thème de la nature, j'ai voulu leur faire faire. Ça c'était pas très réussi parce que j'avais pas assez préparé… il faut vraiment préparer énormément. J'étais pas allée avant donc…et aussi on avait amené du matériel pour dessiner donc c'était pas évident…Voilà.

MM : et après par rapport à la démarche des musées ou de la mission Vivre Ensemble, d'ouvrir à tous ces publics…

BA : Ah, ça je trouve ça vraiment…je trouve que c'est vraiment formidable. Ah oui, vraiment. Ça c'est vraiment… C'est dommage qu'on n'ait pas accès aux musées privés parce que je voulais les amener à Marmottan, justement voir les peintures de Monet, mais on n'a pas pu y aller.

MM : vous n'avez pas la…

BA : non on ne peut, il ne rentre pas dans cette mission. Ça c'était dommage. Je veux dire que c'est inépuisable quoi, je veux dire, vraiment. C'est-à-dire que quelques fois il y a quand même certains musées privés qui ouvrent à cette mission. Sinon, ce que l'on est allé voir aussi c'était les jardins au Grand Palais je crois ? Voilà. Moi je sais que je n'y suis pas allée parce que bon moi j'avais pas aimé cette exposition. C'est personnel… C'est vrai que tout le monde était en pâmoison mais bon…

MM : (rires)

BA : j'ai pas trouvé ça intéressant

MM : c'était une récente ?

BA : oui, sur les jardins au Grand palais

MM : ah oui, sur les jardins, oui d'accord, je l'avais vue.

BA : moi ça m'a pas intéressée, non mais c'était vraiment… dans la presse tout le monde était... il suffit qu'on dise c'est bien et alors tout le monde dit c'est bien …. Je veux dire c'est des petits bouts là je déteste ce genre de truc, des petits bouts-là, ça passait de… Ah non c'était pas bien. J'ai vu des belles choses, mais …

MM : oui c'était pas…

BA : non. Si on avait dit des jardins, par exemple, le Notre… les activités, d'où venaient les plantes. Voilà, donc je veux dire. Mais là les jardins c'était tellement énorme que…non je n'ai pas…alors il y avait des photos, des petites choses, des petits trucs… non, non.

MM : (rires) et sinon après sur le terme de champ social, qu'est-ce que vous en pensez de ce terme ?

BA : ce terme-là ? Non ça ne me gêne pas.

MM : ouais, vous, vous rentrez dedans, ça vous…

BA : oui, oui, oui. Pour moi champ social c'est justement l'accès aux…comment dire ? Ben, aux associations aussi surtout, l'accès aux associations qui s'occupent c'est-à-dire… du social, bon c'est pas les écoles hein. C'est plus les associations qui œuvrent justement pour l'aide aux personnes en difficulté…je sais pas moi. Moi ça me gêne pas du tout ce terme-là. Non. Mais c'est aussi…mais il y a le champ social mais en fait, ça c'est la mission de Vivre Ensemble, hein, aussi, voilà. Ça elle est bien, il faut bien délimiter je trouve, pour nous. Ça correspond bien à notre action, je trouve. Et moi c'est un peu dans ça aussi Vivre Ensemble. C'est important, je pense que ça va les amener aussi à Vivre Ensemble donc. Voilà.

MM : d'accord.

BA : tous les moyens sont bons, l'art n'a pas de religion. Je veux dire ces accès à des endroits, parce qu'ils vont voir des spectacles, des expositions, ils n'iraient jamais, tout seuls, jamais jamais. Déjà nous on a du mal à y aller. C'est vrai ? Il faut quand même un peu de... oui, hein !

MM : oui, c'est vrai puis même le temps, ou l'argent ou le temps, un des deux...

BA : oui, oui…de toute façon quand on voit les publics, presque un million de visiteurs par an, on dit quand même il y a quand même un intérêt parce que les gens ne viendraient pas hein !

MM : oui c'est sûr ! (rires)

BA : donc aujourd'hui vous allez au Louvre ? bon, ben… je veux dire, moi je sais pas quand on va dans un musée à l'étranger, on va voir les œuvres phares du musée, je veux dire, et aussi un petit peu le même style d'œuvres, certaines toiles, dans le monde, pareil en Hollande on vient exprès quoi. Je pense que quand on vient au Louvre il faut aller voir ça, quoi.

MM : oui, c'est vrai, vous avez raison.

BA : Non mais c'est vrai, tant pis s'il y a du monde mais, je veux dire, même s'ils l'ont pas bien regardé c'est pas important je pense qu'ils ont participé à quelque chose, quoi ! C'est ça qui est…

MM : ouais, ouais, moi je pensais que cette visite « qu'est-ce qu'un musée » ce serait plus expliqué ce qu'est un musée en fait, pas illustrer.

BA : ça correspond pas du tout à l'intitulé.

MM : je pensais vraiment que ce serait plus…

BA : oui, oui. Non c'est pour ça. Alors ce qu'il y a, ce qui est bien c'est que je j'ai trouvé une collection à la bibliothèque de quartier où justement il y a 3 livres je crois qui sont bien expliqués, qu'est-ce qu'un musée, je veux dire, et comment on y amener des enfants et tout ça… C'est très bien fait, il faut que je les reprenne. Et d'ailleurs pour chaque musée il y en a un sur Orsay, sur Le Louvre…un petit bouquin qui sert pour les instits pour prendre dans les sections de bibliothèque pour enfants.

MM : D'accord.

BA : Une section enfants. Là j'y passe un temps fou dans les sections pour enfants.

MM : (rires) c'est vrai, des fois on se dit : pourquoi parler tellement de façon si complexe ? On perd un temps fou à essayer de décrypter…

BA : ouais

MM : oui, oui, ça c'est sûr que… et oui… et vous allez en faire d'autres ?

BA : : alors après, qu'est-ce que j'ai ? … (consulte son agenda). Alors qu'est-ce que j'ai encore ? Première visite : alors 6 novembre les grands chefs-d'œuvre et le 16 décembre, Département des arts de l'Islam

MM : d'accord, oui, vous faites le cycle découverte.

BA : voilà, et puis j'ai demandé l'autre aussi, celui-là

MM : Ah ! Celui-là il y en a un dans la semaine normalement. Non ?

BA : 15 novembre : Truc et astuces. Ça c'est bien ça.

MM : c'est comme vendredi ?

BA : oui, ça se passe le 15 novembre. Les Relais parlent aux Relais ça on l'a fait…alors celui-là, le 22 novembre, alors là c'est quoi ? C'est Versailles : le Parcours thématique du pouvoir, ça je l'ai pris parce que c'était dans le…

MM : (rires) oui, parce que c'est pas loin de la citoyenneté !

BA : oui, voilà c'est pour ça… on va réussir à raccrocher, quoi ! Voilà, puis je verrai s'il y en a d'autres. Tout au long de l'année ils refont un peu les mêmes, si j'en ai raté, je peux en reprendre.

MM : d'accord, c'est bien, c'est vraiment bien.

BA : Non je trouve que… Bon, moi je me dis aussi même si je ne m'en sers pas pour aller les amener, déjà personnellement ça fait une culture importante.

MM : bien sûr.

BA : parce que pour moi le Louvre j'ai travaillé en face au Palais royal, j'avais pris la carte mais j'y suis jamais allée parce que j'étais crevée.

MM : (rires) ben oui, oui, bien sûr.

BA : en fait je ne suis jamais allée autant dans les musées depuis que je suis à la retraite et qu'est-ce que je veux dire ? Donc je me dis même si je ne vais pas parler forcément de ce que j'ai vu, mais si je les emmène ailleurs je serai déjà quand même plus à l'aise.

MM : oui, bien sûr.

BA : c'est ça et je me forme moi-même aussi parce que ça rejaillit sur eux forcément.

MM : bien sûr, oui, oui.

BA : avant j'aurais jamais osé parler d'une toile, à part quelque chose qui me tient vraiment à cœur, mais, maintenant je prends de l'assurance pour pouvoir expliquer les choses.

MM : d'accord. Mais c'est vrai, en même temps, en tant que bénévole…

BA : parce que l'année dernière je faisais aussi dans le même style, j'intervenais dans une école à Aubervilliers, porte d'Aubervilliers, le mercredi après-midi dans un cours aussi d'arts plastiques mais avec des enfants. Alors il y avait des maternelles et puis des élémentaires, donc on leur faisait aussi toujours travailler par rapport à une toile, il y avait aussi un thème c'est une autre association qui s'appelle les VSArt donc qui intervient dans les écoles, dans les hôpitaux et aussi dans les prisons. Et là aussi, eh ben je veux dire, c'est pareil quand on cherchait une toile qui pouvait leur parler par rapport au thème, c'est pareil ça me faisait chercher… Là et pouvoir entrer plus facilement à Orsay pour aller voir quelque chose, parce que bon nous on peut pas parler de quelque chose si on a vu un petit bout comme ça… moi je peux pas, hein.

MM : oui, bien sûr, on ne peut pas improviser.

BA : oui, on peut pas improviser. Puis même si on dit une chose… bon, là par exemple, j'avais fait une visite avec un groupe d'allemands là sur les passages couverts, j'ai travaillé pendant trois mois, hein.

MM : ah oui ! Ben oui, c'est vrai.

BA : et après, quand j'ai eu le groupe, je leur ai dit trois machins, quoi, mais… (rires)

MM : ouais, ouais, c'est vrai que ça demande un temps de préparation incroyable !

BA : moi je trouve ça c'est génial ! C'est que j'avais fait avec ma famille déjà cette visite. Après je l'ai refaite avec eux, non c'était chouette ! Voilà.

III.II.II. Entretien avec un relais de l'association Compagnie des parents

Entretien du 10 octobre 2017 (enregistrement retranscrit) avec un relais, femme retraitée de l'Éducation Nationale, bénévole dans l'association Compagnie des parents (BC), interviewée après le Parcours miroir de la mission Vivre ensemble « Château de Versailles - Musée du Louvre - Château de Fontainebleau » Découvrez trois palais royaux à travers la thématique du pouvoir.

BC : Alors moi je fais partie d'une association, elle tourne cette association autour du problème de la parentalité, essentiellement. Mais autour de ce thème-là il y a plein, plein d'activités, plein d'activités proposées aux adhérents et donc entre autres moi je m'occupe des sorties culturelles. Et donc toute l'année dernière, ça fait même 2 ans, que l'on travaille, enfin je les amène au Louvre. Ils habitent à Alfortville, c'est à trois quarts d'heure d'ici et ils connaissent pas en fait, c'est des gens voilà qui ne viennent jamais à Paris. Donc tout l'année dernière, et même une année avant, je me suis dit bon voilà, les grands musées, le Louvre, c'est complètement injuste d'habiter à côté et de ne pas avoir droit à ça. Donc à je fais des sorties familiales pour qu'il y ait des relations entre parents et enfants, qu'ils puissent en reparler ou pas, enfin bon… éventuellement en reparler ensemble et qu'ils aient vu la même chose. Donc je les ai beaucoup amenés au Louvre, parce qu'il y a… c'est bien fait, je prends un conférencier en général. Quelques fois c'est moi qui l'organise, c'est plutôt un conférencier. Et j'ai fait plusieurs fois le Louvre : alors voilà les fondations du Louvre, l'histoire du Louvre, les chefs-d'œuvre du Louvre. Et puis l'année dernière je leur propose une quatrième sortie, mais avec d'autres, un jour on est allé au musée d'Orsay. Et puis je leur propose une dernière sortie au Louvre et les gens ils ont dit : « Ah non mais on connaît le Louvre ».

Muriel Molinier : Ah oui.

BC : « Ah non, non, on connaît ». Et moi je me disais « tiens on va peut-être pouvoir approfondir, je vais pouvoir leur faire sentir que il y a tellement de choses au Louvre que l'on pourrait approfondir quelque chose ».

[interruption par la médiatrice]

BC : en réalité on est venu aussi avec un groupe de femmes le 8 Mars, le Louvre organise des visites exceptionnelles le jour de la journée des femmes et je suis venue avec un groupe de femmes. Et là, alors on a fait une visite, il y avait des trucs très sympas, on était très bien guidé, vachement bien accueilli, super. Et puis à un moment on est arrivé devant les appartements de Napoléon III. Alors là le succès total !

MM : (rires)

BC : jusque-là c'était discret mais alors là ! C'est affreux les appartements de Napoléon III, c'est épouvantable,

MM : (rires)

BC : doré, rouge…enfin, vous voyez !

MM : oui.

BC : et donc voilà ça, elles y sont restées, elles se sont détendues, elles ont rigolé, voilà. Et du coup cette année, voilà, je crois qu'elles ont envie de voir des choses, voilà… elles en ont pris plein la vue. Elles et ils, en ont pris plein la vue : voilà la pyramide, le Louvre, je leur ai expliqué l'histoire, tout ça, ça leur a bien plu, ça va. Du coup je vais à Versailles ! (rires)

MM : d'accord ! Et vous avez vu les chefs-d'œuvre et tout ça déjà ?

BC : oui oui, oui oui. Tout, l'année dernière on a fait vraiment 3 ou 4 visites.

MM : d'accord. Et vous aviez fait les relais, les Rencontres ?

BC : oui, oui. J'étais venue déjà l'année dernière.

MM : donc là vous faites le Parcours miroir ?

BC : oui, voilà.

[interruption par la médiatrice]

BC : pour conclure je me questionne je me dis bon, qu'est-ce que ça veut dire ? Voilà.

MM : par rapport au fait qu'ils en avaient assez vu, c'est ça ?

BC : voilà, oui. Par rapport à leur accès aux possibilités qu'on peut rencontrer à Paris, quoi. Est-ce que chacun a fait ça à son niveau bien sûr, mais voilà. Est-ce que j'approfondis, est ce que ? Je me pose un tas de questions quoi. Est-ce parce qu'il faut les prendre autrement ? Enfin je sais pas… Je me disais, si je pouvais me brancher avec les enseignants, puisque il y a de l'histoire de l'art maintenant.

MM : oui.

BC : et peut-être prendre un petit bout de quelque chose avec les enseignants et amener les parents avec nous. L'idée c'est vraiment qu'il y ait un échange, quoi. Qu'il y ait… c'est l'idée de la culture commune. C'est drôlement important la culture commune.

MM : tout à fait, oui oui.

BC : on ne peut réussir l'intégration que comme ça, enfin... Et les enfants là ils en sont là, enfin… Mais voilà comment m'y prendre ? Je crois que je suis pas spécialement cultivée en plus… Je veux dire j'ai pas de…

MM : oui, oui.

BC : donc il faut que je creuse les formations qu'on propose au Louvre et puis j'avoue j'en étais restée à la Mésopotamie et les grands trucs de la Mésopotamie.

MM : les taureaux ailés, là ?

BC : oui, tout ça là, voilà. Bon il faut avoir un bagage culturel que je n'ai pas du tout… voilà, je me pose tout un tas de questions…

MM : du coup, vous ce serait plutôt sur le contenu, en fait, que vous seriez en manque d'infos ?

BC : oui, voilà. Et il faudrait que je sache qu'est ce qui pourrait me motiver. Parce que voilà ils ont vu le Louvre et je comprends, en même temps, moi-même j'y viens pas tous les 4 matins et puis moi-même si j'y viens toute seule, j'ai envie, j'aurais bien envie d'avoir un guide…

MM : oui, oui.

BC : voilà, là c'était passionnant tout ce qu'elle a dit cette dame. Il avait des moments où je m'ennuyais un peu, il y avait des moments où je fatiguais, mais c'était passionnant tout ce qu'elle avait à dire. Donc par où j'attrape ça moi, et est-ce que je suis capable d'attraper ça au fond ?

MM : et refaire la visite la visite que vous venez de voir ?

BC : oui, il faudrait que je me la réapproprie, que je me fasse mon petit chemin à moi, quoi voilà. Peut-être, je suis pas sûre, pas certaine parce que je trouve que la Petite galerie, c'est pas la première fois que je viens à la Petite galerie, c'est très hétéroclite.

MM : oui, c'est vrai.

BC : alors, c'est passionnant mais il faut absolument avoir, avoir une voix qui nous explique. Sinon moi je fais ça un peu vite fait, les petites statues égyptiennes, ouais d'accord.

MM : (rires).

BC : après si on m'explique, voilà… mais ça me questionne moi-même sur moi comment je me débrouille dans un musée.

MM : oui bien sûr.

BC : et pourquoi j'y vais pas souvent et voilà… Je vais voir les grandes expos parce que il y a un truc qui accroche, il y a quelque chose qui accroche mais après… Je pense que j'en suis là dans ma réflexion par rapport à ce public, il a peut-être pas besoin de plus que ça. Donc, si je passe par les enfants, les enseignants, voilà peut-être que ça, ça pourrait les attraper un petit peu. Mais il faudrait faire quelque chose, enfin il faudrait…là c'est un énorme boulot, quoi…

MM : oui parce qu'en fait peut-être il faut vraiment creuser dans l'histoire de l'œuvre, dans la technique, ou dans le thème...

BC : oui, quelque chose, oui, voilà. Non et puis être cultivé autour, parce que la nana qui était là ça va, hein au niveau culture. Elle, elle remarque « vous ne trouvez pas que c'est intéressant ? »

MM : (rires).

BC : écoutez si vous le dites, voilà on en est là quoi ! (rires). Je sais pas moi, vous avez fait des études.

MM : non, non mais même, sur les rois tout ça, je suis pas trop calée et là j'étais larguée hein ! Beaucoup, beaucoup, d'informations, de détails… bon c'est pas évident, c'est pas évident. Et dire qu'on va le refaire derrière, ça doit demander beaucoup de travail oui.

BC : mais, oui, elle, elle a un socle ! Elle, elle a un socle ! Tout d'un coup elle voit un détail elle a, elle a quelque chose à dire sur le détail, quoi.

MM : et est-ce que vous vous serviriez de documents peut-être ? Il me semble que sur internet à chaque fois par rapport à la Petite galerie il y a des documents pédagogiques, un peu.

BC : oui, oui. Il y a même plus que çà, il y a pour la Petite galerie mais il y a des parcours pour le Louvre ! Et moi je vais creuser dedans évidemment. J'essaie de m'en inspirer. Alors des fois je fais un truc qui me plaît pas trop, parce que évidemment il a des choses qui attirent, d'autres qui attirent moins. En tous cas, tout ce qui est renseigné dans les parcours c'est vachement intéressant, hein.

MM : ça se renouvelle ?

BC : alors moi ça fait un petit moment que je ne l'ai pas regardé, là. Mais, non c'était… il y en a beaucoup et quand je les ai regardé moi, ils ne se renouvelaient pas. Et alors autre chose aussi, quand je prends un conférencier ce qui est génial, on paye 35 € pour 25 personnes. C'est génial !

MM : (rires)

BC : oh, non, chapeau ! Mais les conférenciers c'est des sortes de pigistes, en fait. Ils viennent à la demande et sur des sujets précis et c'est eux qui font la conférence et qui décident. Je pense qu'on leur donne un thème et eux ils construisent un parcours. Ce qui est normal. Mais on a pas le droit de les voir avant, on peut pas les voir avant puisqu'ils ne sont payés que quand ils viennent, donc il n'y a pas moyen de les voir. Et moi j'aurais besoin de préparer avant, de creuser avant.

MM : avec eux ?

BC : mais oui, qu'ils m'expliquent ce que ce qu'ils vont nous montrer, que moi je creuse un peu et puis sur le chemin du métro j'ai le temps de dire des trucs « vous savez on va aller voir ci, voir ça, et puis... » voyez ? Et puis pendant la visite je me mets à côté des gens « vous avez vu, eux ils disent ça parce que en fait, lalalala… ». Voilà et c'est comme ça moi que je peux faire le lien entre,

MM : oui oui.

BC : enfin ce que je pourrais ! Mais là je découvre en même temps, alors il faut que j'ingurgite moi. Alors je dis deux trois trucs comme ça quand j'ai compris un truc un peu, qui peut être un peu intéressant. Alors je vais vous dire. Voyez comme c'est... ?

MM : oui, oui, je vois !

BC : même avec, malgré ma bonne volonté il y a plein d'embûches. Alors ok je suis pas cultivée, l'Histoire de l'art je l'ai jamais fait. Voilà, j'étais directrice d'une école mais ceci dit j'ai pas fait

d'études d'Histoire de l'art, donc il me manque évidemment, un bagage culturel énorme. Mais je me dis, attends justement c'est ça qui me paraît intéressant c'est que je suis assez inculte donc je peux me mettre au niveau des gens que j'accompagne. Ils le sont d'une autre façon eux et donc on pourrait découvrir ensemble, on pourrait…enfin je, je…

MM : et ça vous n'y arrivez pas ?

BC : ben pas trop, pas trop pour creuser quelque chose, voilà. Creuser une époque, creuser je sais pas…voilà. Donc je me questionne.

MM : oui, oui, je comprends, je comprends. Mais c'est vrai que là par exemple la visite qu'il va y avoir ici, eh ben justement la chargée du champ social qui gérait a briffé la même conférencière sur le public à partir des recommandations du relais qui les accompagne, vous voyez ?

BC : d'accord, là, c'est un groupe ? Ce qu'elle va avoir, c'est un groupe, accompagné d'un relais ? D'accord.

MM : oui, voilà. Apparemment c'est exceptionnel les jours de fermeture de temps en temps… alors voilà.

BC : oui, comme la journée du 8 mars, c'était…

MM : voilà, voilà. Mais c'est vrai qu'après au quotidien, vous avez noté qu'il n'y avait pas ce moyen.

BC : non, non.

MM : soit le relais seul qui gère tout, soit après c'est la conférencière avec laquelle on n'a aucun contact, d'accord.

BC : voilà ! Alors, c'est des conférenciers qui savent qu'ils ont à faire à un public du champ social, donc ils se mettent à portée, machin… Mais ils abordent des trucs très, très différents ! Alors, voilà se retrouver là-dedans, j'ai le sentiment que il faudrait que le public, moi que j'accompagne, qu'il y ait un fil, voilà. Qu'on ait parlé d'un truc, d'un autre et qu'on puisse faire la relation. Il y aurait besoin d'un fil et ça je ne l'ai pas. Alors, certainement qu'un conférencier pourrait me le donner ce fil, mais c'est que je ne le vois pas ! Voyez donc, moi il faut que je sois là en soutien en rappelant un truc, un machin, vous voyez ?

MM : oui, oui. Bien sûr.

BC : je sens pas, que j'ai… j'arrive pas à tenir ce rôle-là.

MM : et dans les autres lieux que vous avez fait c'est pareil ?

BC : pareil ! Pareil. Enfin, je suis allée au musée d'Orsay et voilà. Donc là, cette année, voilà Versailles. Alors là, je vais me creuser moi-même parce que c'est une visite libre j'ai pas eu de conférencier. Mais je me dis bon, c'est pas grave maintenant, donc je vais creuser moi-même, mais voilà je vais faire des trucs, je ne sais pas, comment vous dire, des trucs et des choses éblouissantes. Je vais tenter d'aller à la Tour Eiffel. Je vais le faire (rires). Bon, voilà, les bateaux mouches on va

faire.

MM : oui, oui. D'accord.

BC : voilà, je vais étudier le trajet et puis voilà. Puis on reconnaîtra le Louvre en passant, enfin j'en sais rien. Voyez des petites choses, comme ça… ce qui les avait vachement intéressés c'était la construction du Louvre, enfin l'histoire depuis 1190 jusqu'à, jusqu'à maintenant. Les Tuileries qui ont brûlé, pourquoi ça s'appelait les Tuileries... tout ça oui, tout ça j'arrivais à les… mais on était sur quelque chose de continu et je pense que les conférenciers quand ils font les chefs-d'œuvre et c'est très bien qu'on aille voir la Joconde bien évidemment

MM : bien sûr, oui, oui.

BC : et puis les grands et puis les grandes œuvres, les immenses tableaux, tout ça… Mais, (elle tique) il y a … on passe d'un truc à l'autre et les gens ils essayent de suivre et je pense qu'un fil les aiderait à se laisser pénétrer par une…on leur raconterait une histoire quoi ! Voilà.

MM : oui, oui, l'histoire de la peinture, de la sculpture…

BC : mais voilà ! Bon... des questionnements...

MM : c'est intéressant !

BC : c'est chouette d'être dans le Louvre, j'adore…. (rires)

MM : oui ! (rires)

BC : même dans la Petite galerie-là, là, d'être tout seuls c'était chouette !

MM : c'est vrai.

BC : c'est un confort !

MM : (rires) tout à fait.

BC : puis moi je m'étais dit naïvement que je pourrais leur apprendre à se repérer dans Le Louvre… La porte Denon... n'importe quoi ! (rires)

MM : ouhlala… (rires) alors là ! C**'est ambitieux là !**

BC : je me disais, voilà si on vient 3, 4 fois à un moment ils vont évidemment repérer des choses… et alors après je voulais…enfin j'étais très pédago certainement trop…

MM : mais, vous pensez que, en fait dans l'art, il y aurait quelque chose qui pourrait être un plus par rapport à juste une explication ?

BC : moi je crois, enfin je rêve peut-être mais je pense oui… mais à condition de pouvoir vachement le préparer !

III.II.III. Entretien avec un relais de l'association Secours populaire

Entretien téléphonique du 12 octobre 2017 (enregistrement retranscrit) avec un relais, homme retraité d'un centre de recherche informatique, bénévole dans l'association Secours populaire (BS), interviewé le lendemain de la visite avec médiateur : cycle « découverte » Le corps – visite Portrait et autoportrait du 11 octobre. Cette personne relais avec également suivi la visite du 10 octobre : Parcours miroir de la mission Vivre ensemble « Château de Versailles - Musée du Louvre - Château de Fontainebleau », Découvrez trois palais royaux à travers la thématique du pouvoir.

Muriel Molinier : en fait c'était un peu pour avoir vos impressions sur la visite et déjà savoir votre fonction dans votre association ?

BS : je suis bénévole donc au Secours populaire depuis une petite année. Enfin depuis plus longtemps depuis 3 ans, mais depuis 1 an mais j'ai pris ma retraite. Donc en novembre dernier et donc depuis j'ai commencé à… Enfin, j'avais un rôle de bénévole où j'étais dans les distributions alimentaires ou les sorties d'enfants pour les jeunes des oubliés des vacances qui se passent en août. Et puis des actions distribution de cadeaux de Noël, des choses comme ça et puis quelques collectes. Et voilà donc. Depuis 1 an par contre j'ai pris un nouveau virage, je suis plus maintenant orienté sur les sorties culturelles, donc pour des personnes qui sont dans un foyer, des demandeurs d'asile qui sont dans un foyer, donc demandeurs d'asile qui sont en attente donc de réponses de leurs demandes de régularisation de papiers. Et également, aussi des familles avec leurs enfants donc pour des sorties culturelles dans le Louvre et autres musées.

MM : d'accord

BS : donc la façon dont ça se passe c'est que on a convenu, pour les familles, avec leurs enfants, donc ça c'est une sortie quasiment régulière à chaque vacances scolaires, au moins une sortie, donc pour l'instant ça a démarré cet été, on a fait le Louvre. Il y avait d'autres sorties qui ont dues être annulées, d'ailleurs c'est un petit peu la difficulté avec ces groupes, c'est que l'on est obligé d'anticiper longuement à l'avance la visite mais eux derrière, au niveau de l'organisation c'est pas toujours simple, parce que ça demande pas mal d'organisation au niveau de l'antenne et bon, moi je ne suis pas présent sur l'antenne toujours. Moi j'essaie d'être présent pour les conduire à la visite et faire la visite en autonome parce que en fait on a choisi le parti de faire les visites en autonome plutôt que de faire appel à une guide-conférencière ou à un guide.

MM : oui.

Et idem avec les demandeurs d'asile, alors là on a fait un peu plus de choses : on a fait la journée des bénévoles et une journée qui était super pour plusieurs associations, donc au musée quai Branly Jacques Chirac, donc ça c'était un très grand événement, et on a passé une journée entière au musée avec pas mal d'activités.

MM : d'accord

BS : j'ai organisé une sortie pour eux sur l'Institut du monde arabe pour une exposition qui s'est terminée en juillet dernier qui était « Trésor de l'Islam en Afrique » et également une autre sortie pour l'art de l'islam au Louvre où j'avais préparé l'expo, où j'avais préparé en fait le parcours et travaillé le parcours pour leur montrer. En fait avec les demandeurs d'asile c'est essentiellement des personnes qui sont de confession musulmane en majorité donc on a choisi avec une chargée sociale au niveau du foyer où ils sont de faire surtout des thématiques autour de l'islam.

MM : d'accord

BS : et au bout du compte ils sont pas fermés à autre chose, au contraire, quand je les ai amenés au Louvre, c'était surtout pour… ils ont été… quand j'ai préparé la visite pour l'art de l'islam ils ont été demandeurs de voir tous les classiques avec beaucoup de questions sur Le Louvre, les rois de France, l'histoire de France. On a fait également une sortie il y a pas mal de temps et on a été invité également par le musée d'Orsay, pardon par Versailles et idem énormément de questions sur l'histoire de France, des questions qui sont parfois déroutantes parce que j'ai pas forcément la réponse, je prépare quelque chose mais s'il faut intéresser sur les francs-maçons par exemple (rires).

MM : ah oui !

BS : donc voilà, il faut il faut être un petit peu ouvert à toutes les questions et on n'a pas toujours la réponse mais bon j'essaie dans la mesure du possible de répondre ou de revenir après et d'en reparler avec eux s'ils y sont, s'ils restent au foyer, parce que ça bouge un petit peu donc c'est un petit peu la difficulté, c'est le suivi avec ces personnes qui sont… qui bougent quoi, en fait ils restent pas longtemps… Voilà donc ça c'est… j'ai pas un contact direct avec eux je dois passer par une assistante sociale…

MM : d'accord

BS : donc voilà : j'essaie dans la mesure du possible d'être, de proposer à l'assistante sociale qui, elle, va m'aider. Enfin c'est pas véritablement assistante sociale, c'est une adjointe à la direction qui s'occupe un peu de la partie sociale de ce foyer d'hébergement, c'est un foyer donc surtout d'hommes et il y a très peu de femmes, bien qu'il y en ait quelques-unes, d'organiser pareil pour moi, une fois une sortie. Et ça c'est pas forcément… c'est facile à dire mais au niveau de l'organisation c'est un peu plus difficile dans le sens que ils n'ont pas vraiment la même notion de ponctualité c'est-à-dire que si on leur donne rendez-vous quelque part à un métro pour aller à un endroit… ben, récemment j'ai fait l'expérience il y avait un très beau événement sur le Soudan au niveau de l'institut du monde arabe qui fêtait les 30 ans. Bon, je leur ai donné rendez-vous un samedi après-midi pour voir une expo qui s'appelait « le Soudan autrement » et ben j'ai attendu 3h et ils sont pas venus !

MM : ah oui !

BS : donc c'est un petit peu la difficulté. Donc là, on essaie un petit peu de… de recadrer un peu ça pour leur parler un peu plus des notions, un petit peu de voilà, de ponctualité, d'engagement… donc c'est quelque part un peu aussi un rôle de…un rôle, je dis pas éducatif mais bon, un rôle où on explique un petit peu quand on s'engage à faire quelque chose, ben il faut il faut s'y tenir. Avec une dimension qui est un peu particulière dans les deux cas. Soit pour les familles et enfants donc on a la problématique d'amener des enfants normalement c'est 6 ans et plus, mais il y des fois, ben, il y a des parents qui viennent avec des gamins qui ont 5 ans…et les gamins de 5 ans bon, ben des fois ça

peut être impressionnés par des tableaux. Il y a des tableaux dans les musées qui posent, qui sont violents, il y a des images qui pour nous sont normales, qui paraissent normales pour nous, pour un enfant, ben, peuvent poser des problèmes de, d'être effrayé par des scènes où l'on voit des gens se battre par exemple. Je prends l'exemple de Le Radeau de la Méduse où j'ai expliqué un petit peu que c'était une véritable histoire où il y avait des gens qui étaient en état de naufrage, naufrage et donc que quelques-uns avaient été sauvés très vite parce qu'ils avaient les moyens, les autres ils ont pris les moyens qu'ils ont trouvés, c'est à dire un radeau et ils se sont adonnés au cannibalisme, ils se sont mangés parce que. Donc là au départ (rires) pour moi c'est une histoire un petit peu anecdotique, mais bon ça m'a appris, appris à faire attention un petit peu à ce qu'on raconte. Et puis il y a aussi les problèmes de culture, de culture de... Par exemple beaucoup sont de confession musulmane donc ils vivent dans un environnement qui est pas forcément où la culture, où la représentation, justement comme on avait hier, vous étiez au cycle découverte…

MM : oui.

BS : ben, autant le christianisme a procédé également, il n'y avait pas de représentation des gens ni de représentation du Christ, alors il y en a quand même une, dans l'islam il y a la représentation… la représentation des personnes, des portraits ou des nus ou des choses comme ça, c'est, c'est plus rare…

MM : oui.

BS : c'est encore plus rare, donc il faut expliquer la nudité, qu'est-ce que ça représente, etc… etc. Et pourquoi, donc il y a des scènes comme celles-là. Et, ça c'est d'une part, et puis après il y a la problématique de… pour les demandeurs d'asile c'est que certains sont francophones, ça c'est une minorité, et la majorité sont, sont... certains sont en apprentissage de la langue française à travers d'autres organismes avec des niveaux variables donc il y des soudanais qui ne sont pas du tout à l'aise avec le français et on pense qu'on va pouvoir communiquer en anglais, mais des fois on peut se tromper parce que même l'anglais est parfois assez rudimentaire donc pour expliquer des œuvres, ben, c'est beaucoup plus difficile. Voilà… Donc là il y a un travail justement avec ce que je vais essayer de faire cette année c'est de faire un travail sur quelques mots pour travailler des mots au niveau des visites et aussi pas s'attendre à, je veux dire, bon également il y a une dimension que… nous autres, enfin, possèdent un certain niveau de culture et on appréhende les musées d'une certaine façon, on les prépare, et quand on les expose, ben on communique à qui on a à faire, ils ne mettent pas forcément l'attention... mot à mot ou même on va papillonner autour des œuvres et parfois il faut se contenter de ça, c'est-à-dire qu'en fait, le fait pour eux, de voir tel musée, de voir des gens dans des musées… d'être là en tant que intermédiaire entre leur monde et le monde autour, ben, déjà c'est un achèvement, enfin un *achievement* comme on dit en anglais, je sais pas comment on dit en français.

MM : oui, un bénéfice... un objectif.

BS : oui, déjà, quelque chose. Voilà c'est un objectif atteint c'est que on peut se contenter de, du fait que effectivement de les avoir amenés à un musée, leur avoir montré des œuvres, nettement répondu à des questions et aussi sur « mais comment ça se fait que les œuvres sont là » ? Parce que il y a beaucoup de questions, ça c'est de partout, je veux dire les familles comme les demandeurs d'asile, les gens ne comprennent pas comment des œuvres se sont retrouvées là. Ou ils n'ont pas la même compréhension de, par exemple la Joconde. La Joconde ils ne comprennent pas pourquoi il y a autant de monde autour de la Joconde, pourquoi ça suscite autant d'intérêt. Donc là pareil il y a un travail d'éducation sur quelle est la signification, l'histoire, qu'est-ce qui s'est passé ? Le livre de la

Joconde quoi ! (rires)

MM : (rires).

BS : Voilà. Donc, voilà, j'ai parlé beaucoup mais en gros, c'est un rôle essentiellement d'amener des personnes, enfin moi je trouve que la notion de Vivre Ensemble, le relais social, la relation sociale et la possibilité que les musées ont mis en place depuis quelques années, cette mesure-là avec un objectif d'apprentissage de la langue française ou pas nécessairement l'apprentissage de la langue française mais uniquement le fait que des personnes qui n'ont pas du tout les moyens d'aller au musée accompagnées, etc. ou qui ne franchissent pas le pas d'aller… déjà ça c'est, pour moi c'est formidable cette notion-là de, que autant de moyens soient mis en œuvre par les différentes instances gouvernementales, le ministère de la Culture, les différents musées, les conservateurs et enfin toute cette organisation là pour moi c'est, je veux dire, c'est fabuleux (rires)

MM : (rires).

BS : c'est fabuleux, j'ai pas connaissance de telles mesures dans d'autres pays. Bon j'ai pas fait beaucoup de social autre part mais j'ai pas l'impression que c'est quelque chose qui soit très courant dans d'autres pays européens, mais je peux me tromper, hein, je peux me tromper. Il est possible qu'en Allemagne il y ait également des mêmes mesures, je sais qu'en Angleterre les musées sont gratuits donc du fait que les gens sont plus prompts à y aller et y rentrer plus facilement, il y a pas la dimension d'acheter un ticket de… voilà donc c'est peut-être un petit peu différent mais là de fait non seulement il y a la possibilité d'avoir un accès gratuit mais également que, bon, on nous donne, nous, les moyens de leur faire quelque chose qui sort un petit peu de la simple visite moyennant qu'effectivement ça nous plaise. Je veux dire par-là, moi je suis passionné de ça mais effectivement si n'aime pas ça, on fait autre chose ! (rires) Voilà !

MM : eh bien, écoutez (rires). Merci beaucoup pour votre témoignage, là c'était vraiment très riche, très intéressant.

BS : oui, je vous en prie. Vous avez pris des notes ? (rires)

MM : ben, oui, oui. Du coup, je vous l'ai pas demandé mais mon téléphone a enregistré la conversation, ça ne vous dérange pas ? (rires)

BS : non, ça ne me dérange pas (rires)

MM : ben, voilà !

BS : pas de souci, si je peux être utile à d'autres moments… bon, je sais pas vous, vous êtes en train de faire un mémoire ?

MM : oui, je suis en thèse en fait, donc je suis en 2e année, là. Et, en fait, je m'intéresse à tous les dispositifs de médiation qui sont proposés par les musées, pour les publics qui ont des problématiques sociales mais aussi psychologiques ou physiques et à savoir en fait, si ces dispositifs ont des conséquences sur les problématiques des personnes.

BS : oui, oui.

MM : voilà, en gros, en fait est-ce que le fait que ce soit un musée, en l'occurrence ici des

beaux-arts, est-ce que, voyez, comment ça peut influer sur une problématique sociale des publics, donc dans votre cas, des publics demandeurs d'asile ? Voyez, tout c'est tout ce questionnement.

BS : j'ai oublié de vous mentionner que je fais également partie dans le Secours populaire au niveau de l'Essonne, enfin là on commence sur 2, 3 villes, on organise des goûters santé où là, la thématique est plus orientée sur la santé mais au sens très large. En fait on fait une sorte de goûter santé c'est-à-dire qu'on va faire dans l'après-midi, c'est essentiellement des femmes qui y assistent avec les mêmes problématiques parfois de langue, difficultés de la langue. Donc ça se passe au niveau de l'antenne de Grigny, l'antenne d'Épinay-sous-Sénart. Donc là le but c'est d'apporter quelques…de les laisser parler…

MM : oui.

BS : de les laisser parler. En fait on est... La plupart sont des anciens médecins ou infirmières à la retraite. Moi je suis pas médecin, je ne suis pas infirmier mais j'ai travaillé dans un centre de recherche qui a soutenu cette initiative il y a 3 ans. J'ai travaillé pour une société qui s'appelait GSK qui a fait un accord avec le Secours populaire pour les aider dans différents domaines. Et donc la Fondation GSK avait signé cette convention pour les aider et ça a été surtout pour une des réalisations qui a été la mise en place de ces goûters santé où on parlait un petit peu des choses comme le diabète, on parlait également des problèmes des enfants, des problèmes d'adultes, enfin d'adolescents. Donc là on essaie de continuer à ça et on va reprendre, ben, prochainement, et on va essayer de, d'apporter d'autres dimensions par exemple la natalité, la contraception, des choses comme ça. Voilà on va essayer de s'entourer également de gens qui sont plus experts dans ce domaine pour…mais là à ce moment-là, nous autres, les hommes, on sera un peu à l'écart parce qu'il faudra essentiellement des femmes pour parler de…

MM : ah oui, d'accord.

BS : parce qu'il y a une dimension un petit peu délicate de parler de contraception avec des femmes qui sont d'Afrique du Nord, d'Afrique subsaharienne, etc. Donc, c'est des choses qu'on va essayer de faire également. Je sais pas si vous êtes en relation avec le Centre Pompidou ils font beaucoup de choses aussi au Centre Pompidou.

MM : non. Alors moi après j'ai ciblé les musées des beaux-arts. Donc, j'étudie le Louvre à Paris mais après j'étudie d'autres musées en région et le musée des beaux-arts de Montréal.

BS : Ah, d'accord.

MM : donc, je fais voilà, je reste sur la thématique beaux-arts et je vais voir un peu dans d'autres lieux, autre part que Paris !

BS : d'accord, ok. Parce que Pompidou… je ne connaissais pas. J'ai assisté il y a 3 semaines à leur formation rentrée pour les nouveaux relais…

MM : oui.

BS : donc ils font également beaucoup, beaucoup de choses…à ce propos il y a un certain nombre donc d'organismes, enfin de musées, qui font des visites, je ne sais pas si dans votre cas vous êtes intéressée pour tout ce qui concerne l'apprentissage de la langue française…

MM : oui.

BS : dans les différents musées, j'ai fait un recensement pour tout ce qui est donc pour apprendre le français. Je sais pas si vous avez un intérêt particulier sur ça ?

MM : oui, oui.

BS : vous avez entendu parler donc du « Osez Louvre » qui est destiné aux formateurs de l'alphabétisation, ASL et FLE. Et hier la chargée du champ social a parlé des formations qui vont avoir lieu. La BNF c'est un atelier labo FLE auto-formation et ressources audiovisuelles pour les relais du champ social. Donc là il y a une formation le 6 novembre. Donc là c'est une orientation plus pour l'apprentissage de la langue. Il y a le Musée national de l'histoire de l'immigration qui fait une visite de sensibilisation pour l'alphabétisation FLE durant l'exposition permanente à destination des relais pour les publics en apprentissage du français et enfin il y a le Pompidou, le Centre Pompidou qui fait une formation dont l'intitulé est « Mener une visite avec un public en apprentissage du français ».

MM : et ça c'est des formations récentes où ça s'est mis en place récemment ou… ?

BS : En fait il a… je peux vous envoyer la lettre d'information pour les relais culturels, si vous l'avez peut-être pas ?

MM : si, par rapport à la mission Vivre Ensemble ?

BS : la lettre, c'est un fichier, un document trimestriel. Là c'est pour septembre à décembre 2017. Je sais pas vous l'avez celui-là ou pas ?

MM : oui, il me semble, oui. Si c'est Vivre Ensemble… je pense que c'est… je l'ai…où ils parlent des Parcours miroir ?

BS : non, non, non, enfin il y a tout. Il y a tous les musées et la liste de toutes les formations de tous les… il y a non seulement Le Louvre mais il y a Versailles, la BNF, le musée de Sèvres, le Musée de l'Homme, le Musée Branly, il y Picasso… il y a…donc c'est un document qui fait 15 pages. Bon là il y a un calendrier de formation. Et en fait je m'intéresse, avec mon épouse, on travaille avec également une autre assos pour l'apprentissage du français. Et donc là on avait recensé ces formations-là qui sont dédiées pour l'alphabétisation et le FLE plus l'ASL je crois que l'ASL c'est quelque chose par rapport au… sociolinguistique ou quelque chose comme ça.

MM : oui, d'accord. Et ça, c'est lié à ces dernières années au fait que le nombre de migrants ait augmenté, etc. ? Ou il y avait déjà ? Enfin, d'après vous.

BS : d'après moi je ne saurais pas dire. Mais je pense qu'il y a quand même, effectivement un effet. Le fait qu'il y ait de plus en plus de migrants et qu'il y ait de plus en plus d'associations qui se sont mises en place pour aider les migrants à apprendre le français, je pense que tous les musées ont mis cette dimension-là. Enfin pas tous mais là je vous cite ceux que j'ai vraiment repérés c'est Osez le Louvre, la Bibliothèque nationale et le Musée national de l'histoire de l'immigration et le Centre Pompidou. Donc déjà c'est important, je veux dire ces quatre, bien que le Musée national de l'histoire de l'immigration je le connais pas mais c'est pas un très grand musée. Je pense qu'entre le Osez le Louvre, BNF, le Centre Pompidou ça montre quand même et qu'il y a un engagement

MM : oui tout à fait.

BS : de la part des directeurs des musées et des responsables du champ social, de faire que leurs musées soient également un moyen d'apprentissage de la langue. Donc, c'est pas uniquement sur un aspect... c'est à travers l'art, mais je pense que c'est... c'est génial comme possibilité de faire vraiment un programme dédié et d'ailleurs vous avez discuté avec la chargée du champ social la dimension du Louvre pour l'apprentissage de la langue, avec le nouveau fascicule qu'ils ont fait, c'est fabuleux, fabuleux. Il y a une somme de travail assez... c'est impressionnant.

MM : Tout à fait. Il me semble que vous étiez à la visite vendredi dernier ou pas ? Non ? Les relais parlent aux relais… avec une personne… non ?

BS : non, non, j'ai fait Le Louvre hier et donc la visite découverte et avant-hier c'était le cycle Miroir avec Fontainebleau et Versailles, mais la semaine dernière non, je n'y étais pas.

MM : donc ce n'était pas vous. Non parce qu'il y avait, vous savez dans les Clés du musée, c'était un relais qui parlait, une personne qui avait fait déjà des visites en tant que relais au Louvre qui racontait son expérience aux autres relais. Et c'était axé sur l'alphabétisation, donc c'est pour ça….

BS : Ah, oui d'accord. Au Louvre ?

MM : oui au Louvre. Oui, oui.

BS : oui, oui, c'est un monsieur qui, que j'ai déjà rencontré je crois, il nous a fait faire, enfin il nous a fait une visite, il avait fait une formation effectivement, en début d'année, qui est maintenant dans le programme du Louvre qui en fait lui il fait un partage de son expérience de ce qu'il a préparé. Il fait un partage d'expérience et… oui j'avais assisté, mais c'était l'an dernier, sa formation.

MM : d'accord.

BS : d'ailleurs ça m'a été très utile. En fait, si vous voulez, toutes ces formations-là, pour moi, elles sont importantes d'autant qu'elles m'apportent… moi je ne suis pas du tout un… je suis pas du tout dans ce domaine, j'étais dans le domaine informatique appliqué à la recherche, j'étais très loin de 1) l'apprentissage de la langue, 2) des musées (rires). C'est vraiment pas du tout mon... c'était pas du tout au programme. Maintenant j'ai un intérêt pour l'histoire, j'ai un intérêt pour l'art. Et j'ai besoin aussi de ces formations-là qui me permettent après de répondre de mieux en mieux.

MM : eh oui. Oui, parce que c'est quand même très technique. La visite, même d'hier elle était riche, c'était…

BS : ah oui, oui, oui.

MM : il faut…

BS : là, je vais la digérer.

MM : (rires).

BS : je vais faire un fichier avec tout ce que j'ai collecté comme données donc ça va me demander du travail et il y a également cette dimension-là, c'est : qu'est-ce qu'on fait de tout ça quoi ?

MM : mais bien sûr.

BS : donc voilà !

MM : et juste sinon pour conclure par rapport au retour ou des demandes éventuelles que les personnes vous font après les visites : est-ce que en général c'est… c'est positif ? Est-ce qu'ils demandent de refaire des choses ?

BS : oui ! Je veux dire (rires) c'est sans appel ! Sans appel pour les familles et en très grande demande, ils écarquillent les yeux, enfin pour eux c'est une découverte et chaque fois ils en veulent plus. Pour les demandeurs d'asile c'est beaucoup plus difficile de percevoir leur… ils sont très contents sur le sur le moment, ils sont très reconnaissants, à la fin de la visite il y a beaucoup, beaucoup de mercis. Ils sont vraiment très chaleureux. Bon, en plus moi je suis d'origine irakienne, donc...

MM : d'accord.

BS : il y a le courant qui passe. Bien que, normalement… enfin, j'ai des difficultés pour faire une visite en arabe mais...

MM : ah oui !

BS : parce qu'en fait, c'était, c'est un peu pour ça qu'on m'avait poussé dessus (rires).

MM : d'accord !

BS : mais je peux pas faire les visites en arabe, j'ai pas assez de… j'ai perdu beaucoup de la langue arabe, c'est pour moi… c'est dommage mais bon, je peux pas, j'ai pas assez pratiqué, voilà. Je peux faire des visites en anglais, en français il n'y pas de problème, mais les visites en arabe, c'est plus difficile.

MM : ok.

BS : Il y a une grande reconnaissance. Maintenant au niveau de la demande c'est pas aussi facile, mais parce que je pense que c'est… je pense que ça nécessite de ma part d'aller les voir et de les rencontrer et de créer un dialogue mais là c'est beaucoup plus difficile parce que ça bouge sans arrêt

MM : eh oui.

BS : c'est moins facile avec les demandeurs d'asile. Il y a le problème de langue, mais il y a aussi le problème, c'est qu'ils sont dans une situation délicate d'attente de papiers et, et…voilà.

MM : eh oui, oui, oui bien sûr.

ANNEXE IV. MUSÉE FABRE

IV.I. ENTRETIEN AVEC LE RESPONSABLE DES PUBLICS SPÉCIFIQUES

Entretien du 29 mars 2017 (enregistrement retranscrit) avec le responsable des publics spécifiques (RS), du Service des publics. Cet entretien a lieu juste avant le dernier séminaire du Fabre Lab et vient après deux autres conférences qui ont eu lieu les 15 et 17 mars 2017 autour de l'exposition L'Art et la matière (respectivement, le premier séminaire du Fabre Lab et la Rencontre FRAME).

Muriel Molinier : je vous avez envoyé rapidement..

RS : une intention oui. Vous pouvez me rappeler rapidement parce que depuis....

MM : bien sûr. Je suis en doctorat de Sciences de l'Information et de la Communication, plus spécialisée en muséologie, je m'intéresse aux dispositifs de médiation qui sont à destination de personnes qui ont des problématiques sociale, psychique ou physique, et à comment elles peuvent participer à l'amélioration de ces problématiques, quels bénéfices elle en tirent effectivement par rapport à l'amélioration de ces problèmes. Une des raisons c'est parce que dans le passé j'étais éducatrice spécialisée, je me suis reconvertie depuis.

RS : vous avez un petit peu la fibre on va dire, hein.

MM : voilà, exactement ! C'est pour ça que je m'intéresse à ce sujet de manière comment dire...

RS : oui plus spécifique.

MM : exactement, exactement. Ensuite j'ai ciblé comme terrain de recherche les musées des beaux-arts, dont celui de Toulouse, et comme je suis inscrite à Montpellier à l'université Paul Valéry en codirection avec Toulouse à l'IUT Paul Sabatier.

RS : vous êtes sur l'Occitanie, le nouveau territoire, enfin nouveau...

MM : tout à fait. Donc, j'ai beaucoup étudié le musée des Augustins, c'est grâce à eux que j'ai pu venir assister aux rencontres du réseau FRAME. Après j'ai ciblé le musée du Louvre, musée du Louvre-Lens et le musée des beaux-arts de Montréal. Et le musée Fabre...

RS : vous êtes beaucoup dans la cible FRAME.

MM : oui mais sans le savoir, au départ je ne le savais pas. Après on m'a expliqué que le Louvre n'était pas dans FRAME.

RS : non le Louvre n'est pas dans FRAME, il a son propre réseau, sa propre existence. Le FRAME ça se justifie surtout par une logique d'échange et aussi une économie d'échelle, il faut le dire aussi par rapport à certaines expositions temporaires, ça permet aussi ça le FRAME. En dehors des réflexions qui nous unissent sur les « s » des publics, il y a quand même aussi la partie conservation, échange, prêt entre les différents musées, ça aussi ça joue. Le FRAME il a quand même ces deux cartes-là à jouer.

MM : d'accord.

RS : C'est vrai, que nous on en tire tout le bénéfice dans les Services des publics parce que ça nous ouvre à des temps d'échanges qui étaient jusqu'alors organisés de façon empirique, pas du tout construits ou réfléchis. Donc on est dans la durée dans la régularité, on voit qu'on commence à gagner en puissance là-dessus. On se connaît déjà mieux personnellement, et du coup c'est plus évident pour nous d'aller sur des sujets partagés. Ce qui est intéressant aussi pour nous, enfin je parle à un niveau local, c'est de pouvoir accéder à cette culture anglo-saxonne qu'on connaît peut-être par internet ou quelque chose comme ça, mais en témoignage direct c'est aussi une autre façon. Quand on a le directeur de l'éducation et du mieux-être du MBAM, c'est plus intéressant pour nous d'avoir des gens qui se déplacent, et le FRAME a cette capacité financière aussi de soutenir ces déplacements, de soutenir ces échanges-là. Moi c'est vraiment ça que ça m'a apporté.

MM : oui c'est riche pour vous.

RS : oui et très souvent ça débouche sur des missions à l'étranger, peut-être des choses qu'on aurait pas fait par ailleurs. Ça justifie, ça soutient auprès des directeurs, des missions dans le cadre FRAME. On a besoin de ça. Par exemple au niveau régional, il nous manque une mutualisation des Services des publics des musées régionaux, ça n'existe pas. Cette coordination niveau DRAC pour le moment elle est un peu déficiente. La DRAC a quand même beaucoup de prérogatives et elles ont encore explosé, mais c'est à cette échelle-là qu'il faudrait que ça se joue. Des contacts de personnes entre personnes des Services des publics qui ont un feeling, ou une opportunité de travail, et qui encore une fois de façon empirique se contactent mais il n'y a rien d'organisé, de construit.

MM : oui et en fait c'est chaque personne dans son musée qui doit refaire tout le travail au niveau local ?

RS : oui c'est ça et on pourrait même imaginer que pour certaines thématiques transversales puissent se retrouver. Alors je ne sais pas si ça existe après sur l'archéologie par exemple ou l'art contemporain, ça il faudrait demander à ces musées-là de se prononcer, mais moi en beaux-arts ça n'existe pas. Avec Lodève ça a toujours été un peu compliqué c'est vrai, mais ça aurait pu être aplani par une organisation, une organisation d'État, pilotée par le ministère de la Culture. Pas véritablement, pas à ce niveau-là. Il y a des journées de réflexion mais pas dans l'optique de laisser la parole à des responsables de Service des publics, se parler entre eux comme dans l'esprit FRAME. C'est plus une posture qu'autre chose peut-être, rien ne nous empêche de le faire quelque part mais c'est quand même plus incitatif quand c'est cadré par une organisation qui a une hauteur de réflexion sur le sujet.

MM : bien sûr, oui et je ne sais pas et d'ailleurs j'aimerais que vous m'expliquiez comment vous fonctionnez à Montpellier, mais pour avoir étudié en profondeur le musée des Augustins,

ce sont des rencontres qui font que les personnes viennent faire une demande au musée, d'adapter à une certaine population avec une certaine problématique...

RS : il y a deux temps que j'identifierai ici. Le temps des précurseurs entre 2000... Je suis là depuis 1999 au Service des publics, donc j'ai quand même une antériorité dans le service qui s'appelait à l'époque « Service pédagogique ».

MM : oui.

RS : Il est intéressant de voir la sémantique comment elle a évolué aussi autour de ce service, qui pour le coup déjà à l'époque faisait public scolaire et public spécifique, c'était les balbutiements c'est l'arriv… mon profil, en fait, dans le service, l'arrivée de mon profil a fait qu'on a évolué vers un public spé, avant c'était vraiment, entre 1999 et 2000 on va dire, 2000-2001, c'était quand même beaucoup, beaucoup le scolaire. Ça l'est toujours et du coup on a gagné en diversité des publics et puis, aussi, ben, les nécessités-mêmes du projet de rénovation, la charte des musées de France, le fait que on soit inscrit dans tous ces grands engagements nationaux, on a gagné en puissance et donc en légitimité pour s'engager sur ces projets-là, l'équipe a gagné en puissance. Mais la période de maturation des projets elle s'est vraiment faite entre 2004 et 2007. C'est là que beaucoup de choses ont incubé parce qu'en même temps on a eu l'équipe qui s'est fédérée avec, telle qu'elle est à peu près comme aujourd'hui d'ailleurs : 7 guides conférenciers, 4 plasticiens donc on avait déjà une base professionnelle assez solide, mais perfectible parce qu'on n'avait pas forcément, ils n'avaient pas tous l'expérience des publics, ou en tout cas pas dans les limites que peuvent imposer certains projets notamment spécifiques. Donc cette expérience était légitimité, il fallait la construire. Et la période 2004-2007 de fermeture elle a été faite pour ça.

MM : ah, oui. D'accord.

RS : Et là c'est vraiment le musée qui a été à la rencontre de. Là, j'insiste là-dessus, la démarche première elle est partie du musée quand même. Il est vrai qu'après 2007, la période de la réouverture avec les 2 années qui ont suivi, pression énorme sur le musée et beaucoup d'attente évidemment. Ce musée, il était connu des Montpelliérains, mais encore plus attendu et là moi personnellement je me suis positionné différemment professionnellement. Donc évidemment on a capitalisé, on avait déjà des outils qui pouvaient être mis en place directement concrètement dès l'ouverture puisqu'ils avaient été légitimés par quatre années d'expérimentation. Mais en dehors de ça j'ai laissé beaucoup plus les publics venir à moi et c'est encore comment çà que se passe aujourd'hui. Très concrètement,

MM : d'accord. Les publics ou les…

RS : c'est des rencontres de personnes, et tête de réseaux hein, le public des partenaires, on va dire.

MM : oui, oui. Voilà.

RS : Ces têtes de réseaux, elles se signalent à moi, on essaye de maintenir une politique de rotation, à la marge, c'est vraiment infime par rapport au…en tout cas sur les publics spécifiques, encore une fois. Parce qu'on a fait le choix aussi d'entrer dans la durée, dans la régularité. Ça on le retrouve dans le public individuel aussi bien que dans les publics en groupe. Pour nous l'aboutissement d'un

projet il doit se faire minimum sur 3 ans.

MM : ah, oui, d'accord.

RS : j'estime moi la période utile entre 3 et 5 ans.

MM : ah oui ?

RS : ah oui ! Oui parce qu'il faut déjà apprendre à se connaître, c'est une co-construction le projet spécifique tel que nous on le conçoit. Il n'y en a que douze déjà, c'est pas énorme hein.

MM : d'accord.

RS : donc on a vraiment ciblé, ce qu'on peut considérer comme des têtes de réseaux. Alors, soit parce qu'ils ont une expertise particulière sur des publics qu'on recherche, soit parce qu'ils sont représentatifs d'un corpus, d'un quorum d'utilisateurs ou de bénéficiaires suffisamment important. Il y en a qui sont un peu les deux quelque part aussi, quand on a l'APF, Association des paralysés de France ou la fédération des aveugles de France, on a les deux : on a le nombre de bénéficiaires mais on a aussi quand même la diversité professionnelle qui nous permet, à nous, de compléter nos capacités.

MM : oui mais c'est vrai qu'à l'autre conférence de Fabre Lab, je vous avais posé la question et cela m'avait très surpris, du public sourd-aveugle, vous avez parlé des sourds Usher comme si c'était une évidence d'adapter !

RS : mais oui, mais ça n'en était pas mais on l'a découvert petit à petit parce qu'on s'est dit… c'est un bouillonnement permanent en fait, c'est le fait d'aller vers plus de sensorialité qui nous a éveillé beaucoup plus à ces problématiques-là, surtout au fait qu'elles apportent beaucoup à l'accès à la connaissance à toute une série de publics. Et d'avoir des partenaires qui échangent, qui sont dans la co-construction, eux nous ont fait part de cette réalité qui était, qu'ils accompagnaient des publics Usher. Donc qu'est-ce que c'est les Usher ? Quand on a découvert cet univers-là, avec cette question identitaire qui rejoint aussi les questions de citoyenneté. On s'est dit, c'est quand même là, nous qui aimons nous remettre en cause sur nos pratiques et nous réinterroger régulièrement, c'est ça aussi qui dynamise l'équipe et qui la stimule, c'est le moment de prendre ce challenge-là à bras le corps et voir un peu comment ça peut nous aider à nous aussi à progresser à voir le sensoriel autrement.

MM : oui, oui. Mais c'est vrai que du coup, vous acquérez une expérience, enfin une expertise de publics qui sont vraiment très...

RS : oui, avec toujours une prise de risque qui est, certes calculée, mais il faut aussi qu'en face humainement parlant ou professionnellement parlant il y ait des médiateurs ou des plasticiens qui fassent ce pari-là. Qui aient envie aussi de se remettre en cause et voir même peut être d'être dérangés ou, c'est jamais arrivé, mais qui puissent même éventuellement se retirer du projet. C'est jamais arrivé je crois, jusqu'à présent…je connais moi, le fait quand même d'être là quand même depuis un certain temps, je les connais tous personnellement, et je vois à peu près les limites des uns et des autres. Et quand il y a des a priori ou des refus, ce qui peut exister chez tout un chacun,

MM : bien sûr.

RS : chez les professionnels du musée comme chez les autres, hein, de toute façon, ils s'en ouvrent à moi. Je le sais. Voilà. Je sais très bien que il y a une plasticienne qui ne veut pas travailler sur les publics de quartiers, de la zone prioritaire, il y en a d'autres qui sont très dérangés par le handicap. Et ben voilà, c'est des choses que j'intègre.

MM : parce que vous dites que le public, enfin le professionnel du musée, mais là c'est vrai que quand même on frise le social quand même, dans cette approche.

RS : on frise en tout cas l'implication personnelle.

MM : c'est ça.

RS : et même carrément, il faut le dire.

MM : c'est ça. Ah, non, mais complètement !

RS : il y a un côté…

MM : moi aussi je le ressens beaucoup à Montpellier… ça m'a vraiment …

RS : et après il faut savoir s'arrêter à un moment donné parce qu'on peut rapidement tomber dans le côté facile du militantisme aussi. Enfin, le militantisme il doit nous permettre à nous de progresser et d'être vraiment en phase avec les associations et les partenaires, mais à un moment donné il faut qu'on reprenne une posture institutionnelle et de service public.

MM : oui.

RS : et, c'est une bascule qui nous demande d'être attentifs quand même, et on n'a pas toujours été exemplaires à ce niveau-là, parce que si je prends par exemple encore une fois, la période de gestation 2004-2007, on s'est appuyé pour démarrer et sédimenter cette expérience, il a fallu quand même pouvoir le faire sur des groupe assez importants. Et qui était en capacité, à l'époque, en tous cas dans nos capacités à nous, de fédérer rapidement des groupes ? Les associations.

MM : oui.

RS : donc on était, on s'est rendu compte, alors pas pour tous les publics mais notamment les publics sourds, on s'est rendu compte que il y avait des associations qui voulaient des visites que pour elles et que du coup, d'autres usagers ne venaient pas. Malheureusement ou heureusement je ne sais pas, mais en tous cas c'est un constat, on a accepté un certain temps ce deal-là, parce que ça permettait à l'équipe aussi de progresser. Mais à un moment donné la sonnette d'alarme s'est rapidement allumée, en se disant que d'une part, ben voilà c'était pas normal...

MM : bien sûr.

RS : de soutenir plus ou moins les uns ou les autres, que pour nous on s'adressait à une communauté d'usagers et que d'autre part on s'est bien rendu compte aussi que l'évolution des pratiques aujourd'hui fait que les publics handicapés, comme les autres s'autonomisent, et sont dans l'individualité, ils sont dans la pratique citoyenne responsable, on va dire. Oui, décider en totale liberté, notamment les jeunes handicapés, hein. Il y a aussi ce constat que dans les associations le vieillissement des populations est quand même prégnant et il y a forcément le handicap, lui ne s'arrête pas, donc où sont ces gens-là ? On s'est posé toutes ces questions.

MM : oui, oui.

RS : et c'est là que depuis 5, 6 ans on a commencé à vouloir faire, aussi, en dehors des projets spécifiques, des visites qui s'adressent aux individuels. Alors bien sûr que l'information est relayée par les associations, toujours et encore, mais le fait que, pour moi l'usager s'inscrive directement auprès de moi, ça change quand même la donne. Voilà. C'est lui qui fait la démarche.

MM : et c'est des visites…

RS : c'est pas l'association qui fédère, au groupe de s'inscrire.

MM : bien sûr et c'est des visites en individuel mais sur un handicap ?

RS : alors çà c'est un choix, c'est vraiment un choix assumé, une stratégie : on a décidé de prioriser deux publics. Dans cette une offre individuelle ce sont les publics sourds et malentendant et les publics aveugles et malvoyants qui ont droit chacun à une visite par mois, sur des dates établies à l'année, donc il a un vrai calendrier, ils peuvent vraiment faire leur propre rythme et leur propre découverte des musées, on alterne collections permanentes, thèmes fondamentaux et expositions temporaires. Là aussi on respecte la diversité du musée dans ces approches-là. Et donc parce que pour nous c'était les publics sur lesquels il fallait engager le plus de moyens.

MM : d'accord.

RS : soit des moyens financiers, par exemple pour les publics aveugles et malvoyants, on verra cet après-midi, les supports de médiation, même s'ils sont multi-sensoriels, ce seront des supports coûteux, mais aussi en termes humains, l'engagement humain puisque moi, chaque fois j'ai un binôme qui est créé. Voire des fois un troisième intervenant en arts plastiques, ponctuellement qui peut venir compléter l'équipe.

MM : d'accord.

RS : donc là c'est vraiment un choix du Service des publics qui a fait qu'on a choisi de mettre plus de moyens sur ces publics-là.

MM : et pourquoi ?

RS : parce que, parce que, pour nous c'était vraiment les publics pour lesquels on pouvait le moins adapter ou le moins, le moins… récupérer d'éléments. Pour les autres publics, pour les publics troubles psy, handicap mental ou moteur, on arrive, peu ou prou à la marge, à utiliser déjà des connaissances ou des outils qui existent pour les adapter à eux. Bien souvent on va puiser par exemple, sur le côté très ludique, pour le handicap mental ou psychique, pas toujours, hein, il ne faut pas tomber dans le cliché aussi, mais on quand même des trames qui n'obligent pas l'équipe à réfléchir ou à se reconsidérer sur cet accueil-là.

MM : d'accord.

RS : pour les publics sourds et pour les publics aveugles et malvoyants, en particulier, là oui par contre. Là il faut vraiment, c'est vraiment du cousu main et tous les ans et en fonction des thématiques il faut vraiment remettre notre métier sur l'ouvrage. Et créer des dispositifs. Alors il y a bien les gros dispositifs structurants comme les maquettes tactiles, çà je pense que c'est obligatoire. Il faut à un moment donné qu'une structure, un opérateur culturel identifie les besoins transversaux. La maquette du musée c'était pour nous incontournable, c'était repérage et orientation. Déjà nous on se perdait, on se désorientait dans ce musée, donc ça allait de soi. Mais ça a un coût, c'est 12 000 €. Pareil pour Sabatier d'Espeyran, on a fait le choix d'une maquette pour le coup d'un site et toutes les deux sont exposées, hein. Peut-être que vous les avez vues ?

MM : non.

RS : elles sont dans l'hôtel de Massilian juste après l'atrium Richier. Si vous voulez jeter un œil.

MM : oui, oui.

RS : vous verrez. Pour l'hôtel Sabatier, vu la complexité de l'hôtel, on a fait le choix en fait de prioriser un espace qui est le salon rouge parce qu'il avait le plus de possibilités multi-sensorielles, parce qu'à l'intérieur il y a un piano, il y a des pots olfactifs et évidemment il y a le toucher avec toutes cette richesse des produits 19ème, enfin des savoirs-faire 19ème, entre manufacture et artisanat. Donc il y a une ouverture très, très large. Donc, ça c'est vraiment deux outils structurants, 12 000 et 8 000€. En dehors de tout ça il y a aussi une réalité d'adaptabilité notamment sur les expos temporaires qui font pas partie de notre fonds permanent donc on n'a pas un budget qui est dédié particulièrement à l'accès de ces expos. Donc il a fallu se débrouiller à moyens constants. Donc on crée des dispositifs nous-mêmes. Vous verrez cet après-midi, la médiatrice culturelle qui intervient lors de la conférence du Fabre Lab vous en parlera. Et c'est un peu la même chose pour les publics sourds.

MM : et j'ai fait la visite la dernière fois, avec une autre médiatrice, où elle nous a montré les dispositifs par rapport aux sculptures de Soulages où c'était des…

RS : ah, les dispositifs du lycée Hemingway ? C'est ça ? Les panneaux tissus ?

MM : oui c'est ça ! C'est pas de ça dont vous parlez ?

RS : si ça peut être mis dedans, d'ailleurs on en parlera cet après-midi. Alors ça c'est encore autre chose, c'est quelque chose qui émerge depuis maintenant 3/ 4 ans au service et qu'on apprend, ça

paraît bête à dire, mais on est 4 chefs de projets, chacun dans nos publics et que jusqu'à présent, on n'avait pas la nécessité ou peut être l'opportunité de travailler ensemble de façon transversale sur certains sujets. Et là par exemple la galerie tactile évidemment nous a amenés à tous discuter ensemble, et on se rend compte que sur Montessori, l'outil sensoriel on se retrouve sur le public Alzheimer, sur la petite enfance etc. Mais de la même manière avec ma collègue qui travaille avec les scolaires, il y avait un projet de travaux pratiques pour ces étudiantes de la mode, avec une enseignante très motivée qui a dit « voilà, nous on a ce savoir-faire, est-ce que vous avez besoin qu'on vous aide sur certains outils? » et de là, a commencé à maturer toutes ces idées Donc ils ont fait un projet pour la petite enfance avec un tapis d'éveil et puis ils ont fait l'année suivante ce beau projet autour de Pierre Soulages. Alors on avait déjà des dispositifs, c'est une autre façon de l'aborder, mais par le tissu et ce savoir-faire-là, on ne l'avait pas encore cette compétence-là. Donc c'est effectivement, c'est quelque chose qu'on a rajouté et on voit bien que en même temps on sensibilise aussi les jeunes étudiantes.

MM : oui, c'est ça.

RS : qui voient là leur métier autrement.

MM : bien sûr.

RS : et on leur a même permis l'an dernier de rencontrer les 2 experts [déficients visuels], en tout cas les deux compétences qu'on avait sollicitées pour évaluer ces outils.

MM : d'accord.

RS : donc quand ils ont livré ces outils-là, on a créé une séance dans Soulages dans laquelle ils étaient là tous les deux, face aux étudiantes qui étaient assises.

MM : ah, génial !

RS : et ils ont utilisé, devant elles, le dispositif pour rendre encore beaucoup plus concret. Et puis même ça a surtout permis un jeu de questions peut être beaucoup plus personnelles, intimes, ça fait tomber les a priori aussi. Voilà, se rendre compte qu'on a en face de nous quelqu'un qui a fait des études universitaires, qui a parlé aussi de la réalité de son insertion ou de sa mauvaise insertion professionnelle… Voilà, plein de sujets, à échelle humaine quoi, on va dire, tout simplement.

MM : super !

RS : voilà. Et ça se passe au musée.

MM : et oui, et oui. Alors du coup vous êtes responsable du, du…

RS : public spécifique. Je suis bien obligé de donner un nom.

MM : alors spécifique ?

RS : pour moi c'est pas empêché, c'est pas éloigné, c'est pas… moi ça me paraissait trop connoté. C'est moi qui ai choisi ce terme-là, spécifique.

MM : ah, d'accord ! Ok.

RS : oui, oui, vraiment. Mais bon ça fait partie du jargon du cultureux hein, je l'ai pas inventé, ça existe ailleurs dans d'autres lieux, mais c'était celui qui me convenait le mieux.

MM : d'accord.

RS : parce que pour moi, en fait, enfin, dans toutes ces démarches-là l'idée c'est quand même de faire émerger ces spécificités aussi. C'est spécifique dans le sens des spécificités qu'ils portent et qui deviennent une richesse à un moment donné. C'est le côté, on essaie de donner le côté positif de la démarche, c'est pas spécifique dans le sens… voilà, de la même manière, le temps de la restitution annuelle il y a une semaine qui est dédiée à l'accrochage dans le cadre des projets spécifiques de toutes les œuvres qu'ils ont faites dans les ateliers, on convie les familles et les proches ça s'appelle « le musée sans exception ». C'est pareil, c'est exception, mais dans le sens positif.

MM : ah, oui, oui.

RS : ce n'est pas l'exception qu'on subit, c'est l'exception qu'on valorise, c'est pas la spécificité qui nous contraint à, c'est la spécificité qui nous accompagne vers, autre chose. Enfin on essaye en tout cas de porter cette vision-là, à chaque fois.

MM : oui. Et alors le public du champ social, enfin, qu'on appelle champ social, donc vous, c'est à coté ou c'est inclus ?

RS : non, non, c'est à moi aussi (rires), c'est dans mon secteur !

MM : c'est à vous aussi ! D'accord ! J'essaie de comprendre comment vous avez réparti, en fait.

RS : alors, champ social… champ social, on a rapidement été débordé par la demande et c'est là que s'est posé le plus des questions d'accès en autonomie au musée. Donc à la fois il fallait conserver quand même un socle qui nous donnait une certaine légitimité, mais il fallait rapidement évoluer vers des outils en autonomie.

MM : oui.

RS : donc on a développé un outil qui s'appelle le « Sens du détail » qui fonctionne de façon très ludique sur la base d'un jeu de 12 cartes postales et de détails d'œuvres qui sont faussement découpés de manière à induire déjà une reconstruction mentale.

MM : d'accord.

RS : enfin, en tous cas, c'est un support d'images qui permet, à distance où qu'on se trouve sur le territoire, quelle que soit sa réalité professionnelle, de fédérer un groupe autour d'images du musée.

MM : d'accord.

RS : alors ils le perçoivent peut être pas de prime abord comme ça, pour eux c'est peut-être des images, mais ces images elles sont suffisamment attractives, intrigantes pour créer une première appropriation, en tous cas c'est ce qu'on leur demande, de choisir une carte ou plusieurs de justifier leur choix. Pour après, une fois que cette accroche est faite, venir au musée découvrir l'œuvre dans son intégralité.

MM : d'accord.

RS : donc on est vraiment parti dans cet outil de couteau suisse, comme on pourrait dire, qui s'adapte à plein de réalités professionnelles du champ social et qui surtout, parce qu'il est accompagné d'un livret d'accompagnement, on fait des journées de formations régulières et que moi-même je peux être référent téléphonique, permet à plein de professionnels de s'autoriser à venir au musée. Quelles que soient leurs appétences, leurs compétences dans le domaine de l'art plastique ou de l'art, ils ont à leur portée cet outil, ça les rassure aussi quelque part. Évidemment on revient à l'implication personnelle, ça ne peut pas fonctionner si le professionnel n'accepte pas un peu de se mettre en danger.

MM : d'accord.

RS : mais au final, s'il tente l'expérience, la venue au musée, elle est décuplée. L''efficacité de la venue au musée est décuplée, voilà.

MM : d'accord. Ok.

RS : on essaye de les accompagner dans cette démarche, ou hors les murs qui doivent se dérouler sur 2, 3 séances. On n'est pas obligé de faire la préparation Sens du détail et venir tout de suite au musée, au contraire.

MM : oui, d'accord.

RS : si la parole est libérée, si l'expression est libérée, si on travaille sur ce point de bascule, cette fracture qu'on crée par la curiosité qui libère l'expression, il faut y aller. C'est-à-dire que là on responsabilise vraiment les accompagnateurs en leur disant « vous les connaissez mieux que nous, allez-y, libérez la parole même si c'est pas formel, si c'est brut, si c'est des mots, si c'est un lexique, notez en fonction des personnes et vous verrez qu'après par effet miroir face aux œuvres il va y avoir un deuxième niveau d'expression ». Donc ils peuvent avec cet outil-là au moins faire 4 visites minimum s'ils se débrouillent bien, parce qu'ici on peut décomposer ça en parcours ancien, parcours moderne. Voilà.

MM : d'accord. Donc là, il n'y a pas d'implication du Service des publics forcément, il n'y a pas d'accompagnement plus que ça ?

RS : il n'y a pas d'implication en dehors d'une implication-conseil à mon niveau, c'est moi qui filtre, c'est moi qui fais les séances de présentation, qui va faire les journées de sensibilisation éventuellement avec une mise en pratique…

MM : mais avec le responsable, mais pas avec le groupe, c'est ça ?

RS : avec le responsable mais pas avec le groupe.

MM : c'est ça, d'accord.

RS : on leur confie vraiment la responsabilité à ce niveau-là. Après rien n'empêche que, en fonction des projets d'établissement, de la dynamique dans laquelle s'insère le Sens du détail, on puisse venir, à la carte, rajouter une séance de médiation. Alors ça peut être valorisant, sachant qu'on ne veut pas plaquer ce discours en Histoire de l'art de prime abord. L'outil il est vraiment fait pour libérer une réalité de lecture d'œuvre qui leur appartient, leur montrer qu'ils ont cette capacité-là.

MM : oui, d'accord.

RS : après l'historien de l'art va venir effectivement en partant de leurs ressentis, puisqu'on va savoir un peu ce qu'ils ont dit sur cette œuvre-là, il va venir peut être ré-aiguiller le regard ou le compléter en fonction de l'intention de l'artiste, de la réalité du siècle, de la construction de l'œuvre…Voilà, tous ces paramètres, plus Histoire de l'art. Mais pour nous c'est pas la démarche première, elle vient plutôt clôturer quelque chose.

MM : d'accord. Mais là vous parlez d'une intervention d'un historien de l'art ?

RS : oui.

MM : ah, qui va faire la visite avec…

RS : c’est ça.

MM : ah, qui accompagne alors ?

RS : et en fonction, en fonction…

MM : c’est pas du Service des publics mais c’est quelqu’un du musée ?

RS : non, c’est nous, c’est nous, c’est nous.

MM : ah, d’accord.

RS : c’est nos médiateurs. Non, non. C’est que, en fonction de la sélection d’œuvres qu’ils ont fait.

MM : ah, voilà, en option.

RS : on crée en fait une double voix face aux tableaux. Évidemment il faut qu’ils aient cette aisance à s'exprimer, mais dans la mesure où ils peuvent jouer ce jeu-là, au bout de 3-4 séances en autonomie ils savent ce qu’ils ont envie de dire, en principe ils s’autorisent à le faire. Ils sont ravis d'échanger justement.

MM : mais bien sûr, oui, oui, oui.

RS : et là le médiateur lui, va amener un contenu un peu plus important.

MM : d’accord, mais c’est pas systématique, de la part du médiateur.

RS : c’est pas systématique.

MM : d’accord.

RS : non, moi je m'adapte vraiment au souhait d'engagement de la structure. L’outil peut être utilisé en amont, il peut même être utilisé après. Il y en a qui vont venir au musée faire une visite découverte du musée en autonomie et ils vont travailler sur Sens du détail après. Tout est possible.

MM : d’accord... c’est un outil…

RS : c’est un outil… vraiment qui…enfin, nous, on l’a expérimenté sur plein, plein de partenaires, de l’approche la plus infime, notamment avec les adolescents PJJ ou ces ados comme ils viennent,

ils sont en milieu ouvert, on a du mal à les fédérer, ils sont un peu dans la défiance, on reste une institution de la République, donc comment les faire venir au musée ? Et ben, l'éducatrice s'en sert juste sur ce rapport à l'image.

MM : d'accord, Ok.

RS : et ils arrivent finalement à se motiver et à se fédérer pour venir au musée après. Ça elle a vraiment vu l'avant et l'après Sens du détail.

MM : oui, oui.

RS : en plus là on a rajouté un deuxième volet à ce dispositif qui est que pendant une semaine on les accueille, on accueille un groupe de 10, 12 ados qui vont après décliner la notion de Sens du détail de façon plastique.

MM : d'accord.

RS : à partir du minuscule au gigantesque et même aller disséquer l'œuvre de telle manière à trouver des objets qui leur appartiennent, et ces objets-là vont être traités de manière plastique indépendamment, d'abord, puis après recomposés dans une création de groupe collective.

MM : d'accord.

RS : vous voyez il y a plein de…oui, ça peut être très, très riche aussi et ça part de Sens du détail.

MM : et ce Sens du détail alors c'est vous qui... c'est le Service des publics ?

RS : oui, par ce qu'on avait déjà expérimenté cet espèce de quiz un peu ludique avec des cartes postales, cartes postales hein.

MM : oui, oui.

RS : non détournées, non, voilà. Et ça avait bien fonctionné. Et après, une réflexion faite en 2009 je crois, avec le Secours Populaire Français qui avait besoin d'un outil pour ses bénévoles et les motiver, les stimuler autour d'une pratique au Secours Populaire et une volonté de la DRAC à l'époque qui finançait encore les outils...

MM : (rires).

RS : voilà, donc qui finançaient aussi les outils, et pas que les actions, mais les actions passent aussi

par des outils, on le voit bien, hein, à un moment donné on tourne un peu en rond il faut quand même que quelqu'un s'y mette. Donc on a coécrit à trois voix ce fameux dispositif.

MM : d'accord, super.

RS : qu'on a évalué pendant 1 an uniquement avec les cellules du Secours Populaire.

MM : ah, oui !

RS : et après qu'on a édité de façon beaucoup plus professionnelle avec des petites pochettes, etc.

MM : d'accord. L'évaluation c'était… ?

RS : l'évaluation c'était voir toute la diversité des groupes du Secours Populaire, les visites familles.

MM : ah, c'est intéressant.

RS : en passant par des primo-arrivants au niveau culturel, des populations de la rue ou d'autres, comment on pouvait rentrer dans toutes ces réalités-là d'accompagnement et effectivement ça a été probant.

MM : et vous cherchiez à savoir quoi : ce qu'ils avaient compris ? S'ils arrivaient à exprimer comment...?

RS : à savoir si le niveau de lecture qu'on avait défini... il faudrait que je vous le montre cet outil en fait, c'est vrai que c'est un peu en théorie, quoi.

MM : je reviendrai (rires).

RS : le mode de lecture qui avait été suivi, qui n'a rien à voir, encore une fois, avec un commentaire en Histoire de l'art, mais qui est plus une lecture de l'œuvre. Comment on pourrait la voir, à bâtons rompus face à une œuvre sans forcément avoir, encore une fois, des connaissances ?

MM : descriptives, un peu…

RS : voilà. Ce livret d'accompagnement, est-ce que finalement il était accessible pour tous les professionnels ? Est-ce que il correspondait à peu près aux questions que se posaient les populations, les publics ? C'est à dire est ce que le professionnel ne va pas se retrouver en difficulté ? Voilà, est-ce que, est-ce que la gradation du niveau de lecture était bonne, déjà pour toutes ces réalités-là ? Car on l'a fait sur un panel réduit ça reste Montpellier et le Département

mais…

MM : oui, bien sûr, mais c'est déjà bien d'avoir cette démarche de validation.

RS : c'est après que je me suis rendu compte qu'en le proposant aussi de façon assez candide à plein d'autres populations que voilà.

MM : c'est super.

RS : voilà. En tout cas ceux qui ont envie, des fois qui sont freinés parce que on ne peut pas les prendre en projets spécifiques ça demande un conventionnement, c'est un peu lourd comme démarche, des fois ont juste une envie de grignoter un peu le musée. Voilà, ils ne savent pas trop comment y aller, s'ils vont être en capacité de le faire, ils peuvent se rassurer, ils prennent le dispositif sur une ou deux séances, ils testent. Si ça leur suffit une ou deux séances ils me rendent le dispositif, si par contre ils me rappellent ils me disent « Monsieur, nous on a un projet, ça démarre et puis j'ai un intervenant en musique et puis j'ai un intervenant en théâtre qui pourraient venir rebondir là-dessus ». Là il y a des trucs qui démarrent derrière, c'est génial quoi. Voilà. Et là ça nous échappe et tant mieux quoi !

MM : oui, oui, bien sûr. Et alors vous parlez d'atelier à la fin des visites, c'est systématique que vous que vous associez l'atelier ? Non.

RS : non, pas toujours. L'atelier ça nous est beaucoup demandé. C'est vraiment un lieu commun chez, je crois, les professionnels, ce passage à la pratique et par le faire. Pour eux c'est un peu la clé à tout. Alors c'est vrai que c'est… très stimulant, mais, pour nous il y a quand même une réalité d'accueil qui est que on a 4 plasticiens pour 3 espaces plastiques et toute une série de projets qui dépassent largement cette jauge-là. Donc, là aussi c'est nous qui décidons en amont, c'est moi en l'occurrence qui décide en amont, de voir qui a le plus besoin ou pas d'ateliers.

MM : d'accord.

RS : qui va avoir un mix de visites et d'ateliers, qui ne va avoir que des ateliers ou qui ne va avoir que des visites.

MM : d'accord. Là c'est sous votre…

RS : c'est moi avec l'équipe de la médiation, et la personne que je reçois.

MM : et la personne responsable, oui, oui.

RS : mais à un moment donné il y a quand même des choix un peu cornéliens à faire, c'est sûr, c'est sûr. On a évolué là aussi sur les projets spécifiques, on arrive au bout d'un cycle je pense. Ces conventions elles existent depuis maintenant 5 ans donc on arrive à peu près à la stabilité que moi j'attendais. Certaines vont être remises en cause, pas parce qu'elles n'ont pas fonctionné, mais parce que les envies sont peut-être pas les mêmes et que, et tant mieux d'ailleurs, que d'autres se disent que ils ont fait leur temps au musée, que il faut laisser la place à d'autres, et...

MM : puis qu'ils ont peut-être la matière pour faire seuls, après ? Oui, c'est ça.

RS : c'est ça, ils ont la matière pour s'en emparer en autonomie et donc ceux-là on les conduit progressivement à utiliser toute une série de kits en autonomie qui existent pour le grand public.

MM : d'accord.

RS : notamment les kits familles qui peuvent par tous les côtés ludiques qu'ils ont, s'adapter au public IME [Institut Médico-Éducatif], ATO [Atelier Thérapeutique Occupationnel], CMP [Centre Médico-Psychologique]. Sur le trouble psy ça marche très, très bien le dispositif ludique familles. Donc, on leur lâche pas la main quelque part, on les accompagne à cette transition-là, où eux ils vont être acteurs vraiment pleinement de leur propre médiation autour du musée. Et, donc voilà, on s'était engagé vraiment sur des choses très, très cadrées, c'était tant de visites, tant d'ateliers, tout était formalisé dans la convention. Je souhaite vraiment faire évoluer les conventions vers un dispositif un peu plus mixte où on parlera de visite ou d'atelier, en se laissant la souplesse en cours d'année ou, puisque c'est des conventions annuelles renouvelables 3 fois, de se laisser le choix sur ce parcours-là et ses évolutions d'étapes, de remoduler le projet en fonction, de.

MM : d'accord.

RS : c'est nécessaire. C'est nécessaire aussi pour la réalité et la pression que peut avoir le musée sur toutes ces attentes.

MM : vous réfléchissez à tout ce qui est art-thérapie et…

RS : oui, alors, art-thérapie c'est le dernier champ sur lequel on se lance. On y a été un peu confronté par les réalités du projet des publics Alzheimer en 2012 sur Culture à l'hôpital, mais aussi sur les jeunes femmes anorexiques avec lesquelles on a travaillé.

MM : d'accord.

RS : on voulait vraiment pas aller sur une application thérapeutique parce que, ben ça fait pas partie de nos champs de nos compétences et que ce n'est pas du tout assumé au niveau de l'équipe de

direction ici. Mais, cette curiosité est toujours restée. Et donc en 2016, oui, on m'a demandé de faire une première enquête auprès de quelques art-thérapeutes qui pouvaient être intéressés par ce lien avec le musée ou l'art, dans leur approche. J'ai identifié quelques personnes, j'ai pas réussi à monter les projets tels que, notamment pour des questions de cadrage administratif pour entrer vraiment dans le détail du projet. Pas sur le bien-fondé du projet mais plus sur le fait, comment on considère un thérapeute qui est lui-même rémunéré, dans le cadre d'une convention qui lui donne des passe-droits ou des avantages. Voilà, comment on se situe par rapport à ça. Bref on n'a pas réussi à s'affranchir de cette étape-là, moi je le regrette mais bon, je pense qu'on aurait pu être un peu plus audacieux, mais bon bref. Et de façon opportune cette année, le FRAME est revenu vers nous pour ces journées art-thérapie. Enfin, était à la recherche de thématiques nouvelles, de questionnements nouveaux autour des musées et nous on a dit, comme d'habitude, musée « Nous on a réfléchi art-thérapie et on est un peu seuls dans notre coin, est ce que vous pensez que ça peut être mutualisé ». Et donc c'est devenu une thématique des dernières journées FRAME, le 16 mars dernier on a rassemblé ici, ben les quelques professionnels de l'art-thérapie pour donner un champ un peu large de la pratique en attendant surtout que nos collègues des Services des publics puissent échanger directement et peut-être signifier plus fortement qu'il y avait des envies ou en tout cas qu'il y avait pas d'impossibilité de le faire. Juste peut-être des peurs, une méconnaissance, qui font qu'on va pas forcément sur des choses qui sont quand même compliquées à aborder.

MM : oui.

RS : c'est pas dans la médiation, dans le champ de la médiation, c'est pas forcément là-dessus qu'on va travailler de prime abord. Comme nous, les publics Alzheimer euh, franchement si on l'a pas fait avant 2012 c'est qu'il y avait une raison. Et je suis content qu'on l'ait pas fait avant 2012.

MM : ah, oui ?

RS : parce que ça nous a quand même impliqués au niveau de l'équipe, il a fallu 6 mois d'observations du service pour savoir si on était capable d'aborder cette maladie-là, les degrés d'autonomie, ce que ça peut renvoyer à titre personnel sur la vieillesse, voilà, comment on accompagne nos anciens etc. Enfin, voilà il y avait plein de… il y a pas de frontière à ce niveau-là. C'est assez…c'est vraiment des projets qui sont bouleversants dans tous les sens du terme.

MM : mais tout à fait. Quand vous dites « envisager ce qu'on peut ressentir »…

RS : et surtout qu'est-ce qu'on voulait leur apporter.

MM : oui, oui, oui, aussi.

RS : et surtout à la base aussi, à un moment donné, enfin, on dépasse cette observation et ce côté un peu figé, pour se dire on est acteur et qu'est-ce qu'on fait quoi ? à un moment donné : qu'est-ce

qu’on fait sans être dans l’art thérapie ?

MM : oui, oui, c’est ça.

RS : et donc, ben, ce qui a bien fonctionné, je pense, c’est qu’il y a encore une fois des questions de personnes et de circonstances. Personnes, on a eu en face de nous, à l’époque, une chef de projet de gérontologie qui était sur une piste qu’on pouvait partager qui était l'ouverture et le lien social. Alors, c'est là qu’on s'est retrouvé en fait : pour nous la maladie était l’objet d'enfermement, de négation de la personne quelque part, qu’on considérait plus comme un objet médicamenteux qu'autre chose, faut dire ce qui est. Et on s'est retrouvé nous, dans notre objectif d’ouvrir le musée de le maintenir dans une, de révéler les formes de citoyenneté. Ces personnes-là qu'on le veuille ou non, même s'ils sont en enfermement, comme on avait pu le révéler pour les détenus, ça reste des personnes qui font partie d’un cercle et d’une société, on les a mis à l’écart, mais... Donc on est parti là-dessus en fait, ça nous a rassuré les uns les autres. Mais une fois qu’on a eu défini ce champ-là, donc déjà d'entrée le souhait c'était d'associer les familles, pour recréer ce lien social. Ça tombait bien, l'unité à l'hôpital était vraiment là-dessus, l’accompagnement des familles, des aidants, des proches. Une fois qu’on a eu fait ça, il a fallu lâcher prise, chacun sur nos pratiques professionnelles parce que, ben les thérapeutes concrètement ils avaient très peur de décompensations d'attitude, de postures compliquées face à certaines œuvres et nous on ne savait pas comment on allait gérer ça.

MM : bien sûr.

RS : donc de discussions en discussions, de réunions en réunions, d'observations aussi entre nos observations, le fait de faire venir l'équipe thérapeutique ici, de choisir les œuvres ensemble, regarder s'il n'y avait pas des tableaux anxiogènes autour, repérer le parcours, mesurer la fatigabilité, voir s’il y a des assises, si le parcours est pas trop long, faire des fausses visites c'est-à-dire que le médiateur, puisque c’est là c’est médiateur et plasticien, se sont mis en situation, en jeu de rôle face aux œuvres, face au thérapeute, qui ont corrigé discours et attitudes, postures, voilà. Bon, corrigé, dans une certaine mesure parce qu'on a pas lâché nous sur certains points, on n'est pas des thérapeutes. Voilà, il a fallu aussi, ah, c'était un peu, un peu tendu, hein.

MM : c’est sûr, oui.

RS : au tout début, début. Et après, voilà il se passe le saut dans le vide comme d'habitude et cette première visite qui est fondatrice. Là, c'est là que tout se libère. C’est que là, ou on se fait confiance d'entrée ou ça marche pas et on s'arrête tout de suite.

MM : oui,.

RS : et là, je pense, peut-être parce ce qu'on avait aussi, aussi préparé aussi longuement, ça a quand même super bien fonctionné. Voilà. C'est-à-dire que nous on l'a pas mesuré autrement que par le fait qu’ils étaient assidus et qu'ils suivaient les commentaires ou même qu’ils pouvaient échanger avec

nous.

MM : oui.

RS : par contre on a eu une lecture un peu plus thérapeutique après. Les thérapeutes nous ont dit, par exemple, « cette personne était en crise ce matin, elle était agitée, ne voulait rien, nous insultait. Elle vient au musée, elle dit rien, elle suit, elle échange ». Voilà, ça c'est un des éléments d'évaluation, mais on a aussi plus concrètement les familles qui accompagnent et qui vous prennent en aparté sur le trottoir ou dans les salles qui vous disent : « moi j'ai jamais vu ou ça fait longtemps que j'ai pas vu ma sœur ou mon père de cette manière-là et on venait au musée avant ». Et donc voilà. Il y a autre chose qui se joue parce que l'unité avec laquelle on a travaillé, en plus, elle était dans une phase de transition autour de la maladie c'est-à-dire qu'ils diagnostiquaient, ils diagnostiquent toujours d'ailleurs, je parle pas au passé, c'est actuel, ils diagnostiquent, ils stabilisent de façon non médicamenteuse, ils sont déjà dans cette dynamique moins thérapeutique, plus par le comportemental.

MM : d'accord.

RS : donc plus sensoriel aussi, et pour après rediriger cette personne-là dans un milieu ouvert, soit en maison de retraite classique, soit à domicile, soit voilà. Et nous sur ce volet à domicile, c'est vraiment ça qui nous intéressait, c'est faire que dans ce lieu, au milieu d'une chaîne de vie qui est peut-être un petit peu chaotique et compliquée pour tous, le musée quelque part redevienne un lieu un peu neutre ou un ballon d'oxygène et qu'ils aient envie de repartager quelque chose ici.

MM : et vous êtes inspiré de...

RS : par contre il me manque ce dernier élément d'évaluation, concrètement on sent que, on a révélé des choses, on a rassuré les gens, est-ce cette dernière étape se fait ou pas ? Voilà. C'est la même chose pour les publics justice, sur les publics de Villeneuve-lès-Maguelone, le milieu ouvert, le SPIP, Service de Probation et d'Insertion Pénitentiaire, n'ont pas véritablement d'accompagnement qui nous permette d'évaluer si le fait d'avoir accompagné ces 10 détenus, leur donne envie, après dans leur vie civile et citoyenne, de revenir au musée le mercredi prochain. Et pourtant à la dernière séance, qui est celle des partages et les liens familiaux, il se passe vraiment des choses.

MM : oui, oui.

RS : là aussi, voyez, on remet à nouveau le partage, l'échange, la mixité sociale, au milieu. On a quand même une certaine ligne, hein, à ce niveau-là. Art-thérapie, ça se construira différemment, je pense que il y aura peut-être des sortes de troisième voie de médiation un peu dans l'esprit de Culture à l'hôpital qui vont se créer et qu'à côté de ça il faut vraiment qu'on leur fasse appel et qu'on laisse le champ aux art-thérapeutes d'investir le musée. Alors là, c'est plus à nous de réfléchir jusqu'à quel point on accepte ou pas que le musée se transforme ou se prête à un soin.

MM : vous l'équipe de médiation ?

RS : nous l'équipe de médiation et de façon plus générale le fonctionnement du musée : ça veut dire fermer une salle.

MM : oui. Et vous vous inspirez de choses qui ont été faites, vous vous dites « Le Louvre à l'hôpital, c'est Le Louvre »...

RS : franchement il y a peut-être, vous allez peut-être trouver au niveau national plein d'autres choses qui seront comme ça, moi je peux dire que je n'ai jamais regardé ou je ne me suis jamais directement inspiré d'un projet.

MM : d'accord.

RS : c'est vraiment dans l'effet miroir face aux gens que j'ai en face de moi que se sont construites les choses. Et puis l'envie de l'équipe aussi ou les idées de l'équipe aussi, parce que j'ai quand même des médiateurs et des plasticiens qui ne subissent pas, ils sont vraiment acteurs de leur propre médiation.

MM : ça se ressent, hein.

RS : une maturité d'équipe… Alors au début peut-être pas mais les quatre, cinq premières années c'était moins évident, mais maintenant évidemment. C'est-à-dire, quand je suis chef de projet mais quand on est autour d'un projet on est quasiment au même niveau, moi je suis là pour un cadrage beaucoup plus administratif, recherche de financements, de subventions, de mécénats, de conventionnements, enfin. Et puis essayer de garder une certaine hauteur sur la coordination de tous ces projets de manière à ce qu'ils s'insèrent bien dans le projet d'établissement de façon à peu près équitable, enfin dans notre conception des choses.

MM : et quand vous dites que ça a un peu changé avec l'arrivée de votre profil, vous disiez quand vous faisiez l'historique, votre formation c'est... ?

RS : ouais, enfin après…moi, j'ai pas, je ne suis pas historien de l'art moi, pas du tout.

MM : oui d'accord.

RS : moi je suis arrivé au musée, je suis un professionnel des musées c'est à dire que j'ai fait un master patrimoine, mais ce qui a compté beaucoup ici dans mon engagement c'est plutôt toutes les responsabilités que j'ai pu avoir en dehors de ça. J'ai notamment fait le service ville à une certaine

époque, un service militaire mais dédié à certaines associations. J'ai travaillé pour le Secours Catholique, la Croix Rouge, l'Entraide Protestante. Et en fait voilà, c'est à un moment donné ces deux pistes-là qui se sont rejointes et le master patrimoine et voilà. J'étais parti sur patrimoine scientifique et culturel et je me suis retrouvé remixé à nouveau avec les publics... voilà. Mais moi je m'y retrouve totalement de toute façon, quoi. Donc moi, j'ai pas… mon challenge pour moi ça a été de montrer aussi à cette équipe qu'il n'y avait pas qu'une lecture d'historien de l'art, sur le musée ou ses missions. C'est pas forcément évident quand on a une équipe qui est majoritairement des historiens de l'art. Il y a aussi professionnellement parlant une posture, une vraie place à trouver, hein, il faut se faire la place c'est pas simple, hein.

MM : oui, oui.

RS : déjà la médiation au sein d'un musée face à la conservation c'est pas simple, on a beaucoup évolué ça va beaucoup mieux, mais entre champs professionnels c'est encore pas une généralité que de dire que dans les Services des publics, il y a des profils autres que les historiens de l'art, il y a très peu de personnes. Moi j'ai fait de l'histoire contemporaine donc je viens de ça, histoire des mentalités, psychologie, sociologie, là moi je viens de çà.

MM : eh, oui, oui !

RS : et donc, bon, évidemment que le contenu à l'œuvre, à un moment donné il faut qu'il soit injecté, mais, le tableau peut jouer un autre rôle, l'art peut jouer un autre rôle, et c'est ça que j'ai porté dans l'équipe, enfin, que j'ai porté dans l'équipe, aussi parce qu'il y avait une responsable de service qui a eu envie à l'époque de me laisser cette place-là. Voilà. J'ai été agent, j'ai passé mon concours après, qui m'a permis d'accéder au statut de chargé de chef de proj'. Mais rien de tout ça n'était possible si y avait pas eu aussi une stratégie, une ambition d'ouverture à ce niveau-là, de me laisser le champ libre quelque part, aussi. Voilà. C'est en fait les faire travailler en déséquilibre au début, ça, ça été un peu, un peu compliqué au début, parce que même moi, finalement qu'est ce j'avais comme légitimité plus que d'autres ?

MM : oui, oui (rires).

RS : j'étais là depuis 99, j'avais dû faire une dizaine de projets spécifiques. C'était pas mal mais, quand même, et de leur dire «mais si, si on va y arriver », tout en sachant que je ne savais pas, en fait ! Et qu'au final on y est arrivé !

MM : oui, oui, oui !

RS : il faut faire accepter à des champs professionnels, comme les historiens de l'art qui sont beaucoup, très cadrés et qui se réfèrent effectivement à toutes ces connaissances-là, que c'est pas forcement, qu'ils ne sont pas forcément les seuls porteurs des connaissances, justement. Ces connaissances, elles ont multiples, elles sont partagées, elles peuvent se nourrir des autres et ça ils l'ont découvert, ils l'ont vraiment découvert. Là, maintenant ils s'en rendent pas compte, c'est

intégré. Je pense que s'ils vous en parlent aujourd'hui, ils ne parleront pas de la même manière que moi. Moi je les ai vus évoluer.

MM : d'accord. Et vous, vous occupez plus des publics classiques vous, par exemple ?

RS : non.

MM : et vous diriez quoi, vous comme différence entre public classique et public spécifique ?

RS : public classique, bon, de toute façon il y a une place pour tous dans les musées, après il y aura toujours des aficionados en histoire de l'art qui veulent vraiment rester dans ce côté sécure, rassurant, le musée temple de la connaissance et « je suis là, ça me valorise, et donc on me prend en compte d'un point de vue intellectuel, ça me donne une place dans la société à ce niveau-là ». Il y a le secteur scolaire qui, pour moi n'est pas ma tasse de thé parce que, ben, il est trop, il est trop directif, partir pour moi d'un point A à un point B pour moi, c'est pas aussi simple que ça. Mais bon, après il y a une place pour tous.

MM : (rires)

RS : je me retrouve plus dans l'éducation, l'éducation artistique, je trouve ça c'est vraiment aujourd'hui, l'ambition qu'il faudrait avoir, mais elle est super mal structurée et je trouve qu'on nous amène pas justement assez fortement à nous, à trouver tous ces éléments qui peuvent participer à une chaîne de connaissances artistiques ou de pratiques artistiques au cours de la vie.

MM : oui, oui.

RS : ça, nous le musée, on pourrait jouer ce rôle-là. Et si on regarde la complémentarité des chefs de projets on tient la chaîne, de la petite enfance jusqu'à l'âge adulte, on la tient la chaîne. Mais, par exemple, rien au niveau national ne nous fédère vraiment. Il y a des expériences qui sont construites un peu comme ça, à Bordeaux, par exemple, il y a une très belle expérience sur la communauté de communes. Voilà, ça c'est des vraies... C'est vraiment là, que à mon avis, l'enjeu de l'éducation artistique se situe, par exemple.

MM : oui, oui.

RS : bon. Mais, là finalement, moi pas plus qu'un autre n'est plus autorisé à y aller, du coup personne n'y va, quoi, quelque part, on fait chacun notre boulot dans notre petit coin, mais ça manque de puissance. Voilà.

MM : et même par rapport aux écoles Montessori, tout ça, dont vous parlez, vous avez peut-être des partenariats plus…

RS : on commence, on commence, c'est compliqué pour le moment parce qu'on se heurte aussi à des droits déposés autour de ces méthodes aussi. On commence à peine vraiment le champ Montessori. Alors, on a la caution, la validation parce qu'on travaille encore dans ce champ

thérapeutique. Donc, eux ils ont l'information, ils sont capables de nous dire. Maintenant il faudrait, il faudrait le prendre avec plus de hauteur sur le Montessori au sens large, aussi bien petite enfance qu'Alzheimer. Ça commence, ça va venir. Voilà. Que vous dire d'autre ? Non, mais il reste encore plein de choses à… heureusement il y plein de champs à découvrir ! Mais moi, moi en termes d'évolution, c'est vrai que j'aimerais bien aller, je sais pas si on est prêt à çà véritablement mais la vision du directeur de l'Éducation et du Mieux-être et du musée de Montréal c'est vraiment ce vers quoi j'aimerais qu'on tende. Ça, ça reste une gageure parce que je pense que la société n'est pas prête non plus, par ailleurs. C'est un tout.

MM : ohlala, c'est fou la différence de discours !

RS : mais j'aimerais vraiment que le musée devienne un lieu de vie partagé qui corresponde vraiment à des réalités de vies multiples, quoi. Et bon on commence, un peu on le voit bien avec les projets spé on y arrive, mais même de façon plus autonome dans l'esprit galerie tactile. C'est vraiment ça pour moi : un espace où on s'autorise, de façon autonome et où on se dise qu'on a sa place, sans qu'on nous donne l'autorisation d'y être.

MM : oui c'est ça. Oui parce que quand vous parliez du parcours de visite qui était intégré dans le parcours de repérage de la ville. Vous savez, le musée…

RS : oui alors ça c'est le travail du SAMSAH Isatis [Service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés], des professionnels doivent se déplacer de toute façon.

MM : pour arriver à comprendre ça, de l'intérieur, l'importance…

RS : mais il faut s'intéresser à ses professions-là.

MM : c'est incroyable. Non mais, enfin, c'est parce qu'après, enfin moi de l'extérieur, je me dis mais c'est incroyable le niveau d'expertise qu'ils arrivent à avoir à l'intérieur du musée sur ces niveaux, et je me demande si on les retrouve dans d'autres, dans d'autres lieux…

RS : ça s'est construit petit à petit, c'est des vraiment... mais ça demande du temps... je crois, aussi le fait que je sois sur un poste pérenne à temps plein sur ces publics-là, sur ces enjeux-là favorise beaucoup les choses.

MM : oui après comme disait le directeur de l'Éducation et du Mieux-être du MBAM, est ce qu'il faut parler à dix mille personnes pour arriver à adapter le musée à tout le monde ? On peut se poser la question de ce que vous disiez, la mutualisation…

RS : c'est vrai qu'on m'objecte régulièrement « tu ne fais pas de médiation sur le terrain ». On me

le dit, quand elles me taquinent mes collègues « Toi, tu ne fais pas de la médiation ». Et moi j'estime que ma place, elle est à un autre niveau. Pour le moment moi je peux encore tenir ce rôle-là de parler dans les colloques, dans les réunions, d'aller à la rencontre des partenaires, de faire gagner tout ce temps-là, pour que eux soient concentrés vraiment sur le contenu, sur la médiation. Je pense que déjà il y a tout ce travail d'accompagnement avant, après, qui peut être fait, qui doit être fait par une personne qui est hors du jeu, enfin qui est hors du jeu, qui est hors de la trépidation de médiation classique d'un service.

MM : oui, oui. D'accord.

RS : vraiment. C'est comme si on demandait à un conservateur de faire, ils le font maintenant de plus en plus, des visites, mais c'est un peu ça. Il faut reconnaître ces compétences-là aujourd'hui. Moi c'est ma méthode à moi. Mais, de toute façon d'avoir ce temps de dégagé c'est primordial quoi.

MM : c'est sûr. Et après je voulais votre avis pour savoir est ce que vous connaissez dans la société, d'autres lieux qui s'adaptent autant aux publics, comme ça, spécifiques ? Qui c'est qui a ce genre de démarche ?

RS : les grosses directions des musées : Marseille, Strasbourg… partout.

MM : mais hors musée ?

RS : partout. Ah, hors musée ?

MM : hors musée dans la société ? Voyez, de s'adapter à un public qu'on reçoit.

RS : je ne sais pas, c'est une question que je ne me suis jamais posée.

MM : oui, oui, ben moi je me la pose beaucoup, parce que vraiment je suis stupéfaite, voyez, de cette capacité d'adaptation de…

RS : à un moment donné il faut s'arrêter de se regarder, il faut qu'il y ait quelqu'un qui y aille. C'est vrai que nous, on a eu le contexte budgétaire et le soutien politique tout ça. Mais moi je me suis dit par rapport aux enjeux, et là on avait les pleins moyens, les pleins pouvoirs depuis 1997, si on n'y va pas on va rester tout seul, en 2007 on va ouvrir notre truc dans notre coin, et puis on va refaire le musée Fabre bis, et moi je ne voulais pas qu'on refasse le musée Fabre bis. Enfin moi ou d'autres d'ailleurs, ça ne tient pas qu'à moi. Mais on était vraiment dans cette même philosophie.

IV.II. ENTRETIEN AVEC LA MÉDIATRICE TEMPORAIRE DÉFICIENTE VISUELLE

Entretien du 8 avril 2017 (enregistrement retranscrit) avec la personne conceptrice de la médiation de l'exposition L'Art et la matière, médiatrice temporaire (MT) pendant huit mois au musée Fabre, et déficiente visuelle. L'entretien a lieu avant la visite L'autre regard menée par cette médiatrice et à laquelle nous assisterons ensuite.

Muriel Molinier : je suis en doctorat de muséologie et je m'intéresse à tout ce qui est dispositif de médiation qui va s'adresser à des personnes qui ont des problématiques sociales, physiques ou psychologiques, et l'impact que ça peut avoir sur ces problématiques. Voilà. Après mon parcours rapidement, avant j'étais éducatrice spécialisée donc je reviens un peu vers des questionnements un peu antérieurs, c'est pour ça. Alors après, moi je vous ai écoutée lors des rencontres du réseau FRAME et aussi pendant le Fabre Lab donc j'ai quand même beaucoup d'infos !

MT : je suis espionnée ! (rires)

MM : (rires). Je resitue parce qu'il y a beaucoup de choses, dont du coup, je suis déjà au courant, que vous avez déjà racontées. Donc après voilà.

MT : c'est plus pointilleux ce que vous souhaitez en faire quand même.

MM : oui, après c'est pour... Oui, c'est pour compléter peut-être justement avec des questions un peu plus précises sur des choses qui avaient été dites. Par exemple est ce que vous faites une différence entre ce que vous avez dit dans l'audioguide par exemple et la visite que vous faites « L'autre regard », la visite spécifique ?

MT : tout à fait, c'est pas du tout la même chose. Pour l'audioguide, je me suis mise à la place de la personne, donc j'ai imaginé qu'elle était là toute seule, qu'elle mettait le casque sur elle, qu'il fallait qu'elle soit autonome. Donc il fallait qu'il y ait un mélange entre la partie Histoire de l'art et la partie méthodologie. Et ensuite, par contre, la visite c'est totalement guidée et improvisée, quoi.

MM : ah oui d'accord, c'est improvisé.

MT : improvisé, non, je mène une visite, j'essaie de tenter de mener une visite comme... comme ferait une médiatrice.

MM : oui.

MT : tout en sachant que j'essaie d'y apporter ma personnalité et ma... mon... ma spécificité, étant donné que moi je n'ai pas fait d'étude d'Histoire de l'art, je n'ai pas... je n'avais jamais fait de visite guidée. Donc quand je dis « j'improvise » j'essaie d'expliquer mais de façon naturelle et en guidant

simplement le visiteur, en direct, en fait. Au lieu qu'il ait l'audioguide sur la tête je lui indique en direct, comment le guider, comment le diriger en fait.

MM : quand vous dites « comme une médiatrice », qu'est-ce que vous diriez, que vous n'êtes pas... totalement médiatrice ? (rires)

MT : (rires) parce que je suis entre... on va dire, un pied d'un côté, un pied de l'autre (rires).

MM : oui.

MT : comment on pourrait dire ça ? Je suis dans le milieu, je suis arrivée dans le milieu parce qu'il m'intéressait. Et moi j'ai un BTS secrétariat, donc je n'ai pas fait des études d'Histoire de l'art, je n'ai pas fait d'études pour être médiatrice quoi, à l'origine, au départ... et puis là le métier, ben j'y ai été mis dedans au fur et à mesure de mes mois avancés pour créer les audioguides, et finalement, au fur et à mesure, le métier, ben, me correspond dans le sens de…voilà c'est ça que j'aurais aimé faire depuis toute petite.

MM : oui ?

MT : le mot culture et le mot patrimoine m'interpellaient depuis, depuis le lycée et puis j'ai jamais pris le temps de... ou eu le courage ou l'envie je sais pas. Parce qu'il y a l'handicap, en me disant « attends tu vas faire une visite dans un musée, tu vas montrer des tableaux et tu vois à moitié le tableau donc comment ça va être vu ? ». Et en même temps il y a ce mot-là qui me taraudait en fait depuis toujours. Et puis, j'ai toujours baigné dans la culture, la découverte des châteaux, des...

MM : oui.

MT : tant qu'il y a petit quelque chose qui fait que. Et après je me suis dit « mais dans le musée il n'y a pas que mener la visite, elle doit se préparer, donc il y a tout le travail préparatoire. Pourquoi forcément être devant le public Pourquoi pas faire tout le travail en amont ? Pourquoi ne pas, au niveau de la gestion des tableaux ? » Enfin, il y a plein de paramètres comme ça.

MM : oui.

MT : qui font que...

MM : et vous n'aviez pas imaginé, faire une visite ? Du tout ?

MT : non, non ! Ça m'a été… c'est une opportunité que j'ai saisie parce que je me suis dit voilà « ben ouais c'est quelque chose qui m'intéresse, quelque chose que j'avais envie de faire et j'ai envie aussi de montrer que ben voilà, je ne vois pas mais je peux faire, comme les autres, aussi. » Et j'ai envie de... de faire sauter les barrières aussi, et les a priori, et les préjugés, et les... y a tout ça, il y a tout ça qui...

MM : oui, oui. Et alors cette idée d'espace introductif donc c'est votre idée ? J'ai pas réussi à savoir qui…

MT : non, non, parce que moi je suis arrivée sur le projet, ça avait déjà été commencé. Après moi j'ai continué ou j'ai été rattachée en fait, à chaque fois. Et quand ils ont commencé à parler de l'espace introductif, le fait que j'aie commencé, par, par la description du Fabre a fait que « ben, moi

ok, je fais un audioguide mais il sera posé où ce buste, ce moulage ? Et dans quoi ? Et qu'est-ce qu'il y a autour ? Et qu'est-ce qu'il y a ? » C'est moi. (rires)

MM : d'accord.

MT : j'ai voulu comprendre très vite son espace, où c'est qu'il était et du coup et ben au fur et à mesure, et ben les autres sculptures « Ok, et ben lui il va être placé là », d'où le fait, et j'ai malheureusement pas pu le montrer, c'est que je m'étais créé moi-même toute seule un plan tactile.

MM : d'accord (rires).

MT : de bric et de broc…

MM : oui, oui.

MT : et que malheureusement le service technique m'a jeté…

MM : ah, oulah mince !

MT : et que j'ai pas pu montrer. Et voilà pour montrer tout l'itinéraire, pour voir où ils étaient les 4 espaces, comment ils étaient faits, comment me déplacer, pour déjà décrire le déplacement pour le livret d'accueil que j'ai réalisé en braille en gros caractères. Voilà. Et, et moi je pouvais pas faire quelque chose, sans comprendre l'ensemble...

MM : oui.

MT : ...et d'où mon insertion dans la muséographie.

MM : oui je comprends, oui, oui.

MT : et après c'est moi qui ai osé toquer aux portes et puis dire « je peux participer à cette réunion ? Je peux ? Je peux ? Je peux ? » Voilà. Et en même temps c'est une façon pour moi de montrer que... et surtout quand les conservateurs ont commencé à me poser des questions et vouloir « qu'est-ce que vous en pensez de ça ou ça? » Au fur et à mesure, et ben j'ai… et ben j'ai participé et au fur et à mesure j'ai été complètement insérée dans le projet et, sans le vouloir, même j'ai... j'ai terminé au centre du projet en tourbillonnant autour !

MM : (rires)

MT : ça a été très intense. Le dernier mois, je dois être honnête, c'était magnifiquement intéressant, mais en même temps… (rires)

MM : oui, oui, je vois. Et par rapport, je me posais la question, voyez par rapport au rideau qu'il y a devant le buste de Fabre, je trouvais ça intéressant en fait, que on cache, pour les voyants du coup, qu'on on cache la sculpture et du coup quand l'on rentre après dans la salle que l'on voit les œuvres directement, presque l'on se dit que si elles avaient été., enfin, moi je me suis dit, que si elles avaient été derrière des rideaux presque on aurait pas eu besoin du masque. Voyez ? Donc, est-ce que vous avez pensé à cette question par exemple ?

MT : moi en fait, il y a des paramètres comme ça, j'ai pas osé en fait intervenir. Je pense qu'ils

voulaient pas faire tout pareil. La première pièce étant dans le noir, ils ont voulu vraiment immerger la personne et puis après laisser plus de la découverte mais, spontanée et que ce soit pas trop, comment on pourrait appeler ça ? Comment on dit en français ? Que ça embête, quand ça frustre trop la personne, que ce soit étouffant, frustrant…? Je sais pas comment on peut …

MM : Vous l'avez en quelle langue?

MT : non, non, non, non ! (rires)

MM : J'ai cru que vous aviez un mot en anglais ! (rires)

MT : Non, non, je sais pas, je sais pas le mot qu'on peut associer en français, le bon mot en fait !

MM : d'accord. Vous l'avez en sensations ?

MT : oui je l'ai en sensation et pas, pas... pas... il est au bout de ma langue et puis j'arrive pas à le trouver... c'est pas « intrusif » mais que ce soit trop ? On appelle agoraphobie pour des personnes sur certains sens, autant là que ce soit trop étouffant, oui trop, trop…

MM : d'accord. Le fait d'être dans le noir vous voulez dire ?

MT : oui oui.

MM : anxiogène ?

MT : oui, anxiogène !

MM : d'accord. Ok.

MT : après c'est vrai que je me suis posée la question. Parce que ces bandeaux posent problème. Après il y a des personnes qui joueront le jeu et il y a des personnes qui ne joueront pas le jeu. Je l'ai vu dans mes visites.

MM : oui.

MT : c'est... voilà... Après je sais que l'on peut fermer les yeux, mais c'est vrai qu'il y a des personnes qui vous disent « ah ben non, je vais pas prendre cette sculpture parce que je l'ai vue à l'entrée ».

MM : oui !

MT : donc, oui pourquoi pas. Après je pense que c'est financier. Après je pense qu'il y a des paramètres de construction de la galerie elle-même, je pense que c'est ...

MM : d'accord. Et vous aviez fait celle... la galerie du Louvre par exemple ?

MT : non je l'ai faite le jour de la formation avec mes collègues, non, je... et le pire c'est que j'en n'avais même pas connaissance, et... (rires)

MM : c'est vrai ?

MT : oui et à mon grand regret, à mon grand regret. Après j'ai... cette galerie m'a interpellée et grâce à la galerie ça m'a permis de me dire « voilà, nous il faudrait que ce soit comme-ci, comme-ça. Moi j'aimerais que ce soit comme-ci comme-ça ». C'est là où ça a commencé à mettre en lumière certains aspects de la galerie, et où je me suis dit, voilà « là c'est une toute petite pièce, elle n'est pas circulante, elle est étouffante pour moi, tout est contre le mur, tout est… ». Ça m'a chiffonnée, ça m'a... ça m'a interpellée mais après comme ça j'ai pu oser pointer du doigt certaines choses. Après rien n'est parfait. Rien ne...

MM : oui et, moi une différence que j'ai faite aussi par rapport à celle du Louvre c'est au niveau de l'insonorisation : j'ai vu qu'ici il y avait des plafonds qui permettaient, ça c'est votre ressenti ?

MT : moi j'entends que ça a été atténué, après c'est pas parfait.

MM : oui.

MT : je sais que c'est la muséographe qui l'a proposé.

MM : d'accord.

MT : ça c'est vrai que moi en réunion, après, j'ai accepté et que j'ai validé, j'ai dit « Oui, oui ! Oui, oui » (rires)

MM : (rires).

MT : parce que je sais que dans certaines pièces du musée en visite guidée, on a des pièces qui sont très résonnantes et c'est dommage parce que l'on entend mal. Après, voilà, moi j'ai validé, après je ne pouvais pas tout maîtriser. C'est vrai que j'ai essayé à chaque fois de pointer du doigt des failles que j'ai pu entendre. Comme dans l'atelier du sculpteur, comme dans le grand espace, quand les sculptures tournaient. Quand les audioguides ont été posés, quand la hauteur des sculptures, le plan tactile, le déplacement. Il y a les choses à toucher aussi, on m'a interpellée. Voilà. Après il y a sur le moulage en lui-même. Il y a des choses bien précises qu'on m'a interpellée et puis après il y en a d'autres c'est moi qui fait « Ah ! Attention ». Après, moi c'est vrai que je me sentais pas, toute légitime, même si l'on a fait appel à moi. C'est cette ambivalence que j'avais, moi j'étais en extérieur, même si j'avais un contrat, j'étais là pour une durée.

MM : oui, oui.

MT : Je ne me sentais pas toute légitime comme sont mes collègues, donc c'est vrai que j'y suis allée discrètement, ce qui est ma personnalité en même temps. Moi je me suis dit « après tout, t'es là, ben, dis ! » (rires).

MM : oui, oui bien sûr. Ah vous aviez un contrat établi, d'accord. Ok. Oui c'est vrai que ça quand même ça assoit un partenariat, oui, oui.

MT : qui est le résultat d'un stage fait 4 ans plus tôt.

MM : ah oui !

MT : ma participation aux visites guidées adaptées. Voilà. Après, ils savaient comment je travaillais, qu'est-ce que je faisais, quelles étaient mes démarches. Donc, c'est vrai, le responsable des publics spécifiques et la responsable du Service des publics ont très vite choisi et appelé.

MM : oui. Mais c'est vrai qu'il y a une autre personne déficiente visuelle aussi qui est intervenue. Il était avec vous dans la création, ou vous êtes...

MT : il avait un regard extérieur, sachant, comme il est le président de la FAF [Fédération des Aveugles de France], association dans laquelle je suis militante aussi dedans.

MM : d'accord.

MT : donc c'est vrai que, eh ben, il m'a donné ses conseils, parfois, mais c'est surtout un regard, il nous a aidés pour le livret d'accueil pour que ce soit publié en braille... enfin des choses comme ça. Le plan tactile je lui ai dit « On valide, fais-le », voilà il y a eu un aller-retour comme ça. Après, c'était moi qui était en avant et qui travaillait ici, donc voilà.

MM : oui, d'accord. Et donc vous êtes inspirée vous de choses particulières pour tout ça ou vous avez fait confiance à votre intuition ?

MT : oui (rires). Après, mon intuition elle est ce qu'elle est (rires) et c'est là où l'on se dit « eh ben, j'ai des compétences ».

MM : oui.

MT : et je peux les développer et je peux en développer d'autres. Je peux en acquérir d'autres aussi. Parce que les 8 mois m'ont permis d'acquérir aussi des compétences que je ne connaissais pas. Tout le vocabulaire du musée, qu'est-ce qu'une muséographie ? Comment on construit une galerie ? Comment on construit une expo ? Voilà, j'ai été baignée complètement dedans et c'est ce qui est magnifiquement intéressant.

MM : oui, oui.

MT : en même temps que moi j'y ai apporté, c'est vrai que mon secrétariat m'a permis de réaliser, d'écrire, les audioguides, de les construire. Après, moi, je ne savais pas ce que c'était un audioguide.

MM : ah oui ?

MT : qu'est-ce qu'il fallait que j'en fasse, comment... Qu'est-ce qu'ils attendaient de cet audioguide? Voilà, j'ai des milliers de questions qui se sont posées. Je suis allée voir la responsable du Service des publics et le responsable des publics spécifiques, ok, qu'est ce qu'ils en pensent, « Ben non, on te laisse écrire ! »

MM : (rires) d'accord.

MT : parce qu'ils voulaient pas, pas me guider, pas me diriger, que ce soit vraiment moi qui fasse mon ressenti, mon vécu à moi et justement mon toucher à moi.

MM : d'accord.

MT : après et bien c'est moi qui l'ai construit. Après, eux bien sûr et les conservateurs ont eu droit de regard après, avant que... donc j'ai eu cette chance là aussi avant, de les lire, de les enregistrer.

MM : d'accord. Parce que vous n'êtes pas du tout utilisatrice d'audioguides sinon dans d'autres lieux ?

MT : non, non... parce que moi je préfère un guide, un vrai ! (rires)

MM : oui oui ! D'accord.

MT : comme on dit ! L'audioguide, les trois quarts du temps ils ne sont pas adaptés.

MM : d'accord.

MT : un audioguide, eh bien ça ne guidera pas dans les chemins d'un musée en général. Et puis, et puis, rien de tel qu'une bonne visite, d'un guide.

MM : oui, oui, bien sûr. Et ça me fait penser aussi au braille parce que j'avais lu des statistiques comme quoi il n'y avait que 10 % des personnes en fait, aveugles ou malvoyantes qui lisaient le braille au final.

MT : parce que, parce que c'est long, parce que c'est fastidieux, parce que on préfère entendre maintenant et on a la chance d'avoir la technologie qui fait que, oui. Mais, malgré tout, moi du braille j'en ai besoin dans ma maison, j'en ai besoin pour mes cours, prendre des notes. Après, oui, oui, ça... même un enfant à l'école, il apprendra avec l'ordinateur parce qu'il ira beaucoup plus vite qu'écrire en braille. Et c'est une barrière, que comme ça... il va... ça va retirer.

MM : d'accord. Enfin vous voulez dire que aujourd'hui l'enfant ne va plus apprendre le braille ? Moins ?

MT : moins, moins, moins.

MM : d'accord.

MT : moins, parce que les pédagogies sont telles que. Je pense, après je ne suis pas, malheureusement dans le service enfant, à l'association, et je ne sais pas comment ils construisent. Comment un CP apprend à lire et à écrire ? Je ne sais pas.

MM : oui.

MT : donc… mais oui, très peu de personnes vont demander le guide en braille.

MM : oui, oui. Parce que c'est vrai que de l'extérieur, enfin pour le public lambda, quand il voit écrit en braille, il se dit « c'est parfaitement adapté à toutes les personnes aveugles et malvoyantes » en fait. Et il y a un décalage un peu entre la proposition, apparemment. Et alors, sinon, par rapport à l'évaluation un peu de ce projet par rapport aux objectifs initiaux et les retours que vous avez, est-ce que vous pouvez, vous pouvez être satisfaite ou voir des choses à améliorer ?

MT : oui, parce la galerie, elle fonctionne. Oui, parce qu'il y a du public. Oui, parce qu'elle est

prolongée (rires). Oui parce que, ben, on a lu un petit peu le livre d'or et il y a des bons échos. Après, on peut encore mieux faire. Après... la deuxième partie de cette galerie c'est de la faire déplacer mais pour l'instant, ben, c'est en négociation ! (rires)

MM : oui.

MT : et c'est ça qui est un petit peu frustrant parce que, pour moi, j'aurais pensé que très vite elle partirait quelque part. Et ce n'est pas le cas si j'ai bien compris. Après, moi je suis contente parce voilà, elle existe, elle a mis 4 ans de réflexion, 2 ans de travail intense. Alors ben voilà, elle a le mérite d'être là.

MM : oui. Ah 4 ans de réflexion, oui...

MT : oui, et bien elle a commencé à émerger même quand j'étais là en 2012, quand j'ai fait mon stage. On a commencé comme ça, à en parler quoi.

MM : et la garder non ? Il n'y a pas le projet de la garder ?

MT : je ne sais pas. Là par contre, je ne sais pas du tout...du tout du tout du tout.

MM : parce qu'au pire si elle part pas ! (rires)

MT : (rires)

MM : autant la garder ! (rires)

MT : oui, oui, tout à fait, tout à fait. Après, je pense, si elle fonctionne bien, si elle se déplace bien, ben, on fera d'autres moulages.

MM : oui, oui.

MT : pour qu'elle revive, pour faire d'autres thèmes, mais ça c'est à moyen terme, je pense.

MM : oui. Et alors, après je me demandais, est-ce que vous, à titre personnel, ou peut-être l'association, vous travaillez avec d'autres lieux culturels ou d'autres lieux tout court, par rapport à cette demande d'expertise ?

MT : oui.

MM : oui ?

MT : oui, j'ai eu pierresvives [Centre de documentation] dernièrement.

MM : qui ça ?

MT : pierresvives.

MM : ah, je ne connais pas.

MT : le centre de documentation.

MM : parce que je suis de Toulouse en fait ! C'est pour ça (rires) je ne connais pas le lieu.

MT : pierresvives, la médiathèque archives départementales, qui se trouve un peu plus au nord là, de Montpellier.

MM : oui.

MT : pierresvives c'est un bâtiment très moderne qui a été créé par... elle est décédée là, celle qui a conçu le projet. Et là, je suis intervenue sur le plan tactile, justement.

MM : d'accord.

MT : pour, si jamais en voyant à l'intérieur vous voulez savoir où il est était. Mais on sait que de toute façon une visite guidée, la personne doit être présente pour faire des visites guidées mais après le plan tactile pour comprendre de temps en temps au milieu de la visite savoir où on est. Parce qu'on aime bien savoir se situer et savoir où l'on a envie d'être.

MM : oui, d'accord. Et à part cette médiathèque d'archives, vous avez d'autres, d'autres sollicitations ? Même au niveau de l'association ?

MT : mais, l'association, c'est vrai que, moi en étant à la Commission loisirs c'est vrai que on postule dans différents lieux culturels, comme des châteaux forts (rires), des musées, des... et tout est négocié. On fait des visites, des pré-visites, on essaie de voir si la visite peut être intéressante. Il y a des musées qui sont plus ou moins en avance sur des visites adaptées, il y en a d'autres que non, il y en a qui font appel à nous...voilà, après il y a toute cette partie-là. Maintenant je suis un pied dedans, j'ai une carte de visite avec le musée Fabre. C'est vrai que, ben, moi je fais de mon côté parce que moi j'essaie de rentrer et de trouver du travail (rires).

MM : oui, oui, bien sûr !

MT : c'est vrai que moi je suis entre deux eaux et je n'ai pas une très bonne presse parce que, ben voilà, je fais mon petit bonhomme de chemin. Je suis en négociation avec le musée de Lodève. J'aimerais aller à Toulouse, j'aimerais. C'est vrai que je suis en pourparlers un peu partout. Et les copines, les collègues elles sont en train de m'aider à faire la démarche pour d'autres, d'autres musées aussi.

MM : d'accord, d'accord.

MT : mais, oui, on essaie.

MM : et hors du culturel aussi est-ce que vous avez des demandes parfois ?

MT : oui, sportives.

MM : oui, d'accord.

MT : après, oui, il y a de tout, il y a de tout, c'est vrai que oui c'est sportif, culturel, artistique, ou on va au théâtre, on va...

MM : mais c'est des sorties. Mais est-ce que c'est des demandes adaptées ? C'est des demandes aussi comme ça pour adapter, comme ça un peu comme ici ?

MT : il est certain que...

MM : le lieu à l'accueil sur l'accessibilité ?

MT : on essaie de les rendre adaptables, on essaie de les rendre adaptables pendant cette visite-là.
.
MM : d'accord.

MT : après il y a des musées qui sont un petit peu en avance et il y en a d'autres et bien ils sont en train de solliciter l'aide.

MM : d'accord.

MT : mais l'adaptation de toute façon dans un musée elle est super délicate. En tous les cas pour nous non-voyants on est loin... on est loin de... on est loin de... de Montréal ! (rires).

MM : ah oui, et bien alors justement j'allais vous vous reparler du chef de l'Éducation et du Mieux-être du MBAM qui a posé une question pendant le FRAME qui m'avait interpellée, parce qu'il disait, on a l'impression que pour adapter un musée totalement il faut parler à 10 000 organismes. Et il parlait de quelque chose de global. Est-ce que, est ce que vous pensez que c'est possible, imaginable ? Ou vous le faites déjà d'essayer de globaliser des demandes d'adaptations particulières ?

MT : si, on essaye mais c'est vraiment avancer tout doucement, tout doucement. Et là même dans celui-là de musée on a des problèmes d'architecte, qui ne veut pas qu'on mette les bandes podotactiles. Donc à partir de là, on peut plus avancer...

MM : d'accord.

MT : on peut pas avancer. Et beaucoup de musées qui se rénovent essaient d'insérer des bandes podotactiles mais même là, il y les architectes qui font veto et on est bloqué à ça. On est bloqué à ça.

MM : et c'est quoi la raison ?

MT : parce que, parce que pour lui, ça va détruire sa création.

MM : ah, d'accord, Ok.

MT : donc, on est heurté à ça, on est heurté à ça.

MM : et vous êtes allée à Montréal ? Non ?

MT : moi si le FRAME il me le paye pourquoi pas ? (rires) Avec grand plaisir et j'attends que ça !

MM : (rires) Mais aussi, oui, pendant une de ces conférences, je crois que c'était le responsable des publics spécifiques qui avait dit que, ce qui avait changé c'était que le musée

Fabre il avait été intégré carrément dans le repérage de la ville. Et ça, c'est une dimension...

MT : oui mais malheureusement pas jusqu'au bout parce que, pas jusqu'au bout puisque entre la première station de métro, non de tramway et ici, et ben, y a pas, y a pas les bandes, il y a pas la bande podotactile ? Y a pas.

MM : d'accord.

MT : et pourquoi ? Parce qu'il y a la Portée de Buren devant le musée.

MM : et ben oui, et oui !

MT : et après le tramway est loin et on n'a rien. Rien.

MM : ah oui donc pas totalement...

MT : et oui. Même pour aller du tram jusqu'au Corum, qui est le grand bâtiment, quand on descend du... je ne sais pas à quel arrêt vous êtes descendue ? Non, vous vous êtes arrêtée à la gare, et remontée…

MM : oui oui je suis montée à pied (rires).

MT : c'est de l'autre côté en fait, quand vous longez l'esplanade il y a les grands escaliers et il y a Le Corum, bâtiment là, et il y a la station de tramway. Et, ben, à partir de là, en général soit celui-là, soit La Comédie là. Et ben, y a rien, rien.

MM : d'accord...

MT : c'est pour ça qu'on n'a pas, que le musée n'a pas le label tourisme handicap.

MM : ah !

MT : parce qu'il manque un bout ! Parce qu'il manque un bout. Et sans le bout ça bloque. Et beaucoup de musées ou de châteaux sont heurtés à ça.

MM : oui, oui, d'accord. Et pendant aussi, une autre des conférences, je crois que c'est le président de la FAF, qui avait parlé du musée de la cloche et de la sonnaille qui était très...

MT : je n'y suis pas allée, je dois. Voilà, c'est dans ma tête (rires).

MM : oui (rires)

MT : c'est dans ma tête. Il faut que j'aille expertiser.

MM : eh, ben oui. Ah, vous allez expertiser ?

MT : oui, oui. Quoi je vais expertiser, je vais essayer de me rendre compte moi, ce qui est positif, ce qui est négatif. Aller en touriste on va dire ! (rires)

MM : oui, voilà ! (rires)

MT : puis faire mon adaptation, enfin mes retours, mes retours. C'est vrai que spontanément, maintenant, si je visite un musée ou un château, spontanément je vois côté muséographie ou côté médiation. (rires)

MM : (rires) mais c'est bien ça !

MT : je l'ai fait dernièrement à Villeneuve-les-Avignon, au Chartreux, quand je suis allée voir le Chartreux, l'abbaye des Chartreux et c'est vrai qu'instinctivement je… (rires)

MM : (rires) Ah, oui, une dernière chose aussi, après on va aller peut-être rejoindre les autres pour la visite, toujours le président de la FAF il parlait d'une exception quand même pour une mise en accessibilité d'une exposition temporaire. Est-ce que..?

MT : C'est notre rêve, c'est notre rêve. Après l'accessibilité pour l'instant on a répondu par une visite adaptée.

MM : oui.

MT : au moment opportun. Et dire venir avec quelqu'un, et… Ce serait déjà chouette sur les visites permanentes.

MM : oui, oui, oui... c'est vrai.

MT : je crois qu'il ne faut pas non plus...

MM : oui... il faut le faire petit à petit, vous voulez dire?

MT : oui.

MM : oui, oui. Et là, pour la visite, vous allez être en co…?

MT : oui, en double voix…

MM : en double voix…

MT : c'est pour ça qu'il faudrait que j'aille récupérer, chercher ma collègue.

ANNEXE V. MUSÉE DES BEAUX-ARTS DE MONTRÉAL

V.I. ENTRETIEN EXPLORATOIRE AVEC LE DIRECTEUR DE L'ÉDUCATION ET DU MIEUX-ÊTRE ET LA RESPONSABLE DES PROGRAMMES ÉDUCATIFS POUR LES ADULTES ET LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Entretien exploratoire (téléphonique) du 7 décembre 2016 (enregistrement retranscrit) avec le directeur de l'Éducation et du Mieux-être (EM)[29] et la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires (OC).

Muriel Molinier : Je vous contacte car je suis au tout début de ma thèse, je suis doctorante en Sciences de l'Information et de la Communication et j'ai également une formation d'éducatrice spécialisée où j'ai travaillé avec des personnes handicapées. Dans le cadre de ma thèse je m'intéresse aux publics en difficultés sociales, psychologiques et physiques et à ce qui est mis en place pour eux dans les musées dans le but d'améliorer ces problématiques. J'ai ciblé pour l'instant les musées des Beaux-arts et je souhaitais intégrer le MBAM à mon corpus et donc étudier des projets que vous menez par exemple dans le cadre du *Musée en partage*.

EM : Parfait.

MM : Et également les nouveaux projets de recherche médicale qui viennent de débuter sur les effets de l'art sur les maladies qui m'intéressent beaucoup et j'aimerais bien avoir de plus amples informations sur ces projets.

EM : Parfait. Est-ce que vous aviez des questions de votre côté ?

MM : Oui j'ai plusieurs questions bien sûr. Déjà est-ce qu'éventuellement vous pourriez vous présenter, par exemple vos fonctions dans la structure et peut-être aussi vos formations respectives ?

EM : Parfait. Je vais laisser la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires parler la première.

MM : D'accord

OC : Je suis [prénom et nom de la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires], je travaille au musée depuis presque 20 ans finalement. Je m'occupe des programmes adultes et groupes communautaires. Donc le *Musée en partage* vient sous ma responsabilité. Le *Musée en partage* a commencé en fait, le projet communautaire a commencé il y a plus de 17 ans, en 1999. Le but de ce programme-là dans ces tous débuts c'était un projet d'inclusion, d'ouverture, aux nouvelles clientèles au musée. On a pensé faire le biais par les

29 En 2016, son titre était : chef de l'éducation, de l'art-thérapie et de l'inclusion.

organismes communautaires pour les inviter au musée et participer à des activités éducatives gratuitement. Ce qui a fait que depuis ces tous débuts, en 1999 le programme est passé la première année autour de 2 000 personnes qui avaient profité de la gratuité au musée, jusqu'à autour de 22 000 l'an passé, donc une croissance assez extraordinaire. Dans ses débuts, dans les 5 premières années, à ce moment-là le programme s'appelait *Franchir le seuil du musée*, c'était vraiment d'offrir des activités éducatives régulières à nos clientèles communautaires, à qui on les offrait évidemment gratuitement. Dans les premières années, on n'a fait que quelques projets spéciaux avec les groupes mais il n'y avait pas grand chose en termes de projets spéciaux, c'est juste à partir de 2004 après avoir fait une série de focus groupes avec différents profils de clientèles, un commentaire qui revenait assez souvent c'est que les responsables de groupe voulaient de plus en plus des projets spéciaux ou des projets à long terme, bâtis sur mesure pour leur clientèle. Donc à partir de 2004 on a commencé à offrir cette possibilité-là, de co-bâtir des projets avec les responsables de groupes.

MM : Vous employez le terme « groupe communautaire », pouvez-vous le définir ?

OC : On parle d'organismes communautaires à but non lucratif qui travaillent avec des clientèles vulnérables. Par exemple on a 12 secteurs différents sur le *Musée en partage* : des personnes handicapées, des personnes âgées, des personnes avec des problématiques en santé mentale, des familles défavorisées, des jeunes à risque...

MM : D'accord. Ensuite vous parlez d'inclusion et pas d'intégration, vous faites vraiment une distinction importante sur le mot inclusion ?

OC : En fait vous savez, quand le programme à commencé en 1999, on avait fait des études de clientèle et on a découvert un peu ce qu'on savait toujours c'est que le musée, les visiteurs d'un musée venaient d'un certain niveau socio-culturel, si vous voulez, des gens avec assez d'argent pour venir au musée, donc on disait mais si on continue comme ça on ne survivra pas, il faut élargir notre bassin de clientèle. Donc c'était vraiment pour aller chercher des gens qui ne venaient pas au musée et pour les encourager à venir. C'était un peu ça la spécificité du programme au musée, c'est qu'on voulait absolument que les groupes communautaires qui réservent avec nous, qu'ils aient pas juste accès au musée en termes des expos puis des collections, mais on voulait qu'ils aient une activité encadrée. Et ça c'était à ce moment-là, il y a presque 20 ans, il y avait d'autres musées au Canada par exemple au AGO, Art Gallery of Ontario[30] qui laissaient passer gratuit à des individus et eux ils partaient par des bibliothèques municipales et distribuaient des billets, des laisser-passer gratuits dans les bibliothèques et les individus venaient et avaient accès gratuit au musée mais ce n'était pas encadré et nous on voulait faire cette différence-là. On trouvait que c'était essentiel que les groupes qui n'avaient pas l'habitude de venir au musée, aient une telle expérience où la visite c'est vraiment encadrée soit par une visite commentée ou par un atelier animé par nos médiateurs. Alors c'était dans ces débuts un programme d'accessibilité.

MM : D'accord. Et j'ai noté que vous employez le mot de muséothérapie au musée, est-ce que vous pourriez m'en dire un peu plus ? Est-ce que ça correspond vraiment à ce dispositif de *Musée en partage* ?

OC : Euh... oui. Je sais pour avoir écrit les rapports annuels depuis 1999, la clientèle qui venait le plus régulièrement, qui profitait le plus régulièrement au projet, au programme *Musée en partage* la clientèle qui l'utilisait le plus souvent c'était les immigrants et les réfugiés. Surtout les immigrants qui étaient dans les programmes de langue seconde. Et la deuxième clientèle c'était des personnes avec des problématiques en santé mentale. Et ça, ça a toujours été depuis 1999. Donc on a

30 Musée des Beaux-arts de l'Ontario. URL : https://www.ago.net/

découvert par des anecdotes, des gens qui participaient à nos ateliers que il y avait beaucoup de bienfaits de venir au musée pour des personnes vulnérables surtout des personnes avec des problématiques en santé mentale. Donc je pense que c'est depuis ces tout débuts au programme du *Musée en partage*, que quand on voyait qu'il y avait des bienfaits pour ces gens-là, ben ça a toujours été. Et là il y a 3 ans, on a commencé à faire des partenariats avec des services sociaux et des hôpitaux, par exemple le projet avec l'hôpital Douglas[31] où on reçoit un groupe de personnes qui souffrent de troubles alimentaires. Et puis on a commencé à travailler avec des art-thérapeutes, on bâti un programme ensemble avec un art-thérapeute. Et on a commencé à utiliser le mot muséothérapie parce que parfois dans nos programmes quand on travaille, je prends comme exemple l'hôpital Sainte-Justine, où la psychiatre qui nous envoie des gens qui font partie de ce programme-là, ne veut pas avoir de thérapeute, d'art-thérapeute impliqué dans le programme. C'est une série d'ateliers avec l'une de nos médiatrices du musée qui fait des ateliers avec les jeunes et puis c'est simplement ça, c'est un exemple de projet de recherche mais il n'y a pas d'art-thérapeute qui est dans ce programme-là. Donc il y a des bienfaits, donc on voit plus large on dit muséothérapie.

MM : Je vois. J'ai aussi vu que vous vous étiez inspiré de ce qu'avait fait le MoMA, est-ce qu'il y a d'autres expériences qui vous ont inspiré pour créer ce dispositif ?

OC : Le MoMA on s'est inspiré pour notre programme pour des personnes qui sont atteintes de la maladie Alzheimer parce que eux ils étaient vraiment les pionniers là-dedans, je crois qu'ils ont commencé il y a déjà 10 ou 12 ans avec des projets avec des personnes atteintes de la maladie, qui souffrent de démence, et nous, il y a 8 ans, j'ai eu un contact avec une responsable de groupe de la société Alzheimer de Montréal qui voulait avoir un programme un peu semblable à ce que on faisait au MoMA dans le temps. Donc on a bâti le programme ensemble qui s'appelle *Fil d'art* et puis la société Alzheimer depuis ce temps-là ils viennent 1 fois par mois pour une activité au musée qui comprend à faire une visite thématique qui est vraiment basée sur le dialogue et qui finit par un atelier d'art, de création.

MM : D'accord. Et est-ce que vous connaissez beaucoup d'autres musées qui proposent des dispositifs aussi poussés et globaux sur les publics vulnérables ?

OC : A ma connaissance, ici au Canada, il y en a très peu qui sont aussi élaborés que le notre. Mais je sais que dans les musées de Grande-Bretagne, je pense au Withmore à Manchester qui font énormément pour le musée, et qui touche des gens dans les hôpitaux qui souffrent de différentes maladies etc.. Les anglais font ça depuis très très longtemps.

MM : Et vous pensez qu'on peut généraliser, faire ces démarches dans tous les musées ? ça pourrait être généralisable ?

OC : Je crois que oui, c'est sûr que ça prend un support financier aussi qui n'est pas toujours disponible à tous les musées parce que nous offrir la gratuité c'est un gros morceau déjà et c"est tout le temps qu'on dédie à ces programmes-là qu'il faut prendre en considération. Et c'est peut-être pas tous les musées qui ont l'appui financier pour faire ce genre de programme aussi élaboré. Je sais qu'il y a des musées qui vont travailler avec certaines clientèles très très spécifiques mais d'avoir un programme aussi large que le notre, on est chanceux d'avoir l'appui de plusieurs fondations, d'individus, d'entreprises etc... on est très chanceux d'avoir ça.

31 « Partager le Musée – Partager le Douglas », un projet développé avec l'Université Concordia et l'Institut universitaire en santé mentale Douglas qui vise à venir en aide aux personnes vivant avec un trouble de l'alimentation. URL : https://www.mbam.qc.ca/education/programmes-communautaires/#toggle-id-1

MM : Et par rapport aux nouveaux projets de recherches médicales, c'est inclus, ça fait partie du dispositif du *Musée en partage* ?

OC : En fait je dirais que oui. Le projet avec l'hôpital Douglas ça a commencé en étant le *Musée en partage*, Sainte-Justine aussi. [prénom du directeur de l'Éducation et du Mieux-être], qu'est-ce que tu dirais là-dessus ?

EM : Encore une fois le projet le *Musée en partage* comme le disait [prénom de la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires], c'est un projet d'accessibilité et d'inclusion. Les personnes qui viennent de ces différents hôpitaux et de ces différents centres-là n'auraient pas la chance de venir au musée autrement. Donc c'est vraiment un programme d'accessibilité et d'inclusion, donc c'est un programme qui vient dans le *Musée en partage*.

MM : D'accord, d'accord. Et en fait ce sont des professionnels médicaux par exemple, qui vont observer ce que vous faites dans le *Musée en partage* ou qui vont essayer de développer d'autres choses ?

OC : Dans certains projets, je parle de projets avec l'hôpital Douglas avec le docteur Spike, qui fait une recherche sur les impacts des visites au musée sur les personnes qui souffrent de troubles alimentaires. On a un projet qui est sur le point de se lancer avec l'institut de cardiologie de Montréal où les médecins se sont intéressés à voir si les visites au musée ont un impact sur le rythme cardiaque de personnes qui souffrent d'arythmie. On a le projet avec...

EM : En termes de recherche ou de santé pure, pure ? En termes de recherche on a aussi avec l'institut de cardiologie de Montréal. En fait, on a aussi Sainte-Justine ou Concordia avec les troubles de l'alimentation, on est en train de regarder pour des recherches qui sont en train de se lancer ou qui vont être lancées d'ici l'année prochaine en lien avec des personnes atteintes d'Alzheimer. Concordia aussi, il y a une énorme recherche sur les activités de loisirs qui peuvent contribuer à l'inclusion sociale. Et il y a aussi une recherche sur les parcours migratoires des immigrants, voilà.

MM : Et donc là dans ces recherches quand vous dites « étudier les bienfaits de la visite au musée », là on est dissocié de l'art-thérapie du coup ?

EM : Pas tout le temps. Il y a des projets de recherches qui sont en lien avec l'art-thérapie, il y a des projets de recherche qui sont en lien avec la création artistique de manière globale, ou alors même l'impact de venir au musée, ce qui n'est pas une approche art-thérapeutique en tant que telle mais qui est une approche plus globale d'une visite au musée.

OC : Ce que moi j'appelle l'accompagnement par l'art.

EM : Dès qu'il y a un projet qui est déterminé et qui est classifié au musée dans un projet art-thérapie, c'est quand il fait appel à des personnes qui sont des professionnels en art-thérapie, et donc des art-thérapeutes.

OC : Je crois que c'est important de faire cette distinction-là, parce qu'on peut, on peut savoir et le docteur Garel, c'est un exemple, la psychiatre qui travaille à l'hôpital Sainte-Justine, elle est en train de faire une recherche qualitative sur le groupe qui vient au musée. Mais elle ne voulait vraiment

pas une thérapeute impliquée dans le projet, parce qu'elle dit que ces gens-là, ils sont déjà suivis par des analystes, par des psycho-analystes, par des médecins etc... et ils n'ont pas besoin d'avoir, de penser qu'ils vont venir au musée pour avoir une autre thérapie. C'est vraiment une activité de loisirs qui va leur faire du bien et elle est en train de documenter ça. Et il faut vraiment faire la différence entre une activité d'art-thérapie, et on en fait, mais c'est juste parce que l'activité a des bienfaits et ça ne veut pas dire que c'est toujours un art-thérapeute.

EM : C'est très important en fait et puis il y a des formations qui sont offertes à Montréal et au Québec généralement en art-thérapie, à Concordia et à l'Université de Québec en Abitibi-Témiscamingue [région du Québec] par exemple. Donc je veux dire, quand ce sont des docteurs qui travaillent avec nous, c'est un peu la même distinction que l'on ferait entre un projet qui fait du bien et un projet qui va impliquer un médecin. C'est vraiment une formation, c'est vraiment un art et c'est une compétence qui est développée à travers une formation en tant que telle.

MM : Tout à fait, oui oui. Et à chaque fois vous avez des liens avec les professionnels soit de la santé soit du social, dans chaque projet que vous menez ?

OC : Dans chaque projet ?

MM : Dans l'accompagnement. Enfin, il y a un lien entre les professionnels du musée et les accompagnants ou les aidants ?

OC : En fait je vais utiliser un autre exemple que l'on fait dans un programme spécial que l'on fait depuis longtemps, depuis probablement 10 ans avec l'Hôpital Général Juif de Montréal, et la personne qui amène les participants, ce n'est pas une thérapeute, ce n'est pas une art-thérapeute, la responsable elle est enseignante. Et elle amène un groupe de personne qui souffrent de problématiques en santé mentale et elles participent à des activités au musée, mais elle n'est pas formée comme médecin ou comme infirmière ou comme professionnelle du monde de la santé. Elle est vraiment prof.

EM : Nous ce qui intéresse le plus du musée, c'est vraiment des compétences et puis c'est au bénéfice des personnes qui viennent au musée. Donc, à partir du moment où l'on sent que le projet est accompagné par des personnes compétentes, ça peut être des personnes du milieu médical, ça peut être des personnes du milieu de l'éducation, ça peut être des personnes du musée en tant que telles, mais on trouve les meilleures ressources pour faire en sorte que l'activité qui se déroule est légitime et qu'il y ait une progression.

MM : D'accord. Et bien écoutez, merci pour toutes ces précisions.

V.II. ENTRETIEN AVEC LE DIRECTEUR DE L'ÉDUCATION ET DU MIEUX-ÊTRE

Entretien du 16 mai 2018 (enregistrement retranscrit) avec le directeur de l'Éducation et du Mieux-être (EM)

Muriel Molinier : médiateur c'est uniquement ceux qui dépendent du « *Musée en partage* » ?

EM : non.

MM : non ? D'accord.

EM : en fait les médiateurs, en fait ce sont des employés du musée, qui sont des employés. On a 2 types, en fait, de personnes qui font des visites au musée, on a les médiateurs et on a des guides bénévoles. Les médiateurs, en plus de ça premièrement, en fait, ce sont des professionnels du musée, alors que les guides bénévoles sont des bénévoles.

MM : oui, oui.

EM : et au-delà de ça, en fait, les médiateurs ont une formation en Histoire de l'art, en art, une pratique en art, une pratique en éducation également aussi, qui fait qu'en sorte qu'on arrive à avoir à la fois des visites de très bonne qualité, tout comme les guides bénévoles, et en plus de ça des ateliers par la suite, donc du pratique qu'on peut faire en leur compagnie. Donc on a une équipe de 30 guides bénévoles, c'est quand même assez intéressant. Donc, en fait, là, je te montre, en fait, les espaces.

MM : oui.

EM : les espaces, nous on a 3 588 mètres carrés qui sont destinés à l'éducation. Donc là, c'est le débarcadère pour que les jeunes ils puissent descendre ici.

MM : d'accord.

EM : c'est la première phase parce avec l'ouverture du pavillon en 2016, en novembre 2016, c'était très important, en fait, d'avoir un nouvel espace avec lesquels les bus scolaires viennent.

MM : oui, d'accord.

EM : donc là, en fait, là on arrive vraiment dans le hall du Pavillon pour la Paix qui a été ouvert en novembre 2016. On a un lounge spécifique qui est ici, on a également, d'ailleurs c'est pas très beau, on a également, en fait, le Studio « 11-12 ». En fait, c'est un Studio qu'on peut couper en deux, qui a plusieurs particularités. C'est à cet endroit-ci, en fait, où on aimerait donner les cours d'art avec les universités.

MM : d’accord.

EM : donc c’est ici que ça va se faire, on va transformer, en fait, les espaces en tant que tels. D’accord ?

MM : ok !

EM : voilà. Ça c'est le premier étage. Donc normalement ils arrivent ici, il y a une armoire qui est réservé directement et puis après, hop ! on descend et on va directement vers les vestiaires.

MM : d'accord.

EM : en arrivant dans les vestiaires on a plusieurs options, on a les toilettes à gauche, bien sûr. Et puis, là après on navigue à droite. On a différents vestiaires ici, donc on en a 11 pour le moment. Là on a une salle de lunch pour 300 personnes.

MM : d'accord.

EM : avec directement des œuvres issues du musée qui ont été reproduites par MU qui est un organisme qui réalise des murales et ici, en fait, pour te donner une idée cet espace-là, en fait, va être déplacé dans le futur espace ados. Et là, en fait, on va le couper en 2 pour avoir des vestiaires supplémentaires parce que c’est notre plus grosse préoccupation pour le moment. Donc, les parents... enfin les parents... les écoles arrivent, on les dépose ici et puis après les médiateurs les prennent en charge et les répartissent selon les différentes salles.

MM : d'accord.

EM : on a un autre studio qui est là-bas, on s’est pas parlé, en fait, mais on aimerait créer une sorte de laboratoire numérique que créeraient des chercheurs par rapport à l'expérience muséale et ça serait ici, en fait que ça se développerait.

MM : oui. D’accord.

EM : donc la salle de lunch qui est très utile si les personnes veulent rester le midi. Là, on arrive justement au casse-croûte. Donc, voilà des médiateurs qui attendent ici, en fait, parce qu'elles vont faire après des ateliers, elles vont se répartir dans les salles, en fait, pour donner des visites qui sont des visites très interactives en tant que telles, on n’est vraiment pas sur du guide conférencier, tel quel.

MM : et ça ce sont plutôt les guides bénévoles qui font guides-conférenciers ?

EM : oui mais même, en fait, les guides-conférenciers ne sont pas seulement des guides-conférenciers parce qu’on est plus dans une méthode qui est interactive. Alors là, en fait, pour te monter les espaces. Donc on est un peu dans la caverne d'Ali Baba. C'est vraiment l’endroit où uniquement les médiateurs ont accès. Ce sont que les médiateurs, en fait, qui peuvent rentrer dans cet espace et puis prendre du matériel. Et le matériel est vraiment, en fait, disposé en fonction des différents Studios, des différents ateliers, toutes ces choses-là. Et, heu, ils ont chacun leur sac, comme tu peux voir là-bas, et puis, ils font la préparation, en fait, de tous les ateliers. C’est environ 100 000 dollars.

MM : ah oui ?

EM : par année, d'achats.

MM : d'accord.

EM : au niveau de ces ateliers-là. Ici je vais te montrer un endroit, en fait, qui va potentiellement devenir… là on est en train de travailler là-dessus mais, c'est un endroit qui deviendrait potentiellement, la réserve pour le, le... On est en train de créer, tu sais, une collection éducative.

MM : oui.

EM : donc ça serait l'endroit où on préserverait à mon avis les œuvres d'art éducatives du musée.

MM : d'accord.

EM : donc il faut que l'on trouve maintenant un nouvel espace qui servirait à, à...

MM : stocker ?

EM : à stocker, en fait, tout ce matériel-là qui est un matériel que l'on utilise partiellement ou alors pour les « Éducs Expo » qui sont juste à côté.

MM : d'accord.

EM : là je vais te montrer l'ÉducExpo en tant que tel.

MM : oui.

EM : donc là, en fait, on est dans les espaces que l'on appelle les Éducs Expo qui sont des expositions qui sont faites en collaboration avec les partenaires sociaux communautaires ou des écoles tout au long de l'année, en fait. Et puis c'est vraiment un travail qui est réalisé en fonction de différentes thématiques, en fonction des différentes collections d'expositions. Là, en fait, ce sont des cartes qui ont été écrites par des jeunes qui viennent, en fait, d'un programme qui s'appelle « Une école Montréalaise pour tous ». C'est des jeunes qui viennent des milieux défavorisés où l'immigration est extrêmement forte.

MM : d'accord.

EM : donc ils prennent à chaque fois leur photo, ils la déconstruisent et après ils écrivent autour des textes. Ce sont des étudiants, en fait, qui viennent juste apprendre la langue, et qui sont assez fantastiques.

MM : oui oui, j'en ai lu un peu hier.

EM : là, après, on rentre dans les différents Studios. Donc, comme tu peux voir, ils sont déja installés, avec leurs tabliers. Et, en fait, on fait en sorte de guider l'ensemble de ces ateliers-là avec, une multitude d'activités. Là on est à, comme tu l'as su hier, là on est, on est à environ, on est à 100% des éléments de la capacité.

MM : oui, oui, oui.

EM : tu vois, là on est à 10 h et puis là on a déjà vu 6 groupes passer, 7 groupes passer. Là par exemple aujourd'hui c'est un atelier, ça c'est l'atelier qui est notamment réservé pour l'École d'art.

MM : ok.

EM : comme tu peux le voir, en fait, on a certainement du nu qui s'est fait ici ou du modèle vivant. Mais ici, on est en train de changer tout le mobilier. En septembre on aura un tout nouveau mobilier qui permettra d'avoir toutes ces choses-là. Après bien sûr on a tout ce qui est tabliers tout ça pour faire en sorte que les personnes puissent de pas se tâcher, on va dire. Ça nous permet d'accueillir au niveau des scolaires un peu plus de 62 000 scolaires. Au niveau du sociocommunautaire on est à environ 26 000. Puis c'est des projets qui nous permettent de grandir énormément, on parle de plus de 300 000 participants à des activités, au total.

MM : d'accord. Et donc c'est soit scolaire soit du sociocommunautaire, il n'y pas le grand public en groupes ?

EM : oui, oui.

MM : aussi ? Ah d'accord !

EM : en fait le département, en tant que tel, gère à la fois : la responsable des programmes éducatifs pour les guides bénévoles et les programmes interculturels s'occupe des visites guidées avec l'association des guides bénévoles ; la responsable des activités culturelles s'occupe des conférences, des films pour le grand public mais aussi pour les membres VIP ; la responsable des programmes éducatifs pour les familles et les écoles s'occupe plus particulièrement du scolaire ; la conceptrice pour l'éducation et le chargé de projets pour les ressources pédagogiques s'occupent du scolaire avec « ÉducArt » et la conceptrice pour l'éducation s'occupe beaucoup plus de la diversité maintenant ; on a deux médiatrices muséales qui s'occupent des personnes âgées ou des familles ; on a la responsable des programmes éducatifs pour le mieux-être et la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires qui s'occupent des programmes d'accessibilité, d'inclusion, la première c'est beaucoup plus dans une approche jeunesse, la seconde c'est beaucoup plus dans une approche adulte ; la première s'occupe aussi de tout le programme autistique alors que la seconde est dans le programme Alzheimer ; moi je m'occupe beaucoup plus de la recherche d'une manière globale, les partenariats et toutes ces choses-là ; et l'art-thérapeute muséal qui s'occupe de l'art-thérapie. Donc là on est dans la « Ruche », c'est l'endroit dans lequel tu viendras. Comme tu peux voir, en fait, on a du matériel qui est vraiment mis à disposition et puis, en fait, les gens créent en fonction de ce matériel-là. Il y a aussi beaucoup de mes plantes qui sont venues ici ! (rires).

MM : (rires).

EM : des plantes de la maison qui sont venues ici depuis un petit bout de temps… comme quoi les choses avancent... Je vais te montrer, il faut faire attention, c'est un projet avec « Le Club du Petit Déjeuner »

MM : oui.

EM : Le Club du Petit Déjeuner, c'est un groupe, c'est un organisme qui aide les jeunes qui ont des problématiques, en fait, plus en termes de pauvreté, c'est-à-dire qu'ils ne mangent pas le matin, quand ils vont à l'école.

MM : ah ! D'accord.

EM : donc ils nourrissent les jeunes avant qu'ils aillent, viennent à l'école.

MM : ok !

EM : en fait, l'espace ados, duquel l'on parlait hier, c'est un espace qui va venir davantage... on pensait, en fait, les faire venir quasiment… ça va être cet espace-ci à cet espace là-bas, en fait.

MM : d'accord.

EM : ça va être vraiment quelque chose, en fait, d'un peu restreint pour 15-20 personnes au grand maximum pour qu'ils puissent créer. A côté de ça, on ne perd pas aussi l'espace qui est ici, qui est un espace d'exposition assez rare dans différents musées. Donc là, après, on va vers les espaces qui sont plus, en fait, en lien avec la créativité. Donc, on arrive ici. Là, c'est un Studio, en fait, qui est utilisé beaucoup dans le cadre d'ateliers en art-thérapie par exemple et on l'utilise aussi pour des groupes qui sont un peu plus restreints en termes de jeunes. Mais ici, en fait, on est dans une sorte d'aire de repos un peu, avec le bureau de l'art-thérapeute muséal qui est un bureau privé, en fait qui est là. Mais là, en fait, on est sur ce qu'on appelle « Les Rendez-vous ». Donc, ça ce sont des tapis qui sont posés au sol et qui donnent, en fait, un rendez-vous aux visiteurs en compagnie de guides bénévoles et qui permettent de discuter d'une œuvre d'art plus précisément.

MM : oui, oui.

EM : donc les guides bénévoles ont différents types d'activités : des visites guidées que ce soit, en fait des expos temporaires ou alors des collections permanentes ; ils travaillent également sur tout ce qui est des Rendez-vous comme ceux-ci ; ce sont aussi des guides ressources donc ils sont présents, en fait, dans les différentes expositions temporaires qu'on appelle « Les Expositions Découverte » comme les guides, en fait, qui permettent d'interagir avec les œuvres d'art. Mais là l'on est en train de créer une sorte de nouveau fonctionnement.

MM : oui. Ce dont vous avez parlé hier en réunion ?

EM : exactement.

MM : oui, oui. Ils le font à Toulouse au Muséum ils appellent ça « Les Maraudeurs ».

EM : oui ?

MM : de rester dans les salles et de...

EM : eh bien, c'est exactement ça. Est-ce que ce sont des personnes rémunérées ou est-ce que ce sont des personnes?

MM : oui, oui. Il n'y a pas de bénévoles en France, enfin dans les musées.

EM : ici on fait du bénévolat.

MM : d’accord. Mais les guides bénévoles ils ne font pas d’ateliers, c'est bien ça ?

EM : exactement. La pratique, en fait, artistique est réservée aux médiateurs et c’est normal, en fait, parce que c'est vraiment toute une expertise.

MM : oui.

EM : il y a beaucoup d’artistes, enfin il y a beaucoup de médiateurs qui sont toujours artistes d'ailleurs, qui ont une pratique à côté et c'est ce qu'on essaie de valoriser, en fait, dans ce nouveau projet.

MM : oui, d’accord.

V.III. ENTRETIEN AVEC LA RESPONSABLE DES PROGRAMMES ÉDUCATIFS POUR LES ADULTES ET LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Entretien du 17 mai 2018 (enregistrement retranscrit) avec la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires (OC).

Muriel Molinier : des médiateurs qui m'ont dit que c'était vous qui recevez en général les demandes des structures

OC : oui.

MM : donc c'est vous qui gérez le…

OC : ben en fait quand il s'agit d'un projet spécial c'est moi qui reçois les demandes en fait c'est un formulaire qu'on demande aux organismes de remplir pour savoir c'est quoi leurs objectifs et tout ça. Ça c'est un exemple. Donc on va faire cet été. Mais si c'est juste pour des réservations pour nos programmes réguliers ça passe par nos adjointes [adjointes administratives du DEM], mais s'il s'agit d'un projet spécial ben c'est moi qui orchestre un peu ça, puis on fait toujours un appel d'offre pour aller chercher le médiateur qui va faire le projet tout le long, souvent les projets vont commencer en septembre et finir en juin un peu comme l'année scolaire. L'offre de cet été ça va être, cet été 2 semaines de 4 journées à chaque semaine alors 8 jours complets en deux semaines. Mais la formule peut toujours varier dépendant des besoins et puis des personnes et responsables du groupe, mais c'est ça le programme le *Musée en partage*. Tu connais déjà ?

MM : oui on en avait parlé par téléphone il y a un an et demi, un truc comme ça.

OC : oui, oui, ok. Alors c'est ça il y a toujours cette option-là soit de simplement prendre des projets réguliers qui sont adaptés selon la clientèle ou bien de faire une demande pour un projet spécial.

MM : c'est-à-dire que dans le *Musée en partage* il y a des programmes réguliers ou c'est pour le grand public ? Non ?

OC : tout ce qu'est visite guidée de nos collections ou nos expos, c'est offert au groupe *Musée en partage*, les activités scolaires aussi sont offertes aux groupes communautaires, et tout ça évidemment c'est à faire gratuitement. Alors en gros c'est ça. On va fêter vingt ans l'année prochaine.

MM : ah oui ! Super et c'était vous à l'origine... de l'idée ?

OC : de l'idée, de l'idée... c'est que l'idée est venue de… de... il y a une fondation privée de Montréal, puis notre ancienne directrice des communications avait des liens assez proches avec

cette fondation-là et en fait c'est un peu elle qui a fait les premières démarches avec la fondation. La fondation finalement nous a donné pour les cinq premières années un million sur cinq ans. Et l'idée c'était, parce que notre Département de Communication avait fait des études de marché, des études sur les clientèles qui fréquentent déjà le musée et puis ils ont découvert plus qu'on connaît tous que, à ce moment-là la plupart des gens qui fréquentaient le musée c'était des gens d'une certaine classe socioéconomique, et que c'était en général des personnes plus âgées. Alors le Département de Communication s'est dit « bon si on continue dans ce sens-là on va bientôt perdre notre crédibilité », puis « pourquoi on est là si on n'est pas pour servir toute la population ? ». Donc avec le million qui a duré 5 ans, ben, on est allé chercher des organismes communautaires, en fait des individus qui viennent en groupe avec des organismes communautaires. Du fait qu'on n'a pas axé ça vers donner des billets gratuits aux personnes, aux individus, on est allé plus avec les organismes. Puis ça avait plus de sens aussi parce que les organismes ils ont une certaine mission envers une certaine clientèle vulnérable et donc c'est ces populations-là qu'on voulait aller chercher. Le fait est que c'était dans un sens plus logique et plus facile d'aller par les organismes qui étaient déjà, qui avaient déjà des regroupements de personnes. Et puis ce qu'on a à faire à ce moment-là c'était nos programmes réguliers adaptés avec même dans les débuts il y avait des projets spéciaux. Je me rappelle on avait fait des projets spéciaux avec la communauté noire de Montréal, on avait pendant plusieurs années, on avait fait des activités pendant le mois de février qui est le Mois de l'Histoire des Noirs, puis on a travaillé avec des organismes qui travaillent surtout avec la communauté noire : Côte-des-Neiges Notre-Dame-de-Grâce, Centre-ville, Pointe-Saint-Charles… ça fait que c'est comme ça qu'on a commencé à bâtir notre réseau . Puis les premières années le nombre de personnes qui utilisaient les services du *Musée en partage*, c'était autour de la première année je pense que c'était 4 ou 5 000 si je me rappelle bien…

MM : ah oui quand même !

OC : puis maintenant, cette année, en fait l'année 17/18 autour de 22 000.

MM : c'est incroyable !

OC : oui, puis ça représente, autour de probablement autour de 400 organismes communautaires.

MM : c'est fou. Et alors sur les mots « organismes communautaires »

OC : le vocabulaire est différent ! (rires)

MM : oui (rires). En fait, c'est des structures qui accueillent des personnes c'est ça ? C'est pas la communauté ? Ce sont deux choses différentes ?

OC : c'est… en fait c'est des… comment je peux dire.. c'est des organismes à but non lucratif, qui travaillent avec soit avec des immigrants ou des réfugiés, soit avec des personnes qui ont des handicaps physiques, soit avec des personnes avec des handicaps intellectuels, des fois sont jumelés ensemble, des organismes qui travaillent avec des personnes âgées, puis ces organismes-là en général, ils reçoivent, ça dépend, ils reçoivent de l'argent pour soutenir leurs activités par le gouvernement, puis ça peut être les trois niveaux gouvernementaux, municipal, provincial et fédéral…

MM : et il y a des travailleurs sociaux dedans ou c'est des bénévoles ?

OC : oui, c'est souvent des travailleurs sociaux, ça peut être dans certains cas, des

psychoéducateurs. Ça va arriver des fois, il y a souvent un certain nombre de bénévoles aussi qui aident l'organisme parce que évidemment ils dépendent beaucoup sur les sous qu'ils reçoivent des différents niveaux gouvernementaux. Et une source de financement pour une bonne partie de ces organismes-là c'est « Centraide » qui est un… comment je pourrais dire... je pense qu'on pourrait dire que c'est des bailleurs de fonds qui viennent chercher des sous et eux ensuite ils distribuent les sous à certains organismes. Évidemment les organismes il faut qu'ils fassent une demande pour avoir c'est sous-là. Alors en fait c'est de l'argent privé qui passe par Centraide qui est responsable de distribuer tout ça. Et Centraide en fait c'était une aide vraiment… merveilleuse pour nous les premières années parce que l'internet ça existait à peine à ce moment-là. Et puis fait que pour faire les contacts avec les organismes communautaires, la plupart de nos contacts c'était avec les clientèles scolaires, à ce moment-là. C'était pratiquement juste ça. Puis on avait quelques organismes qui travaillaient en alphabétisation puis ça c'était à cause d'un projet qu'on avait fait avec l'Association des Musées Canadiens, puis on avait un petit réseau d'organismes qui travaillaient en alphabétisation mais c'était à peu près tout. Alors il fallait vraiment commencer par zéro et contacter les organismes, par téléphone, pour leur expliquer qu'on avait ce projet-là, que tout était gratuit, blablabla… et puis ce qui nous a beaucoup aidé c'était le bottin que Centraide produit, qui décrit chacun des organismes : quelle est leur mission, c'est quoi leur clientèle, les personnes contacts, le numéro de téléphone… De ce fait c'était vraiment génial d'avoir ça parce que c'était comme… ça avait tout là-dedans !

MM : oui, oui. Et comment vous avez sélectionné qui vous appeliez ?

OC : ben, on a… dans certains cas il y a les organismes qui ne travaillaient pas nécessairement avec des groupes, c'était plus en individuel alors puis ça c'était comme évident dans les descriptions de Centraide que c'était dans ce sens-là, alors on a vraiment, on est allé chercher les différentes clientèles qu'on voulait cibler à ce moment-là qui sont toutes les clientèles vulnérables : personnes âgées, personnes handicapées physiques et intellectuelles, personnes avec des problématiques en santé mentale, immigrants, réfugiés, familles en détresse, femmes en détresse, tout ça. Puis au début on pensait peut être de se concentrer sur une clientèle à chaque année, puis on a réalisé que ça c'était pas possible de continuer dans ce sens-là parce que il y a des organismes qui travaillent avec différentes clientèles, des familles par exemple qui travaillent au YMCA je pense au « Y des femmes » [un refuge pour femmes] où il y a des activités pour des enfants, il y a des activités pour les familles, des mères-enfants, pour les personnes âgées, pour les personnes qui souffrent de la maladie d'Alzheimer. En fait, en appelant ces organismes-là, on nous disait, « ben, c'est le *fun* on veut participer mais on n'a pas juste des enfants, on a des personnes âgées qui aimeraient bien y aller, blablabla… », le fait qu'on a accepté tous les groupes, dès la première année.

MM : d'accord... (rires).

OC : (rires). Ce qu'il fallait faire aussi c'est donner des formations à nos médiateurs, à nos guides bénévoles. Et les formations étaient données par les personnes directement sur le terrain. Alors on avait une fille de… on avait toute sorte de monde, et elle, elle parlait des particularités de travailler avec des jeunes de la rue. On avait une autre personne de la société de la santé mentale canadienne qui est venue nous parler des problématiques en santé mentale et comment travailler avec des personnes avec ces problématiques-là. Le fait qu'on avait toute une série de formations dans les premières années, et... c'était de la formation continue aussi, parce que, évidemment avec des nouvelles guides et des nouvelles médiatrices, ben, c'est sûr qu'il faut continuer à former.

MM : donc il y en a chaque année ?

OC : pas nécessairement à chaque année mais par exemple quand on a eu la table ronde pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, on se disait qu'il faudrait que on ait une nouvelle formation pour les personnes, les médiateurs qui l'ont pas eu. La dernière fois qu'on l'a eu, c'était… ça fait déjà un an et demi je crois, alors… puis parfois la demande va venir directement des guides ou bien des médiateurs, tu sais, on a de plus en plus de clientèles, de personnes itinérantes par exemple on aimerait ça avoir une formation là-dessus.

MM : les migrants, itinérants, c'est les personnes réfugiées ?

OC : non, les personnes sans-abri.

MM : ah d'accord.

OC : (rires). Oui le vocabulaire !

MM : (rires). Oui désolée ! Et les personnes qui font les formations elles sont pas, elles dépendent pas des organismes avec lesquels vous travaillez, c'est des personnes extérieures ?

OC : non, ça peut être des personnes… oui, oui comme le directeur de l'Éducation et du Mieux-être on m'a demandé d'aller chercher quelqu'un pour travailler avec les itinérants, les personnes sans-abri, et j'ai contacté une éducatrice artistique qui travaille avec un centre avec lequel on a travaillé il y a deux ans, on a fait un projet avec elle et puis c'est… maintenant parait-il que le directeur de l'Éducation et du Mieux-être a plus besoin d'elle… en fait c'était pour donner une formation aux personnes qui travaillent à l'accueil.

MM : oui d'accord.

OC : et puis finalement après nous avons consulté pour avoir des noms de personnes pour différentes clientèles. La personne qui est responsable des personnes de l'accueil a dit « non, non c'est trop spécialisé on aurait besoin de surtout pour les personnes handicapées, avec mobilité réduite ». Alors il aurait dû dire ça avant.

MM : ah oui pour annuler…

OC : ben c'est juste j'ai pas réservé cette fille-là mais je lui ai pas donné une date précise heureusement mais ça me gêne quand même c'est que je l'ai approchée et puis là elle s'attend d'avoir une réponse. Mais là je pense que je vais en parler avec la responsable des programmes éducatifs pour les familles et les écoles, puis ce serait quelqu'un qui serait très correct, pour faire une formation avec les médiateurs, puis on a plusieurs projets avec des personnes sans-abri. On a Accueil Bonneau, L'itinéraire, cette année on a eu ces deux-là qui travaillent avec des cas lourds qui sont soit carrément sans-abri, ou bien qui ont des résidences très temporaires, des chambres, etc. Normalement là, on nous *donne un quiou* [informe] si les médiateurs ont besoin d'une formation. Ils nous le disent. (rires).

MM : et je me posais la question justement sur le statut de la personne dans le musée qui accueille les personnes avec ces problématiques un peu sociales, complexes, et est-ce que vous pensez que s'il y avait une personne du social dans le musée, par exemple, ça pourrait être quelque chose qui pourrait s'envisager ou s'envisage aux États-Unis ou… ?

OC : ah... tu veux dire quelqu'un… qui...

MM : parce qu'au début, moi quand j'avais lu « éducateur muséal », l'ancienne appellation, je pensais que c'était déjà des éducateurs spécialisés dans le musée, qui étaient avec une sorte de double formation comme un peu l'art-thérapeute avec la formation de psycho, d'art, voyez ? Une personne avec une formation… complémentaire en fait sur l'accueil. Enfin, c'est une des questions que je me pose…

OC : ben les gens de l'accueil c'est carrément une autre équipe des médiateurs et je ne sais pas c'est quoi les critères pour choisir ces gens-là, j'ai vraiment aucune idée, puis je sais que c'est une grosse équipe parce qu'ils sont… j'ai l'impression, puis je ne connais pas leurs horaires, mais j'ai l'impression qu'ils sont vraiment très à temps partiel. Comme les personnes qui sont à la Promenade au 2200 Crescent [espace du MBAM], ça change constamment, et c'est pas une personne qui est toujours située dans cet espace-là, puis c'est là où on voit les groupes, où est-ce qu'on les reçoit et tout ça, c'est vraiment là. Ben maintenant qu'on a le 2075 qui va changer, encore (rires).

MM : (rires). Et vos inspirations, du coup, elles viennent… pour les projets, par exemple comme hier là, celui qu'on a fait [un projet pilote sur l'observation intense d'un tableau par des étudiants en médecine, en option à l'université McGill : le but est de développer son empathie et de diagnostiquer des pathologies, et d'augmenter la tolérance envers l'ambiguïté] vous m'avez dit que c'était par rapport à cet article que vous aviez lu ou… ?

OC : ben, pas c'est juste par cet article là, c'était en fait j'ai donné mon dossier à une médiatrice, parque ce qu'elle va probablement faire le groupe la semaine prochaine puis elle a déjà suivi deux groupes avec moi, qui fait qu'elle est assez à l'aise avec ça. Comment ça s'est passé ? Ben moi j'avais lu plusieurs articles sur des partenariats Université, faculté de médecine et musée, il y en a beaucoup, comme j'ai mentionné hier soir quand J. et moi on est allés à New York pour le symposium, il y avait autour de 65 duos comme ça. Du fait que c'est vraiment à travers les États-Unis, puis mais j'avais lu avant, avant même d'assister à ce congrès-là, j'avais lu plusieurs articles et puis je trouvais ça, je trouvais la formule vraiment intéressante, et puis les résultats qu'ils avaient eu aussi, des études qu'ils ont fait j'ai trouvé ça vraiment génial. Puis après qu'on ait assisté à ce congrès-là j'ai décidé, puis en fait il y a plusieurs circonstances, c'est que je suis allée à un congrès sur l'éducation médicale qui se donnait à Montréal cette année-là. Puis, c'était même avant le symposium à New York, et j'avais rencontré docteur F. qui va venir la semaine prochaine nous voir, le samedi de la semaine prochaine. Et puis on avait parlé avec une fille que je connaissais de la faculté de médecine, une étudiante qui faisait partie d'un programme que je faisais avec le département d'ergothérapie de McGill [l'université] et puis elle, vu qu'elle est à la faculté de médecine, elle fait partie d'un regroupement qui s'appelle *Humanities in medecin*e, les sciences humaines dans la médecine, et elle, elle a beaucoup brassé les gens de la faculté pour faire des activités culturelles et puis c'est un peu grâce à elle et puis un peu grâce à ma conversation avec le docteur F. lors de ce congrès-là sur la médecine, l'éducation médicale.

MM : ah, celui de Montréal ?

OC : oui, puis c'est là où les discussions ont commencé et puis finalement on m'a mis en contact avec le programme de mentorat avec les médecins et les étudiants et c'est comme ça que ça c'est… mais c'était beaucoup de blablas, de discussions. C'est compliqué avec les universitaires (rires).

MM : ah oui ? (rires).

OC : oui, c'est assez complexe. Mais surtout que McGill, l'année précédente ils avaient eu des

évaluations assez négatives de la part de leurs étudiants et ils étaient en train de repenser le curriculum suite à cette évaluation-là qu'ils avaient reçue. Et puis dans un sens ma proposition est arrivée, peut-être, dans un bon moment mais peut-être pas, parce qu'ils étaient déjà en train de repenser le curriculum, et je pense que c'est un peu pour ça qu'on m'a mis plus sur une option. Ce programme-là c'est plus une option puis ça dépend du mentor qui va exprimer un intérêt. Alors peut-être éventuellement, ça va devenir quelque chose de plus important à l'intérieur du programme d'études, on sait pas, je sais pas.

MM : c'est déjà incroyable qu'en médecine d'avoir cette option musée quelque part, c'est génial.

OC : oui oui vraiment.

MM : et aux États-Unis ça se fait parce que vous parliez, le congrès, c'était quel congrès dont vous parliez à Nex-York ?

OC : c'était, ça s'appelait, symposium c'était une dame du Texas, Bonnie Pitman qui est une, un nom que probablement en France vous la connaissez pas, mais elle a travaillé longtemps dans un musée à Dallas, elle a écrit ce livre-là, et elle s'est intéressée justement au programme où est ce qu'il y a des partenariats médecine, faculté de médecine et musée puis c'est elle qui a organisé le congrès.

MM : d'accord et donc quand vous avez une inspiration comme ça vous essayez de le mettre en place et ça devient un projet pilote ?

OC : oui (rires).

MM : (rires).

OC : en fait il y a des programmes qui sont parallèles à ça dans d'autres musées, où les musées travaillent avec… avec la police, par exemple, dans le même sens, le sens d'observation etc. etc. que on pourrait éventuellement faire ici mais que j'ai pas encore pensé d'approcher les stations de police. (rires)

MM : (rires).

OC : c'est ça oui pour les projets spéciaux avec les groupes communautaires, c'est souvent eux qui vont nous approcher et puis nous proposer des choses. Puis comme là, l'an prochain, on va travailler probablement avec l'hôpital Sainte-Anne-de-Bellevue, des personnes qui souffrent de… comment on dit en Français : *post traumatique stress* ?

MM : ah ! Stress post traumatique ?

OC : oui, l'hôpital Sainte-Anne-de-Bellevue, c'est un hôpital pour les vétérans.

MM : les militaires, ah oui ! D'accord.

OC : oui, alors elle m'a contacté il y a deux semaines, on avait fait déjà quelques démarches mais cela n'avait pas marché parce que l'hôpital en question, c'était un hôpital géré par le fédéral puis ils ont changé d'une institution fédérale à institution provinciale. Ce qui fait qu'il y avait beaucoup de… ça a beaucoup brassé, ben pratiquement dans tous les hôpitaux à travers le Québec ça… il y a

eu beaucoup de… oui, oui avec tous les changements qu'ils ont faits dans le système social et la santé, ça a beaucoup brassé.

MM : mais souvent c'est des demandes qui ont quand même un rapport avec la santé, avec…

OC : ben oui, c'est souvent bizarrement c'est souvent ça, les demandes de projets spéciaux c'est souvent des personnes avec des problématiques en santé mentale. Des fois c'est pas directement ça dans le cadre de L'itinéraire par exemple, puis de l'Accueil Bonneau, des personnes sans-abri, ben, c'est souvent une des problématiques qu'ils ont. C'est pas juste ça, des fois, c'est des problèmes de drogue ou d'alcool. Mais de base c'est souvent ça des problèmes en santé mentale. Puis… ben, c'est un peu pour cette raison-là puis toutes nos expériences qu'on a eu avec des groupes en santé mentale qu'on a commencé à avoir un intérêt à travailler avec des art-thérapeutes parce que ça c'est tout à fait nouveau, c'est pas… ça date pas de 20 ans. Mais on a bien vu que les commentaires qu'on recevait des responsables de groupes par rapport aux bienfaits de venir au musée, puis de faire des activités créatives, de visiter les expos etc. ça avait un impact sur, bon, toutes sortes de choses : sortir de l'isolement, créer un réseau, se sentir à l'aise dans un musée, créer des liens entre eux, entre les personnes dans le groupe, en fait toutes sortes de bienfaits. Et, par rapport à ça ben, et il y a un moment donné où, je pense qu'il y a à peu près 8 ans on m'avait demandé d'écrire un petit quelque chose que la Fondation voulait utiliser pour aller chercher des sous avec des compagnies pharmaceutiques, puis ça n'a pas marché (rires)

MM : (rires).

OC : ça n'a pas marché, on n'a jamais eu d'appui des compagnies pharmaceutiques, bizarrement. Du fait que c'est là où on a commencé à se dire « on va essayer de vraiment de mettre beaucoup d'accent là-dessus ». Et puis avec le projet avec le Douglas, les personnes qui souffrent de troubles alimentaires, le projet avec Sainte-Justine, c'est intéressant de savoir maintenant que c'est les hôpitaux qui veulent envoyer des clientèles et puis de faire des recherches sur les bienfaits de venir au musée, l'impact de venir au musée sur leur santé mentale ou autre. Et, dans les premières années de Sainte-Justine puis du projet Douglas, c'était… Avec Sainte-Justine on ne travaille pas avec un art-thérapeute carrément parce que le docteur G. ne veut pas la thérapie au musée elle veut juste des activités créatives, elle pense que déjà les jeunes qui viennent sont assez suivis par toute sorte de thérapeutes, ils n'ont pas besoin d'un art-thérapeute quand ils viennent au musée. Mais le Douglas par contre ils exigeaient qu'on ait un art-thérapeute puis dans les premières années avant que l'art-thérapeute muséal soit engagé, ça fait juste un an qu'il est engagé, on travaillait avec des art-thérapeutes contractuels.

MM : d'accord, depuis à peu près combien de temps ?

OC : ben, depuis… ben, depuis le début du projet avec le Douglas , donc ça fait quoi ? Ça fait 4 ans.

MM : d'accord. C'est sur cette problématique-là qu'il y a eu un besoin identifié d'ajouter l'art-thérapie ?

OC : ben, en fait, dans le programme que le docteur S. avait proposé il voulait absolument, contrairement au docteur G. qui ne voulait pas d'art-thérapeute, il voulait qu'on ait un art-thérapeute pour faire une partie de l'activité.

MM : c'est son idée ?

OC : c'était, oui. C'était…

MM : sa demande.

OC : oui, ça faisait partie de sa demande.

MM : d'accord, et les deux personnes il me semble que c'était des psychiatres les deux docteurs dont vous parlez ?

OC : le docteur G. oui et docteur S. aussi ! Oui des psychiatres.

MM : c'est souvent l'interlocuteur de l'hôpital le psychiatre ? Ou pas forcément ?

OC : pas tout le temps mais tu peux poser la question à l'art-thérapeute muséal parce qu'il y a peut-être, ben, l'autre projet qu'on a commencé qui est un peu son rôle parce que il y a eu certains problèmes en termes de recrutement des patients avec l'Institut de cardiologie. C'était vraiment eux qui nous ont approchés pour faire un projet où ils étaient supposés nous envoyer des personnes avec l'arythmie mais les critères étaient tellement pointus qu'ils ont eu la misère à recruter. Puis on a fait deux ou trois activités avec eux, puis les dernières nouvelles qu'on a eu avec l'Institut de cardiologie c'était que, après avoir vécu l'expérience au musée les gens préféraient la visite et ne voulaient pas faire une activité créative ou de l'art-thérapie par la suite. En fait ce qu'on a découvert, c'est vraiment par l'art-thérapeute muséal, qui n'était même pas impliqué, c'était la dame de Concordia, docteur L. qui avait animé les activités d'art-thérapie, puis ça les a stressés plus qu'autre chose.

MM : ah d'accord !

OC : le décompte du cœur... [montait]

MM : ah ouais !

OC : (rires).

MM : incroyable.

OC : oui. Tandis que dans les salles d'expositions ça… [baissait]

MM : ah c'est marrant ça !

OC : (rires). c'est juste trop. Ben, je pense, en fait, c'est peut-être moi que je pense que c'était un peu son approche à elle. Avec l'art-thérapeute muséal je suis sûre que ça aurait été magique, mais avec elle c'était… assez… particulier.

MM : eh oui, oui, d'accord. Parce que souvent, en fait c'est systématique que vous associiez l'atelier à la visite ?

OC : oui. Oui, oui, le lien devrait toujours se faire. (rires).

MM : (rires). D'accord. Même pour le grand public vous pensez ? Ça serait bien ?

OC : avec la Ruche, tu veux dire ?

MM : ah oui, remarquez, il y a la Ruche, oui, c'est vrai !

OC : avec la Ruche c'est les individus ne vont pas nécessairement dans les salles d'expo. Je sais que l'art-thérapeute muséal distribue des laissez-passer parfois, mais je pense qu'ils viennent surtout pour créer. Mais quand on fait un projet spécial il y a toujours une partie visite qui est suivie par soit un atelier en art thérapie ou bien un atelier donné par nos médiateurs.

MM : sauf les guides bénévoles ils ne font pas les ateliers ? C'est ça ?

OC : non, non. Les guides bénévoles font seulement les visites et puis il y a certains guides comme F. par exemple qui est impliqué avec le projet des Impatients [l'organisme aide des personnes ayant des problème en santé mentale par l'expression artistique] cette année. C'est lui qui faisait l'animation des visites et la partie créative, cette année, en tout cas la première année qu'on a fait un projet avec eux c'était pas la même chose, mais cette année moi j'ai engagé deux de mes artistes contractuels qui travaillent avec les ateliers adultes, parce que je m'occupe aussi des ateliers adultes, sur inscription. Alors, en ce moment il y a la conceptrice pour l'éducation [du DEM] qui est là d'ailleurs c'est elle qui en partie a travaillé avec les Impatients. Alors, c'est ça, j'avais engagé ces deux contractuels-là parce que la responsable des ateliers pour les Impatients, elle voulait que son groupe ait des expériences avec des approches tout à fait différentes. Alors les deux que j'ai engagés A. qui est très traditionnel dans son approche, qui met beaucoup d'accent sur le dessin d'observation mais qui a aussi un côté assez ludique qui fait de la caricature aussi. Et puis la conceptrice pour l'éducation qui a une approche plus contemporaine qui souvent : transfert d'image, écriture sur transfert d'image et utilisation de différents medium, acrylique, des empattements... Alors c'est comme deux orientations totalement différentes et puis les Impatients, la dame qui s'occupe des Impatients vraiment c'était son désir d'avoir des approches assez différentes. Elle-même c'est une artiste mais elle aussi elle est quand même assez traditionnelle, mais elle voulait avoir une autre approche autre que elle. Puis c'est ça.

MM : d'accord. Et juste, les projets spéciaux c'est tout ce qui n'est pas dans le *Musée en partage* ? C'est deux choses différentes ou c'est la même chose ?

OC : c'est la même chose.

MM : c'est la même chose, d'accord.

OC : à l'intérieur du *Musée en partage*, il y a cette option-là de faire une demande pour un projet spécial.

MM : ah oui, d'accord, c'est ce que l'on disait au début : soit il y a des choses préétablies un peu...

OC : oui, oui.

MM : … soit alors après, mais qu'on adapte, qu'on adapte un peu quand même ?

OC : on peut adapter, oui, oui.

MM : ou alors une demande spéciale.

OC : oui.

MM : ah oui et puis c'est vous qui créez les scénarios, ils m'ont dit les médiateurs, les scénarios de visite ?

OC : ça dépend du scénario : si c'est un projet spécial comme le projet avec l'Accueil Bonneau, par exemple, c'est une médiatrice qui a pris la responsabilité de ce programme-là. Alors, elle a créé son programme, c'est elle qui l'a créé, je sais ce qu'elle fait, mais c'est vraiment elle qui est toujours avec le groupe, donc c'est plus logique que ce soit elle, que ça soit moi qui impose ou quoi. Alors c'est l'éducateur qui est assigné à un groupe dans un projet spécial qui fait le suivi tout le long et qui fait l'animation et la conception des activités qu'ils vont faire.

MM : d'accord.

OC : pour certains programmes comme le programme Alzheimer c'est moi qui fais les scénarios.

MM : oui c'est par rapport à ça…

OC : ouais, c'est ça, c'est ça, mais les programmes Alzheimer c'est tous les médiateurs qui sont impliqués en même temps. Ça arrive que c'est plus souvent ceux qui ont le plus d'ancienneté, mais ça arrive comme ça là, comme le médiateur que tu as interrogé je pense que c'était sa première fois.

MM : c'était sa première, oui, oui !

OC : puis, l'accompagnatrice m'a envoyé une note, suite à ça, pour me dire qu'elle avait beaucoup aimé l'approche de ce médiateur, que je lui ai envoyé d'ailleurs. (rires).

MM : oui c'était très... très... très bien. Il y a eu beaucoup d'expression en fait, et les patients et même les… enfin, les personnes réagissaient beaucoup aux questions.

OC : ah oui ?

MM : ils proposaient plein de choses.

OC : ah oui ?

MM : oui, oui… c'était… et puis il y avait beaucoup d'attention. Il n'y a que sur la dernière œuvre, hop ! les gens, ont un peu décroché leur attention et ont regardé autre part, sinon, c'était vraiment, l'attention était captée par ce qu'il disait, par la réflexion, la projection dans l'œuvre… oui, oui.

OC : ah c'est bien. Parce que c'est pas toujours comme ça, des fois on a des cas qui sont plus lourds que d'autres et il y a peu de… de conversations mais c'est ça, quand ça va bien, ça va bien ! (rires).

MM : oui, c'est vrai ! (rires). Eh oui, oui. Et du coup, sur ces scénarios pour Alzheimer, vous choisissez par thèmes, ces scénarios ?

OC : oui, oui, oui, comme le scénario que le médiateur a fait l'autre jour c'était la palette d'unité, je crois ?

MM : euh... on est allé dans les salles canadiennes.

OC : monochrome, des œuvres monochromes ou avec une palette assez limitée.

MM : ah ! Peut être, oui, oui on a fini sur le soleil noir et blanc.

OC : ah oui ! ok ! Ouais, c'est ça ! Ouais.

MM : d'accord ! Oui, oui c'est vrai, oui, oui, c'est vrai. Oui qu'après on a fait l'atelier en noir et blanc et au fur à mesure les gens demandaient de la couleur ! (rires).

OC : ok ! (rires).

MM : ça c'était rigolo ! (rires). Au début ils osaient pas trop, puis ils ont demandé à l'accompagnateur de demander la couleur ! (rires).

OC : ah oui ! (rires)

MM : et après l'autre table ils ont demandé après aussi.

OC : ça c'est pas l'essentiel de faire exactement (rires).

MM : non, mais c'était marrant.

OC : ben, en fait c'était ça, c'était le thème sur une palette limitée.

MM : d'accord, d'accord, d'accord. Le fait que ça tourne c'est parce qu'il y a beaucoup de groupes. de malades d'Alzheimer qui viennent, par exemple ? Ou il faut que ça tourne entre les médiateurs ?

OC : 5 groupes.

MM : oui c'est pour ça, c'est la régularité qui fait que c'est pas la même personne qui suit ?

OC : c'est un peu ça et puis quand on a commencé le programme, ça fait déjà 9 ans, hein, ça fait déjà 9 ans, je garde, c'est un peu barbouillé là mais je me fais un tableau pour savoir qui vient quand, puis à quel rythme parce que il y a certains, comme la Société Alzheimer de Montréal, ils viennent à chaque mois. Mais, par exemple le Centre Cummings qui vont venir la semaine prochaine, ben ils viennent pas aussi régulièrement. Mais, c'est ça, c'est eux que tu vas voir le 24, puis ça va être le même scénario d'ailleurs que le médiateur a fait, mais on a rajouté, parce que la dame du Cummings m'a appelée au début de la semaine pour me dire que les personnes dans son groupe sont vraiment à mobilité réduite, alors de rester sur le même étage alors, j'ai rajouté une œuvre dans le scénario que j'avais déjà envoyé à la médiatrice qui fait l'activité, elle l'a déjà…

MM : eh non, c'est une autre médiatrice, c'est demain, c'est pas le 24 c'est le 18 mai.

OC : oh c'est la SAM, la Société Alzheimer ! Oui, non, c'est la nature urbaine et rurale.

MM : ah oui voilà ! C'est ce qu'elle m'avait dit.

OC : (rires).

MM : oui, oui, d'accord, eh oui. Et sur le terme de « Espace Transition » par rapport au projet avec Sainte-Justine, ça m'intriguais ce terme d'Espace Transition.

OC : ben, Espace Transition, c'est le titre que le docteur G. elle a donné à ses activités culturelles, qu'elle fait avec les jeunes, qu'elle organise avec les jeunes, si tu tapes sur Google « Espace transition », tu vas voir, elle organise, puis même avant que nous on a créé un partenariat avec elle, elle faisait déjà des activités culturelles avec les gens qu'elle recrutait, soit les arts du cirque, la danse, la musique, le théâtre. Puis c'est cette idée que c'est des jeunes qui souffrent de problématiques en santé mentale et elle croit que des activités culturelles qui vont terminer soit dans une prestation théâtrale ou un concert de musique ou un vernissage, une exposition avec un vernissage, que ça a un impact positif sur les jeunes. L'idée d'Espace Transition, ben c'est un peu l'espace entre être à l'hôpital puis être suivi par un psychiatre, puis être actif dans le monde soit dans ses études ou dans le monde du travail. C'est quand même une transition entre la thérapie puis la vraie vie. J'imagine c'est ça son idée d'avoir donné ce titre-là, c'est pas nous qui avons choisi le titre, c'est son titre à elle.

MM : oui, d'accord.

OC : c'est une femme remarquable, vraiment… c'est le *fun* de voir que dans le monde médical il y a des gens comme ça ! Elle est vraiment spéciale.

MM : mais, c'est bien oui, parce que ça porte des idées nouvelles sur… tout ça…

OC : oui, oui, puis c'est elle, je veux dire, c'était son idée, elle croit beaucoup au pouvoir de l'art. Ce qui est vraiment *fun* parce que dans le monde médical c'est pas toujours évident, dans le monde scientifique en général.

MM : oui, oui, oui. Mais après j'ai lu le manifeste du musée humaniste de la directrice du musée, elle fait plein de références à des neuroscientifiques sur justement le pouvoir de l'art sur les personnes et tout, donc, il y a quand même… enfin, il y a ce… ce courant on peut dire presque. C'est intéressant de se dire qu'il y a quelque chose... Parce que quand vous parliez en réunion des prescriptions de venir au musée de la part des médecins, c'est…

OC : oui, oui, mais ça c'est, c'est une tendance qui existe depuis longtemps en Angleterre.

MM : oui l'art-thérapeute muséal me disait ça, oui.

OC : ils sont vraiment fort là-dessus. D'ailleurs j'ai des vieilles publications qui datent de bien avant le *Musée en partage* !

MM : ah oui ?

OC : oui, je les ai sorties l'autre jour je me disais « *my god*, ça fait longtemps ! ».

MM : c'est vrai que les images, ça fait années 80 ! (rires). Je pense que c'était 99 peut-être… 2001.

OC : ça date de longtemps. Puis ce qui était assez remarquable avec les anglais c'est que ils ont une

loterie…

MM : une loterie ? C'est-à-dire ?

OC : des billets de loterie. Vous avez pas ça en France ?

MM : si, si, si ! (rires).

OC : (rires). Ici au Canada la loterie c'est géré par le gouvernement et quand tu achètes un billet de loterie, l'argent que tu payes pour avoir ton billet, en Angleterre, cet argent là ça s'en va au réseau de bibliothèques et musées.

MM : d'accord ! Ah oui !

OC : du fait, c'est vraiment un appui important du gouvernement qu'on a pas nécessairement ici. La loterie ici au Québec, on voit pas l'argent de ça, on sait pas où est-ce que ça s'en va mais ça vient pas au musée, ça c'est sûr.

MM : (rires). Mais en France ils sont en train d'en créer une deuxième de loterie spéciale pour le patrimoine, pour la restauration des monuments et tout ça.

OC : ah oui ? Ah oui ?

MM : mais c'est une idée qui est sortie, enfin, qui était un peu ancienne, qui s'est jamais faite mais qui vient de ressortir il y a quelques mois à peine. C'est une deuxième, c'est pas la même… ah oui d'accord donc, ça va être directement sur le musée et les bibliothèques. Ah oui, parce qu'il y a beaucoup de musées gratuits en Angleterre.

OC : il y a beaucoup de musées gratuits, oui…

MM : oui, ça explique… d'accord. Ah oui, génial.

OC : puis ils font beaucoup aussi avec art et santé d'ailleurs.

V.IV. ENTRETIEN AVEC LA RESPONSABLE DES PROGRAMMES ÉDUCATIFS POUR LE MIEUX-ÊTRE

Entretien du 17 mai 2018 (enregistrement retranscrit) avec la responsable des programmes éducatifs pour le mieux-être (ME) en la présence d'un stagiaire en insertion socioprofessionnelle (IS).

ME : je suis responsable des programmes éducatifs tout comme mes collègues, on a chacun un volet, vous avez peut-être pas compris, le volet scolaire ou groupes communautaires et adultes, action culturelle... moi c'est le volet mieux-être. Alors c'est très, très large,avant c'était mieux-être et art-thérapie mais là, étant donné qu'il y a un art-thérapeute qui prend ça en charge, moi j'ai conservé la section mieux-être. Alors je fais surtout des projets spéciaux avec des groupes communautaires qui, à prime abord, veulent améliorer leur qualité de vie, entre guillemet, sans pour autant avoir de l'art-thérapie, alors l'art-thérapie avec un art-thérapeute et des interventions plus psychologiques et intimes. Alors ce que je fais ça touche l'éducation, un peu de thérapie, c'est-à-dire qu'il y a un effet thérapeutique, mais c'est ni l'un ni l'autre, c'est une zone grise. Dans cette zone grise-là, ce qui m'intéresse aussi c'est de faire l'inclusion sociale et après avoir mis sur pied un programme qui s'appelle *Musée en partage*.. vous avez peut-être rencontré ma collègue la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires ?

Muriel Molinier : oui, je l'ai eue je l'ai eu au téléphone il y a 1 an et là je l'ai revue hier. On a fait une visite hier et je vais lui reparler plus en profondeur tout à l'heure.

ME : ok, c'est super. Elle, elle a mis sur pied voilà 20 ans, au moins 20 ans, un programme d'inclusion... pas d'inclusion, j'appellerai d'accessibilité.

MM : vous faites la différence entre ?

ME : ah moi, oui !

MM : comment vous pouvez le définir ?

ME : l'accessibilité c'est permettre aux gens qu'on appelait à un certain moment donné le non-public, d'avoir accès au musée mais l'inclusion moi je trouve que c'est quelque chose de plus profond, où c'est des couches... je pense que c'est un niveau autre, l'inclusion. L'inclusion c'est être dedans, c'est pas juste avoir accès. Avoir accès, on entre, on a accès, *fine*. L'inclusion c'est faire partie de. Mais c'est sûr que ces mots, on peut débattre des termes selon tout ça, mais dans cette volonté d'inclusion, qu'on a faite aussi avec le *Musée en partage* parce que certaines de mes collègues ont décidé que c'était, pas décidé, ont vu que c'était une forme d'inclusion et d'accessibilité. Mais moi je trouvais que, j'avais envie de leur répondre « qu'est-ce que vous entendez par inclusion ? », parce moi, souvent, dans inclusion j'entends exclusion. Puis inclusion, il faut entendre des degrés d'inclusion parce que, si les visiteurs sont inclus dans le musée, puis ensuite ils quittent, ce n'est pas vraiment une inclusion. Parce qu'ils sont inclus en tant que

visiteurs, mais ensuite *goodbye*, ils ne sont pas représentés au musée en tant qu'employés, en tant que… Ils ne se voient pas dans le musée, nécessairement puisque « il n'y a pas des comme nous dans le musée, il n'y a pas des comme nous », enfin...

MM : d'accord.

ME : alors ceci étant dit, j'ai mis sur pied, avec quelques organismes communautaires, une forme d'inclusion par l'emploi et c'est pour ça qu'on a [prénom du stagiaire] tout silencieux qui écoute tout ça. (rires).

MM : (rires).

ME : [prénom du stagiaire] c'est un stagiaire qui est avec nous depuis 2 ans. Mais avant ça on a eu des stagiaires soit avec des déficiences intellectuelles, soit avec le trouble du spectre de l'autisme. Alors en gros je les prends sous ma responsabilité ou mon aile parce que ça peut être une responsabilité professionnelle mais aussi ça touche un petit côté personnel ou l'affection et toute l'équipe, bon. Je suis pas capable de séparer mes valeurs professionnelles et mes valeurs personnelles, trop, trop à voir l'un avec l'autre. Et puis donc on fait de l'inclusion c'est-à-dire des stages de travail, en éducation. Donc [prénom du stagiaire] et les gens qui ont de l'autisme sont donc visibles au musée et ils portent des cartes d'employés. Enfin ils viennent en quelque sorte faire une figure d'exemple, comme ça s'il y a d'autres personnes déficientes ils voient. Il fait de l'ouvrage, il tire le chariot et puis ils voient qu'il travaille au musée « *oh my god*, il travaille au musée ? ». En fait ça change le regard, ça ouvre des possibilités. Bien sûr je peux pas en prendre 10 parce que j'ai autre chose à faire, mais j'en fais au moins 1 et je le suis, on travaille ensemble depuis. En fait c'est deux jours [par] semaine. Puis c'est un an d'habitude mais là je l'ai gardé une autre année. Mais aussi [prénom du stagiaire], je parle de toi à la troisième personne, comme si tu n'étais pas là, mais t'es là, je sais que t'es là !

IS : moi j'entends tout.

MM : (rires).

ME : oui, je sais que tu entends tout ! Mais on a aussi comme son aide psychoéducatrice ou son éducatrice spécialisée qui vient le voir une fois par semaine, 2 semaines...

IS : non, 2 fois par semaine.

ME : mois…

MM : deux fois par semaine ?

ME : mais non, mais non, elle ne vient pas deux fois par semaine ici !

IS : non, non, à Matlab.

ME : Matlab, c'est l'autre endroit où il travaille.

MM : ah ! d'accord.

ME : pour voir si les objectifs...

IS : parce qu'elle vient me voir ici le jeudi et puis le vendredi à Matlab.

ME : à Matlab, c'est ça ? Oui c'est ça le jeudi d'habitude elle serait ici le jeudi mais là elle m'a écrit pour me dire qu'elle vient pas.

MM : d'accord.

ME : mais ce n'est pas un problème avec [prénom du stagiaire], il n'y a pas de problème. Il y a d'autres personnes où l'inclusion dans les milieux de travail c'est plus problématique pour son éducatrice spécialisée donc, elle doit être là pour les encadrer. Mais tant qu'elle donne un encadrement plus psychoéducatif ou support à l'emploi qu'on appelle, eux ils l'appellent support à l'emploi.

MM : en France on dirait insertion.

ME : insertion c'est ça, ça dépend des mots qu'on utilise, on dirait que c'est les mêmes mots mais des fois ils ont… c'est fou les mots quand même.

MM : oui, c'est fou. Parce que à un moment vous avez dit tout à l'heure qu'avant on appelait non-public, vous n'appelez plus non-public ?

ME : ah non, non, non.

MM : et vous dites comment ?

IS : parce que mon père m'a dit toujours à moi, si t'as pas ton éducatrice, tu peux pas… tu peux pas du tout rien faire. Si t'as pas elle, tu peux pas rien faire.

ME : mais attend, ça veut pas dire que tu ne peux pas rien faire comme un sac de patates dans un coin ! T'es intelligent, t'es débrouillard, t'as deux pattes, t'as deux mains, t'as des idées… Non mais je comprends qu'est ce qu'il veut dire, c'est pas possible je peux pas rien faire. (rires)

IS : là c'est trop ! (rires)

ME : non mais c'est vrai, on a développé aussi une espèce de complicité, sur deux ans, incroyable.

MM : oui, j'imagine !

ME : oui, oui, oui alors dans inclusion, insertion, ah oui les non-public, c'est-à-dire les gens alors on parlait des public/non-public… Le non-public on appelait ça des gens qui ne venaient pas au musée, les laissés-pour-compte, enfin les laissés-pour-compte non plus mais... ben, souvent les immigrants, les gens avec des problèmes de santé physique ou mentale, mobilité réduite...Voilà ces gens-là, le non-public. Mais le vocabulaire a changé, euh… pour les appeler comment maintenant ? Je sais pas trop comment on les appelle maintenant. Je pense qu'on les appelle pas.

MM : on ne les appelle pas ?

ME : non ! On n'appelle pas ! Je pense qu'on les appelle pas, c'est « les publics », les publics général, je pense qu'ils sont inclus. Mais dans 20 ans, il y a une évolution des termes aussi dans les

20 ans, 20 dernières années.

IS : écoute, tout le monde se trompe.

ME : mais c'est grand public, je pense voir le grand public.

MM : ah oui ? Parce que du coup, en France, l'accessibilité, on met plutôt du handicap et sur l'inclusion on met plutôt du champ social.

ME : ah oui ! Le champ social, c'est ça, c'est ça, c'est ça ! C'est vrai, vous, vous êtes le champ social, vous dites champ social, nous on dit pas champ social mais c'est, ça rejoint à peu près les mêmes publics, les publics qui viennent pas d'emblée, pour qui les musées c'est pas aussi important que leur petit quotidien, de faire quoi que ce soit, travail, école, élever les enfants, faire l'épicerie, tout ça, tout ça… Puis c'est l'accès à la culture générale et dominante, « c'est pas important »… parce que…qu'est-ce que vous avez dit ? Les publics empêchés ou les publics… ? C'est quoi le mot ?

MM : handicap et champ social.

ME : champ social ! Les gens disent champ social.

MM : ah vous dites empêchés, aussi.

ME : hein ?

MM : empêchés aussi.

ME : public empêché ou le champ social, ça veut pas dire qu'ils n'ont pas de culture, ils ont la leur, ils ont leurs cultures, les cultures, des cultures, mais c'est sûr qu'avoir accès à la culture dominante, légitime, dans un musée, ils ne viennent pas d'emblée. Alors c'est juste leur faciliter l'accès. Ça c'est dans l'accessibilité avec le *Musée en partage*. Dans cette idée c'est ça d'avoir [prénom du stagiaire] avec nous, c'est de, j'espère ajouter à changer la face du musée ou bien montrer autrement que la mission, la mission sociale du musée, eh bien elle se vit autrement ou elle peut se vivre autrement avec une personne à la fois dans les stages, le milieu du travail. Ça montre une diversité de gens qui à moment donné... moi je souhaite qu'il y ait une personne à l'accueil qui souhaite la bienvenue, puis qu'il y ait une diversité de genres, de différentes capacités neurologiques et différentes diversités culturelles… peut-être qu'on ait des personnes bleues, vertes, brunes, noires, blondes, jaunes, rouges, voilées, pas voilées, avec différents cerveaux…

MM : (rires). Et ça, ça y est pas, c'est pas assez représenté dans le musée ?

ME : le musée ? Ah non ! non, non ! Mais dans les musées non plus. Quand je suis allée en France, l'année passée, j'ai remarqué aussi, je fais des parallèles bien sûr. Puis nous, on a tous nos gardiens de sécurité sont tous noirs, à peu près, ok. Mais pas dans les hautes sphères, ni les responsables, des conservateurs, ou… je suis sûre qu'il n'y aucune personne noire sur le conseil d'administration, quasiment garanti, c'est tout blanc. Alors dans les musées aussi j'ai remarqué, je suis allée sur la Cité de la musique, le gardien était noir, ok. Ok, ok, c'est partout pareil mais c'est pas la faute des musées, je pense c'est juste la société, la société en général est comme ça, la société avec l'immigration c'est comme ça. Peut-être que les gens choisissent les gens des diversités ne choisissent pas nécessairement l'histoire de l'art ou la muséologie comme domaine d'études pour

eux, hein ? Alors c'est plus global que ça.

MM : oui oui oui.

ME : sauf que récemment je suis allée donner des présentations et puis j'ai vu, eh ben c'était des femmes blanches dans un cours, là il y avait un homme noir, alors j'ai dit « *all right* » il était en muséologie alors ça c'est la relève ! Puis une femme qui portait le niqab aussi j'ai dit « ok ! Bon ça vient, ça vient, c'est bon, c'est bon ! ». Enfin, ça commence à changer, éventuellement dans dix ans au moins on va peut-être voir des visages différents, prendre des positions importantes. Mais ça dépend aussi il y a plein de choses à considérer, la société et aussi le contexte socio-économique Montréalais n'est pas le même que celui de Toronto, n'est pas le même que celui de Paris, n'est pas le même que celui de Marseille. La société est représentée autrement dans d'autres institutions, c'est pas la faute des musées, c'est juste…

IS : tu viens de Marseille ?

MM : Toulouse.

IS : Toulouse !

ME : alors [prénom du stagiaire], moi je parle depuis tantôt, mais qu'est-ce que tu fais ici toi au musée ? A moins que Muriel t'as des questions plus directes aussi, parce que je peux parler, je peux ne pas arrêter !

MM : dis-moi [prénom du stagiaire], j'ai plein de questions oui aussi, alors tu fais quoi du coup au musée ?

IS : ben moi je prends des cours au musée comme un stagiaire, comme ça dépend si mettons genre [prénom de la responsable des programmes éducatifs pour le mieux-être] me dit quoi faire comme genre « Tiens aujourd'hui, on est mardi matin, tu dois aller faire les bancs Murphy ». Les bancs Murphy c'est un banc tout en rectangulaire qui est fait tout en bois. Puis t'as aussi le grand tableau genre derrière toi.

ME : comme ça exactement, ça s'appelle les bancs Murphy, en fait c'est du papier, papier journal qu'il installe... Excuse moi je parle pour toi, mais tu continues ?

IS : non, vas-y, vas-y !

ME : il installe du papier journal et les gens, c'est des bancs publics, il y en a deux, en fait il y en 4 mais bon, des fois il y en a 1, des fois 2, parce que ça bouge. Alors il remplace le papier, il va aiguiser le crayon qui est là en permanence, il va s'assurer que rien n'efface. Alors à chaque semaine il remplace le papier, il fait le recyclage des dessins.

IS : puis maintenant comme genre, ça se défait et il y a accroché ici au bout de la pince, là ici en bas t'as un crayon, un crayon mine plus avec la gomme à effacer. Puis il y a des gens, comme ils visitent, qui viennent visiter au musée des Beaux-Arts, ils vont dessiner, passer leur temps pour...

MM : ah d'accord, c'est pour laisser une trace, mais ce n'est pas forcément pour donner un avis ?

IS : voilà. Et comment il finit à faire ce banc Murphy, après je m'en vais faire le soleil du Chihuly. Ça, ça vient…

ME : tu peux montrer à Muriel aussi, qu'est-ce qu'elle...

IS : ça, ça vient de la Chine.

ME : la Chine ? Qu'est ce qui vient de la Chine ?

IS : le soleil de Chihuly !

ME : Il ne vient pas de la Chine !

IS : peut-être des cornichons...

ME : c'est toi le cornichon (rires).

MM : ah ben dites donc ! (rires)

ME : c'est où, c'est où, d'où t'as eu l'idée que ça vient de la Chine ?

IS : mais, je sais pas !

ME : alors ne dis pas ça ! C'est quoi Le soleil de Chihuly, la sculpture ?

IS : c'est comme un arbre.

ME : c'est la sculpture.

MM : ah ! l'arbre ?

IS : c'est comme un arbre. C'est comme un arbre…

ME : tellement pas. Explique…

IS : comment… tu ne fais que parler… merci [prénom de la responsable des programmes éducatifs pour le mieux-être]. Alors donc le soleil de Chihuly ça ressemble exactement pareil comme un arbre qui dort…

ME : c'est vrai que ça ressemble à un arbre.

IS : puis euh… eh ben moi j'ai dû chercher un outil en bas dans le gars qui fait...

ME : la menuiserie.

IS : la menuiserie. Je m'en vais en bas, H3, puis je m'en vais chercher… euh…

ME : une perceuse…

IS : une perceuse ! Merci [prénom de la responsable des programmes éducatifs pour le mieux-être].

Faut que je monte en haut, toujours à la même place, H1, au dépôt puis quand je suis là, je vais continuer le travail pour faire les scellées. C'est vraiment un très bon travail.

MM : et donc tu.... tu fais quoi, tu rajoutes des choses ?

IS : oui ! Oui, oui, oui.

MM : d'accord.

ME : là je t'explique avec un dessin. Alors il y a comme une espèce de grande plateforme qui est dehors, une espèce de tige comme ça sur laquelle il y a des petits segments qui ressortent et c'est pour parler en termes féminins et masculins, chaque tige du soleil eh bien ça s'appelle le soleil de Dale Chihuly, c'est un artiste, c'est un tube qui est en vitre, en verre soufflé en fait, c'est une matière naturelle, et donc qui s'insère dans la partie mâle, admettons, la partie femelle s'insère dans la partie mâle. Et lui il fait des tiges en fil de fer qui sont recourbées et sont twistées et dans lesquelles il insère d'abord un petit tube en plastique, comme ça. Donc cette partie-là, va ici et puis la tige, va sur le rayon de soleil... on met la tige et puis ça...

MM : ah ! D'accord…

ME : ça solidifie la prise de chaque rayon, parce qu'il y a 1 500 rayons…

MM : waouh !

ME : sur tout ça et ça fait... c'est la grande, grande sculpture… Alors étant donné qu'on a des hivers québécois...

IS : mais d'où est ce que ça vient ce soleil de Chihuly ?

ME : le soleil de Chihuly, ça serait drôle si on allait voir Dale, parce que peut être que là ils ont sorti la plateforme déjà. Mais il devrait rentrer de la faire, là. Donc il faut., il la monte tout, enfin chaque mois de mai, puis il la descend en novembre. Alors ils ont besoin de 1500 broches par année. Alors lui il les fait au terme de 25-50 broches par semaine…

MM : d'accord, mais c'est génial !

ME : qu'il fait petit à petit.

MM : ouais !

ME : Il fait la structure de ça. Puis là c'était, ce qu'il y a mentionné, c'était les bancs qu'on appelle les bancs Murphy, Murphy... c'est selon...

IS : le truc que fait à la télévision là, ben le docteur Murphy, donc il y le docteur Murphy et pas Murphy. Ils se ressemblent...

ME : et puis le docteur Murphy, c'est un grand donateur.

IS : c'est ça !

ME : un grand, grand donateur.

MM : d'accord.

ME : alors avant qu'il décède, enfin de son vivant il y avait donné maintes œuvres au musée.

IS : mais il est mort ?

ME : oui il est mort, il avait 92/93/94 ans. Il adorait le dessin, il venait souvent au musée dessiner, comme on faisait avant, on dessinait en direct, alors on a fait des bancs, comme il expliquait, en forme rectangulaire, le rectangle n'est pas très bon, voilà, voilà... avec un truc comme ça, avec une planche...

IS : et des Murphy...

ME : puis avec un crayon, mais on ira en voir un comment ça se fait...

MM : oui, oui.

ME : mais là, pour l'instant, les bancs Murphy ont été faits le mardi, c'est pas à refaire le jeudi. D'habitude on fait des tiges, mais il nous manque des tubes, donc là c'est « Oh ! [prénom du stagiaire], il manque des tubes », donc on fait du lavage, tout ça, tout ça. Du lavage... Donc il y a sa routine.

IS : c'est ça.

ME : il y a aussi du papier photocopies, des fois il fait des insertions postales, des fois... mais en même temps, parce que tu as une très grande capacité… il suit une routine dans le sens où il y a de l'ouvrage comme il fait d'habitude, puis d'être très flexible pour dire « Ah, aujourd'hui il n'y a pas d'ouvrage » mais c'est vraiment la première fois qu'il y a pas d'ouvrage ! Mais on en trouve. Et puis de prendre ce qui vient, tout à coup je dis « Ah ! [prénom du stagiaire] serais-tu capable de faire des... », des ouvrages spontanés, comme ça...

MM : ça c'est super ça !

IS : elle m'aime même trop. Toutes les personnes qui travaillent au musée des Beaux-Arts « Eh bonjour [prénom du stagiaire] et comme ça va, tape là-dedans ! *Give me five, yes, yes* ! ».

ME : oui c'est ça.

MM : oui c'est une très bonne ambiance.

IS : eh ben voilà. Non mais dans le musée c'est une très belle ambiance.

ME : c'est ça l'effet du musée, c'est ça l'effet des personnes différentes dans un milieu... visuel, ça change la face du musée en temps... le temps nous ralentit, mais il nous ralentit au niveau humain. Mais oui c'est ralenti, mais tant mieux parce que c'est humain sinon tu l'envoies faire des courriels à 120 kms à l'heure « tu te presses, tu te presses ! », mais à moment donné, non...

IS : c'est comme ça qu'on fait le travail, on le fait tranquillement, sans aucun stress.

MM : c'est vrai !

ME : ah quelque part, c'est une qualité de vie là !

MM : tout à fait.

ME : qualité de vie, oui, oui... c'est ça...

IS : moi je prends mon temps, moi je prends mon temps. Quand je travaille ici au musée des Beaux-Arts, je prends mon temps... ben moi je pense, moi là quand moi je travaille à aucun moment, moi je me parle. Je me dis, mettons comme ça je me dis « *take your time*, prends ton temps, t'as pas besoin de t'énerver, t'as pas besoin de mettre le stress, prend ton temps, si tu veux aller manger, mange, si tu veux aller fumer dehors, vas-y fumer dehors, il n'y a aucun problème ». Moi je me relaxe ici.

MM : d'accord. Et après tu participes à des visites ?

IS : c'est ça.

MM : souvent ?

IS : c'est ça.

MM : ouais ?

ME : non, tu ne participes pas à des visites.

MM : des ateliers plutôt ?

ME : ben, c'est arrivé dans les dernières années, oui mais ces dernières années, accidentellement.

MM : (rires).

ME : puis c'était très drôle !

IS : c'est quoi accidentellement, c'est quoi ?

ME : oui que tu étais allé dans un groupe avec un médiateur pour faire de l'argile avec des enfants.

IS : ça j'ai fait très longtemps, comme j'étais nouveau.

ME : il fait partie des Beaux-jeudis ! Les Beaux-jeudis, c'est pour les aînés « Il est où ? Ah ! il est avec les Beaux-jeudis ! Ah ! Ok ! ». Alors, il fait pas, non, il est pas impliqué dans les visites au musée, ni dans la création artistique, parce qu'il est ici pour travailler.

MM : travailler, oui, dans les... coulisses !

ME : oui dans les coulisses exactement, donc il fait ça. Et puis, tout récemment par contre il est allé à la Ruche, hein ?

IS : oui, oui !

ME : avec son *best body*, qu'il appelle un ami peut être comme, genre un grand frère ou quelqu'un qui vient sortir avec toi les samedis, faire des activités quelconques. Alors j'ai dit « Pourquoi vous ne venez pas à la Ruche il y a quelque chose pour la fête des mères, c'est la même journée ? » Alors tant qu'il vient à la Ruche il a voulu participer et là il a pu rentrer.

IS : là on n'est pas allé dans la Ruche.

ME : ah, vous n'êtes pas allé c'est vrai, vous êtes restés au dépôt ! C'est vrai, parce qu'il est habitué au dépôt. On peut aller au dépôt ensemble, tu vas voir c'est quoi. En fait c'est ça. Alors ça ne fait que deux fois par semaine, avec des personnes autistes ou avec les déficiences intellectuelles. Mais pour l'instant j'en ai juste un. A moment donné j'en avais deux... ah oui ! déficience intellectuelle, autiste ou santé mentale. Et c'est là où j'en avais deux, c'était *too much* parce que moi je suis pas spécialiste.

MM : et, oui c'est que j'allais…

ME : ben, je ne suis pas spécialiste, je ne sais pas comment… je fais de mon mieux… les bonnes intentions… les bonnes intentions, c'est pas nécessairement ce que les services mesurent, les critères pour bien insérer les gens au travail. Alors, on travaille ça ensemble aussi et moi comme je dis, les bonnes intentions, c'est pas toujours suffisant. Aujourd'hui, c'est ça, ça tombe sur une drôle de journée, aujourd'hui il n'y avait pas d'ouvrages, on va se tenir ensemble. Puis l'ouvrage en fait est arrivé au fur et à mesure, parce que là on est allé faire un lavage le lavage est prêt parce que ça fait 30 minutes, on peut mettre un autre lavage. On met ça dans le séchage, ensuite on va faire du pliage. L'ouvrage va se trouver au fur et à mesure. Et puis [prénom du stagiaire], quand il vient, il vient de 9 heures à 3 heures. Alors il dîne avec nous, ensuite il s'en va vers 3 heures. Ce que je pense faire c'est peut-être aller acheter des bacs transparents avec toi tantôt où, où, tu pourrais mettre des images, parce que des fois il trie des images dans des revues, qui est très utile pour l'art-thérapie. Alors les enveloppes, elles ne sont pas assez... Des fois il est drôle même avec le directeur de l'Éducation et du Mieux-être, vu qu'il y a une espèce d'attachement qui se fait… c'est *fun* d'avoir [prénom du stagiaire] dans le musée et ça change.

IS : tout le monde me demande et m'aime ici, parce que tout le monde est derrière moi, tout le monde me dit « t'as vraiment un très bon caractère ! Toi au moins comment on peut faire rire les gens autour de toi, puis c'est ce qui est plaisant ».

ME : si tu voyais, il y a un tel effet transformateur, quand les gens, on dirait qu'on peut pas être fâché quand on voit [prénom du stagiaire]. Parce qu'il prend le temps, comme il dit tantôt « *Hi five* les gars » avec les gars de terrain, il travaille avec l'entretien ménager, une belle complicité de tout le monde. C'est comme quelqu'un a dit « Oh ! c'est l'employé le plus heureux au musée aujourd'hui ! » (rires).

MM : (rires).

ME : nous, on est dans les *rushes* et puis lui « Allô, ça va ? » et en même temps c'est comme si on relativise.

IS : c'est ça, c'est ça, les autres ils sont dans les *rushes*, et moi je suis comme un rayon de soleil !

MM : (rires).

ME : (rires). Il travaille sur le soleil de Chihuly en plus !

IS : eh ben voilà, puis des fois [prénom de la responsable des programmes éducatifs pour le mieux-être] me dit « tu arrêtes de déranger tout le monde ».

ME : ah oui c'est vrai.

IS : parce tout le monde il est en *rush*. Tout le monde il est en plein dans le *rush* ! Moi je dis « mais quand même, je peux rien faire parce que moi je suis déjà un rayon de soleil ! »

ME : il fallait bien 3 mois pour qu'il s'oriente dans le musée, parce que c'est complexe le musée.

MM : ah ben oui, oui, c'est super grand !

ME : il faut prendre beaucoup de temps.

MM : Et après la psychoéducatrice, elle vous donne des objectifs ou pas forcément ?

ME : oui, les deux, les deux. C'est-à-dire que là dans sa deuxième année, on devait travailler plus son autonomie qu'il puisse être indépendant. Ça c'est chose faite.

MM : autonomie et indépendance.

ME : indépendance et puis ensuite on a aussi travaillé, là c'est pas aujourd'hui, mais c'est-à-dire il travaille pendant un an il travaille avec des joggings. Là en fait il porte des jeans, c'est sur l'apparence physique.

MM : vestimentaire, ok.

ME : là aujourd'hui vous allez voir il y a les ongles propres, propres et des ongles… alors là c'est propre. Mais ils sont encore trop longs mais, c'est un peu, l'hygiène alors là c'est un peu *touchy* [délicat], est-ce que c'est nous qui disons ça ou est-ce que c'est la mère, ou celle qui travaille avec lui.

MM : d'accord, oui, oui.

ME : ensuite, quoi dire ? Ah oui et puis, contre ses élans d'enthousiasme, parce que là où il travaille avec plein de monde, il est super, il est apprécié, c'est un bon vivant. Mais à moment donné, il faut qu'il tempère, alors c'est ce qu'on essaie de travailler. Ensuite pour l'autonomie, il va très, très bien maintenant parce qu'avec son cellulaire il est capable de programmer son cellulaire pour lui indiquer quand c'est le moment de prendre sa pause, il gère sa pause, moi je suis trop relax là-dessus, c'est une pause de 15 minutes mais des fois des fois il la prend pendant une demie heure, mais bon je suis pas trop regardante là-dessus. L'heure du dîner aussi. L'heure du dîner ça va, c'est de midi à 1h 30, comme nous, mais des fois…

MM : ah vous avez des horaires fixes ?

ME : mais des fois il va travailler il oublie le temps. Ce truc un peu banal quand je dis que c'est tout de sa faute parce que c'est une autre chose à ce que j'ai vu, améliorer, changer, corriger... dans la deuxième année c'est qu'il y a des tournures de phrase qu'il dit soit par anxiété, par répétition, un truc comme ça. En fait, on voit qu'il va pas quand il dit « ah, c'est ma faute, c'est ma faute, c'est ma faute ! ». Et puis à moment donné je me suis tournée j'ai dit « non arrête, non c'est pas ta faute, ben non c'est pas ta faute ». Puis à moment donné je me suis mise à utiliser les mots pour dire « oui c'est ta faute ! », donc lui « oh ? », mais « oui [prénom du stagiaire], tout est ta faute, tout, tout est ta faute ! ». Mais là on rit avec ça parce qu'il se rend compte que, non, c'est pas de sa faute. Il fait beau c'est de sa faute, il renverse de la peinture c'est de sa faute. Eh bien non c'est pas de sa faute.

MM : en fait c'est, c'est une phrase automatique un peu...

ME : c'est ça on pourrait arrêter, mais en même temps…

MM : mmm.

ME : je sais pas, c'est à peu près ça parce que [prénom du stagiaire] il va revenir tantôt, on va faire l'ouvrage, ensuite on sort on va manger des moules au resto parce que des fois je fais ça avec lui, je le sors ! (rires). Puis c'est *fun* parce que c'est une espèce de complicité et puis comme je disais tout à l'heure les valeurs professionnelles et puis personnelles pour moi elles ne sont pas séparées.

MM : et du coup, et à part ce volet d'accompagnement vous faites ?

ME : ah oui, je fais autre chose, oui, oui. Parce que là c'est 2 jours semaine mais les 3 autres jours, mon but c'est différents projets avec le mieux-être. Je vais vous nommer des projets passés ou présents. Alors passés il y avait avec les enfants du docteur J. qui est pédiatre. Alors lui il fait de la pédiatrie sociale, donc il est pas dans les hôpitaux, mais dans un genre de maison qui est liée à la clinique mais dans les lieux de Montréal où il y a un très gros taux de vulnérabilité, pauvreté, tout ça.

MM : oui.

ME : alors, donc, on a eu des projets avec les enfants qui viennent le voir pour un suivi de santé. Mais lui il concerne toute la santé, il n'y a pas que la santé physique, il y a la santé sociale, émotive, personnelle… il y a toute la santé, la santé c'est très large. Et donc de prendre l'enfant là où il est et de lui faire vivre n'importe quelle expérience qui l'amène à se sentir mieux, à s'épanouir, ben pourquoi pas ? Alors on a fait un partenariat avec lui, depuis peut être 4 ans déjà. Alors on met sur pied des projets mais qu'on co-construit, parce que moi j'aime bien co-construire les projets dont je m'occupe, surtout en mieux-être, parce que je veux d'abord voir quels sont les objectifs psychosociaux. Oui, puis ensuite, moi je vais juste mettre l'art à la contribution de ça. Par exemple si la personne veut travailler pour que les jeunes se sentent plus inclus dans le groupe, qui veut travailler le collectif, alors on va faire des œuvres collectives. On va pas, le premier jour, on fera pas des œuvres collectives, mais on va *build up*, on va commencer à se connaître, on va faire des œuvres ensemble, puis ensuite ils vont se mettre ensemble, etc. En fait, on va construire sur le collectif, puis on va voir la collection du musée pour s'inspirer de différents thèmes ou de comment certains artistes ont travaillé ensemble ou pas...

MM : donc, c'est vous qui faites la visite ?

ME : non, non, non, non. Non, c'est-à-dire qu'on met sur pied, moi je mets sur pieds avec la

collaboratrice, les objectifs psychosociaux et peut être même artistiques, ensuite, pour les visites soit je décide c'est quoi les collections à utiliser ou soit qu'à ce moment-là j'appelle, enfin une offre d'appel aux médiateurs muséaux qui veulent être présents dans le projet et c'est eux qui font intervenir leurs idées. Et je préfère quand c'est eux qui choisissent parce qu'à ce moment-là, ils s'approprient beaucoup plus le projet que si moi je leur dis « alors on va aller voir Picasso, puis ensuite on va aller voir Monet et puis ensuite on va aller voir ça ». Et même avec eux j'aime pour co-construire, parce que…

MM : avec les médiateurs ?

ME : oui oui. Et puis c'est eux qui vont à ce moment-là avoir la visite, donc c'est eux qui vont recevoir ces enfants, faire, vivre l'expérience du terrain avec eux, et puis moi je suis sur le terrain de temps en temps, pour juste voir comment ça se passe et tout, en soutien aux médiateurs muséaux aussi à moment donné. C'est-à-dire que moi bien sûr je fait le lien au début mais sur le terrain on vit quelque chose, on vit l'expérience. D'emblée je dis au médiateur « je suis à ton service, s'il te manque de la peinture bleue, t'as pas le temps, je vais te chercher de la peinture bleue, je suis à ton service ». Ce qui fait qu'on échange, c'est pas qu'on échange des rôles, c'est juste autrement. Et puis donc avec ces pratiques sociales.

MM : et c'est jamais... pardon... c'est jamais des guides bénévoles ?

ME : heu, parfois oui…

MM : oui, aussi ?

ME : mais c'est plus rare, parce que c'est plus rare, on en a eu un avec la Société Saint-Vincent-de-Paul et le musée et une école dans un quartier défavorisé, et avec des bénévoles de la Société Saint-Vincent-de-Paul et des bénévoles du musée. Donc c'est eux qui ont fait les visites au musée et en atelier c'était l'art-thérapeute, donc il n'y avait pas de médiateurs muséaux.

MM : d'accord !

ME : en fait, oui, il y en avait aussi, c'est compliqué… (rires).C'est compliqué, mais compliqué ce projet-là parce qu'il y a beaucoup, beaucoup, beaucoup d'acteurs, beaucoup d'objectifs, mais on le fait quand même.

MM : en général c'est plutôt les médiateurs que les bénévoles ?

ME : en règle générale, oui c'est ça en général. Donc on a eu ce groupe-là pour des adolescents qui avaient des besoins particuliers. On a eu aussi sur un grand projet de recherche qui s'appelle « Recherche-action sur les polarisations sociales » qui voulait et qui se veut par l'art, un moyen de prévention des polarisations sociales. Voilà 4 ans il s'appelait... radicalisation.

MM : oui, c'est *Les murs parlent de nous*.

ME : oui, c'est ça. C'est Les Murs, là ça a changé de mot un petit peu, c'est devenu les polarisations sociales.

MM : ah ! Au lieu de radicalisation c'est polarisation ?

ME : oh oui oui parce que... mais c'est les chercheurs qui ont changé de mot parce qu'ils se sont rendu compte que c'était trop connoté la radicalisation, c'est juste l'Islam, l'Islam... ho, ho, ho ! La radicalisation qui se fait différemment même avec des personnes, avec des jeunes hommes blancs qui se radicalisent, avec à Québec par exemple avec « La Meute » donc c'est très pro-blancs, pro-suprématie blancs, pro-Québec langue française, et tout, et tout, et tout… puis les immigrants… donc eux ils se polarisent aussi.

MM : donc polarisés c'est se radicaliser mais pas dans la religion en fait, c'est ça ? C'est être extrémiste.

ME : oui, être extrémiste dans les idéaux quels qu'ils soient.

MM : d'accord.

ME : c'est pour ça qu'ils ont ouvert, parce que c'est pas juste ça. Alors on suit, on est avec ce projet-là depuis 4 ans mais là aussi il y a tellement de joie c'est incroyable. Mais nous le musée est impliqué surtout dans un des volets, un de leur volet, et c'est le volet Prévention. Donc on sait par expérience que quand les gens créent ensemble de l'art, alors là il y a des dialogues, là on met notamment une humanité commune ensemble puis là on crée des liens. Les liens sociaux vont faire en sorte que, là c'est peut-être extrapolé, mais on ne va se tuer à cause qu'on se connaît, qu'on a vécu quelque chose ensemble, on va être plus en mesure d'accueillir, de s'accueillir mutuellement, de s'aimer, en gros de se faire amis et tout et tout.

MM : ça c'est l'expérience du musée qui vous a permis d'arriver à cette… ou d'autres expériences de créer ensemble ?

ME : non, en fait c'est l'expérience que j'ai vue pendant 20 ans, parce que ça fait 20 ans que je suis arrivée au musée, et puis c'est sûr qu'on le voit. On voit quand on crée quelque chose ensemble, on a vécu une même expérience et puis quand on fait partie d'un groupe mettons pendant 3 mois, des semaines, on se reconnaît dans cette expérience, c'est comme « Ah, il fait partie de mon groupe ! », c'est un peu comme être à l'école, en insertion à l'école, à peu près, à peu près. Mais c'est pas tout à fait pareil parce que être à l'école, on étudie, on étudie ensemble, on a pris un café. Mais là, créer et faire de l'art ensemble, c'est autre chose. C'est autre chose et puis ça lie, ça lie, ça lie, ça tisse des liens.

MM : donc vous c'est plutôt créer, la création artistique, plutôt que juste le musée, l'espace avec les œuvres ?

ME : eh ben, oui et non. C'est-à-dire, oui c'est créer mais la manière que le musée est, ou la collection du musée est utilisée dans ce projet-là, on part souvent des collections c'est-à-dire qu'on va les voir avec les enfants selon une thématique choisie avec le collaborateur, on va aller voir des thématiques, on va aller voir des œuvres. Ensuite on va les retransformer dans notre création. Par exemple avec celui de « Ici les murs », l'artiste-chercheuse avait déjà commencé un collectif si on veut, sur le thème des oiseaux. Alors pour faire rentrer le musée de manière douce je lui ai envoyé plein de photos d'oiseaux, pas des photos enfin des images d'oiseaux dans la collection, des fois c'est des œuvres partielles, des fois c'est l'œuvre comme-telle qui représente un oiseau. Sans cartel, sans rien, juste pour que les femmes qui faisaient ces œuvre-là aient des images d'oiseaux qui soient de l'art. Alors elles se sont servies de ces images-là pour copier, s'inspirer... Alors donc on a commencé avec ces images-là. A moment donné j'y suis allée et puis j'y suis allée comme individu, pas le musée des Beaux-Arts, qui amenait de l'art au cours des rencontres avec des femmes. J'ai

aidé à traduire des choses, j'ai fait des œuvres avec elles aussi. À moment donné elles m'ont dit « et d'où tu viens ? », j'ai dit « Je viens du musée », « ah le musée ! », je disais « oui ! ». Et là ça a changé, elles voulaient toutes venir au musée, alors j'ai dit « ah vous voulez venir au musée, ok ! », mais je savais que ça allait aboutir là, mais je j'ai dit « ben ok, quand est-ce que vous voudriez venir ? ». On a préparé une visite au musée mais avant ça, on avait aussi fait le lien entre « eh bien les œuvres que vous regardez, elles viennent du musée ». Alors toutes sortes de liens sociaux ont été construites avant. Quand elles sont venues au musée, là elles ont retrouvé leurs œuvres, ont fait des selfies avec leurs œuvres, leurs œuvres. D'emblée ils sont arrivés au musée, c'était comme « ah ! Le lien était fait ». Mais plus dans mon travail, plus je vois qu'il faut médier il faut avoir un lien social pour que ce soit vraiment efficace l'appartenance au musée, je trouve. Parce que ça devient, comme je dis, ça devient leurs œuvres, ils s'approprient le musée. Et puis là ils ont pas peur de franchir, d'avoir accès et de se sentir inclus dans un certain sens, parce qu'ils ont travaillé avec une œuvre : la leur. C'est pas une inclusion comme avec le même terme comme avec lequel on se parlait tantôt.

MM : et là, c'est de la médiation toujours ?

ME : oui c'est de la médiation c'est ça. Alors donc ça c'est le docteur J., Société Saint-Vincent-de-Paul, la radicalisation ou les polarisations sociales, ensuite, il y a quoi d'autre ? Ah oui plein, plein, plein de groupes, c'est vrai, avec les autistes. Je m'occupe beaucoup aussi des personnes autistes, donc il y a des projets de recherches… il y a tout un programme avec les autistes qui s'appelle *L'art d'être unique*. *L'art d'être unique* a certains volets un volet c'est celui-là, c'est-à-dire la réinsertion en emploi qu'on fait avec [prénom du stagiaire] notamment. Oui, même si tantôt j'ai pas dit que ça venait de là, des fois ça fait que ça se croise. Ça vient de l'inclusion du *Musée en partage* mais c'est aussi avec les autistes, même s'il est pas autiste, enfin...

MM : oui.

ME : alors l'autre volet de *L'art d'être unique* c'est permettre à des élèves qui vivent avec l'autisme de venir au musée et d'adapter certains scénarios. Donc on a fait ça pendant 2 ans avec une école. On a terminé le projet, on établit, là on va faire d'autres projets avec eux. Ensuite avec les personnes vivant avec le syndrome d'Asperger, eux ils voulaient travailler avec les émotions donc les nommer, les décoder, les interpréter, tout ça. Donc il y avait une grosse base psychosociale au début c'est-à-dire pendant la première heure c'est vraiment un enseignement.

MM : d'accord.

ME : ensuite on allait dans les salles et on choisissait des œuvres. Donc les personnes Asperger, on a travaillé tous les mardis de midi à 3h30. Il y avait une grande partie psychosociale que une personne donnait quoi, une personne hors du musée donnait, ensuite on allait dans les salles et on trouvait des œuvres qui représentaient, en gros, ces émotions-là et puis on en parlait et dans la deuxième heure c'était de l'art-thérapie donc c'était mené par l'art-thérapeute muséal et on faisait de l'art thérapie.

MM : donc c'est très souvent qu'il y a ou un atelier d'art ou de l'art-thérapie... c'est quasiment systématique ?

ME : ben c'est-à-dire que dans les projets que je fais, non. Mais l'autre fois, c'est bien bizarre parce que il y a des fois, ça se croise comme ça comme un diagramme de Venn. Alors moi j'étais présente parce que c'est des personnes autistes et l'art-thérapeute muséal était présent parce c'était art-thérapie et c'était aussi, on était 2 donc à voir si ça allait. Et dans ce projet-là aussi, qu'est-ce qui était important c'est que on dînait avec les gens.

MM : ah oui !

ME : parce que, parfois ça arrive. Avec le projet Douglas ou le projet avec les Petits rois, des fois juste dîner avec, faire en sorte que les liens sociaux soient plus forts, juste ça a l'air bien anodin mais on mange, on partage, on est ensemble, on apprend à se connaître.

MM : c'est le partage, oui.

ME : c'est le partage et puis ensuite on continue et puis on fait… on fait de l'art, on va voir de l'art. C'est une grande, grande, grande partie.

MM : et du coup c'est avec le partage de moments de l'art comme ça, qu'on arrive à atteindre des objectifs. Par exemple quel était l'objectif de la structure quand ils ont fait appel à vous sur le projet, le dernier-là ?

ME : lequel, Asperger ?

MM : oui.

ME : euh c'était quoi l'objectif ?

MM : oui quand ils ont dit « on vient au musée » ?

ME : ok, ok ! eh ben, un des objectifs c'était le social, donc mêler les personnes neurotypiques, partager ou mélanger les personnes neurotypiques et les personnes Asperger. C'est vrai que dans ces groupes-là il y avait, c'est des adultes de 21 ans et plus vivant avec l'Asperger, mais aussi avec quelques personnes présentes qu'on a appelées intervenants qui eux étaient neurotypiques.

MM : neurotypiques ?

ME : donc nous on a des cerveaux typiques, neurotypiques, et puis dans le vocabulaire, des fois, des personnes vivant avec le spectre de l'autisme, ils disent qu'eux c'est des neuroatypiques parce qu'ils ont un autre type de cerveau et la société est centrée sur les neurotypiques. Donc c'est comme un autre vocabulaire qui pourrait valoriser leur état aussi pour dire « ben non on est juste atypiques, on est différents mais on est atypiques, toi t'es neurotypique, la norme, nous on est atypiques, c'est correct, on a le droit d'avoir notre cerveau, osons ! ». Donc il y avait un volet social, donc c'est pour ça que dîner avec, ça c'était super important. Et puis on a vu vraiment l'évolution, vraiment la très grande évolution de plusieurs de ces personnes-là au niveau social, croître depuis septembre jusqu'à mai : ils s'engagent dans une conversation beaucoup plus facilement, ils nous parlent beaucoup plus facilement, ils sont moins dans leur bulle... oui c'est assez incroyable. Puis c'est, c'est drôle parce que ça paraît un peu anodin, on dîne avec, on dîne puis on se promène dans les salles, puis on parle d'émotions aussi, c'est comme basique, mais pas basique mais c'est pas ça ! Quand je dis que ça parait anodin, peut-être parce que je suis dedans et puis je le vois ça fait 20 ans, mais pour eux c'est super nouveau, mais quand on voit encore qu'ils trouvent que c'est extraordinaire c'est que comme « waouh, génial ! », c'est vrai que, non c'est *fun* ! Pour moi c'est comme « oui, je le vois, ok, oui, ok » (rires).

MM : (rires). Et oui parce que il y a aussi le musée qui y fait beaucoup, et après la sympathie, le moment convivial…

ME : ah oui, oui oui ! Tout à fait, tout à fait.

MM : c'est un peu les deux.

ME : ah je trouve que oui. Ah oui c'est ça, une espèce d'attitude, et c'est une des raisons pour lesquelles je crois que on a un musée humaniste, parce que on a une vision humaniste de présence avec l'autre, les autres.

MM : oui. D'accord.

ME : l'ensemble c'est partager par l'ensemble, je veux dire on est accueillant quoi, comment dans le sens accueil, n'importe quel médiateur qu'on irait voir, un contact vraiment important, vraiment fort avec les enfants, les élèves, les personnes, les groupes... on vit l'accueil quoi, c'est… je trouve, oui, c'est ça.

MM : c'est super !

ME : oui oui, c'est rare que ça se passe pas bien… ben, des fois oui ça se passe pas bien de part et d'autre, des fois les gens sont exigeants, en réponse à ça, on essaie d'offrir un bon service d'accueil quand même.

MM : et pour, au-delà des groupes, si quelqu'un vient en individuel qui a besoin d'un accompagnement ?

ME : ben souvent on les réfère, nous on dit qu'on prend des groupes seulement, et puis on les réfère autrement à la Ruche, où ils peuvent venir individuellement pour faire des créations, pour être... Mais c'est vrai que nous on accueille seulement des groupes, parce qu'autrement ce serait trop, trop d'énergie à... Il y a deux ans quand j'ai commencé avec les stagiaires, ils m'énervaient, ils m'énervaient, parce que « Ah ils sont vraiment trop exigeants, ils me dérangent, ils me dérangent, ils me dérangent, ils me dérangent ! ».

MM : oui, oui.

ME : et puis j'ai réalisé qu'ils me dérangent parce ce que je ne leur donne pas de temps ! Là j'ai appris avec un ancien stagiaire que quand il me demandait des choses, ben parce qu'il faut juste que je sois avec lui, toutes les autres choses vont attendre ! C'est un peu l'attitude que j'ai prise avec le stagiaire actuel, quand il est là, je m'occupe de lui. Tous mes courriels, ça va attendre ! Parce que là il y a une qualité qui se fait. Autrement, je peux pas donner le meilleur de moi-même parce que, je ne me le permettais pas. Je me disais il faut que j'y réfléchisse, à un moment, c'est vrai que c'est mieux si je suis entièrement présente, c'est-à-dire que je ne suis pas tout le temps avec lui, c'est-à-dire que je peux quand même aller à mon bureau et puis il sait où me rejoindre, il est capable de faire des tâches en autonomie. Comme les mardis quand je voyais les gens avec, en Asperger, qui vivaient avec l'Asperger. Le stagiaire vient tous les mardis et j'ai pu faire ce projet-là tout en sachant que le stagiaire fait des tâches ailleurs et je lui ai dit si tu as besoin de moi, viens me voir au Studio 1. Des fois il avait juste besoin d'un petit coup de main ou d'une validation quelconque, puis c'est tout, c'était faisable. Alors, voilà.

MM : d'accord. Et oui je vous demandais par rapport à l'accueil des individuels, vous, vous travaillez peut être à des choses, je sais pas, j'ai pas regardé s'il y avait des choses pour les

personnes sourdes ou non voyantes ? Il y a des choses prévues ?

ME : eh bien, oui ! c'est-à-dire qu'on n'est pas aussi avancé qu'avec la France, vraiment pas du tout pour l'inclusion des personnes avec des handicaps physiques. Quand j'ai vu dans les musées tout ce qu'ils déployaient pour tous les handicaps : « *oh my God* ! »

MM : oui la conception universelle ?

ME : mais oui, je sais, je sais, mais en même temps j'ai su que c'était comme une volonté politique en France qu'on a pas au Québec. On a une obligation d'être accessible au niveau du code du bâtiment, sans plus. C'est tellement minimal et ça se fait pas. Donc il faut qu'on travaille plusieurs choses. Là je suis sur un comité qui s'appelle « Comité de la société inclusive du Québec » ou quelque chose comme ça.

MM : d'accord.

ME : où le musée est un des partenaires sur la table et puis on veut rendre le musée plus accessible, pour les personnes aphasiques entre autres, mais on commence par certains personnes.

MM : d'accord.

ME : on a aussi des visites pour les non-voyants mais ça c'est ma collègue responsable des programmes éducatifs pour les guides bénévoles et les programmes interculturels qu'a mis ça, qui continue de mettre ça en place, parce que c'est une autre collègue.

MM : oui elle m'en a parlé.

ME : pour les personnes sourdes, ça c'est une autre chose, moi aussi j'y ai contribué, mais c'est pas évident. Les sourds, ça serait *fun* de travailler avec les sourds. Mais, même et comme dans tout handicap j'imagine, il y a, ils appellent pas ça un spectre, mais c'est-à-dire qu'il y a il y a des degrés de surdité.

MM : eh oui, bien sûr.

ME : de perte, de perte visuelle. Et puis là-dedans, dans la communauté sourde, dans les communautés sourdes, il y a des communautés qui revendiquent leur droit à cette différence et puis ils sont contre, pas contre, mais c'est-à-dire que la société normale et majoritaire entre guillemets est...

MM : entendante !

ME : entendante.

MM : oui, oui c'est vrai, qu'il y a des choses très complexes...

ME : c'est ça, il faut naviguer entre tout ça, mais on essaie, on fait des essais et on essaye.

MM : et du coup je me demandais pourquoi c'était les guides bénévoles, du coup, qui se chargeaient des non-voyants par exemple ?

ME : parce que, je pense… on a fait plusieurs tentatives d'inclusion avec les personnes non-voyantes il y a de ça à peu près dix ans, on avait des visites pour des personnes non-voyantes avec des médiateurs des projets spéciaux, oui c'est ça, où on faisait toucher les œuvres d'art, puis on faisait aussi une partie artistique en argile. Et la responsable des programmes éducatifs pour les familles et les écoles, elle fait partie de ça. Donc c'était avec des médiateurs muséaux voilà 10 ans, ensuite ça a été lâché, je sais pas pourquoi on a lâché ce programme-là, parfois les gens venaient pas ou venaient plus, je sais pas pourquoi. Mais après, hop ! ça a été repris par la personne qui était responsable des guides bénévoles à cette époque-là. Donc elle a mis sur pied donc c'est pour ça que du coup ça été offert par les guides bénévoles et là c'est maintenu par la responsable des guides bénévoles, donc elle maintient le programme.

M : d'accord, d'accord, je comprends.

ME : juste dans ce domaine. C'est ça, ça donne comme ça. Alors, on pourrait bien sûr prendre des personnes qui viennent dans nos programmes, des médiateurs, on pourrait mais c'est juste, en vrai, qu'on n'a pas la demande.

MM : oui. Et du coup vous fonctionnez sur la demande ou des fois vous démarchez ?

ME : d'habitude c'est… vraiment je pense que c'est juste des demandes, vraiment juste des demandes. On démarche quelques fois mais peu... on peut juste attendre ici qu'ils téléphonent et que les courriels arrivent… et tout ça.

MM : c'est le bouche à oreille ? Ils en entendent parler ?

ME : oui oui oui, ils en entendent parler, les publicités, le bouche à oreille, les médias, *whatever*, les articles « oh ! C'est merveilleux ce que vous faites au musée ! », « euh… quoi ? Ah oui ! Ok ! », « est-ce qu'on peut faire telle… ? », « oui ». En fait ils viennent vers nous pour développer.

MM : vous en parlez beaucoup dans la communication, tout ça ?

ME : maintenant de plus en plus parce que voilà 20 ans il y avait pas quand on a commencé notre programme de *Musée en partage*, on en parlait peu, c'était pas vraiment connu, peut-être par respect des personnes vulnérables, on voulait pas dire que certains organismes viennent au musée peut-être ? Je ne sais pas trop. Mais à moment donné, il y a pas très longtemps, peut-être, peut-être 6 ans, où là on a mis des communications pour diffuser ce qu'on faisait.

MM : là, tout ce dont on a parlé ça tombe pas sur le *Musée en partage*, c'est ça ?

ME : pas nécessairement, c'est plus complexe (rires), je sais pas trop… c'est des choses complexes puis moi-même je ne l'ai pas, c'est-à-dire je ne le comprends pas, c'est-à-dire que le *Musée en partage*, c'était vraiment mis sur pied pour que les groupes communautaires aient accès gratuitement au musée. Alors, moi mes projets c'est tout avec des groupes spéciaux donc ils payent pas, donc c'est tout le temps gratuit. Mais ce sont des groupes autres qui n'ont jamais fait affaire avec le *Musée en partage* avant. Disons qu'ils ne font pas partie des 450 organismes communautaires avec qui le *Musée en partage* a fait des liens depuis 20 ans. Parce que le docteur J. ça faisait pas partie d'eux, la radicalisation ça faisait pas partie, Saint-Vincent-de-Paul ça faisait pas partie, donc c'est d'autres groupes communautaires qui ont fait appel à nous… pour des projets de mieux-être. Mais on les fait rentrer gratuitement, quand même.

MM : d'accord.

ME : alors c'est pas très clair comme réponse. La question est très claire. Je sais pas, je sais pas trop... (rires).

MM : (rires).

ME : en fait, je pense du côté administratif, on peut dire que oui, c'est tout le *Musée en partage* vu que c'est gratuit… oui c'est ça.

MM : ok, c'est la caractéristique, c'est des organismes communautaires et de la gratuité ?

ME : oui !

MM : d'accord.

ME : oui, ça c'est le *Musée en partage*, oui.

MM : du coup, vous étiez à l'origine avec la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires sur la création de *Musée en partage* ?

ME : un peu, mais surtout la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires, mais moi à cette époque-là j'étais médiatrice muséale et puis ça me parlait parce que je venais juste de travailler pour un organisme. Je disais « moi je veux aider, je veux aider à trouver des organismes communautaires ! Je viens d'un milieu où je travaillais avec des organismes communautaires avant », alors je donnais un coup de main pendant deux semaines, au téléphone avec le bottin Centraide. Centraide c'est un bottin où tous les organismes sont regroupés : pour venir en aide aux premiers arrivants, les immigrants, francophonie, ceux qui ont besoin de logements, les logements sociaux, enfin c'est vraiment très, très central. Alors on leur a téléphoné, on leur a envoyé, pas un courriel à ce moment-là, c'était un courrier posté avec des lettres !

MM : (rires).

ME : déjà ça évolue. Et puis on a fait un appel comme ça. Et puis la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires elle a fait aussi plein d'initiatives de rencontrer des gens dans la communauté pour qu'ils viennent, elle a fait des *focus group* et tout ça, pour rencontrer des gens, elle leur a parlé des bienfaits du musée et tout ça, tout ça. Ça a grandi comme ça.

MM : d'accord. Et vous vous aviez fait de l'histoire de l'art avant pour arriver médiatrice culturelle ?

ME : non, non, non, on a différents parcours les médiateurs muséaux mais en gros on a des expériences en pédagogie en gros, puis en art. C'est très, très large. Il y en a qui ont fait des parcours en histoire de l'art mais moi, mes premiers amours c'était la psychologie, alors j'ai fait un bac en psycho puis ensuite en créativité puis ensuite en enseignement de l'art, alors là... puis en art-thérapie aussi ! Mais j'ai jamais fini ma maîtrise mais pour des raisons personnelles et tout ça, et familiales alors, mais c'est pas grave. Donc je suis quand même convaincue des valeurs de l'art-thérapie au musée, même si je ne le pratique pas, mais c'est correct aussi que je pratique pas, alors

des fois je me pince, je me dis « mon dieu c'est vraiment c'est génial je travaille dans un musée, je fais de l'art, je fais de l'éducation, je fais un peu de psycho, un peu d'enseignement, un peu de tout C'est quand même cool ! ».

MM : ben oui ! (rires).

ME : oui, c'est *fun*, c'est vraiment *fun*. Ouais c'est ça, c'est ça mon *background*.

MM : et du coup vous parlez de muséothérapie, vous employez ce mot ?

ME : ouah non ! Oui, non. C'est-à-dire que c'est un mot des fois que mon ex-patron avait amené… je pense que la direction a bien aimé ça muséothérapie.

MM : d'accord. C'était qui l'ex-patron ?

ME : Jean-Luc Murray qui a quitté… puis là je sais pas ça a été probablement repris, mais, en même temps on en revient aux mots, de notre première heure, c'est un peu les mots : accessibilité, inclusion, là c'est muséothérapie, qu'est-ce que ça veut dire ? Tu viens au musée et tu te sens mieux, c'est quoi le mot thérapie ? Il faut vraiment tout définir. Alors muséothérapie ? Bah oui ça fait du bien de venir au musée, mais quand je suis en touriste, admettons que je suis en touriste puis je vais à Marseille et puis je vais dans un musée, est ce qui j'y vais à cause de la muséothérapie, je sais pas ! Enfin faut voir, nos intentions quand on va dans un musée, faut voir les intentions des visiteurs. Puis thérapie c'est un gros mot, il est chargé, « j'allais pas bien donc je me suis guérie ou je vais mieux à cause d'une visite au musée ? ». Peut-être, peut-être pas ? Je suis pas sûre, enfin je sais pas ! Donc muséothérapie… faut voir, faut voir si on veut l'utiliser un jour, et puis si oui, qu'est-ce que c'est ? Comment on le définit ? On est encore en train de définir, mais ça ça devient de plus en plus concret, depuis 4 ans on a fait entrer l'art-thérapie au musée, alors là ça commence à se définir, alors on est en train de le vivre et de le définir, de le vivre et de le définir je pense qu'on peut vraiment le dire que l'art-thérapie au musée ça se vit comme ceci puisque on a changé de contexte. C'est-à-dire que l'art-thérapie c'est rare que ça se fasse dans un musée, donc ça ne se fait jamais dans un musée, d'habitude c'est les hôpitaux ou les centres et tout ça. C'est dans un musée, alors ce musée… donc c'est possible, c'est normal, c'est beau, c'est le culturel comment on le vit. On fait de l'art-thérapie dans un lieu culturel, ailleurs. Mais il a fallu le définir mais c'est en le vivant qu'on est venu à le définir. Donc avant qu'on utilise le mot de muséothérapie, on a déjà celui avec art-thérapie avec lequel on est en train de le vivre quoi... Tu posais une question et moi je pense à une autre…

MM : non mais c'est bien, c'est passionnant. Et le mot médiation vous l'utilisez ? Oui ?

ME : oui parce qu'avant on utilisait le mot éducation qui signifie un peu une transmission des savoirs disons verticale « je sais et toi non et je vais t'indiquer qu'est-ce que ça représente ceci », alors c'est plus vertical. Mais là avec l'évolution du musée, du moins avec les publics pour lesquels on avait beaucoup de projets, et pour lesquels on faisait beaucoup de liens sociaux avec, on dirait qu'on s'est ouvert à plusieurs savoirs. Et donc la relation est plus horizontale, donc le terme médiateur est devenu beaucoup plus global pour, oui tantôt faire la transmission des savoirs peut être plus disons verticale, mais tantôt c'est la transmission des savoirs, plus horizontale, dans le sens « ok, moi je vais te dire ce que je pense, et toi ? ah ! tu as un autre vécu, tu as une autre expérience, et oui tu as le droit et tu peux me dire c'est quoi pour toi cette expérience-là que tu vis et ton interprétation, et… ». Et tout ça, alors c'est une interprétation… enfin c'est un partage de savoirs, plus horizontal. Et ça, ça a découlé aussi, c'est-à-dire il y a plein de choses qui se passent en même

temps dans le musée. Ça s'est passé, donc utiliser le mot médiateur mais en même temps on travaillait avec ma collègue, mes collègues, sur la plateforme… Est-ce que vous avez parlé à la conceptrice pour l'éducation, non ? On l'a entendue avec ÉducArt l'autre fois.

MM : ah oui ! Si, je lui ai parlé un petit peu !

ME : alors elle, elle aussi elle a travaillé, c'est drôle parce que, elle travaille avec le cursus scolaire, le curriculum scolaire, où une œuvre d'art peut être prise par plusieurs points de vue, donc c'est aussi une vision à 360 degrés si on veut, et c'est une vision où, parce que, elle a nommé des experts, c'est-à-dire d'autres personnes ont pu prendre la parole et parler de leurs points de vue d'une œuvre d'art en particulier. Donc autant on va voir une œuvre comme le cœur bleu, un cardiologue peut parler de son point de vue, qu'un enfant de 6ème année, que Jim Dine [l'artiste] lui-même peut-être ou qu'une guide bénévole. Alors ça fait plusieurs savoirs qui sont un petit peu plus horizontaux. Donc tout ça pour dire que la médiation, le terme médiateur est venu à point pour ces nouvelles réalités-là, évolutives du musée, je trouve.

MM : d'accord. Et là on s'éloigne de l'enseignement des arts que vous appelez ? Parce que je ne connais pas trop cette matière…

ME : ben oui... mais l'enseignement des arts, c'est-à-dire que c'est un truc qui est comme... pas un spectre, comme une gamme. C'est-à-dire la plupart des écoles qui viennent ici veulent en savoir plus sur les œuvres d'art et une technique, montrer en atelier. Donc ils veulent du vertical, ils veulent un guide pour leur dire qu'est ce qu'il voit, de quoi il s'agit, d'avoir un rapport d'histoire de l'art avec les œuvres et aussi, dans l'atelier, un rapport de techniques « voici comment on mélange les couleurs, voici comment on fait une ligne d'horizon et voici comment… ». Dans voici comment l'éducation est très, très, très présente encore pour toutes les visites scolaires. Mais dans certains projets, avec des organismes communautaires, oui on va prendre cette partie éducation quand même, mais on va construire beaucoup sur le relationnel parce que ça contribue, ça aussi ça contribue au mieux-être, au bien-être des gens, d'avoir des relations sociales importantes dans un milieu culturel. Donc par exemple, avec les personnes atteintes d'Alzheimer, on a dû aller plus dans cette veine horizontale si on veut, mais tout en se référant à l'art. Si j'avais un groupe Alzheimer devant moi, je poserais des questions comme « qu'est-ce que vous voyez ? », « ah c'est bleu, il y a un bang », « il y a un bang ? », « oui il y a un bang, c'est bleu, est ce que ça a l'air bizarre ? ». On ouvrirait des questions très, très, très larges pour créer le dialogue et puis aussi valider les réponses, les interprétations, parce que ça irait dans tous les sens et on validerait ça. Puis si ça va trop loin, on ajouterait des informations « ah oui ça a été fait il n'y a pas longtemps ça a été fait il y 5 ans par un collectif », « ah oui un collectif ? », « oui un collectif de personnes, dont des tatoueurs, avez-vous des tatoos, vous ? », « ah, non ! C'est les jeunes qui ont des tatoos ! », donc on se met à parler en tatoos, puis on revient. Donc en fait l'idée c'est ça, mais c'est lié à l'œuvre. C'est peut-être pas, pas, très clair mais…

MM : si, si ! j'ai fait la visite Alzheimer, mardi !

ME : ah oui ! C'est vrai ?

MM : oui ! Mais en anglais, alors j'ai pas tout compris mais je…

ME : ah ok ! Ben t'as vu, ok ! Ah oui c'est ça. Donc il validait. Il permet que les gens répondent selon ce qu'ils voient, ce qu'ils interprètent, des fois on va les suivre pour dire « ah ! Y. est allé là, qu'est-ce que tu penses toi R. ? Qu'est-ce que vous pensez R., parce que Y. il nous a dit ça ? ». Si R.

répond, elle répond. Si elle ne répond pas « ok pour l'instant, non R. ça vous dit rien, ok on va parler avec J. ». Puis après on revient et quand on sent qu'il y a une certaine fatigue on change. Voilà. Alors donc, surtout avec les groupes Alzheimer qu'on a eu depuis, ça fait à peu près 10 ans qu'on a des groupes Alzheimer. On fait plus de la médiation que de l'éducation. On réduit le nombre d'œuvres qu'on voit avec eux, la thématique, il y a une thématique où les objectifs sont assez clairs. Les objectifs c'est ceci : faire vivre du bon temps, *have a good time*, partager un moment d'expérience muséale, un moment d'être ensemble, de vivre ensemble si on veut dans un beau lieu, devant des œuvres, devant du monde, prendre un café, puis faire de l'art après, ou pas, parce que des fois il y a qui ne veulent rien savoir. Moi,j'en ai fait des groupes Alzheimer et puis il y en a qui disaient « *no, I don't want to do this today* », « *ok ! Do you want to have some coffee?* », « *yeah, yeah, yeah* ». Bon, on prenait du café et puis on jasait et on faisait le tour, parce que d'autres voulaient faire de l'art, puis on jasait puis on revenait. On faisait ça, bon, ok. C'est ça, ça fait en sorte que quand ces gens quand ils revenaient, puis ils reviennent, eh ben on est comme une famille. On crée des liens, ils nous reconnaissent, on les reconnaît puis c'est ça c'est *fun* En fait c'est ça, ça c'est la médiation. Oui ça c'est le mot médiation qui est beaucoup plus global qui comprend plusieurs rôles des médiateurs muséaux donc oui l'enseignement et puis aussi j'allais ajouter de l'animation parce que quand ils font des visites avec les 4 mains...est ce vous avez vu ça le samedi et le dimanche ?

MM : non.

ME : les tout petits pour ceux qui ont mettons, 2 ans, 3 ans, 4 ans et leurs parents ou les amis, ben là c'est beaucoup animé. Alors ils vont parler des couleurs ou ils vont faire de l'enseignement, de l'éducation mais plus de l'animation. L'enseignement est adapté à l'âge. Alors des fois des médiateurs muséaux qui ont des marionnettes et ils vont dire « allô, comment ça va ? Oui, je m'appelle chouette ! », alors ils vont faire aller la marionnette, les enfants vont regarder ça « ah ! Toi tu sais pas c'est quoi les couleurs », ils vont animer, donc ça comprend ça.

MM : et juste à un moment vous avez dit bien-être et pas mieux-être, il y a une nuance ?

ME : ben oui c'est ça. Au Québec, j'aime mieux dire mieux-être parce qu'on aime mieux dire mieux-être parce que bien-être c'est connoté des services sociaux. C'est-à-dire que les gens qui n'ont pas d'emploi et qui ont pas de travail, on va leur donner du bien-être social c'est ce qu'ils appellent un chèque de bien-être social. Alors, souvent c'était connoté pauvreté.

MM : ah d'accord !

ME : alors, c'est pour ça qu'on dit mieux-être.

MM : d'accord.

ME : mais en fait je dis bien-être mais, en fait on appelle ça mieux-être, parce qu'il y a une histoire, un historique…

MM : bien sûr ! Mais c'est des chèques, des chèques de bien-être ?

ME : c'est le gouvernement qui donne un minima, donne aux gens le bien-être social, c'est ça. Maintenant c'est appelé l'aide sociale, pas le bien-être social. L'aide sociale, l'aide sociale. C'est des chèques de, je crois que c'est 800 dollars par mois ou quelque chose comme ça.

MM : oui, oui, c'est les minimas sociaux.

ME : c'est hyper minimal ! C'est tellement minimal que les gens ont peine à payer leur loyer, ensuite il reste tellement peu d'argent pour manger. Alors là ça fait, c'est pas assez. Ça c'est un autre volet, la société… mais qui font leur shopping au Dollarama au Dollar Plus, mais ça c'est une autre histoire-là. Alors oui on aime mieux dire mieux-être.

MM : oui, je comprends et alors...

ME : oui, mais, mais, j'ai quand même dit le bien- être d'une personne.

MM : oui, oui, mais j'ai vu qu'il y avait eu une l'hésitation, du coup ça m'a intriguée ! Et juste par rapport à l'aire de transition famille, pourquoi, pourquoi ça s'appelle comme ça ? Il me semble qu'il y a un projet avec la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires... elle m'a parlé aussi d'un projet Espace transition ?

ME : ah, c'est ça là il y a un projet Espace transition c'est le nom.

MM : oui, oui. Je l'ai noté : « Espace transition au musée en santé mentale avec le CHU de Sainte-Lucie ».

ME : oui oui oui, L'Espace transition c'est là dans le programme pour... Eh ben la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires vous en a parlé ?

MM : non, vite fait, mais...

ME : vite fait. C'est avec des jeunes adultes, avec un passé ou un présent psychiatrique c'est-à-dire qui ont des problèmes psychiatriques, ils sont quand même maîtrisés ou neutralisés, ou enfin sont maintenus, sont corrects. Ils veulent faire la réinsertion en société aussi et donc faire vivre des expériences positives. Et eux aussi sont comme jumelés à des personnes normales ou neurotypiques et puis ils font de l'art ensemble. Et puis c'est une façon pour eux de venir au musée et puis d'être à l'extérieur de l'hôpital, des hôpitaux, et puis d'axer vers les forces vives des gens, la création, le positif, le faire ensemble, aller dans la rencontre... Ouais, ça c'est l'Espace transition, ça marche vraiment. Ce n'est pas de l'art-thérapie mais c'est un effet thérapeutique aussi mais l'effet thérapeutique vient juste du fait, enfin d'après moi, qu'on est ensemble pendant longtemps, on vient aux mêmes heures, on est engagé dans le processus, on est engagé dans le projet, on se fait des amis, on est engagé dans le processus artistique, dans l'œuvre, dans la création de l'œuvre. Ça aussi ça fait du bien aussi. Ah ça c'est l'Espace transition, oui ! C'est génial voilà, c'est assez génial l'espace transition. Voilà. On fait aussi du hors les murs, hein. C'est ça qui… des fois on montre des reproductions d'œuvres dans les PowerPoint quand les gens ne peuvent pas se déplacer. C'est une autre façon de montrer la collection à voir à l'extérieur. Des fois ils viennent, des fois c'est un mélange des deux, ça dépend. On voit, c'est une manière, quand on va hors les murs, c'est une manière de les attirer aussi, réellement.

MM : c'est vrai.

V.V. ENTRETIEN AVEC UN MÉDIATEUR

Entretien du 15 mai 2018 (enregistrement retranscrit) avec un médiateur du musée, le plus récent médiateur sur le public atteint de la maladie d'Alzheimer (RM), suite à cette première visite avec ce public et à l'atelier associé. L'entretien se passe dans l'atelier une fois le groupe parti.

Muriel Molinier : donc là en fait c'était pas de l'art-thérapie, là c'était juste un atelier plastique ?

RM : c'est-à-dire un atelier plastique mais moi je ne suis pas art-thérapeute, donc je ne peux pas dire qu'on fait de l'art-thérapie mais, par la bande, cette idée un petit peu d'art-thérapie, ben ça fait du bien aux gens, ça leur fait vraiment, ça les fait s'exprimer, ça leur permet de s'exprimer oralement face aux œuvres d'art mais aussi avec les critiques d'art, ça leur permet cette expression-là. Donc ça on peut pas directement dire qu'on fait de l'art-thérapie mais je pense que ça, l'art-thérapie englobe cette partie-là d'atelier d'elle-même.

MM : oui, d'accord. Parce qu'en fait tu penses que c'est en faisant, que ça fait plus de bien de faire de l'art que de le regarder ?

RM : les deux, c'est différent.

MM : oui.

RM : c'est différent mais les deux volets sont complémentaires.

MM : ouais d'accord.

RM : c'est autant un peu seul, derrière, en train de le regarder, d'en parler que de le faire.

MM : et tout ce qui est fait ici en fait, au musée, il y a toujours un atelier derrière ?

RM : heu pratiquement oui. Pas tout, tout, il y a des visites... Nous ce qu'on fait, au Département Éducation, nous les médiateurs, il y a toujours une activité derrière liée. Là où c'est seulement une visite ce sont vraiment les guides bénévoles.

MM : d'accord

RM : et eux c'est vraiment axé seulement sur la visite. Donc c'est 1 heure, en général de visite qu'ils font et eux il n'y a pas d'activité en lien avec la visite, il y a juste des informations techniques et artistiques sur les œuvres d'arts. Donc l'approche elle est légèrement différente, mais nous notre volet, les médiateurs, nous on est des employés du musée, nous sommes tous une formation en art, en histoire de l'art, en enseignement des arts et tout ça. Et nous notre volet il est vraiment, présentation dans les salles sous différents scénarios et ensuite l'activité.

MM : vous avez la double formation histoire de l'art et arts plastiques ?

RM : pas tout le monde nécessairement, il y en a qui sont vraiment formés plus sur le chemin histoire de l'art, moi j'ai une formation en enseignement des arts. Donc chacun a une formation mais l'on est tous en lien avec l'art à ce niveau-là, soit en production soit en histoire, soit en enseignement, on est tous...

MM : d'accord. Et après par rapport au public du musée, vous les médiateurs, ils interviennent dans le *Musée en partage*, c'est ça ?

RM : oui, oui, oui, entre autre, oui.

MM : entre autre, d'accord.

RM : entre autre, oui.

MM : sinon il y a des programmes pour les publics ?

RM : on a des programmes scolaires, aussi vraiment pour les écoles, donc c'est vraiment axé pour les groupes, on a des programmes qui sont axés pour le primaire, d'autres axés plus pour le secondaire, d'autres pour les plus grands. Il y en a qui sont adaptables, qu'on peut faire des petits jusqu'à grands. Donc on a vraiment différents scénarios comme ça qui s'adressent à différents publics. Voilà.

MM : d'accord. Et après sur le programme du *Musée en partage*, c'est des publics qui sont un peu, comment vous appelez ça ? Qui a un peu des.... qui sont « vulnérables » vous, dites ?

RM : eh bien parfois oui, au *Musée en partage* on a des groupes comme ces Alzheimer, on a des groupes qui sont en insertion sociale, on a des groupes qui sont des gens de la rue. On a vraiment, c'est plus en santé mentale, plus en santé physique. Donc c'est vraiment très, très, très varié, la clientèle qui s'adresse à nous au *Musée en partage*.

MM : oui, oui. Et là du coup pour ça vous avez des formations sur le social ou sur les publics ?

RM : oui on a quelques formations qui sont axées sur les différentes clientèles. C'est pas nécessairement des formations très poussées donc on n'a pas comme si je disais Alzheimer, on a eu une formation il y a déjà quelques années sur ça. Donc on serait bons pour un rafraîchissement, comme on pourrait dire. Mais voilà, sur certains publics on a une formation, sur d'autres on n'a pas nécessairement de formation, donc c'est vraiment à nous de s'adapter, de discuter avec les intervenants quand ils arrivent. Il y a la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires également qui peut nous apporter. *Musée en partage* fonctionne aussi beaucoup par ce qu'on appelle « les projets spéciaux ».

MM : oui.

RM : alors, c'est des projets spéciaux, c'est plus… c'est comme les Alzheimer moi je les ai vus une seule fois comme ça, c'était une visite. Mais un Projet spécial ça va être un médiateur qui va prendre en charge un groupe sur une plus longue période. En fait ils vont revoir ces gens-là dépendamment du projet mais pour plusieurs visites et donc le projet qui va souvent être en lien

avec ça qui va être un peu plus grand.

MM : d'accord.

RM : donc il y a différentes façons de fonctionner avec ces groupes-là et là, quand justement tu as plus un projet spécial tu as plus de temps, souvent tu vas aller rencontrer les gens sur place pour pouvoir discuter avec les intervenants notamment pour plus connaître la clientèle et bâtir le plus avec eux de cette façon-là.

MM : oui d'accord. Et du coup l'art-thérapeute, vous travaillez ensemble ?

RM : oui, on travaille de pair. Il y a des projets qui sont seulement l'art-thérapie, il y en a qui vont demander le travail du médiateur avec. Donc c'est encore une fois-là, ces différentes façons de travailler aussi, c'est du, on pourrait dire, c'est du cas par cas.

MM : ah oui ?

RM : c'est vraiment dépendamment des projets, dépendamment de la demande, dépendamment de qu'est-ce qui est. Mais souvent on va être impliqué dans ces projets-là. Voilà.

MM : d'accord. Et en fait donc, il y a quelqu'un qui fait une demande et il rencontre la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires ou vous ?

RM : non c'est vraiment vis-à-vis de la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires, c'est elle qui chapeaute tout ça, c'est elle qui aura à gérer les projets, qui aura à les accepter.

MM : d'accord.

RM : c'est vraiment sa tâche à elle. Une fois que le projet aura été accepté, bien c'est là que nous… ben, elle va faire un appel, s'il y en a qui sont intéressés à travailler sur tel ou tel projet. Et là, à partir de là, ceux qui sont intéressés vont postuler, vont dire pourquoi ils sont intéressés à travers tel ou tel projet et bien à partir de là, il y a un choix qui se fait sur qui sera jumelé avec le groupe.

MM : ok, d'accord.

RM : c'est vraiment une question, il n'y a personne qui est forcée, donc c'est vraiment une question de demande, d'avoir envie de travailler avec ces groupes-là, d'avoir la disponibilité et tout ça. Tout ça rentre en ligne de compte à travers tout ça.

MM : d'accord. Et vous êtes beaucoup de médiateurs ?

RM : on est maintenant, on est rendu, plus que 25, presque une trentaine de médiateurs maintenant, oui.

MM : d'accord, ok.

RM : puis c'est ça, on a beaucoup de projets. C'est ça avec le milieu scolaire qui est une bonne partie, l'été on a le « Camp de Jour » aussi.

MM : ah oui, c'est quoi ce Camp de jour, j'en ai entendu parler ?

RM : le camp de jour, en fait, ça dure tout l'été, c'est basé sur une semaine, on a différents groupes d'âges et les jeunes viennent ici, donc c'est du lundi au vendredi et on va faire tous les jours, on visite une partie du musée sur une thématique et on fait un atelier. Donc tous les jours il y a une visite-création et tout ça. Donc ce qui fait qu'à la fin de la semaine, il y a 5-6 créations qu'on a faites durant la semaine et on fait une petite exposition le vendredi après-midi.

MM : ah d'accord !

RM : les parents viennent voir l'exposition et chacun repart avec ses projets qu'il a faits pendant la semaine. Et donc ça, ça dure une semaine. C'est organisé sur 9 semaines, donc la même semaine qui se répète.

MM : ah, oui, tout l'été.

RM : tout l'été.

MM : avec des scolaires ?

RM : non. Ben, c'est des jeunes d'âge scolaire, ce sont des enfants.

MM : d'accord, donc ils ne sont plus à l'école, vu que c'est les vacances ! (rires)

RM : exactement, c'est ça.

MM : j'ai compris, d'accord ! (rires)

RM : hé voilà ! Donc ça c'est pour des groupes qui sont de 5 ans jusqu'à 12 ans. Ça c'est pour le volet plus enfants et depuis quelques années déjà, on a un volet adolescents qui, eux sont de 12 à 16 ans. Eux c'est vraiment des projets un peu plus poussés qu'ils vont faire à ce niveau-là, c'est pas tout à fait exactement la même chose. Mais l'horaire, la dynamique elle est sensiblement la même.

MM : d'accord, d'accord. Et toi tu es sur des groupes de francisation ou d'anglicisation ?

RM : parfois, oui.

MM : ça ressemble un peu à ce qui s'est passé [pour Alzheimer donc] ?

RM : pour les groupes de francisation c'est, souvent c'est les scénarios scolaires qu'on va adapter.

MM : ah oui ! D'accord.

RM : on va simplement alors adapter notre niveau de langage, on va adapter notre… l'activité va être légèrement différente parce que l'on s'adresse à des adultes et c'est sensiblement les scénarios scolaires qu'on va offrir à ces gens-là, mais tout en l'adaptant, encore une fois. Ça fait toujours partie de la façon de travailler et de l'adapter selon les groupes, l'âge, tout ça.

MM : oui.

RM : souvent ces groupes-là de francisation vont prendre la visite temporaire.

MM : ah, d'accord !

RM : présentement c'est face à face Picasso et les arts premiers. Donc c'est, souvent ça mais parfois on va faire des visites avec scénarios scolaires dont qui se passe dans l'art Canadien, Québécois, on parle un peu des légendes québécoises, un peu tout ça… donc ça, ça varie d'un groupe à l'autre, c'est ce que eux choisissent, mais c'est en général les scénarios scolaires qu'on fait.

MM : d'accord. Ok. Et après tout ce qui… enfin... je ne sais plus mais quelqu'un m'a dit qu'en fait, les personnes par exemple non-voyantes, ça dépend pas du *Musée en partage* ?

RM : non c'est pas nous qui gérons les non-voyants, je sais pas si on va en avoir, moi j'ai jamais vu de médiateur qui travaillait, à ma connaissance, avec les groupes non-voyants.

MM : moi on m'a dit que c'était les guides bénévoles.

RM : oui c'est ça exactement. C'est plutôt eux qui ont en charge ce dossier. Justement je pense qu'il y en avait des groupes qui circulaient tantôt.

MM : oui, oui, oui… et comment ça se fait que ça ne dépend pas de… ?

RM : ça je peux pas t'aider ! (rires)

MM : je vais trouver ! (rires)

RM : oui c'est ça, il y en a qui ont la réponse dans les bureaux ! (rires). La responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires, ou celle pour les familles et les écoles, elles vont pouvoir bien t'informer à ce niveau-là.

MM : oui c'est ça ! Ah oui, c'est la responsable des programmes éducatifs pour les familles et les écoles qui est en charge des bénévoles ?

RM : non ! Les guides bénévoles c'est la responsable des programmes éducatifs pour les les guides bénévoles et les programmes interculturels. Les programmes scolaires c'est la responsable des programmes éducatifs pour les familles et les écoles, et la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires c'est *Musée en partage*.

MM : oui, oui, oui je les ai vues ce matin en réunion. D'accord. Ok. Et ça fait longtemps que tu travailles ?

RM : moi ça fait 6 ans.

MM : 6 ans ?

RM : oui. J'ai travaillé… comme j'ai un bac dans l'enseignement des arts, j'ai travaillé auparavant dans les écoles, dans primaire, secondaire un petit peu. Et j'étais un peu désabusé du milieu scolaire,

MM : ah oui ? (rires).

RM : c'est ça, c'est la dynamique qui est pas… ça dépend des milieux mais en tout cas bref, j'ai décidé de quitter le milieu scolaire, et j'avais toujours eu l'intérêt pour travailler dans les musées donc c'est là qu'est venue l'idée de venir porter mon CV ici. C'est ça, je l'ai porté dans plusieurs musées de Montréal et c'est ici qu'on m'a appelé. Et puis vraiment c'est le plus bel endroit que je pouvais penser pour travailler, vraiment c'est super ici.

MM : oui, et les autres musées, ils sont, ils font ce genre de démarche ?

RM : heu… certains. Je sais que le musée d'Art contemporain a un département d'éducation aussi, mais je pense que celui qui est le plus développé c'est ici, au musée des Beaux-arts.

MM : je pense aussi.

RM : je ne suis pas habitué vraiment (rires).

MM : (rires).

RM : on ne peut pas vraiment se plaindre ici ! Moi j'aime beaucoup ça, la dynamique est intéressante. Il y a des pour et des contre évidemment, tout n'est pas rose au départ mais je pense que personnellement, somme toute…

MM : oui, oui. Et vous travaillez jamais avec les guides bénévoles par contre ?

RM : non, c'est vraiment, on est vraiment séparés.

MM : d'accord. Ok. Ok… En France il n'y a pas ce concept de guides bénévoles.

RM : ok !

MM : non, non, c'est des médiateurs, en fait, soit du musée, soit en externe, mais ils ne sont pas bénévoles.

RM : ok. Ben, ici en fait, c'est une longue tradition. Les guides bénévoles c'était le premier contact, je dirais, avec le public et les œuvres d'art. C'est vraiment une longue tradition de guides bénévoles ici au musée.

MM : ah oui ! d'accord.

RM : donc c'est vraiment particulier pour ça ici pour cette dynamique-là.

MM : d'accord. Et c'est des gens, en fait, qui ont un attrait pour les arts, pour le musée et qui après se…?

RM : ben, en fait, c'est pas n'importe qui peut être guide bénévole ici.

MM : ah ! D'accord.

RM : il y a une entrevue à passer, ensuite il y a le cours à suivre, qui dure un an.

MM : oui. Un an ? Ah oui génial !

RM : et suite à ça, il y a vraiment une sorte d'examen à passer pour, donc c'est pas n'importe qui qui peut devenir guide bénévole et ça demande beaucoup d'implication, ça prend du temps. Généralement ce sont beaucoup des dames qui viennent d'un certain milieu, qui ont intérêt pour l'art, qui ont le temps, qui ont les moyens de pouvoir être bénévoles ici !

MM : et oui c'est ça, qui sont retraitées peut être ?

RM : voilà exactement. Oui. Des retraités ou de certains milieux plus aisés. Donc voilà. (rires).

MM : d'accord (rires). Et vous, vous parlez de médiation quand même, dans tout ce que vous faites, même ici [dans l'atelier] on est dans la médiation, avec les ateliers, plastiques ?

RM : euh oui.

MM : oui ?

RM : mais c'est drôle parce que pour nous, le titre de médiateur est récent. Ça date de un an, ça fait plus d'un an maintenant qu'on a le titre de « médiateur ». Avant le titre qu'on avait c'était « éducateur muséal », donc c'est vraiment on travaillait dans l'éducation, enfin l'éducation artistique, un peu dans le milieu.

MM : ah oui, d'accord, d'accord, oui.

RM : depuis notre dernière convention collective, c'est ça, le côté patronal eux, ont voulu changer ce titre-là par médiation. Pour, je pense qu'ils voulaient simplement un peu unifier parce que ce qui se fait ailleurs, dans les autres musées c'est vraiment ce titre qui est le plus répandu pour le travail qu'on fait, donc voilà.

MM : et oui parce que moi, c'est vrai ce que j'avais vu il y a deux ans, j'avais vu « éducateur muséal » et je croyais que c'était des éducateurs spécialisés, des travailleurs sociaux en fait, qui travaillaient dans le musée et j'étais ébahie ! (rires)

RM : ok (rires). Non en fait c'est ça, c'est la même équipe, c'est notre titre avant était éducateur et maintenant on est médiateur.

MM : d'accord, d'accord. Et toi comment tu pourrais définir la médiation, ce serait quoi pour toi ?

RM : ben, c'est vraiment être le lien entre le public et entre les œuvres d'arts, c'est un type de ce trait d'union capable de permettre aux gens de comprendre, démystifier un peu, l'art est souvent quelque chose d'assez... que les gens voient comme étant fermé tout ça. Et donc c'est d'être ce pont-là, de permettre aux gens de, comment dire, de comprendre, d'apprécier vraiment. C'est juste un pont entre le public général qui croit que l'art est quelque chose de très complexe et fermé et de leur faire faire apprécier ça, de leur faire comprendre que c'est pour tous, et que c'est pas obligé d'être un artiste reconnu, tout ça, d'être quelqu'un avec de grandes études pour apprécier l'art tout simplement.

MM : d'accord et après j'ai vu aussi qu'était employé le mot « muséothérapie ». Du coup vous l'employez, vous les médiateurs, le mot ?

RM : non, pas vraiment, non.

MM : non ? Vous ne dites pas ça ?

RM : non, non. Je dirais peut être plus le côté art-thérapie qui doit plus être impliqué à ce niveau-là de la muséothérapie, mais moi personnellement je… mais comme je disais tantôt un peu par la bande, on… je pense que ça entre en ligne de compte, c'est inconsciemment j'ai envie de te dire qu'on fait de la muséothérapie… ça fait des fois, un petit peu.

MM : et après, c'est important le fait qu'il y ait un petit goûter comme ça ?

RM : ben c'est vraiment avec ces groupes-là Alzheimer qu'on l'offre. On le fait pas avec tous les groupes.

MM : d'accord.

RM : mais souvent ces gens-là vu qu'ils ont un certain âge, tout ça, d'avoir une petite pause, je pense que c'est important pour eux, d'avoir cette petite attention-là, qui est intéressante. Mais c'est ça, on ne l'offre pas à tous les groupes, le petit café, le petit biscuit.

MM : ok.

RM : on le donne à une certaine clientèle.

MM : d'accord. Et ça c'est pareil, c'est la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires qui l'identifie ?

RM : oui. Voilà.

MM : d'accord, ok, ok. Et après, toute la journée, en fait toi tu reçois des groupes ou tu as d'autres activités ?

RM : ça dépend, ça dépend des jours, aujourd'hui j'avais 2 groupes, et ça dépend de l'ancienneté, les plus jeunes ils attendent le travail, on travaille à la demande. Donc si on a beaucoup de demandes alors l'on va travailler plus, s'il y a moins de demandes ça fait des journées plus tranquilles. Donc c'est vraiment... on peut pas, on le sait à chaque mois en fait, on sort notre horaire le 18 du mois pour le mois suivant.

MM : d'accord.

RM : oui il y en a qui travaillent plus que d'autres, les plus anciens ont priorité sur l'horaire donc c'est eux qui travaillent le plus et là ça descend comme ça jusqu'aux plus jeunes.

MM : le temps où tu travailles pas dans les groupes, tu travailles pas du tout, tu veux dire ?

RM : voilà, c'est ça exactement.

MM : d'accord, donc tu n'as pas des horaires fixes par mois?

RM : non, non exactement, c'est ça, c'est variable, à chaque jour l'horaire c'est différent, donc il faut vraiment être flexible à ce niveau-là.

MM : ah ben oui, c'est sûr !

RM : voilà. J'ai un autre travail qui est très facile aussi, qui permet de jumeler les deux comme il faut.

MM : oui. T'as un autre travail, tu dis ?

RM : oui, je suis massothérapeute également à mon compte, donc ça me permet vraiment de pouvoir jumeler les horaires de cette façon-là et…

MM : ok, ah oui, d'accord !

RM : c'est pas tout le monde qui fait ça, avec ces horaires ils travaillent seulement ici. Donc chacun...

MM : d'accord, d'accord. Mais après vous avez des réunions entre médiateurs ou vous avez des choses comme ça ? Des trucs fixes?

RM : oui, oui, absolument.

MM : de réflexion…

RM : tous les mois on a une réunion, on a des formations…

MM : ah, voilà !

RM : on a des petits moments où tout le monde est là, là tout le monde ensemble, et on...

MM : oui, oui. Donc en fait c'est 25-30 médiateurs mais pas forcément à temps plein ?

RM : non, exactement, exactement.

MM : pas tout le temps. D'accord, d'accord.

RM : la majorité c'est temps partiel. C'est les plus anciens ils peuvent avoir, c'est plus être à temps plein, mais pas tout le temps. Ça c'est vraiment s'il y a peu de réservations, ben ça va être plus tranquille, on dépend beaucoup, ça dépend des expositions. Il y a des expositions qui fonctionnent beaucoup, il y en a qui fonctionnent moins. Donc là il faut savoir bien jouer sur notre horaire à ce niveau-là.

MM : eh oui, oui, d'accord.

RM : il l y a beaucoup, beaucoup d'éléments qui entrent en ligne de compte. (rires)

MM : c'est clair ! (rires). Mais j'ai l'impression qu'il y en a vraiment, vous en avez beaucoup des expositions ? C'est très régulier ?

RM : et ben, on a toujours une exposition temporaire qui roule toutes les saisons on pourrait dire, il y en a environ 3 par année des expositions temporaires. Donc il y en a qui fonctionnent mieux que d'autres, c'est comme là on en a une avec Picasso et les arts premiers, ça ça va fonctionner très, très, très fort, mais les deux autres… alors cette année on était beaucoup plus tranquille au niveau scolaire, tout ça… donc c'est toujours un peu une surprise, on ne sait jamais à l'avance comment ça va aller. C'est, c'est de jouer avec tout ça (rires).

MM : (rires). Il y a en a beaucoup de Studios comme ça ?

RM : on en a 1, 2 qui sont réservés pour l'art-thérapie donc le Studio 1 et La Ruche. Sinon il en a un qu'il faut réserver pour les cours aux adultes, qui est le 6, c'est juste sur ce côté-là et nous pour les groupes scolaires on en a 1, 2, 3, 4, 5... 5 principaux ici. Il y en a 2 autres qu'on peut utiliser dans le nouveau Pavillon pour la paix. Donc principalement 5. Et puis des fois on peut aller dans les autres un peu à l'occasion.

MM : oui, d'accord.

RM : au total on a une dizaine d'ateliers comme ça.

MM : ah oui ! ça fait beaucoup oui.

RM : ça fait 5 ans, c'est la 6eme année que toute cette section-là, elle est vraiment refaite pour... avec les Studios et tout.

MM : d'accord. Ouais, c'est plein de mètres carrés dédiés.

RM : oui.

MM : c'est incroyable...

RM : Le donateur, c'est Monsieur De la Chenelière, Michel de la Chenelière qui est le principal donateur qui vraiment a fait en sorte d'avoir ces Studios pour l'éducation.

MM : et toi tu crées aussi un peu des fois avec eux ou tu montres ?

RM : un peu. J'ai beaucoup moins le temps qu'avant. Donc que j'essaye de trouver un peu de temps sauf que c'est un plus difficile parce que je suis un nouveau papa depuis 2 ans…

MM : ah, d'accord !

RM : là aussi ça, ça prend un peu de temps, à ce niveau-là…

MM : ah ben oui.

RM : mais, oui j'essaye. J'avais une petite pratique avant… il y en a qui sont, qui ont une pratique active... donc chacun a son... certains oui, certains non...

MM : oui. Et des fois vous faites des choses avec la terre ou des modelages, des choses comme ça ?

RM : oui oui oui, on a différents ateliers, des ateliers qui sont plus dessins, y en a qu'on travaille, pastel, à l'huile, encre, on a des projets qui sont faits avec de l'argile. Donc on travaille vraiment différentes techniques, différentes matières, c'est très, très varié.

MM : d'accord. Ça c'est les scénarios dont tu parlais ?

RM : oui, exactement. C'est ça on fait toujours une visite avec l'atelier pratique. Mais cet atelier pratique ça va être, une technique différente c'est jamais la même chose.

MM : et vous faites des choses des fois face aux œuvres ? Par exemple je sais pas, avec des photos ?

RM : souvent dans les salles, pendant la visite on va faire un petit dessin, un petit croquis dans les salles.

MM : ah oui d'accord !

RM : il y a certaines visites... En fait nos visites se font sous deux formats, le format qu'on appelle « Atelier » donc c'est 1h de visite et on vient à l'atelier comme l'on a fait aujourd'hui. Et il y a le format qu'on appelle « Exploration » c'est la même visite d'une heure mais l'atelier va être un atelier plus simple qu'on va faire directement quelque part dans le musée, dans les espaces du musée.

MM : ah ! D'accord.

RM : donc il y a les deux façons de fonctionner.

MM : d'accord, et alors, donc ça sera face aux œuvres ?

RM : certains oui, certains ça dépend, on va se trouver un petit coin tranquille pour faire l'atelier, comme ça…

MM : mais ça peut être du crayon ?

RM : oui, oui, mais c'est un atelier un peu plus simple comme je te disais, ça sera pas quelque chose de très salissant.

MM : hé oui, c'est ça.

RM : mais oui, on fait un peu le dessin, collage, le dessin directement.

MM : d'accord. Et du coup vous vous inspirez plus des œuvres peut être ? Ou ça change quoi ?

RM : parfois oui, mais pas nécessairement. C'est juste une question d'espace. Donc on se trouve un petit coin tranquille pour faire l'activité à ce niveau-là. Donc oui, effectivement on est près des œuvres donc certes, parfois ils vont pouvoir s'inspirer directement de ces œuvres-là. Mais c'est

surtout quand on fait des petits dessins, des petits croquis, qu'on travaille la visite qu'on voit plus, vraiment observer une œuvre, faire des dessins d'observation, faire un petit exercice préparatoire, souvent il faut être directement dans les salles comme ça.

MM : d'accord. Et là c'est pareil, c'est la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires qui choisit si c'est le format ?

RM : heu non, ça, va être plus sur les groupes scolaires, donc c'est la responsable des programmes éducatifs pour les familles et les écoles qui gère cet aspect-là. Voilà.

V.VI. ENTRETIEN AVEC UNE MÉDIATRICE

Entretien du 15 mai 2018 (enregistrement retranscrit) avec la plus ancienne médiatrice du musée et l'une des plus anciennes médiatrices sur le public atteint de la maladie d'Alzheimer (AM). Nous la rencontrons alors qu'une visite que nous devions observer est annulée. Cette visite-création est un projet spécial, donc à long terme, avec des personnes à la rue aidées par l'organisme communautaire L'itinéraire, notamment par la rédaction et la vente d'un journal. Un groupe de cet organisme communautaire vient régulièrement au musée, auparavant une fois par semaine, puis une fois par mois. Ils ne font pas toujours une visite mais établissent un lien avec les collections dans une séance d'écriture en salle. L'entretien se passe dans l'espace de la Ruche. Nous observerons avec cette médiatrice une seconde visite Alzheimer le lendemain.

Muriel Molinier : tu disais que tu étais la plus haute gradée des médiatrices, ça veut dire que tu as le plus d'ancienneté ?

AM : oui. En fait il y a une autre personne qui est plus ancienne qui était aussi médiatrice mais qui est devenue à temps plein.

MM : qui est devenue à temps plein ?

AM : qui a un poste à temps plein, en fait.

MM : dans l'administration ?

AM : oui ! Elle travaille comme médiatrice mais à temps plein, alors que nous on est des employés, c'est temporaire, mais en fait on travaille tout le temps. Donc on travaille en fait quand il y a un groupe. Donc je reçois mon horaire par exemple genre le 18 de chaque mois pour le mois suivant, globalement, si je donne des heures ou des jours où je veux travailler. Puis en général, moi comme je suis la première, ben, c'est sûr que quand je donne une journée, c'est vraiment sûr que je vais travailler, à moins il n'y a pas de travail cette journée-là, ce qui est très rare mais ce qui peut arriver. Mais ceux qui sont comme plus jeunes dans l'ancienneté et bien ils sont obligés souvent de dire qu'ils sont disponibles tout le temps, pour être capables d'avoir un certain nombre d'heures pour…

MM : oui oui bien sûr, d'accord. Et alors ta collègue qui est à temps plein, elle a tout qui est réservé en premier pour elle, c'est ça ?

AM : ah non ! C'est qu'elle fait du travail de bureau, elle fait un travail de recherche, elle travaille sur les scénarios et puis un petit peu de travail sur le plancher aussi.

MM : ah d'accord ! Les scénarios c'est avec la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires ?

AM : principalement avec la responsable des programmes éducatifs pour les familles et les écoles

qui s'occupe des groupes scolaires et puis des familles également.

MM : oui, oui, d'accord. Oui je l'ai vue. Et elle est plutôt sur ce qui est ateliers ou c'est les scénarios de création ?

AM : scénarios pour les groupes scolaires donc, donc scénarios genre visite dans les salles plus la création qui va avec.

MM : d'accord.

AM : ouais, elle s'occupe de tout ça.

MM : d'accord, d'accord. Après tout ce qui va être, par exemple Alzheimer, c'est pas elle qui s'en charge, c'est la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires ?

AM : oui c'est la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires. Donc tous les groupes comme L'itinéraire [nom de l'organisme communautaire qui aide les personnes à la rue] aussi c'est la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires. Tous les groupes qui sont avec des clientèles plus ciblées, c'est la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires. Et la responsable des programmes éducatifs pour le mieux-être aussi s'occupe des clientèles spéciales aussi mais plus au niveau scolaire, d'après ce que j'ai compris (rires).

MM : (rires).

AM : oui, donc la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires s'occupe aussi des groupes aux adultes et tout ça. Elle a une bonne charge de travail.

MM : eh oui, oui, d'accord. Et donc après, vous les médiateurs vous avez les scénarios, vous recevez les scénarios pré-construits et vous les adaptez un petit peu en fonction des groupes quand même ?

AM : oui, oui. En fait actuellement pour les groupes qu'on appelle *Musée en partage*, c'est tous les groupes de la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires, il y a les scénarios, comme par exemple pour Alzheimer il y a des scénarios qui sont préétablis. Comme moi, pour mon groupe, j'ai travaillé à la fois sur le scénario, je le prépare puis je le donne en même temps, vu que j'ai des heures de conception de scénario, que je présente ensuite à la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires. Mais ce sont donc en général les groupes *Musée en partage*, les groupes spéciaux c'est pas mal ça. Mais, comme par exemple, tu vois, le groupe en francisation, c'est un programme qui est fait pour les groupes scolaires qu'on adapte pour les adultes, en fait.

MM : d'accord, d'accord.

AM : parce que pour l'instant il n'y a vraiment pas de scénario pour les adultes. Ils sont en train de travailler là-dessus.

MM : ah oui ? D'accord. Et pour les personnes handicapées sensorielles, personnes sourdes et

les personnes aveugles, vous ne vous en occupez pas forcément ?

AM : euh, les personnes sourdes quand elles viennent par exemple, des fois on peut travailler avec un micro, c'est déjà arrivé. Il y avait un enfant par exemple qui avait un appareil puis nous on porte un micro pour voir que cet enfant-là puisse entendre. Mais on en a rarement. Puis pour les non-voyants, il y a des visites avec les guides, qui se font. Donc ils peuvent toucher aux sculptures, ils se font décrire d'abord la sculpture ou la peinture puis, principalement pour les peintures, mais sur les sculptures ils peuvent toucher avec des gants, ils peuvent. Il y en a un, un guide qui est spécialiste, qui s'est vraiment spécialisé là-dedans. Je sais pas s'il y est ici ces jours-ci ?

MM : ah oui ! mais ça m'intéresserais oui de le rencontrer, je vais le noter, je vais demander après tout ça là-haut (rires). Oui et vous avez des liens entre les guides bénévoles et les médiateurs ?

AM : oui, on se croise, mais en fait on travaille jamais ensemble. Alors soit on se croise dans les salles, soit on se connaît de vue tout ça… mais non on travaille pas vraiment en lien ensemble.

MM : d'accord. Et depuis le début du musée ? Parce toi ça fait combien de temps que t'es ici, que tu travailles là ?

AM : moi, ça fait 17 ans !

MM : 17 ans.

AM : oui oui. Et l'Éducation ça a commencé il y a 25 ans.

MM : l'éducation, que maintenant on appelle médiation, c'est ça ?

AM : oui, oui. Il y avait deux personnes au départ.

MM : ah là là ! et maintenant il y en a tout le département plus tous les médiateurs et tous les guides, ça fait un monde…

AM : ça fait beaucoup de monde à gérer oui.

MM : et depuis le début il y a des guides bénévoles et les médiateurs en parallèle ?

AM : oui, oui, parce que les guides bénévoles, à la fondation du musée, ça faisait partie comme un petit peu de la structure du musée.

MM : oui, d'accord. Donc on a conservé l'état d'esprit…

AM : exactement.

MM : en fait, vous faites pas vraiment le même travail ?

AM : non, parce que eux c'est principalement la visite guidée puis nous c'est comme une activité, ben une visite aussi mais qui n'est pas nécessairement guidée, on n'appelle pas ça vraiment une visite guidée, mais c'est plus comme un échange, un scénario qu'on fait, mais c'est vraiment axé sur l'échange, l'observation, tout ça, oui.

MM : oui. Alors que eux c'est plus histoire de l'art ?

AM : un peu plus oui, en effet oui, oui. Ça veut pas dire qu'ils demandent pas, de regarder les peintures, qu'ils ne posent pas de questions, mais principalement leur approche est davantage axée sur l'histoire de l'art, oui. Puis nous, dans le fond, c'est une approche qui est pour nous amener également à la création, à regarder comment les artistes ont fait ça, comment, par exemple, comment après ils ont brisé les règles et comment nous, dans l'atelier on n'est pas obligé non plus de s'en tenir à toutes les règles préétablies, on peut briser les règles aussi, on peut…

MM : d'accord. Ah oui d'accord. Ok. Et sur vos formations, du coup, vous n'avez pas les mêmes formations ?

AM : euh, on peut aller aux mêmes formations parce que eux, leurs formations c'est plus sous la forme d'une conférence donc on peut facilement y assister, parfois, souvent on est invité aussi à y aller. C'est intéressant parce que ça nous permet d'avoir un meilleur survol sur les choses, comme là on avait une conférence très intéressant sur Picasso, Picasso et le cubisme, tout ça.

MM : oui, pour remettre un peu des nouvelles… actualiser un petit peu les connaissances ?

AM : oui en effet, oui.

MM : d'accord. Et toi t'avais fait un parcours en histoire de l'art et en art plastique ?

AM : oui : histoire de l'art et muséologie.

MM : d'accord, ok.

AM : j'ai commencé un doctorat en Éducation en même temps que A. mais moi j'ai pas terminé, A. a terminé.

MM : d'accord et avec Avignon et tout ça, le même ?

AM : non, moi j'étais juste à l'UQAM [Université du Québec à Montréal].

MM : c'est déjà bien ! (rires)

AM : (rires).

MM : et tu travaillais sur quel sujet ?

AM : les familles au musée.

MM : les familles, ah oui, oui.

AM : comment, justement, comment l'information, par exemple, se transmet dans la famille puis comment ils travaillent ensemble. Comment…

MM : ah d'accord. Comment, enfin… qui devient le prescripteur ?

AM : oui oui oui.

MM : ah, oui, oui, d'accord. Et du coup vous parliez de médiation en cours ? Oui ?

AM : oui. On parlait davantage d'éducation, les programmes éducatifs et tout ça, oui.

MM : parce que l'éducatif c'est plutôt, est-ce que c'est plutôt scolaire ?

AM : euh, c'est plutôt scolaire, c'est plutôt scolaire à ce moment-là, oui. Puis, euh, c'est quand même assez récent, donc ça fait déjà plus que 10 ans que j'ai fini, ma maîtrise. Oh mon dieu, ça fait très longtemps ! (rires).

MM : (rires).

AM : et à l'époque, il y avait ça pour les scolaires je veux dire, puis pour les gens en francisation.

MM : ah oui !

AM : il y avait des programmes spéciaux.

MM : d'accord.

AM : ouais, mais pour toutes les autres clientèles, ça n'existait pas encore, on n'était pas rendu.

MM : d'accord. Et parce que, c'était la responsable des programmes éducatifs pour le mieux-être qui me disait que c'était le mot médiation qui était venu à la place du mot éducation mais que c'était…

AM : oui, ça fait trois ans, je pense, qu'on s'appelle médiateur, avant c'était éducateur. Parce que éducateur ça pouvait être confondant parce que c'était un terme qui était plus anglais *museum educator.*

MM : ah oui, oui ! Oui, parce que de France, moi je croyais que c'était des éducateurs, des travailleurs sociaux.

AM : oui c'est ça !

MM : ah oui, moi je m'étais dit « ah c'est incroyable d'avoir des travailleurs sociaux dans le musée prêts à accueillir les groupes »

AM : (rires).

MM : parce que des fois on peut se dire que en accueillant des groupes comme ça avec des problématiques un peu compliquées, est-ce que vous avez des fois des formations ? Enfin l'autre médiateur que j'ai interrogé il m'avait dit qu'il y avait des formations, des fois, qui étaient…

AM : oui il y a des formations parfois sur les différentes clientèles en effet, oui, oui. Et puis, ben en fait, ce qui est intéressant c'est que, c'est étudier un petit peu l'impact des programmes sur les personnes, celles qui reçoivent les services, mais il y a aussi, ce qui est intéressant aussi à regarder,

c'est les impacts sur nous, dans notre vie personnelle. Parce que, j'avoue que avoir ces groupes-là particuliers, à mon horaire, ça fait que je suis devenue une autre personne, je suis devenue… je sais pas, on développe la compassion, on développe… on arrive à reconnaître des fois quand il y a des enfants autistes ok, on arrive à reconnaître… ce qui fait que, parfois quand je suis dans le métro, puis là je vois un enfant qui crie, au lieu de me dire « eh ben la mère elle doit s'en occuper », là je comprends que ok, non je pense que cet enfant-là il y a un problème. Donc ça me permet aussi de… je sais pas, de voir les choses différemment aussi et puis de pouvoir…

MM : oui, oui… et des fois ça te touche trop ou pas ?

AM : heu non, je pense pas trop. Mais des fois beaucoup, pas trop mais… (rires)

MM : oui, parce que des fois il peut y avoir des choses qui arrivent pas forcément à se résoudre, des conflits ou je sais pas ou pas des conflits mais des situations qui... parce que oui, ça fait appel à des compétences qui sont pas forcément, comment dire acquises, de justement avoir un peu la stature du travailleur social pour gérer, enfin c'est...

AM : oui, oui.

MM : c'est un peu entre les deux.

AM : oui, oui en effet. En effet, oui, oui… Puis on est vraiment une belle équipe tout le monde est à l'écoute de ça donc c'est vraiment intéressant. Puis aussi, si par exemple on a vécu un problème avec un groupe, ben souvent, dans l'espace où l'on place nos affaires, ben, on a l'occasion d'en discuter, informellement, mais on peut se donner des fois des conseils, comme ça, par la bande.

MM : oui le soutien de l'équipe et oui, oui...

AM : oui, en effet le soutien est très important, oui.

MM : ah super ! Mais toujours, après, dans les groupes il y a un accompagnateur ? C'est systématique ?

SL : oui. Ça arrive parfois qu'il y a pas d'accompagnateur. Soit il y en a un, mettons une classe de 30 il y a juste le professeur donc on divise la classe en deux donc pendant la visite.

MM : ah oui, d'accord.

AM : il manque une personne pour encadrer le groupe, ça arrive parfois. C'est pas l'idéal parce que quand tu es toute seule avec des enfants que tu connais pas, ben, c'est pas la même chose.

MM : ben oui, c'est sûr. Et est-ce que vous faites aussi des formations pour les personnes ? Les accompagnateurs pour les aider à visiter ou à faire des ateliers… non ? il n'y a pas ce…

AM : non, ça pourrait être intéressant (rires).

MM : (rires). À Paris ils le font beaucoup de former les accompagnateurs, enfin « former », ils leur présentent les lieux pour les aiguiller en fait, pour leur donner des pistes de choses à faire, d'activités...

AM : ah mais c'est vrai qu'on reçoit, je sais pas si on le fait encore, mais en tout cas qu'on recevait, au moins, je crois, deux fois par année les professeurs. Les professeurs qui voulaient, pour leur présenter les programmes et tout ça. Mais je ne sais pas si ça se fait encore, ils venaient même faire l'activité à la place du groupe pour savoir ce que c'était (rires).

MM : pour savoir ce que c'était vraiment.

AM : oui.

MM : et depuis le début, il y a les ateliers qui sont associés aux visites ?

AM : oui.

MM : ah oui ! Depuis le tout début ?

AM : oui, oui.

MM : en fait, je crois que c'est l'art-thérapeute muséal qui me disait que c'était un peu, pas une tradition mais que ça se faisait comme ça aux États-Unis, c'est ça ? Parce que nous on n'a pas forcément ça, donc… enfin pour nous c'est un peu, c'est surprenant cet espace, enfin avec l'art-thérapie, parce qu'après il y a des ateliers en France aussi mais le côté art-thérapie qui est venu naturellement, c'est… Et toi tu penses que c'est grâce à la pratique que les personnes se sentent mieux ?

AM : heu, oui, oui, parce que comme il y en a une avec le groupe L'Itinéraire, elle son défi c'était de finir quelque chose parce qu'elle n'est pas capable de finir quelque chose même si c'est fini, elle n'est pas capable de reconnaître que c'est fini. Puis là toutes les fois, elle était comme un peu fâchée, et puis finalement elle disait « bon, ben là il faut que j'accepte que c'est pas fini mais il faut que j'accepte comme de lâcher prise sur mon affaire, bon mais là, c'est fini », puis la dernière fois elle a dit « ah, ben, je suis fière, j'ai fini quelque chose aujourd'hui ».

MM : ah génial !

AM : (rires). ça c'était cette fois-là.

MM : ah oui, ça c'est génial.

AM : oui c'était un bon moment.

MM : ah, oui, c'est important.

AM : oui, oui, tout à fait.

MM : d'accord.

AM : puis, d'autres disent « moi je suis content puisque je suis resté calme aujourd'hui je ne me suis pas fâché contre ce que j'étais en train de faire » ou tout ça fait que.

MM : c'est un espace où il se passe plein de choses, en fait ?

AM : oui, oui. Et c'est ça, c'est pas un groupe homogène, alors même s'ils travaillent tous pour L'itinéraire, ben, chacun a ses spécificités, donc il faut travailler un petit peu comme ça aussi. Des fois, quand je suis dans l'atelier, tout le monde crie mon prénom ! Un instant oui.

MM : (rires).

AM : (rires). Des fois c'est comme ça juste « viens voir qu'est que j'ai fait ! » (rires).

MM : eh oui oui (rires). Et du coup pour toi, c'est quoi qui change vraiment du fait d'un atelier ici et d'un atelier qui serait dans une autre structure ?

AM : oh euh… je vois pas vraiment de différence. C'est sûr que avec les groupes scolaires ils sont un peu plus homogènes, c'est un petit peu différent, mais en même temps, on essaie quand même d'aller aider chaque enfant parce que c'est pas tout le monde qui est au même niveau. Je dirais que j'ai la même approche pour eux qu'avec les enfants.

MM : oui, il y a pas… et si on mettait la Ruche ailleurs il y aurait quoi comme… enfin qu'est-ce qu'il y a en plus du fait qu'elle soit rattachée au musée ? La, enfin l'atelier ?

AM : ah, heu… qu'il y ait une Ruche à l'intérieur du musée ?

MM : ou un atelier parce que, enfin je sais pas, toi tu fais la différence entre quand tu es dans la Ruche et quand tu es dans un Studio ?

AM : c'est parce que en fait ici, j'aurais été dans un Studio.

MM : comment ?

AM : j'aurais dû être dans un Studio mais j'avais pas, il n'y avait pas assez d'espace, c'est pour ça qu'ils m'ont donné cet espace-là. Mais, euh… mais… je pense pas que je comprends ce que tu veux dire…

MM : et bien par exemple si tu faisais cet atelier, mais dans un autre espace, en ville par exemple ?

AM : ah ! Ok !

MM : du coup c'est quoi la différence la plus grande que tu fais là ?

AM : bien le fait d'être dans un musée, il y a comme une espèce d'état d'esprit je pense que les gens sont dans un espèce d'état d'esprit puis si jamais tu veux aller visiter le musée ben, c'est le *fun* tu peux y aller puis revenir… oui, moi il y a quelque chose, au niveau de l'énergie je dirai c'est quelque chose de pas ordinaire de savoir que tu es dans un musée puis que tu fais de l'art dans un musée pour les gens ça représente beaucoup aussi, puisqu'il y a un espace d'exposition d'abord. Enfin, les gens ils disent « moi j'ai exposé au musée des beaux-arts ». Même si c'est dans la section éducation, c'est pas rien.

MM : oui, oui, oui. D'accord, le lien. Et toi après, chaque fois tu essaies de trouver un lien avec les collections, dans ce que tu proposes dans l'atelier ?

AM : oui.

MM : oui ?

AM : oui, heu… En fait avec L'itinéraire je suis partie un petit peu autrement, je suis partie du genre d'œuvre que j'aimerais faire, puis après ça j'ai été chercher dans les collections du musée.

MM : d'accord, oui.

AM : oui… parce qu'on voulait travailler le totem, en fait j'ai été du côté de l'art amérindien, du côté de l'art inuit. C'est ce dont, c'est pour ça je les ai amenés aussi du côté de Picasso pour voir l'art océanien puis africain et tout ça.

MM : d'accord. Et ce sont des demandes des structures, en fait, en général sur ces groupes, c'est des demandes ?

AM : alors oui. Eux, c'est L'itinéraire, la personne qui est responsable du groupe, de L'éducation du groupe, elle a fait une demande au musée, elle a proposé un projet puis c'est ça, c'est comme ça que c'est arrivé.

MM : d'accord.

AM : c'est vraiment eux, ben, on leur parle de ce qui existe, le *Musée en partage*. Donc c'est à eux de... des fois il y a des groupes qui savent pas, donc des fois on leur en parle puis, comme l'année d'après ils viennent s'inscrire et ils viennent profiter !

MM : et ils vont voir directement la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires ou ils… ?

AM : directement la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires, oui.

MM : oui et après toi tu les re-rencontres ?

AM : oui, comme par exemple, la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires les a rencontrés et ont défini ensemble le projet et après ça ils ont décidé « bon ben ok on a besoin d'un médiateur, médiatrice pour faire ce rôle une fois par semaine, ça va être tel jour, ça va être tant d'heures de préparation tout ça ». Après ça, ils font un appel à tous et là ben tous ceux qui sont intéressés donnent leur nom, puis après il y a comme une sélection.

MM : et là il fallait la personne, que ce soit la même à chaque fois et qu'il y ait un suivi ?

AM : oui, quand il y a des projets comme ça il faut que ce soit toujours la même personne, oui, oui.

MM : parce que sur Alzheimer il me semblait que non… que ça ?

AM : non !

MM : ah ! Voilà (rires), il y a des subtilités !

AM : oui, parce que c'est pas un groupe.

MM : ah sur les projets... spéciaux, vous appelez ça ? Les projets spéciaux ?

AM : oui, comme celui de L'itinéraire, c'est un projet spécial. Puis les groupes Alzheimer c'est pas, ça fait pas partie des projets spéciaux.

MM : ah oui ?

AM : je sais pas pourquoi, c'est comme ça (rires).

MM : mais le *Musée en partage*, c'est les projets spéciaux ou c'est autre chose ?

AM : oui, c'est, c'est... (rires)

MM : (rires).

AM : parce que le *Musée en partage*, je crois que c'est la… l'argent vient de là.

MM : ah ! D'accord parce qu'après il me semble qu'il y avait « Fil d'art » aussi sur l'Alzheimer… ils avaient le nom, c'est ça ?

AM : oui, oui. Fil d'art, ben, ça c'est le nom de leur groupe à eux.

MM : ah d'accord ok. Il y a tellement de projets, c'est fou !

AM : oui il y a beaucoup, beaucoup de projets.

MM : énormément !

AM : ouais, ouais !

MM : c'est génial ! Ça c'est tellement... et les inspirations, du coup, elles viennent d'où ? Enfin, là par exemple quand tu crées les scénarios tu t'inspires de choses comme ça qui te viennent ou… ?

AM : oui ben des fois on veut partir sur un thème puis on va essayer de trouver comme des peintures, des sculptures qui vont rentrer dans ce thème-là, oui… tu vois demain [la visite Alzheimer], c'est sur la nature, nature urbaine et nature, nature (rires). Donc on va aller voir des peintures à la fois qui montrent la ville et puis à la fois qui montrent la nature.

MM : d'accord.

AM : des paysages.

MM : ok.

V.VII. ENTRETIEN AVEC UNE GUIDE BÉNÉVOLE

Entretien du 18 mai 2018 (enregistrement retranscrit) avec la guide bénévole formée à la prise en charge des déficients visuels et à l'origine du projet (GB).

Muriel Molinier : je me présente rapidement, moi je viens de France. Je fais une recherche doctorale sur la médiation qui est proposée dans les musées des beaux-arts pour les personnes qui ont des problématiques sociales, médicales, médico-sociales et l'impact, en fait, de ces médiations sur les publics.

GB : oui, d'accord.

MM : et donc je m'intéresse en particulier aux publics Alzheimer, les non-voyants et les personnes en francisation.

GB : en francisation, ah oui.

MM : et donc ici au Musée des Beaux-Arts de Montréal, les visites pour les personnes non-voyantes elles sont organisées, elles sont données par les guides bénévoles ?

GB : oui, oui, absolument. Mais les visites pour la francisation aussi.

MM : ah, oui c'est vous ? D'accord !

GB : oui, mais non, c'est nous aussi. À l'occasion on fait aussi des visites pour la francisation et même assez souvent.

MM : d'accord.

GB : parce que c'est très populaire. Il y a beaucoup, beaucoup de gens, des groupes qui viennent ici en francisation. Puis comme il y a trois niveaux : la francisation de base, les gens qui commencent, ensuite il y a l'intermédiaire et puis avancé.

MM : d'accord.

GB : alors on ne guide pas ça tout à fait de la même façon, bien entendu. Et c'est relativement, comment dire, ça nous questionne beaucoup parce qu'on a pas encore vraiment eu de formation comme telle pour ça. Et moi j'en souhaiterais bien, j'aimerais bien qu'on ait des pistes de travail.

MM : oui.

GB : parce que c'est pas pareil quand c'est des gens qui arrivent au pays puis qui comprennent pas du tout le français, que quand ils sont déjà avancés et puis quand on peut dialoguer avec eux. Et

puis alors quel type de dialogue on peut avoir avec eux ? C'est toujours... on se demande, on se dit « est-ce qu'on les fait parler beaucoup ? ». Nous on guide en mettant l'accent sur du vocabulaire, mais c'est pas comme guider pour l'art formel ou tout ça…

MM : d'accord.

GB : parce que, enfin, en même temps il ne faut pas trop tôt changer notre discours puisque ils viennent apprendre dans un contexte particulier qui est celui du muséal.

MM : oui.

GB : alors il faut parler d'art et c'est ça auquel ils s'attendent. Mais, en tout cas, moi, ça me questionne beaucoup, ça me tracasse, je cherche beaucoup dans ma tête de ce côté-là.

MM : oui.

GB : et à chaque fois j'essaie des choses nouvelles. Bon, mais c'est pas si simple, quoi. Mais particulièrement je pensais bien que je serais davantage interrogée sur ce que qui m'occupe le plus dans le moment, qui est guider des non-voyants.

MM : oui ?

GB : oui. Avec les non-voyants je commence à avoir une belle expertise. Ça fait plusieurs fois que je le fais.

MM : oui.

GB : et j'essaye des choses. Je pense, ça leur plaît beaucoup, ça les intéresse beaucoup ce que j'ai essayé avec eux. Par exemple je les ai fait dessiner dans les airs, devant des œuvres.

MM : dans l'air ?

GB : oui, oui, dans les airs, dans l'air, dans l'air, comme ça avec leurs doigts devant eux, sur ce que je décrivais.

MM : et ça, vous l'avez trouvée où cette idée ?

GB : dans ma tête !

MM : d'accord super ! (rires)

GB : ça, ça a eu beaucoup de succès. Ça leur a bien plu et puis ça a permis, ça m'a permis de communiquer avec eux plus efficacement. Parce que par exemple, quand j'ai commencé ça et quand je leur disais « bon vous dessinez, imaginez un cadre qui mesure... ». Ici au Québec, on parle, du moins les vieilles personnes, on parle encore en pouces et en pieds..

MM : oui, d'accord.

GB : les gens qui étaient dans l'équipe je leur ai demandé et ils m'ont dit « on aime mieux en pouces et en pieds ». Alors je disais « le tableau mesure 2 pieds par 3, dessinez-moi ça dans les airs ». Alors

là, il y a des gens qui faisaient comme ça (petit) et puis il y en a d'autres qui faisaient comme ça (grand). Puis là je leur disais « Vous, votre 2 pieds, je vais prendre vos mains et puis je vais vous faire 2 pieds et vous allez voir comment j'agrandis votre tableau. Là vous avez 2 pieds et puis là vous avez 3 pieds. Vous voyez, il est grand comme ça votre tableau », « Ah ! ». Mais si je n'avais fait que le dire, dans leur imaginaire ça aurait été un petit tableau mais là il y a vraiment une idée du format parce qu'ils l'avaient tracé dans les airs à la bonne mesure.

MM : d'accord. Et alors un pied c'est quoi ? c'est 1 m ? Moins ?

GB : c'est… attendez, un pouce c'est... je sais pas 2,54 cm.

MM : ah oui, d'accord !

GB : 12 pouces = 1 pied. Tu as peut être 30 cm, je dirais 30 cm.

MM : ok.

GB : alors 2 pieds par 3.

MM : d'accord, d'accord.

GB : et là après, je sais pas, je disais « la ligne d'horizon se situe au premier tiers. Vous avez votre 2 par 3 devant vous, format portrait et puis là tracez la ligne d'horizon » Ça allait bien. Puis à un moment, moment donné je dis « vous tracez maintenant, il y a une lune, une pleine lune qui se lève à gauche du tableau, vers le haut. Alors dessinez la lune ». Alors là il y en a qui faisaient ça (petit), il y en a qui dessinaient comme ça (grand). Et là je leur ai dit « c'est mon problème, j'ai oublié de vous donner le diamètre de la lune ».

MM : eh oui, eh oui !

GB : je ne m'en serais peut-être pas rendue compte si elles n'avaient pas dessiné ! C'est comme si ça soulignait nos erreurs ou nos bons coups, quand on les voit faire ça. On se dit « tiens, regarde, ils ont compris, ils ont mis ça à la bonne place, même du bon format, on continue ».

MM : c'est vrai, ça valide l'explication.

GB : c'est ça, ça valide que notre discours est juste et efficace.

MM : eh bien oui. Super, oui, oui.

GB : alors, ça a plu, ça leur a plu. Ils ont dit « on n'est pas juste consacré au fait qu'on voit pas mais au contraire, on montre qu'on voit, par ce que vous dites ». Puis ils étaient très contents de s'exprimer comme ça.

MM : et c'était des personnes qui est qui étaient totalement déficientes, aveugles ?

GB : aveugles. Oui il y en avait deux qui voyaient zéro, il y en a une qui faisait de la dégénérescence maculaire alors elle voyait autour, un peu, mais elle ne voyait pas au milieu. C'est pas toujours, les groupes sont mixtes.

MM : et oui, c'est ce que j'allais vous demander.

GB : oui, oui. Non, non c'est pas toujours des gens qui sont aveugles-nés mais on en a quelques-uns. Et c'est pour ceux-là qu'on parle aussi. Même si les autres voient ça fait rien, ils ne voient pas bien. Même s'ils ont des repères, ben, ça fait juste valider ce qu'on dit pour eux. Alors c'est parfait et puis ils ont la patience, étant en contact avec le problème, ils sont bien prêts à attendre pour ceux qui demandent plus d'explications. Ça se fait dans un respect formidable, c'est vraiment pas un problème. C'est vraiment superbe, on adore travailler avec ces gens-là.

MM : dans la formation vous aviez abordé les différents niveaux de cécité et des choses comme ça ? La formation pour les non-voyants ?

GB : eh bien, en fait moi je ne me souviens pas d'avoir eu d'autres formations que pour moi l'hôpital. Je ne suis pas toujours au pays je m'absente 6 mois par année et peut-être qu'il y a eu des gens qui ont fait d'autres formations et que je suis pas au courant. Alors, je dis rien de pas correct dans le fond. Mais moi les formations qu'on a eues, c'est entre nous qu'on se les ait données.

MM : oui, d'accord.

GB : entre guides. Là on a beaucoup réfléchi et beaucoup travaillé entre guides. Par exemple, on bandait les yeux, puis on travaillait, comme ça...

MM : vous, vous bandez les yeux en tant que, vous faisiez comme si vous guidiez ?

GB : oui on a toutes joué à être guide et aveugle, ensemble et à faire de la description. On a fait ensemble de la description de sculptures avec les yeux bandés et puis des gants. Comme quand on a les non-voyants et qu'on leur montre une sculpture, on leur donne des gants. Mais on le fait nous en se mettant dans la peau des non-voyants. C'est beaucoup là-dessus qu'on a travaillé et sur l'échange des expériences qu'on a vécues. Et moi je l'ai dit à toutes mes amies guides, que j'avais fait ça de dessiner dans les airs. Je ne suis pas au courant s'il y en a qui ont repris l'expérience. Mais je croirais bien que oui parce que ça a marché, quoi. Et puis après j'étais en face de comment leur expliquer la perspective.

MM : oui, bien sûr.

GB : la perspective c'est une notion tout à fait intellectuelle, ça n'a rien de la réalité. Comment expliquer la perspective ? Alors il m'est venu une idée qui a aussi, je pense, eu un certain succès parce que les non-voyants me l'ont dit. Je leur ai dit « je vais aller au fond de la salle et restez là où vous êtes ». Et j'avançais vers eux et puis je parlais sur le même ton, mais je me suis approchée jusqu'à leur oreille. Alors j'ai dit « avez-vous eu l'impression que ma voix avait grandi ? Il s'est passé quelque chose quand je parlais au fond de la salle, j'ai pas augmentée le ton de ma voix moi, j'ai juste approché, et là vous voyez, vous entendez quelque chose de différent parce que je suis près de vous ». Et bien la perspective c'est un peu ça : l'objet est loin, il est petit, l'objet s'approche, il grandit. Enfin c'est une vue de l'esprit.

MM : oui, oui, c'est intéressant.

GB : alors c'est ce que j'ai trouvé de mieux mais elles ont dit « ah ! Oui ! ». Ça leur a sonné une cloche, quoi.

MM : vous avez transformé quelque chose de visuel en quelque chose d'auditif.

GB : oui, c'est ça.

MM : oui c'est pas mal, bravo ! Et ça pareil, ça vous est arrivé comme ça ?

GB : et bien ça je l'ai dit aux collègues, ça m'est arrivé. Oui, oui.

MM : c'est d'être au contact de ces personnes ?

GB : oui mais j'ai bien cherché. Oui, j'ai cherché, j'ai réfléchi au fait que la perspective était une notion complètement abstraite, quoi.

MM : oui, oui, oui.

GB : oui parce qu'on a juste à s'approcher des objets et puis ça change. C'est pas quelque chose, c'est une convention, c'est un code. Les autres ils n'ont pas ce code-là puisque ils ont jamais vu de leur vie, alors c'est pas un code qu'ils ont développé.

MM : eh oui, oui, tout à fait.

GB : c'est pour ça qu'il faut leur expliquer ça. J'ai cherché parce que je travaillais avec eux.

MM : et vous, vous avez, une formation dans l'art ?

GB : non pas nécessairement, non, non. J'ai enseigné le théâtre, la littérature toute ma vie.

MM : oui d'accord.

GB : et bon, les dernières années, j'ai enseigné un peu l'Histoire de l'art mais par le biais des cours de lettres.

MM : d'accord.

GB : un cours qui s'appelait La littérature et les autres arts, alors évidemment. Et puis je me suis remise aux études en Histoire de l'art. J'ai tout un bac en Histoire de l'art, tranquillement. Alors c'est un ou deux cours par année pendant des dizaines d'années, tranquillement. Des fois j'en faisais cinq à la fois parce que j'avais un congé dans l'enseignement.

MM : ah génial !

GB : Bref c'est un peu ça, la formation, le bagage que j'ai la chance d'avoir entre les mains pour faire ce je fais. Et tout ça me sert, autant le théâtre que d'avoir enseigné 35 ans.

MM : bien sûr.

GB : hein, c'est un métier de prof que je que j'ai développé forcément. Ça sera pareil pour vous quand vous aurez mon âge ! (rires).

MM : (rires). Ben j'espère !

GB : c'est quelque chose, c’est l'expérience qui me sert, c'est merveilleux de pouvoir aujourd’hui l'utiliser là pour le bénévolat. C’est vrai pour les visites guidées ordinaires comme pour les visites avec les non-voyants.

MM : et comment vous êtes arrivée à faire donc guide bénévole ?

GB : et bien c'est pendant que j’étais en Histoire de l'art. J’ai parlé avec des amies, des filles qui étaient étudiantes avec moi alors et puis qui me disaient « toi tu devrais t'en aller pour être guide au musée ». C'était une fille qui avait fait la formation de guide et qui continuait d'étudier en Histoire de l'art et qui a fait la formation mais qui n'a pas voulu guider parce qu’elle était trop timide, et puis elle se sentait pas assez... elle n'avait pas assez de bagages, disait-elle. A la fin, elle disait « je continue en Histoire de l'art mais je pense pas de retourner guider c’est pas ma vraie vocation ».

MM : oui.

GB : elle s'est aperçue de ça mais elle a continué la formation de guide quand même parce que ça l'intéressait et elle m'a dit « toi à la retraite, si tu as peur de t'ennuyer, tu devrais faire ça, parce que ça te conviendrait parfaitement ». Elle me voyait aller, elle voyait mes passions, elle me connaissait. Bon. Puis je me suis inscrite, puis j'ai fait ça. Puis je me suis pas trompée. C’est le bonheur total !

MM : c’est vrai ?

GB : et bien ça fait bientôt 14 ans que je le fais.

MM : génial !

GB : et j'adore. Je continue d'aimer, ça beaucoup, oui, oui.

MM : vous le faites beaucoup d'heures par semaine ? C'est régulier?

GB : eh bien ça dépend. on doit faire des unités dans l'année on doit faire deux unités de 2 mois chacune.

MM : d'accord.

GB : on appelle ça des unités. Par exemple Picasso c'est pendant 2 mois que je vais guider Picasso, ça c'est une unité. Je dois faire ça deux fois dans l'année. Des fois c'est dans la collection permanente, des fois c'est des expositions temporaires. Mais c'est des blocs de 2 mois. Et ça, c'est ce qui est obligatoire. Si on veut après être dans d'autres unités pour rester au service du musée, on peut. Mais souvent les guides ont d'autres choses dans la vie. On est assez âgées pour la plupart, on a besoin de se reposer un peu, donc en général les gens font peut-être trois unités puis après prennent des vacances ou des fois on fait une unité, on part en voyage un peu, on revient en faire une autre. Mais on est obligé d'en faire deux si on veut rester guide actif.

MM : d'accord.

GB : ouais, ouais. Et puis bon, le rythme ça dépend, comme là je viens tous les jours pour Picasso ou presque tous les jours mais en tout pendant un mois je m'attends pas à guider plus qu'une trentaine de fois et puis ce sera beaucoup.

MM : ah oui, c’est beaucoup !

GB : 30 fois mais dans deux mois.

MM : ah oui, oui, d'accord !

GB : puis moi j'ai demandé et puis j'ai eu la permission de ne faire qu'une visite par jour.

MM : oui.

GB : parce que ça me fatigue ça m'épuise, je sors de, là vidée complètement.

MM : c’est crevant, bien sûr, bien sûr.

GB : donc, une fois par jour c'est ce que je peux offrir au musée, moi, dans mon bénévolat. C'est comme ça mais comme je peux tous les jours.

MM : oui.

GB : ça rend, je pense, service comme ça, quoi.

MM : j’imagine.

GB : mais il y a des guides qui préfèrent, parce qu'elles habitent loin du musée, préfèrent faire 2 visites dans la même journée.

MM : d'accord.

GB : hein ! Ce qui fait qu’il y a toutes sortes de modèles et tout ça est adaptable et ici c'est accepté comme ça. On est bien traité, on est apprécié, on est heureuse comme tout ici !

MM : il doit y avoir une bonne ambiance.

GB : oui. On est 200, vous savez ?

MM : 200 !

GB : 200 guides, oui, 50 anglophones et 150 francophones.

MM : c'est incroyable ! Et du coup, vous ne vous considérez pas comme médiateur ? Vous faites vraiment une différence ?

GB : ah oui !

MM : oui ?

GB : oui, parce que les médiateurs travaillent en atelier avec les avec les enfants, avec les jeunes.

MM : oui.

GB : et puis nous, non. On ne fonctionne pas comme ça, malgré que la nouvelle mode de guider est beaucoup interactive, hein, parce que c'est très américain ça. Et ici on développe beaucoup ça et c'est ce qu'on appelle ici le dialogisme. On questionne un peu les gens, on les fait intervenir. Et là voilà ma faiblesse. Moi j'ai de la difficulté avec ça encore, beaucoup parce que j'ai été entraînée à autre chose, j'ai enseigné, j'ai eu la parole longtemps, et moi de demander aux gens qu'est-ce qu'ils pensent d'une œuvre, sur l'heure que j'ai avec eux, pour tout ce que j'ai envie de leur dire, ça me demande beaucoup d'abnégation. Et je trouve ça difficile. J'essaie de le faire, mais... je sais pas c'est pas simple pour moi. Je suis là-dessus, je travaille là-dessus.

MM : d'accord.

GB : parce que j'essaye de me moderniser, de m'adapter bien sûr, comment... ? Et puis aussi, parce que je veux bien qu'on me garde !

MM : eh oui ! (rires).

GB : je ne vais pas faire la méthode ancienne et puis qu'un jour on me dise « c'est plus comme ça qu'on veut que les guides guident ». C'est que je travaille là-dessus mais c'est pas simple pour moi.

MM : mais parce qu'on vous demande de le faire ?

GB : oh oui maintenant les nouvelles guides formées reçoivent une formation tout à fait dans ce sens-là.

MM : d'accord. Que vous vous n'avez pas eue ?

GB : par exemple, comment poser des questions pour s'adresser au public, les bonnes questions pour les intéresser, puis pour les faire participer. Puis pour ne pas les mettre en situation d'infériorité ou de trop leur poser des questions savantes.

MM : oui, oui.

GB : alors, moi je trouve ça... C'est-à-dire que si on avait deux heures pour faire une visite je serais bien d'accord mais c'est ma passion qui fait que je me prépare tellement pour dire tout sur Picasso, j'ai l'impression que j'ai tellement à dire sur l'art africain, sur les artistes contemporains, tout ce que j'ai à dire et que j'ai pas le temps de le dire !

MM : oui (rires).

GB : s'il fallait que j'attende et de voir ce que madame une telle en pense, ben c'est sûr que c'est très intéressant de travailler ça et puis de faire s'exprimer les gens qui sont plus un autre niveau et qui sont probablement plus heureux. Mais encore là, pour le moment, vous voyez ce que la dame a dit, je pense que ce que je fais leur plaît bien et c'est difficile à abandonner.

MM : et oui et oui, oui... mais c'est vrai que ce n'est pas la même…

GB : non c'est une autre dynamique.

MM : il y a moins d'histoire de l'art.

GB : oui, il y a moins d'histoire de l'art, et ça ressemble le plus à ce que font les médiateurs.

MM : d'accord, d'accord. Mais vous, vous ne diriez pas que vous faites de la médiation ? Vous ne mettriez pas ce mot ?

GB : ah non ! Moi non. Non, je mettrais pas ce mot, ah pas du tout ! Non. Même je ne pense pas que ce soit nécessairement le terme que je trouve le plus juste pour nommer les gens qui font ce qu'ils font.

MM : oui. Vous diriez quoi ?

GB : je dirais plus des...comment dire, des aides, des facilitateurs…

MM : oui d'accord.

GB : plus que des médiateurs.

MM : vous ? Ou les médiateurs ? Les médiateurs plutôt ?

GB : oui les médiateurs.

MM : et vous ça serait quoi ?

GB : eh bien je sais pas. Ce que je fais normalement c'est conférencière, guide conférencière.

MM : oui d'accord.

GB : c'est comme ça que je me présenterais. C'est comme ça qu'on dit en français ?

MM : oui c'est vrai, tout à fait, tout à fait.

GB : mais les français aussi sont intéressés par cette nouvelle manière d'aborder les gens, tout le monde.

MM : c'est vrai que ça pose…

GB : c'est plus dynamique, c'est plus...

MM : oui mais c'est vrai après, le fait qu'on ne parle plus trop de l'œuvre, ni de l'artiste, est ce que…?

GB : Il y a de la déperdition, on sait pas. Ça dépend ce que les gens viennent chercher. Voilà. Je suis convaincue, mais ça c'est peut être ma tête qui est étroite, mais je suis convaincue que les gens viennent pour de l'information. Mais là peut-être que je me trompe, ils viennent peut-être pas pour ça ? Ils viennent peut être pour dialoguer ? Qui sait ? Les deux se peuvent.

MM : oui sûrement...

GB : oui, oui mais les guides trouvent ça difficile. Il y en a beaucoup qui sont rendues à l'idée, bien

plus que moi.

MM : ah oui, oui, oui…

GB : et qui sont plus dociles que moi. Je ne suis pas une guide docile.

MM : (rires).

GB : donc elles s'appliquent à travailler là-dessus. Mais pour toutes, c'est rien de facile parce qu'on a on a appris d'une autre façon.

MM : eh oui, oui.

GB : d'une autre façon...

MM : on essaie de vous donner des pistes ?

GB : oui, on nous aide. Oh, oui, oh bien sûr, on a eu des belles formations là-dessus, à laquelle j'ai assisté, puis pour lesquelles j'ai un immense respect. Et je l'ai dit pendant ces réunions-là, ce que j'en pensais et puis j'ai dit qu'on m'avait ouvert à autre chose. C'est tout vrai. Mais là, de là à me casser à faire ça à mon âge, c'est pas si facile... c'est pas facile... puis même pour quelqu'un qui veut, c'est pas facile.

MM : oui mais je pense pas que ce soit une histoire d'âge. Je pense que c'est vraiment une vision comme vous avez dit, une vision de ce que vous avez l'impression que les gens attendent.

GB : oui.

MM : donc…

GB : mais là c'est, c'est là que je me trompe peut-être. Je sais pas.

MM : je sais pas. Non, non pas forcément…

GB : on va laisser une porte ouverte, hein, parce que, puisqu'on en est venu à ça...

MM : oui, oui.

GB : c'est qu'on a dû ressentir un besoin, là.

MM : oui, voilà. Ça doit venir de...

GB : c'est sûr que des fois c'est touchant quand les gens se mettent à s'exprimer et puis à dire des choses très fortes sur leur propre vie en rapport avec ce qu'ils voient et c'est tout un temps, le temps psychothérapique. Qui est magnifique mais qui n'est pas le domaine qui moi, où je me sens compétente, je ne saurais pas comment ramasser tout ça là.

MM : exactement.

GB : j’ai peur un peu dans le fond, aussi de tout ça, j'ai peur. Et puis aussi de mes 35 ans d'enseignement c'est une passion que de donner du contenu. Ça devient une maladie de « donne-moi ». Quand je fais une recherche j'appelle des guides pour leur dire « veux-tu mon texte, j'ai trouvé quelque chose de formidable sur tel tableau, le veux-tu ? ». Puis je le donne parce que j'ai fait ça toute ma vie.

MM : oui, oui.

GB : il me semble qu'il faut que je donne l'information (rires). Je suis comme programmée, je suis comme Charlie Chaplin dans les temps modernes !

MM : oui, oui (rires).

GB : je continue de faire de faire fonctionner les outils maintenant en dehors des lieux ! (rires).

MM : (rires). C'est super !

GB : c'est difficile pour moi de me changer là. Comprenez-vous ?

MM : oui, je comprends.

GB : mais j'ai beaucoup de respect pour les gens qui travaillent là-dessus et puis qui arrivent à vivre des choses extraordinaires. Il y en a beaucoup qui me disent « finalement les rapports humains prennent beaucoup plus de place, et c’est formidable ce qu’on vit avec, avec les gens, puis ils sont contents ». Tant mieux. Moi je suis pas tout à fait à ce niveau-là bien que mes rapports humains avec les gens ils sont, je pense, extrêmement chaleureux aussi et touchants. En particulier avec les non-voyants, je vais vous faire une confidence, c'est juste entre nous trois [elle, moi et le dictaphone].

MM : d'accord ! (rires)

GB : je sors toujours de mes visites en pleurant.

MM : c'est vrai ?

GB : mmm mmm...

MM : ah oui, ça vous touche ?

GB : ça m'émeut, je vous dis pas à quel point. Ah ! Avec les non-voyants. Je sais pas pourquoi mais c'est de voir à quel point ils sont avides, à quel point ils écoutent. C’est... ça appelle un immense, immense, respect. C'est, c’est formidable. Et puis elles nous disent « parlez, plus vous nous dites des mots, plus ça nous donne des outils pour construire des images ». C'est comme ça qu’elles nous disent les femmes, les non-voyantes avec lesquelles on travaille.

MM : oui. Il y a beaucoup de femmes ?

GB : c’est beaucoup les mêmes, il y a beaucoup de femmes et il y a des hommes aussi. Mais il y a entre autres une femme qui est formidable, qu’on a la chance d'avoir avec nous et puis qui m'aide, moi beaucoup, parce que c'est beaucoup pour elle que je guide croyez-le ou non.

MM : d'accord.

GB : c'est une femme qui est une chercheure sur l'image et elle est aveugle depuis l'âge de 4 ans.

MM : génial, d'accord.

GB : et elle a mon âge aujourd'hui donc… et elle fait un doctorat sur ça, sur l'image, sur ses réflexions là-dessus et elle ne voit pas. Je lui ai dit « vous rappelez-vous d'avoir vu ? » Elle me dit « vous est-ce que vous rappelez quand vous aviez 4 ans ? ».

MM : ah oui (rires).

GB : j'ai dit « de pas grand-chose ! », elle me dit « moi non plus, pas grand-chose ». Elle me dit « je me rappelle un peu des formes qui montent dans les airs quand on est dehors, ça c'est les arbres, ça j'ai une vague idée de formes qui montent… ». Vous vous imaginez ? Puis elle me dit « le reste c'était dans une brume épouvantable. Par contre les feuilles je les connais parce que je les ai touchées ». Elle s'est beaucoup questionnée. Elle m'a dit « vous savez moi j'ai, j'ai trouvé le bonheur le jour où j'ai cessé de vouloir recréer votre image »

MM : oui.

GB : elle m'a dit « je prends vos outils mais je fais la mienne, mon image ».

MM : oui, oui, d'accord.

GB : ça aussi c'est, c'est très important, ça. Quand elle m'a dit ça, ça m'a fait sonner une cloche, en tout cas ça m'a aidée à... ici quand on faisait la formation justement on travaillait avec elle, elle venait nous aider.

MM : ah !

GB : elle est venue avec quelques non-voyants. Et puis il y a une guide qui a dit « on va toucher à une sculpture » puis c'est une pierre qui est ici en bas, c'est une grande pierre de granit, voyez ?

MM : ah oui, je la vois !

GB : et là elle avait des gants et puis la guide était là et elle décrivait, puis Madame T. touchait avec ses deux mains, à plein mur. Puis elle touche, de façon extrêmement habile et minutieuse parce que c'est ses yeux qui sont là. Et puis elle dit « il y a une fissure dans la pierre ». Et la guide, parce que c'était mis en vidéo ça. Moi j'ai vu la vidéo c'est pour ça que je peux vous raconter ça, j'étais pas là. Mais j'ai vu, je voyais Madame T. avec ses gants qui touchait, puis elle dit « il y a une fissure ici ». Et la guide elle a dit « ah oui ? ». La guide elle n'avait pas de gants. Alors Madame T. a enlevé ses gants, elle a dit « mettez les gants puis touchez ». Et puis Madame T. guidait la guide.

MM : ah ! Génial (rires).

GB : elle lui disait où c'était, elle lui disait « sentez-vous que ça que ça s'élargit un tout petit peu là ? » et puis tout ça. Et puis la guide elle disait « oui, oui, oui ! J'avais pas vu ça à l'œil nu » et puis Madame T., non plus elle ne l'a pas vu, on le sait bien, mais elle l'avait vu avec ses doigts ! Puis

elle lui a décrit, puis elle guidait. Elle guidait la voyante !

MM : génial !

GB : c'était… ce genre de truc, moi, ça me secoue. Je sais pas ce que ça me fait...

MM : oui oui.

GB : oui. Alors c'est, c'est ça avec eux...

MM : est-ce qu'ils arrivent à avoir assez de sensation avec les gants ? Parce que ça coupe quand même ?

GB : c'est pas génial, ça coupe bien sûr. Ils ont fait une année où j'étais pas au Québec, ils ont fait, il y a eu une exposition... de Rodin ici. Et ils ont fait une salle pour les non-voyants avec des sculptures en plâtre.

MM : génial !

GB : et là je pense bien qu'ils ont dû les laisser toucher sans gants. Parce que c'est sûr ça ferait, ça fait certainement une différence.

MM : eh oui, oui, oui.

GB : oui.

MM : oui parce que il n'y a pas, ils ne proposent pas des petites reproductions pour ces visites ?

GB : ben, on n'a pas eu ça encore. Ça se pourrait, peut-être que ça a été fait et que j'étais pas là, je sais pas tout ce qui a été fait, je vous avoue.

MM : oui-oui.

GB : moi je les fais toucher à des sculptures mais... Par exemple je décris la sculpture avant, dans les détails et puis je dis « allez, allez vérifier ce que je vous ai dit ».

MM : oh, c'est génial ! (rires).

GB : là ils vont toucher, ils sont contents de vérifier. Puis d'autres fois je les mets devant une sculpture et puis je dis « c'est vous qui me la décrivez ».

MM : oui.

GB : alors là ils la décrivent, elles me disent « mais il y a une tête ici, il y a une tête ? » Là je dis « oui il y a une tête, oui ça semble bien », et puis là ça finit par construire la structure. Et une fois avant de travailler avec elles, je vais avec des gants moi pour toucher à ce que je vais…

MM : oui.

GB : c'est normal, je dois me préparer, je touche moi la sculpture parce qu'on trouve des choses extraordinaires qu'on ne voit pas avec les yeux, parce qu'on ne pense pas de voir, qu'on néglige avec l'œil.

MM : oui, tout à fait.

GB : avec les doigts ça y est on la trouve. Et ainsi j'ai trouvé sur une sculpture de Riopelle qui s'appelle Les Hiboux, j'ai trouvé 3 hiboux. J'en avais toujours vu qu'un et il y en a trois. Et puis ensuite j'ai trouvé sa signature. Et je leur ai dit ça. Et ils l'ont cherchée et ils l'ont trouvée. Mais après. Après j'ai réfléchi au fait que ils lisent le braille.

MM : oui.

GB : quelqu'un qui a jamais l'écriture curviligne, l'écriture comme on a ils la connaissent pas, hein. Et ils ont trouvé la signature. Mais je me disais que je les amène dans un pays étrange, un peu comme si moi j'avais trouvé des petits points écrits sur...

MM : oui, oui. Mais après il paraît qu'il n'y a que 10 % des aveugles qui lisent le braille, il y en a beaucoup qui ne sont pas très familiers de l'écriture.

GB : oui, carrément.

MM : et quelles sont les, les sculptures que vous faites toucher ?

GB : ben, c'est pas toujours les mêmes. Je fais toucher... Oh, non, d'ailleurs...

MM : vous pouvez choisir ? Vous avez le choix, de toutes…

GB : non, pas du tout, on demande la permission.

MM : d'accord.

GB : mais les permissions qu'on nous donne c'est justement pour varier. C'est pas nécessairement directement lié au fait de plaire aux non-voyants mais c'est pour laisser reposer les sculptures.

MM : ah ! D'accord.

GB : il faut même dire combien il y a de personnes qui ont touché, même s'il y en avait trois. Admettons qu'on a 3 non-voyants avec nous, puis nous, alors les accompagnateurs touchent aussi, alors on a des gants pour elles aussi, pour eux aussi.

MM : oui.

GB : et alors tout le monde touche, ça fait 6 personnes plus le guide, ça fait 7 personnes. Eh ben si on touche deux fois il faut le noter, le prendre en note et le dire.

MM : c'est très, très strict !

GB : c'est très, très strict, exactement. Et, donc y a des sculptures qui sont sous réserve quoi, il y a des sculptures qui pourraient basculer. Il faut faire très attention. Bon. Mais on a un bon choix. C'est

sûr que c'est les mêmes personnes beaucoup qui reviennent parce que des non-voyants à Montréal il y en a pas des millions.

MM : c'est vrai ?

GB : et qui viennent au musée encore moins. Alors les guides, ben, tout le monde aimerait faire faire telle œuvre ou telle... on repasse par les mêmes endroits parfois. C'est pas décrit de la même façon... bon. Mais à un moment donné on essaye d'éviter que ce soit toujours les mêmes œuvres qui soient touchées.

MM : oui, oui, je comprends.

GB : oui…

MM : et, il y a une communauté aveugle ? Ça existe ? Parce que, comme je n'ai pas trop le concept de communauté, on a pas ça en France.

GB : iI y a un centre pour non-voyants à Montréal.

MM : oui.

GB : mais... Madame T., elle, c'est beaucoup elle qui nous emmène des gens.

MM : d'accord.

GB : parce qu'elle connaît tout ce milieu-là, elle et elle les appelle, les gens. Elle les avertit avec son ordinateur, elle leur écrit quand il pourra y avoir une visite pour non-voyants.

MM : d'accord.

GB : elle leur rappelle, ça. Parce que ça a lieu, je pense que c'est une fois par 3 semaines, les mardis...

MM : oui, c'était mardi.

GB : bon. Alors elle appelle avant les gens pour leur dire « n'oubliez pas qu'y a la visite ». C'est très gentil parce qu'elle, elle veut que ça tienne. Elle dit « j'attendais ça depuis tellement d'années ». Elle adore l'art, son père était peintre. Et elle est fascinée, elle adore ça, puis elle le dit « j'ai besoin de ça ». Parce que cette femme-là une fois, il a de ça peut-être 10 ans, peut-être pas 10 mais disons 7 ans, je guidais une expo qui était sur les impressionnistes. Et puis voilà qu'arrive une dame non-voyante avec sa guide avec elle, son accompagnatrice.

MM : oui.

GB : puis elle se joint à mon groupe et puis j'avais 25 personnes. Alors je l'accueille et je dis au groupe « on a la chance d'avoir quelqu'un de non-voyant avec nous, on va en prendre soin ». Puis je l'installe à côté de moi et puis je dis, « je n'avais jamais eu à guider des non-voyants », et je dis « le tableau devant lequel nous sommes il mesure tant par tant, c'est un format paysage » Et je me rends compte que mes 25 autres personnes eh bien ils allaient pas supporter ça pendant 1 heure, hein.

MM : oui, oui…

GB : alors, tranquillement, je retombe dans le même... je dis tranquillement mais c'est même, sans faire exprès, inconsciemment, bêtement, je retombe dans ma manière de guider habituelle et j'oublie cette femme avec son accompagnatrice, qui nous suivaient pourtant. Et puis à la fin elle est venue me voir et puis elle me dit « merci, bravo, j'ai adoré votre visite » et tout ça. Je lui ai dit « vous êtes fort gentille mais je vais vous avouer que je vous ai complètement oubliée, figurez-vous, j'étais prise par tout ce monde-là ». Et j'ai dit « pour me faire pardonner je vous offre de vous faire une visite privée, avec votre accompagnatrice si ça vous dit, quand vous voudrez. Je vais vous laisser mes coordonnées, c'est vous qui décidez. Si vous ne voulez pas me rappeler parce que vous en avez assez, c'est vous qui savez, mais moi je vous aurai donné la possibilité, si vous voulez bien, de vous faire une visite ».

MM : génial !

GB : et 3 jours après elle m'a appelée. Elle m'a appelée. Elle m'a demandé une visite des impressionnistes mais elle a dit « je voudrais que vous me montriez d'autres œuvres, parce que celles-là je les ai vues ».

MM : oui, ah oui, oui… (rires)

GB : (rires). Là j'ai accepté et puis je lui ai posé quelques questions, comme par exemple j'ai dit « est-ce je peux parler de plan, d'avant plan, d'arrière-plan, est-ce que ça vous dit quelque chose ? »

MM : oui est-ce qu'elle maîtrisait la notion.

GB : elle a dit « oui ». J'ai dit « je dis tout, je vous dis tout ». Elle me dit « vous me dites tout, plus que vous pouvez », « Les couleurs, ça vous intéresse? », « oui je veux les couleurs ». Elle me dit « vous savez on a notre propre bleu ». Et puis j'ai demandé si elle voulait que je lui parle en pouces, en pieds ou en centimètres. Elle a choisi pieds et pouces. Et puis elle est arrivée sur le rendez-vous donné à 1h30 de l'après-midi et la femme a dit « je vais aller mettre de l'argent dans le parcmètre est-ce que vous voulez rester avec Madame T.? » J'ai dit « Bien sûr ! ». J'ai dit à Madame T. « j'en profite pour vous demander comment je dois me comporter avec vous, est-ce que je me mets vraiment en face de vous ou sur chaque côté ça convient aussi ? Comment vous voulez que je vous parle ? » Et puis j'ai dit « pour le déplacement, montrez-moi comment on doit se déplacer avec un non-voyant ». Elle m'a dit « mettez-vous un tout petit peu devant moi, en diagonale, et puis c'est moi qui vous tiens par le bras ». Et c'est elle qui s'est accrochée à mon bras.

MM : oui, oui, oui.

GB : et elle a dit « vous avancez comme ça et puis il y a pas de problème, c'est parfait comme ça ». Et là, la femme est arrivée pendant qu'on commençait la visite. Et ça a duré jusqu'à 5h30. De 1h30 à 5h30. J'étais sans connaissance. J'étais épuisée, épuisée.

MM : (rires).

GB : et je disais « Bon Madame T. on va s'arrêter ». Elle me dit « moi je suis pas fatiguée du tout, là. Si vous voulez continuer il y a pas de problème ». J'ai dit « on va s'asseoir un petit peu, on va parler, échanger, voir si ça va bien pour vous ce que je vous raconte et tout ça ». Puis j'ai dit « moi ça va me donner un peu de regain et puis on va continuer ». Et puis comme ça, elle est restée jusqu'à

5h30… impossible de les abattre !

MM : incroyable !

GB : ils sont concentrés, présents et vraiment incroyables.

MM : et c'est elle qui a initié toute cette prise en charge ?

GB : pas nécessairement, mais elle je lui ai dit qu'il y avait une autre guide une madame, elle m'a dit « je suis déjà venue au musée et puis j'ai travaillé avec une guide qui s'appelle Madame V. » Madame V. c'était une belge qui guidait ici, qui a quitté à 92 ans.

MM : d'accord, boudu génial !

GB : oui, une femme absolument extraordinaire. Donc elle a dit qu'elle connaissait cette Madame V. qui l'avait déjà guidée. Alors j'ai dit... elle me dit « j'ai adoré cette femme ». Alors j'ai dit « vous savez on pourrait se revoir, si vous voulez, parce que moi j'aurais tellement de questions à vous poser ». Je lui disais « on pourrait se rencontrer avec Madame V., je l'appellerai et puis on pourrait… ». Ah elle était enchantée de l'idée. Et sur les entrefaites on a eu ici des audioguides musicaux.

MM : oui.

GB : à un moment donné. C'était de la musique qui accompagnait certaines œuvres, on allait se mettre devant et puis on entendait de la musique qui, d'après les personnes qui avaient choisi la bande musicale, coïncidait avec l'œuvre ou en tout cas était en accointance avec cette œuvre-là. Et on a dit Madame V. et moi « qu'est-ce que vous diriez si on testait ça ensemble. Et puis vous pourriez nous dire vous aussi si ça vous sonne une cloche, si ça vous intéresse ». Et puis, en plus, elle est musicienne, Madame T., alors elle était enchantée de ça et on a fait ça. Puis elle a dit « pour vous remercier j'aimerais vous inviter à dîner ». Puis elle nous a invitées à dîner ici au resto.

MM : d'accord, super.

GB : eh bien, oui, on a passé encore deux heures avec elle à parler... c'était formidable. Et Madame T. après elle a dit « il faudrait que, qu'on organise quelque chose ». Et moi comme je vous dis, je m'absente 6 mois par année, puisque je m'en vais en Europe, 6 mois. Et puis je lui ai dit « je ne pourrai pas moi tenir ça, prendre ça en charge parce qu'il y a toujours 6 mois où il va y avoir un grand creux ». Puis elle a dit « moi je vais le faire ». Puis elle s'en est occupée et on a pris d'autres guides avec nous, puis elle a formé une équipe et puis ces filles-là se sont vraiment impliquées, une en particulier. Madame V. a dû partir à cause de l'âge et cette guide qui a continué les choses elle s'est dévouée corps et âme et malheureusement elle est décédée il y a 2 ans.

MM : ah mince...

GB : oui elle a eu des problèmes au cerveau, une tumeur au cerveau, c'était une horreur parce qu'elle était même pas vieille, elle était plus jeune que moi.

MM : d'accord.

GB : et on l'a perdue, ça nous a fait bien de la peine. Mais elle avait des filles qui travaillaient avec

elle qui, par respect pour elle, ont continué. Puis par intérêt aussi, par plaisir. Mais ça continue quoi. Ça continue. Moi je participe de toute mon âme quand je suis là. Mais rien qui est organisationnel parce que je suis pas assez présente.

MM : d'accord. C'est une équipe de 15 personnes à peu près on m'a dit ?

GB : on est à peu près 15 dans l'équipe. Mais il y a quand même quelqu'un qui dirige l'équipe. Et puis qui a une assistante. C'est ces deux personnes-là qui sont des personnes clés, qui sont extrêmement importantes parce qu'elles tiennent la...

MM : et oui, c'est depuis quand à peu près ? Depuis combien d'années ça a été mis en place ?

GB : je ne sais plus, c'est pas moi qui vais vous donner les bonnes réponses là-dedans. Moi je pense à peu près 6/7 ans, mais peut-être c'est plus, peut-être moins. Franchement moi pour les chiffres c'est ma hantise, je ne sais vraiment pas, je ne sais pas.

MM : (rires).

GB : en fait, moi ça fait plusieurs années. Je pourrai savoir exactement pour Madame T. parce que c'est l'expo expressionniste quand est-ce qu'elle est quand est-ce qu'elle est venue ici...

MM : je regarderai, comme ça. [« Il était une fois l'impressionnisme », du 12 octobre 2012 au 20 janvier 2013]

GB : oui.

MM : d'accord.

GB : mais là, ça n'a pas de suite commencé, mettons, donnons encore le temps de 1 an à ça, ça donnerait une date plus juste. Ça sera un repère [donc 2013-2014 environ].

MM : et du coup ça explique qu'en fait ce sont pas les médiateurs qui s'en occupent, c'est parce que ça vient d'un projet comme ça qui a été porté par les guides directement ?

GB : oui, oui. Tout à fait.

MM : je comprends, oui, oui.

GB : oui, les guides adorent faire ça. Toutes !

MM : c'est vrai ?

GB : toutes celles qui le font adorent ça. Oui parce qu'on développe une relation bien particulière avec ces gens-là. La dernière que j'ai faite c'était en arts décoratifs et j'étais allée chez un marchand de bois précieux pour chercher des échantillons de bois correspondants aux meubles design qu'il y avait dans la collection. Alors j'ai préparé tout ça et ce monsieur-là il m'a expliqué que si je voulais qu'on fasse la différence entre, je sais pas moi, du chêne et de l'érable, que la meilleure façon c'était d'un peu poncer le bois et puis de le faire sentir.

MM : ah super !

GB : alors j'ai apporté du papier de verre et j'ai poncé le bois. Je faisais sentir le... Ça leur a plu tellement, tellement. Ils ont adoré ça toucher le bois puis le sentir, se faire tout expliquer. Une fois j'ai fait une visite où j'ai apporté de l'argile, parce qu'il y allait avoir des sculptures, qui d'abord avaient été faites en argile, je leur ai fait toucher de l'argile. J'ai apporté des brosses, des pinceaux, des pinceaux en poil d'écureuil, « touchez les brosses, touchez les pinceaux plus raides, les spatules ». J'ai apporté une palette de peintre que je leur faisais mettre, qu'ils tenaient avec le pouce dans le trou qu'ils comprennent comment le peintre avait ça dans ses mains, des tubes de peinture pour faire sentir. Je n'avais pas le droit d'apporter de peinture à l'huile à cause de l'odeur de la térébenthine, ça c'était pas permis, mais j'ai apporté un tube de crème à main épais pour pouvoir avoir...

MM : la texture !

GB : la texture de la peinture à l'huile. Ils ont pris ça dans leurs mains. Des choses comme ça quoi.

MM : mais ça c'est super. Après il faut, faut connaître aussi toutes ces substances... là c'est du travail de recherche !

GB : bien sûr, bien sûr. Mais passionnant.

MM : oui, tout à fait.

GB : les essences de bois, moi j'étais contente de développer une expertise là-dedans...

MM : tout à fait. Et après ça, ce que vous me disiez tout à l'heure vous le créez, vous essayez de le créer à plusieurs ?

GB : eh bien là moi j'ai fait ça et puis j'avais une collègue qui guidait en même temps que moi.

MM : oui.

GB : et puis on devait séparer le groupe et puis j'avais dit je vais apporter des échantillons pour toi. Mais finalement ces échantillons-là, ça coûtait très cher. Il y avait de l'ébène là-dedans. Il y avait des bois précieux, un petit morceau d'ébène ça coûtait 70 dollars !

MM : ah oui, quand même !

GB : donc je pouvais pas ni le couper parce qu'après... parce que moi j'ai compris que si je voulais, je pouvais rapporter des échantillons au marchand.

MM : d'accord.

GB : oui oui. J'ai eu l'idée de lui demander ça, je sais pas, j'ai dit « monsieur, si je voulais plus acheter ce bois-là, est ce que je pourrais vous le rendre ? », il m'a dit « oui, oui, on vous rembourserait ». Voilà.

MM : (rires). D'accord !

GB : donc je me suis pas gênée, j'ai tout rapporté ! Mais ma copine, elle, elle voulait faire la visite,

on a décidé de la faire en équipe, de la faire ensemble.

MM : oui.

GB : alors, elle, elle décrivait un objet et moi je montrerais un échantillon.

MM : ah oui, d'accord.

GB : le tour d'après, c'est moi qui décrivais l'objet et elle qui s'occupait des échantillons. On tourne comme ça, mais on est très amies, on travaille souvent toutes les deux, on a fait pour la première fois une visite en équipe, à 2. Il y en a qui reprennent ça, qui reprennent ça.

MM : ah oui, oui.

GB : parce qu'on s'est rendu compte... alors ce qui est advenu de cette rencontre avec le *team teaching* on va dire, c'est que, les…

MM : avec le ? Pardon...

GB : avec le *team teaching*, c'est un mauvais terme, mais pour dire, l'enseignement à deux. En clair les 2, les 2 guident ensemble.

MM : ah oui, d'accord, en équipe.

GB : en équipe, les 2, on a, euh… on s'est rendu compte que les non-voyants et bien, c'était agréable pour eux d'avoir deux voix.

MM : oui, d'accord.

GB : deux voix, puis 2 manières de décrire.

MM : oui, oui.

GB : puis, pas simultanément, mais comment dire ?... un après l'autre, quoi, alternativement. Et ça les reposait, ça, ça les gardait concentrés.

MM : oui, oui.

GB : ce qui fait qu'on le fait maintenant, les guides ont adopté un peu cette manière-là. Il y en d'autres qui ont fait la tentative de travailler comme ça, à 2. Puis ils étaient contents de ça, elles étaient contentes. J'ai eu des échos, là dernièrement, et puis ça marche, ça aussi. Ça va bien. Alors voilà. Là j'ai une autre idée, que je n'ai pas mise en pratique, que je voudrais bien essayer.

MM : oui.

GB : qui est de demander à des non-voyants de décrire, surtout si on travaille à 2 ça va être relativement facile parce que ça on pourra se séparer et revenir ensemble, et demander à la non-voyante de décrire aux autres qui n'étaient pas avec moi ce que j'ai décrit.

MM : mmm... ah oui oui oui !

GB : je sais pas si ça peut avoir la vertu mais il me semble que ça pourrait être intéressant. De voir qu'est-ce qu'elle a retenu ? Comment elle fait part de l'image qu'elle s'est construite dans la tête maintenant, par rapport à ce, ce que je lui ai donné comme matériel ?

MM : oui, est-ce que c'est …?

GB : et puis, pour nous ça va nous rendre service.

MM : oui, est-ce que ça va être la même image, ou est-ce qu'elle va...

GB : ou ce sera autre chose.

MM : oui, oui…

GB : alors il faut qu'elles acceptent ça. Mais je pense qu'il y a moyen parce qu'elles sont tellement collaboratives, collaboratrices...

MM : oui.

GB : ça serait collaboratives, même si c'est pas un mot, vous comprenez, hein ! (rires).

MM : oui ! (rires).

GB : c'est un nouveau mot qui serait parfait pour dire ce que je veux dire.

MM : oui, c'est vrai.

GB : plus que collaboratrice.

MM : oui, oui.

GB : qui collabore activement quoi, hein, qui veut aider la collaboration.

MM : proactive...

GB : et je pense que... oui proactive. Oui ça pourrait être bon. Oui c'est ça. Alors voilà j'ai fait je pense avoir fait le tour.

V.VIII. ENTRETIEN AVEC L'ART-THÉRAPEUTE MUSÉAL

Entretien du 16 mai 2018 (enregistrement retranscrit) avec l'art-thérapeute muséal (AT).

AT : la « Ruche d'art » c'est une pratique communautaire. Aujourd'hui on a un art-thérapeute, une médiatrice et moi-même.

Muriel Molinier : d'accord.

AT : habituellement nous accueillons entre 20 et 40 personnes chaque fois qu'on est ouvert, 2 fois par semaine, les mercredis et les dimanches. C'est une entrée libre et c'est un atelier pour une expression libre, donc il n'y a pas de projets dirigés, il n'y a pas de cours, il n'y a pas de… il y a que de l'expression libre avec le choix des matériels.

MM : d'accord.

AT : donc on accueille tout le monde les enfants jusqu'aux aînés et spécialement on essaie d'aller chercher des personnes qui vivent dans l'isolement social. La façon dont on le fait c'est que la Ruche fait partie d'un réseau des Ruches d'Art. Donc il y en a plus de 25 à Montréal et plus de 135, le chiffre monte toujours, mondialement. Donc ça fonctionne comme avec des réseaux sauf que, que chaque lieu fonctionne de façon autonome.

MM : ok.

AT : on partage les compétences, les connaissances, les matériels même.

MM : oui.

AT : il y a, par exemple, un centre de récupération, ici à côté de l'Université Concordia, qui offre plein de matériel gratuit.

MM : d'accord.

AT : tout ouvert actuellement, c'est une initiative géniale qui offre les matériels oubliés ou qui sont plus utiles pour tous les départements de Concordia que ce soit des labos scientifiques ou bien des ateliers en beaux-arts.

MM : oui, d'accord.

AT : donc par exemple n'importe qui peut aller chercher, si c'est disponible, une toile, quelques morceaux de bois et des choses en métal pour les ré-imaginer ici. Et aussi eux, ils accumulent des données de combien de poids en matériel ils évitent de la décharge. Et donc toutes les Ruches ont les mêmes principes de l'inclusion sociale par l'art, que ce doit être gratuit et qu'on essaie de

combler l'absence de communauté. C'est-à-dire que les personnes ont la chance de rester dans leur bulle, de créer quelque chose ou même de faire les liens sociaux, ils partagent, il y a beaucoup de monde qui aussi profite de l'écoute des personne qui animent. Ils arrivent avec plein de choses, des difficultés qu'ils vivent actuellement. On offre l'expertise, une écoute, du thé (rires). Et à date on a eu la participation de 3 000 personnes dans la première année.

MM : d'accord.

AT : on le trouve comme un grand succès en ces termes et même quand une personne trouve que c'est un espace « sain et sauf », ça c'est un succès aussi.

MM : oui, « sain et sauf » ?

AT : oui.

MM : d'accord. Ça c'est important ?

AT : super important !

MM : d'accord. Et comment vous arrivez à le créer ce « saint et sauf » ?

AT : ça commence avec l'accueil « bonjour, bienvenue à la Ruche d'art. Je t'amène ici aujourd'hui... Est-ce que c'est par un autre participant que tu trouves la Ruche ? Est-ce qu'il y a un projet qui t'intéresse ? Ou parce que je peux te laisser faire et découvrir ce qui est disponible… ». Je fais mon speech . Ça commence avec un accueil, ça commence avec des choses très, très simples.

MM : oui.

AT : et aussi on note la période de participation On travaille comme les abeilles ! (rires).

MM : oui, oui ! (rires).

AT : comme sur les fleurs pour quelques minutes pour s'assurer que tout le monde va bien. Et... il y a toujours des particuliers qu'ils ont un besoin plus augmenté que les autres.

MM : oui.

AT : et on s'assure qu'ils sont entourés par une écoute, par un soutien. Des fois aussi on offre des billets pour aller voir le musée.

MM : oui d'accord.

AT : et aussi pour assurer que ceux qui sont dans une situation plus défavorisée qu'il y a le lien avec le musée en plus. Mais on a des membres VIP, on a des membres qui sont…

MM : ah oui ?

AT : qui font partie du musée depuis des années et c'est le mélange, c'est l'intersection de ces populations qui nous intéresse aussi.

MM : oui oui oui. D'accord. Et dans les autres Ruches il y a des art-thérapeutes aussi ?

AT : oui. Pas...

MM : pas tout le temps ?

AT : pas tout le temps. Mais quelques-uns dans la Ruche d'art à Saint-Henri où j'ai travaillé pendant 3 ans, il y a les art-thérapeutes et même les stagiaires en art-thérapie aussi. Il y a aussi, les Ruches qui sont animées par les éducateurs, les travailleurs sociaux, les artistes et les personnes qui participent un temps à ce que l'on appelle l'Organisation communautaire.

MM : oui.

AT : parce qu'ils ont des compétences différentes et on profite de toutes ces approches comme un réseau.

MM : d'accord. Et vous créez comme une sorte de mode d'emploi de ce lieu avec tous ces apports.

AT : oui.

MM : d'accord. Et en réunion hier, tu as dit qu'il allait y avoir un stagiaire, travailleur social ?

AT : oui je l'ai rencontré hier ! Donc c'était elle qui nous avait approchés, elle a participé au forum « Le Pouvoir des arts », qu'on a ici chaque deux ans je crois. Elle avait fait une intervention sur son expérience, comme une artiste qui est handicapée de façon invisible, donc une maladie à long terme et aussi en termes de couleur. Donc son travail c'est ce qu'on appelle « L'art social », donc qui essaie de.. [proposer] une invitation aux autres de… s'identifier avec ses expériences. Elle travaille beaucoup dans le communautaire avec des jeunes et des autres artistes qui sont aussi invisibles, si on peut dire.

MM : d'accord.

AT : donc c'est elle qui nous avait approché pour nous dire « est-ce que c'est possible de faire un stage ici en travail social ? ». Ok, on va inventer ça ! Donc on a eu un appel avec la coordinatrice de McGill, on va, on va le faire au début du mois de septembre.

MM : et tu as dit « invisible » parce que à cause du handicap invisible ? Ou parce que c'est des personnes...

AT : c'est ça.

MM : parce qu'en socio des fois on parle de personnes un peu invisibles aussi.

AT : oui, des fois on parle de personnes invisibles, aussi, oui. Dans ce cas…

MM : c'était sur le handicap.

AT : elle parle beaucoup de ce handicap invisible, c'est ça.

MM : et toi même t'es artiste ? (rires).

AT : (rires). Oui, évidemment ! (rires). Je faisais mes premières formations aux beaux-arts.

MM : oui d'accord.

AT : en photo à l'Université Concordia et après des années en milieu, des films documentaires, c'est pas important mais j'ai travaillé pendant 10 ans dans un autre milieu et dans ce moment, je faisais mes études en psycho pour devenir art-thérapeute.

MM : d'accord, d'accord. Oui, tu as la double formation.

AT : j'ai une double formation et après ça j'ai aussi passé une maîtrise en art-thérapie conjugale et familiale.

MM : d'accord.

AT : parce que c'est en travaillant avec les gens dans le milieu scolaire que j'ai découvert le désir aussi la nécessité de prendre une approche plus systémique : « comment est-ce que ces jeunes arrivent devant moi avec toutes ces problématiques ? »

MM : oui.

AT : c'est pas leur faute (rires). Donc de comprendre mieux les systèmes qui informent, influencent et qui imposent sur les personnes.

MM : et du coup, moi j'ai une formation aussi en éducateur spécialisé et je me demande en fait s'il y a une différence... parce, en fait, c'est rare qu'il y ait un éducateur... enfin, toi tu es un travailleur social en tant qu'art-thérapeute ou pas ?

AT : je m'identifie comme un art-thérapeute.

MM : te considères comme un travailleur social ou ?

AT : ici ou comment je m'identifie professionnellement ?

MM : oui professionnellement.

AT : je suis art-thérapeute, je suis thérapeute conjugal et familial mais ce que j'ai construit, mon identité professionnelle au musée, c'est art-thérapeute.

MM : art-thérapeute, d'accord. Et tu vois une différence entre le médiateur et toi qui es art-thérapeute ?

AT : oui. Moins à la Ruche. Mais quand on anime un groupe d'art-thérapie on fait plusieurs types d'ateliers c'est-à-dire une fois par semaine. Les médiateurs et les médiatrices s'occupent de leur spécialité c'est… l'interaction, le dialogue, avec les œuvres et le public, donc d'être le pont entre les deux, d'aller chercher les significations personnelles des participants et aussi ils sont des experts dans la création. Mais dans les ateliers d'art-thérapie c'est moi qui anime l'intervention avec le soutien du médiateur, donc on va changer les rôles, on va travailler toujours en équipe mais c'est

comme dans les galeries, c'est le médiateur qui est en avant, moi je sers comme soutien avec le groupe et on change les positions dans l'atelier.

MM : d'accord.

AT : c'est… c'est pas pour créer une hiérarchie mais vraiment juste pour nous bonifier de nos propres approches.

MM : d'accord. Donc quand c'est avec toi on n'est plus dans la médiation ?

AT : non.

MM : on est dans la thérapie ?

AT : il y a les, les… il y a des choses qui croisent des fois des choses très invisibles aussi.

MM : oui.

AT : mais oui on est dans la thérapie.

MM : d'accord.

AT : les objectifs de la thérapie vont être différents pour chaque groupe, chaque population. Le mot co-création, chaque projet c'est un résultat d'une co-création avec l'oragnisme sociocommunautaire.

MM : oui. Et toi.

AT : et moi, et les participants et les médiateurs, et, et, et. Il faut être vraiment le plus démocratiques possible. Encore il n'y a rien qui est parfait mais au sujet des thèmes, au sujet des fréquences des ateliers, des objectifs de la population, les *abilities* [capacités], en termes de fatigue... il y a actuellement un groupe pour les patients atteints de cancer c'est pour répondre aux différents niveaux d'*ability* [capacité], qu'est-ce qu'on peut même amener chaque semaine parce que le groupe va changer dans leur cheminement thérapeutique mais aussi médical.

MM : et ça tu le travailles en amont, c'est toi et le référent de la structure ? Cette co-création vous la travaillez en amont un peu avec le référent et toi ? Ça se passe comme ça ?

AT : oui, oui, tout à fait. Tous les projets commencent avec des rencontres, ici et au bureau ou n'importe où, où est ce qu'on trouve l'organisme. Parce que le musée c'est tellement beau, les conditions sont idéales, et si on reste que ici on n'apprécie pas les lieux de travail de nos partenaires qui sont des fois, c'est beau aussi, mais il faut comprendre toutes, pas toutes, mais les choses qui forment leur travail au quotidien, pour mieux comprendre leur population aussi.

MM : oui, bien sûr.

AT : alors ça commence avec quelques rencontres et aussi pour définir les rôles, qui va faire quoi ? Et ensemble on va monter, on va bâtir un projet ensemble qui réponde, on l'espère, aux plusieurs besoins de leur clientèle.

MM : d'accord. Et donc à chaque fois c'est sur-mesure, pour les... ?

AT : oui chaque fois. Des fois ça ressemble, le protocole ça ressemble parce qu'il faut toujours créer un lien avec la collection et quand c'est un groupe d'art-thérapie il y a toujours la création et la réflexion mais il y a plusieurs variables qui peuvent être re-imaginées.

MM : oui, je comprends, d'accord, d'accord. Et en fait le fait qu'il y ait de la thérapie dans le musée, ça c'est un nouvel acteur qui n'existe pas dans les musées d'habitude ?

AT : c'est comme un projet, je veux dire un programme à temps plein vraiment, oui. Il y a plusieurs musées mondialement qu'ils ont fait des projets, des projets pilotes, des projets de recherche même, avec les art-thérapeutes, surtout en Angleterre, aux États-Unis quelques-uns aussi, et je suis heureusement en contact avec eux.

MM : ah, super, d'accord.

AT : il y a comme un réseau de dialogue pour parler de « c'est quoi l'art-thérapie muséale ? Comment c'est différent ? Comment c'est ici, là ? ». En plus, la responsable des programmes éducatifs pour le mieux-être, la responsable des programmes éducatifs pour les adultes et les organismes communautaires, et moi on collabore sur un chapitre pour un livre sur l'art-thérapie muséale qui va être publié pour 2019, au début de l'année 2019. C'est une maison de publication anglaise donc c'est eux qui ont mis beaucoup. Je dis eux, les anglais parce qu'ils sont aussi pionniers en art-thérapie aussi. Mais ils ont mis la lumière sur l'art-thérapie donc quand on a commencé notre premier projet pilote en art-thérapie on a voulu chercher qu'est-ce qui existait déjà, comment est-ce que l'on peut profiter. Par exemple avec les projets pour les population Alzheimer, nous avons profité du programme du moment mais en adaptant pour le Musée des Beaux-Arts de Montréal. On essaie toujours, parce qu'on travaille dans une autre langue souvent, on a notre propre milieu multiculturel à Montréal, au Québec, au Canada, etc. donc, il faut prendre ce qui marche et ce qui ne marche pas, et faire nos propres essais ensemble. Et quand on fait un projet pilote c'est tous les participants savent que c'est un projet pilote, que c'est la première fois qu'on essaye quelque chose, que c'est eux qui vont informer le futur développement du projet. Donc on essaie toujours que chaque participant serve aussi comme un acteur pour que ses évaluations, ses commentaires ont beaucoup de valeur pour nous.

MM : oui, oui. Et c'est de l'évaluation dans les émotions, dans le ressenti, donc qualitatif ?

AT : tout à fait, donc vraiment qualitatif. Mais aussi on a nos propres formulaires qu'on offre à la fin, qui sont anonymes, volontaires et qu'on partage avec nos collègues, avec l'administration mais aussi qu'on apprend par leurs commentaires. C'est possible que avec une sélection de thèmes plus ciblés et moins généraux, on peut offrir même plus pour ce groupe la prochaine fois.

MM : d'accord.

AT : des fois on approche un groupe avec trop d'hésitation. On a quelque chose d'un peu plus éloigné de leur objectif, ça dépend du groupe, mais on sait pas avant d'essayer.

MM : d'accord. Et c'est à chaque groupe que vous faites cette évaluation ?

AT : oui.

MM : ah, c'est bien ça, super ! Ah oui c'est important. Et alors, et des fois vous êtes en lien

avec des thérapeutes, d'autres... ?

AT : oui tout à fait ! Donc il y a cette année, j'ai eu la chance de collaborer avec des psychologues, des orthophonistes, travailleur social, psychoéducateur...

MM : ah c'est quoi psychoéducateur ? Qu'est-ce que vous appelez ….

AT : le psychoéducateur c'est un expert en psychoéducation donc qui a une formation en psycho oui, mais qui travaille sur le terrain avec telle population. Je te donne un exemple sur le changement de comportement : le groupe de l'hôpital Douglas des personnes qui vivent avec toutes les problématiques en alimentation, ils ont beaucoup besoin beaucoup de psychoéducation pour changer les idées, changer leur comportement, changer leur relation avec la nourriture. Alors les psychoéducateurs sont des psychothérapeutes avec une spécialisation avec le partage et la formation par les principes de la psycho. Est-ce que je m'explique bien ?

M : oui, oui !

AT : qui d'autre ? Les médiateurs, les médiatrices certainement, les autres art-thérapeutes aussi, et les dramathérapeutes et les thérapeutes par la danse. Donc à Concordia il y a les 3 programmes à l'UQAM il y a l'art-thérapie aussi qui est au niveau maîtrise et puis les 3 programmes art, musique et drama. Mais il y a les organismes qui ont leurs propres art-thérapeutes et quand je peux offrir comme un atelier sur le format ou avec le protocole d'art-thérapie muséale, à ces professionnels sur place, il ou elle peut le faire. Un groupe, tu peux pas le réaliser chez eux.

MM : d'accord.

AT : alors on a deux, déjà deux collaborations comme ça cette année et aussi les stagiaires. Donc les stagiaires en thérapie qui vont animer leur propre groupe comme formation.

MM : d'accord. Et ceux qu'ils n'ont pas dans leur structure, qu'ils ont là, c'est quoi ? C'est les collections ou c'est autre chose ?

AT : c'est le même protocole.

MM : c'est le même protocole ?

AT : même protocole, donc on fait une formation en art-thérapie muséale, la collection fait toujours partie de l'offre. Mais on peut imaginer en plusieurs façons : des fois on va faire une sélection d'une œuvre, puis on fait une projection au mur, on parle d'une seule œuvre peut-être qui était choisie pour ce groupe ce jour-là ; on va faire une visite dans le corridor pour aller voir par exemple l'oreille [sculpture] on peut parler de l'écoute, on peut parler de plein de choses intéressantes ; on peut parler d'une seule œuvre aussi, ou avec des messages qui sont par terre, on peut parler de l'amour : on peut utiliser comment on est entouré par l'art un peu partout. Donc oui ça prend la forme des visites plus formelles mais aussi de façon très, très informelle, même spontanée.

MM : oui, d'accord, d'accord. Ça c'est ce qu'on peut appeler « l'art-thérapie muséale » ?

AT : oui.

MM : d'accord, ok, super !

AT : je ne sais pas si ça existe comme terme, mais c'est comme cela que je l'appelle, thérapie muséale.

MM : d'accord.

AT : il y a du monde qui, vraiment des participants qui viennent deux fois par semaine. Mais avant que cette idée existe, c'était pas le cas. Oui ça se peut que on crée des aides ou des ateliers ou pas du tout. Donc il y a dans la pièce actuellement des personnes qui n'ont pas participé au musée du tout avant la création de la Ruche, et là ils sont deux fois par semaine, c'est génial !

MM : ah oui , c'est super !

AT : et qui sont chez eux, qui sont très confortables, ils connaissent les commis, les gardiens… ça leur amène une autre énergie... C'est très touchant, je trouve.

MM : et on peut venir ici sans passer par le musée ?

AT : par les deux, c'est ça. Par les deux, par les deux…

MM : on est obligé de payer à l'entrée du musée ? Non ?

AT : non, pas du tout. La grande majorité ne va jamais passer par Sherbrooke [rue où se situe l'entrée du musée].

MM : d'accord. Ah ok ! Et c'est ouvert que les mercredis ?

AT : mercredis soir.

MM : d'accord.

AT : c'est bien planifié. (rires).

MM : (rires). Et donc tu disais, oui que t'appelais « art-thérapie muséale » et tu emploies le mot de « muséothérapie » aussi des fois ?

AT : muséothérapie, oui.

MM : ça marche ?

AT : oui je trouve, c'est génial, quand même. Mais ça, pour moi ça répond plus à l'effet thérapeutique des musées.

MM : oui. Ah d'accord !

AT : donc pas nécessairement mais pas exclusivement dans une approche art-thérapie mais vraiment d'être avec ma famille, avec un guide bénévole, une médiatrice, toute seule devant une œuvre qui, qui me parle. Ça c'est l'effet social aussi que « j'ai rencontré du monde que je ne connais pas avant la visite, j'ai pris un cours, je suis venu avec mon groupe scolaire etc. », que le musée offre. C'est très difficile de développer les données sur cette idée « c'est quoi la muséothérapie ? », mais si on

prend les racines du mot, thérapie c'est le soutien de l'âme.

MM : oui, oui, c'est vrai. Oui, oui.

AT : la racine du mot, et thérapie dans le milieu muséal, donc comment est-ce que le musée sert à soutenir l'âme du public.

MM : ah c'est beau ! D**'accord. Et avec les ateliers d'art-thérapie, donc ça rajoute encore, autre chose ?**

AT : oui, parce qu'avec les ateliers d'art-thérapie, là on emprunte des approches cliniques, ce n'est pas une clinique mais on emprunte des approches cliniques, on utilise toutes, ce qu'on appelle, les meilleures pratiques pour offrir l'opportunité pour nos participants pour travailler sur et avec les problématiques. Donc de ne pas exclusivement dire « je me sens nul ici » mais de vraiment avoir l'opportunité de parler et d'exprimer c'est quoi les expériences, c'est quoi de parler de leurs blessures, de leurs traumas, de leurs maladies, de relations, des envies, les deuils, les oublis...

MM : oui, oui.

AT : alors, moi je fais comme ça quand je décris l'art-thérapie qui est différent du mieux-être. Le mieux-être c'est de rencontrer la personne où qu'elle soit à ce moment et d'offrir une expérience qui augmente le bonheur. En art-thérapie on essaie de cibler les forces mais aussi d'encadrer les faiblesses, de soutenir les faiblesses, de travailler avec la profondeur de l'existence humaine, si tu veux.

MM : oui, oui, oui.

AT : alors vraiment... si, il y a le vouloir, qu'on peut aller là ensemble. C'est clair. On peut aller en profondeur ensemble dans les douleurs.

MM : et du coup j'ai vu que tu avais un bureau de consultations aussi ?

AT : oui !

MM : et donc là c'est ? Comment ça se passe ?

AT : le bureau ça sert deux ou trois besoins. Premièrement pour moi ! (rires).

MM : (rires).

AT : deuxièmement, le lieu pour les stagiaires aussi, cette année on avait trois stagiaires de deux universités, au moins quatre l'année prochaine et les stagiaires offrent les rencontres individuelles aussi. Je dis les stagiaires parce que pour moi je trouve que c'est essentiel pour leur formation mais les rencontres individuelles dans un musée, je trouve problématique.

MM : d'accord.

AT : parce que… on n'a pas de raison, par exemple d'offrir des séances individuelles cent jours par année.

MM : j'ai pas compris.

AT : c'est-à-dire que il y a un million, plus d'un million de personnes qui viennent faire la visite au musée, chaque année, donc ça va être qui ?

MM : ah d'accord... ah oui, oui.

AT : à qui est qu'on offre l'art-thérapie pour gratuit ? Il y a beaucoup de besoins, mais pour moi le moment que je dis, on ouvre la porte à cette possibilité, c'est à l'exclusion de nombre de personnes.

MM : oui d'accord, je comprends.

AT : une personne à la fois c'est… trop problématique, pour moi. Alors pour les stagiaires, avec la participation d'un organisme sociocommunautaire qui peut référer deux individuels à la fois, ça, ça marche très bien.

MM : d'accord.

AT : parce que ça sert les besoins du partenariat et ça sert au besoin de la formation des stagiaires. Et voilà le bureau de consultations fonctionne comme un atelier pour l'art-thérapie individuel aussi.

MM : d'accord. Ah oui, c'est toujours avec la création…

AT : oui.

MM : d'accord, d'accord. Ah ok d'accord !

AT : tu veux le voir ?

MM : oui !

AT : on va passer par le corridor… il y a un groupe d'art-thérapie actuellement...

MM : oui. Ah d'accord.

AT : bon voilà mon petit paradis ! À l'origine ils ont pensé d'avoir un médecin sur place.

MM : eh oui !

AT : quand ils ont imaginé, le musée comme milieu santé, et je pense aussi pour valoriser la présence d'une approche santé, ils ont imaginé ça comme un petit cabinet pour docteur.

MM : c'est ça, oui !

AT : alors moi je profite de tout ça mais à la place des médicaments, j'ai mes interventions ! (rires).

MM : d'accord. Ah oui ! C'est plus rigolo. (rires).

AT : alors, ça sert comme un atelier, ça sert aussi comme un entrepôt pour toutes les œuvres parce que je suis obligé de les garder en confidentialité pour tous les groupes, tous les individuels alors

toutes les cabines sont remplies, toutes les armoires sont remplies des œuvres jusqu'à la fin des programmes. C'est un peu ça.

MM : d'accord. Et ça a été abandonné complètement l'histoire des médecins dans le musée ?

AT : on a une collaboration avec deux médecins familiaux qui ont déjà couplé deux groupes d'adolescents et donc ça va être comme une prescription muséale donc moi je vais animer une série de groupes, et on a pas décidé sur les détails finaux encore, mais c'est comme ça qu'on a réalisé qu'on peut avoir la présence d'un médecin sans avoir la nécessité d'avoir un médecin sur place.

MM : d'accord.

AT : donc le médecin qui comme VIP est déjà membre du musée, qui participe dans le musée comme un citoyen culturel, qui peut aussi imaginer référer les familles des individus et aussi les groupes pour les visites des groupes d'art-thérapie à la Ruche etc. Donc ça c'est quelque chose qu'on va mettre sur le terrain dans la prochaine année.

MM : oui, parce que vous en avez parlé en réunion hier de la prescription muséale. Et du coup, qui dit prescription médicale dit forcément art-thérapie ?

AT : oui.

MM : c'est lié, prescription, il faut qu'il y ait de la thérapie ? Oui, oui, d'accord.

AT : oui, oui, c'est ça. Les médecins aussi ils auront des billets gratuits pour que les familles par exemple. On le voit il y a quelques articles qui sont sortis en Angleterre où les médecins anglais ont maintenant une trousse de prescriptions culturelles.

MM : waouh, génial !

AT : et ils ont une voix commune qui dit « ben, il faut qu'on offre plus que les médicaments maintenant ».

MM : oui.

AT : oui les activités de loisirs, des sports, etc. mais il faut penser de la qualité de vie de nos patients et en disant « toi il te faut y aller, prends une visite dans un musée, participe dans un groupe culturel, une sortie, une classe pour la danse, etc. ».

MM : c'est génial !

AT : donc, il y a un mouvement, il y a quelque chose qui tourne dans la conscience des médecins.

MM : et toujours en Angleterre ? C'est anglo-saxon.

AT : mais, on sait que c'est en Angleterre parce que c'est les journalistes qui ont prêté attention à leur voix, à Montréal et aussi des journées internationales européennes. Généreusement beaucoup d'attention à notre projet. Donc il y a plusieurs articles qui sont sortis depuis 2017 sur le programme art-thérapie, le mieux-être, la Ruche d'art et l'idée qu'il y a le musée qui soigne.

MM : oui.

AT : donc c'est pas juste en Angleterre mais, on sait que quand quelque chose arrive par une raison des actualités, il y a une lumière qui dit « ben, ils font ça en Angleterre ! », mais ça se peut qu'ils font ça un peu partout, on sait pas.

MM : ah oui, oui. Ah une trousse culturelle, c'est génial !

AT : oui, une trousse culturelle.

MM : et toi, tu te situes dans ces termes d'inclusion et d'accessibilité ou ?

AT : mais oui, mais oui ! Je dis que les art-thérapeutes comme les travailleurs sociaux, ils ont une responsabilité de.... travail pour et vers l'inclusivité, d'apprécier ce qu'on appelle l'intersectionnalité de la population donc les personnes qui sont impactées par plusieurs facteurs que ce soit la race, le milieu culturel, le genre, l'orientation sexuelle… donc il y a des personnes qui le sont, on parle de l'intersection.

MM : et qui ont tout ça en même temps ?

AT : oui.

MM : d'accord.

AT : donc de plus en plus d'apprécier la complexité des vies de notre clientèle mais aussi, parce que l'on peut facilement travailler avec les personnes blanches si on garde, la vision trop fermée. Alors l'inclusion sociale, l'accessibilité en termes de *ability* [capacité], handicap, n'importe quoi, oui ça, ça ce sont des *concern* [préoccupations] très, très importants pour moi et mes collègues aussi. La responsable des programmes éducatifs pour le mieux-être qui travaille sur le volet plus ce qu'on dit mieux-être, ça se peut qu'elle est plus sur la frontière de l'accessibilité : ce sont qui les populations que le musée ne sert pas encore ? Comment est-ce qu'on peut les inviter ? Et moi dans mes groupes et dans mes partenariats, que je ferai, je dois rester sensible du fait que, on peut pas oublier les organismes, les communautés qui nous approchent pas encore, que l'on n'a pas de partenariat avec encore et de demander la question : pourquoi ?

MM : donc pour toi ça serait plutôt en termes de communautés ?

AT : oui.

MM : d'accord, d'accord. Et communauté tu peux me le définir un peu parce que j'ai une vision très franco-française.

AT : oui, bien sûr ! Pour moi, une communauté c'est quelque chose qui est à définir par la propre communauté. Donc moi je parle pas de la part de la communauté noire pour les raisons naturelles mais aussi que, il n'y a pas nécessairement une communauté noire, il y en a plusieurs et qu'ils ont plusieurs, plusieurs *concern* [préoccupations] plusieurs voix, plusieurs expériences, plusieurs affiliations culturelles, religieuses, etc. Donc les communautés représentées dans les communautés qui sont marginalisées. (rires).

MM : d'accord (rires). Ok.

AT : donc aller voir, c'est où la marge, et qui est de l'autre côté de la marge, et c'est quoi la complexité des communautés dans une communauté aussi. Donc les communautés culturelles, les communautés religieuses, les communautés d'*abilities* [capacités] aux handicapés, les communautés des âges quand on parle des enfants, des ados, les communautés aussi régionales. Donc la communauté culturelle de Saint-Henri, par exemple, est très différente de celle de Saint-Michel. Donc la ville, le rythme, la personnalité, si tu veux, des banlieues différentes, Montréal nord et Vaudreuil-Dorion, sont vraiment des cultures différentes.

MM : d'accord. Ils se réunissent entre eux dans ces communautés ? C'est des entités vraiment délimitées ?

AT : oui, oui, tout à fait, tout à fait.

MM : d'accord, d'accord. Et il y a des réunions… des...

AT : oui. Moi je viens d'aménager dans un quartier qui s'appelle Rosemont- La Petite-Patrie qui est principalement francophone blanche, mais il y a une mixité aussi et il y a des organismes qui sont organisés par la communauté c'est-à-dire que les citoyens comblent les organismes pour parler, d'avoir un dialogue avec les autres citoyens, comment on peut améliorer notre communauté pour tout le monde qui habite ici.

MM : oui, oui… d'accord, d'accord.

AT : en termes de la rue, mais aussi en termes d'événements culturels, en termes de diversification, en termes d'accueil aux autres, etc.

MM : d'accord. Et donc en fait, par exemple, moi je pourrais être dans une communauté de là où je vis, une communauté parce que je suis une femme, une communauté si j'étais handicapée…

AT : bien sûr.

MM : disons que j'aurais plein de communautés en fonction de tous les petits bouts de moi… c'est ça ?

AT : ou ça se peut que tu ne te ressentes avec aucune communauté et ça c'est le travail des organismes comme La Ruche.

MM : ah d'accord !

AT : quand des personnes vivent avec un problème en santé mentale, assez souvent ils restent chez eux, peut-être ils sont suivis par les médecins et les cliniques, peut-être, peut-être non. Ils sont souvent rejetés par la société parce qu'ils sont… ils n'ont pas de bonnes relations et ils arrivent dans les milieux où ils arrivent avec leurs problèmes. Et les, les lieux, les espaces, les bibliothèques etc. ne sont pas nécessairement équipés pour répondre aux besoins d'une personne qui arrive avec toute ce bagage.

MM : d'accord.

AT : alors comment est-ce qu'on peut, pas éliminer, c'est très trop ambitieux, mais réduire l'impact de ce rejet ?

MM : oui. D'accord.

AT : pour, que moi, si je suis dans cette position, je peux avoir le sentiment que je fais partie d'une communauté.

MM : d'accord.

AT : c'est un besoin humain, d'être connecté aux autres.

MM : oui, oui, bien sûr. D'accord. Et alors, il y a d'autres… tu disais que dans les bibliothèques par exemple, ils étaient pas prêts à les accueillir?

AT : ça dépend.

MM : voilà, il y a des lieux qui commencent à essayer de faire cette accessibilité, en fait ?

AT : oui tout à fait. Et les bibliothèques sont de très, très bons exemples, qui osent, au niveau programmation pour les familles, tu fais une visite dans une bibliothèque, les fins de semaine sont remplies de familles.

MM : c'est vrai ? Ah j'irai voir, oui !

AT : oui, oui, et spécialement pour les nouveaux arrivants. On trouve les familles qui cherchent les autres familles, qui cherchent des activités pour leurs enfants. Et aussi c'est un espace qui n'est pas cher, même gratuit. Il y a très peu pour les familles, c'est jamais assez pour les familles qui n'ont pas les moyens de dépenser chaque fin de semaine 100 dollars pour les sorties.

MM : et c'est gratuit les bibliothèques à Montréal aussi ?

AT : oui.

MM : d'accord. Et les musées donc, entrent aussi dans cet esprit ?

AT : oui.

MM : d'accord. Et il y a d'autres, d'autres organismes comme ça qui sont sur l'inclusion et l'accessibilité ?

AT : oui, oui les grands ballets, par exemple, ils ont avec leur programme de danse mouvant… Il y a presque tout, un grand nombre d'organismes culturels, d'institutions culturelles qui ont au moins, si c'est pas petit c'est assez développé, un programme qui réponde que ce soit au niveau éducatif, sociocommunautaire mais qui a comme une porte ouverte au public pour faire un partage.

MM : d'accord.

AT : c'est très, je dirais c'est très commun, mais heureusement.

MM : ah super !

AT : mais ils vont être toujours limités par les fonds et aussi par le mandat de l'organisme.

MM : ah oui ! d'accord. Et juste sur « éducatif », en fait il y a les scolaires dedans ? Parce que j'ai l'impression que il y a les scolaires dans l'éducatif aussi ?

AT : oui

MM : que les scolaires ?

AT : non, par exemple ma sœur qui travaille avec le Centre National des Arts à Ottawa, donc les grands spectacles de la danse, musique et théâtre, eux ils ont un programme pour les jeunes au niveau scolaire qui vont faire une série d'ateliers avec une chorégraphe. Et donc c'est un exemple de comment il y a un lien ou un pont avec le milieu scolaire, de plusieurs niveaux que ce soient les enfants ou les ados. Mais aussi d'un autre côté, je sais pas si ça répond à ta question, d'un autre côté, il y a aussi les organismes qui pigent de plusieurs écoles pour coupler un programme qui est pas juste ciblé pour une classe ou une école, mais pour une population, donc c'est-à-dire peut-être pour les ados qui viennent d'un milieu défavorisé.

MM : d'accord. Mais c'est sur les enfants, plutôt l'éducatif ?

AT : oui.

MM : et comment vous dites alors tout ce qui est éducation avec les personnes… enfin de l'inclusion accessibilité, il y a un mot pour le travail social, en fait ?

AT : travailleur social !

MM : c'est travailleur social ?

AT : oui, on peut dire.

MM : donc l'ÉducExpo ça va être consacré pour les enfants ?

AT : les ÉducExpo c'est pour tous les âges.

MM : ah, d'accord. Le truc à touches, le truc à développer ?

AT : si on parle, si on parle des ÉducsExpos de, qui fait partie des grandes expositions, par exemple Picasso face à face, actuellement il y a une ÉducExpo qui est là pour les enfants et les familles.

MM : à l'intérieur ? J'ai pas vu encore. Oui, d'accord.

AT : c'est ça. Mais l'espace d'exposition J.A. DeSève qui est pour les groupes sociocommunautaires et les groupes scolaires, ça va être pour tous les âges. Dernièrement on avait Les Impatients, qui est un organisme sociocommunautaire, qui offre des ateliers pour les adultes qui vivent avec les problématiques en santé mentale. Eux ils ont fait une exposition extraordinaire, qui démontre leur participation dans le musée depuis un an.

MM : ah oui !

AT : donc de Chagall, il y a plusieurs mois déjà, donc c'était rempli de leurs expressions. Mais on voit des groupes scolaires aussi, des Petits-déjeuners, des Petits rois et les autres…

MM : oui mais parce qu'aussi le directeur de l'Éducation et du Mieux-être parlait d'un futur espace où il y allait avoir des œuvres tactiles, à toucher, c'est pas ÉducExpo ?

AT : eh ben, ça se peut, ça se peut... ÉducExpo ou ça va être comme un genre de parapluie de trousses disponibles pour l'exposition mais aussi pour tout ce qui touche l'éducation.

MM : l'éducation, oui, oui…

AT : donc on va avoir une trousse, un chariot de possibilités pour avoir une expérience plus tactile pour, oui les non-voyants mais aussi pour les enfants, pour... moi, j'espère ! (rires).

MM : oui bien sûr et ben oui ! (rires)

AT : moi j'ai observé quelqu'un avec les gants, l'autre jour touchant une sculpture, « ah ! j'ai envie de faire ça ! »

MM : (rires). Eh oui, les visites non voyantes, oui, oui, oui… Et alors, pourquoi les personnes par exemple non voyantes, elles ne tombent pas sous le *Musée en partage* ? C'est avec des guides bénévoles.

AT : c'est pas pour une raison ou une autre. C'est, des fois, c'est pas que ça fait pas de logique, c'est juste que ça tombe dans un certain volet. Et aussi parce que ça fait presque vingt ans le *Musée en partage*, alors il y a la nécessité de partager les projets. Ils sont trop nombreux.

MM : oui, oui, bien sûr. Et des fois toi ça peut t'arriver d'avoir des groupes dans les ateliers d'art-thérapie ? Tu peux avoir des groupes de non-voyants ? De… de… de petits groupes… ?

AT : on est ouvert à tout.

MM : voilà. Donc toi, du coup, tu vas t'adapter en fonction…

AT : oui et aussi je vais aller chercher la formation nécessaire pour accueillir ces groupes, aussi.

MM : et c'est-à-dire, tu vas la chercher où la formation ?

AT : je vais demander l'organisme avec qui on a le partenariat. Donc, je vais dire « eh bien, ok on va faire un groupe d'art-thérapie, moi j'ai besoin de la formation, où est ce que je vais faire ça ? » Et c'est eux qui vont me diriger vers les ateliers ou vers l'expertise. Moi j'ai une base pas mal flexible en art-thérapie mais je ne suis pas expert en chaque population.

MM : bien sûr, mais bien sûr.

AT : et éthiquement, il faut que je mette une limite à mes capacités, d'engager un autre art-thérapeute, aller chercher la formation nécessaire, faire inviter un intervenant d'un organisme qui s'occupe des besoins spéciaux. Moi je m'occupe de partir en thérapie entre nous deux on en ferait

assez. Donc il y a plusieurs façons.

MM : d'accord, et donc la formation, c'est pas la personne référente du groupe c'est une formation par quelqu'un d'extérieur ?

AT : par exemple les groupes Alzheimer offrent de la formation pour les intervenants qui vont travailler avec cette population.

MM : pas un groupe spécifique ?

AT : oui c'est ça.

MM : d'accord. C'est une vraie, enfin, c'est une formation.

AT : officielle.

MM : c'est pas une sensibilisation, c'est une formation officielle.

AT : c'est une formation mais c'est dirigé, c'est-à-dire que les médiateurs, dès qu'ils font la formation, ça dit pas qu'ils vont rentrer comme experts dans le milieu, c'est qu'ils ont les outils nécessaires pour travailler avec cette population, pour accueillir, pour soutenir ce groupe avec la participation des partenaires.

MM : d'accord, bien sûr. Et donc toi, à chaque fois, tu demandes avant de commencer tu dis « je veux la formation », enfin il me faut, « j'ai besoin de la formation ».

AT : si c'est nécessaire oui. Ça dépend des besoins, ça dépend des acteurs, des joueurs, qui est là. Si l'organisme est juste un référent, c'est-à-dire qu'il nous amène des participants, ça se peut que j'aie pas besoin de la formation. S'il nous amène aussi un intervenant, ça va être moins nécessaire.

MM : d'accord. Ah oui, oui forcément. Forcément.

AT : j'adore, les art- thérapeutes qui ont pas travaillé encore dans le milieu muséal, il y avait une douzaine déjà qui avaient des projets, mais il y en a beaucoup qui s'intéressent et avec un peu d'effort mais pas trop d'effort, je peux pas offrir les opportunités pour eux d'avoir cette expérience aussi de savoir, c'est quoi l'art-thérapie muséale. Et aussi de me donner des commentaires « est-ce que pour toi ça fait sens de le faire dans un milieu muséal ou non ? », on peut rejeter des idées.

MM : il y en a qui rejettent ?

AT : pas encore ! (rires).

MM : (rires).

AT : mais je suis très ouvert à cette idée. Ce que je te conseille de faire maintenant, c'est faire une petite visite, juste t'asseoir sur le divan ou si ça te tente de faire une petite création dans cet espace parce que ça apporte quelque chose d'autre que mes mots.

MM : tout à fait. Avec plaisir. Je mets un tablier ! (rires).

ANNEXE VI. TABLES

VI.I. TABLE DU CORPUS DE DISPOSITIFS DE MÉDIATION

28 dispositifs de médiation étudiés, nous reportons les pages des tableaux d'analyse :

Musée des Augustins

1. problématique sociale (apprentissage du français) : projet Parole Expression.....181
2. problématique médicale (maladie d'Alzheimer) : projet France Alzheimer 31.....207
3. problématique médico-sociale (déficience visuelle) : malle de découverte.....212

Musée du Louvre-Lens

4. toutes problématiques : projets sur-mesure.....236
5. toutes problématiques médico-sociales : Galerie du temps.....240
6. problématique médico-sociale (déficience visuelle) : Impromptu caché.....244
7. problématique médico-sociale (déficience visuelle) : Balade casquée.....246

Musée du Louvre

8. problématique médico-sociale (déficience visuelle) : Galerie tactile.....286
9. toutes problématiques : Petite galerie.....294
10. problématique médico-sociale (déficience visuelle) : Département des Arts de l'Islam.....298
11. problématique médico-sociale (déficience visuelle) : Pavillon de l'horloge.....301
12. toutes problématiques : mallette multi-sensorielle.....303
13. problématiques médicales et sociales : artothèque.....305
14. toutes problématiques : Petite Galerie itinérante.....307
15. problématique sociale (apprentissage du français) : kit Osez le Louvre.....314
16. problématique médicale (maladie d'Alzheimer) : activité, De l'arbre à la sculpture.....317
17. problématique médico-sociale (déficience visuelle) : visite descriptive et tactile.....319
18. problématique sociale (apprentissage du français) : visite jour de fermeture.....321
19. problématique médico-sociale (déficience visuelle) : dessin mis en relief (Cabinet des Dessins).....324
20. toutes problématiques : visite sensorielle (musée Delacroix).....327
21. problématique médicale (maladie d'Alzheimer) : le Louvre en tête.....334
22. problématique sociale (apprentissage du français) : initiation des relais.....350

Musée Fabre

23. toutes problématiques : projets spécifiques.....377
24. problématiques sociales : Le Sens du détail.....381
25. problématique médico-sociale (déficience visuelle) : exposition *L'art et la matière*.....389

Musée des Beaux-Arts de Montréal

26. problématique médicale (maladie d'Alzheimer) : « Fil d'art », *Musée en partage*.....421
27. problématique médico-sociale (déficience visuelle) : visites par les guides bénévoles.....425

Museum of Modern Art

28. problématique médicale (maladie d'Alzheimer) : *Meet me at MoMA*.....436

VI.II. TABLE DES ILLUSTRATIONS

Illustration 1 : Comprendre le processus d'inclusion (UNESCO, 2006 : 24).....32

Illustration 2 : Pietà Bandini, Michelangelo Buonarroti. 1547. Museo dell'Opera del Duomo. Florence, Italie © photos de l'auteur, 2019.....44

Illustration 3 : Robson Square à Vancouver, Colombie-Britannique, Canada © thinkinclusive.....92

Illustration 4 : musée de la Cloche et de la Sonnaille d'Hérépian © photo de l'auteur, 2017.....95

Illustration 5 : musée de la Musique, « Toucher la musique » © photo de l'auteur, 2018.....95

Illustration 6 : affiche « Patrimoines pour tous », 2016 © Ministère de la Culture et de la Communication.....96

Illustration 7 : affiche corrigée par l'auteur.....96

Illustration 8 : La naissance de Vénus, Botticelli, 1483-85Galerie des Offices, Florence, Italie © photo de l'auteur, 2019.....120

Illustration 9 : Uffizi da toccare : dispositif tactile de la Galerie des Offices© photo de l'auteur, 2019 120

Illustration 10 : cartel d'un objet (strigile), Musée International de la Parfumerie, Grasse © photo de l'auteur, 2017.....121

Illustration 11 : cartel d'une maquette (croisée d'ogives), Cité de l'Architecture et du Patrimoine, Paris© photo de l'auteur, 2017.....121

Illustration 12 : dispositif de l'exposition « Quoi de neuf au Moyen Âge ? », Cité des sciences et de l'industrie, Paris © photo de l'auteur, 2017.....122

Illustrations 13 : captures écran du site internet du musée, pages de l'onglet Visiteurs handicapés, 2017.....147

Illustration 14 : Affiche de l'exposition (tableau de Santiago Rusiñol, Le Patio bleu, 1891).....170

Illustrations 15: dispositifs de médiation, exposition Fenêtres sur cours © photos de l'auteur, 2017. 172

Illustration 16 : tableau de Pierre François Eugène Giraud, Femmes d'Alger, intérieur de cour, 1859 © CC0.....179

Illustration 17 : tableau de Caspar Netscher, Jeune ramoneur buvant près d'un puits, 1662 © CC0 179

Illustration 18 : tableau de Santiago Rusiñol, Le Mont-de-piété, 1889 © CC0.....191

Illustration 19 : tableau de Tony Robert-Fleury, Le Docteur Pinel libérant les aliénées à la Salpêtrière en 1795, 1876 © CC0.....192

Illustration 20 : capture écran du bandeau sur le site du musée, onglet « Activités adaptées », 2017 208

Illustration 21 : capture écran du GMM © photo de l'auteur, 2017.....216

Illustration 22 : cartel vulgarisé et son œuvre le Discophore, dans la Galerie du temps © photos de l'auteur, 2017.....225

Illustration 23 : présentation d'une sculpture de Jupiter, extrait du livret FALC, 2019.....227

Illustration 24 : sticker Impromptu apposé sous une œuvre dans la Galerie du temps © photos de l'auteur, 2017.....228

Illustration 25 : capture écran du mini site internet Partenariats du musée du Louvre-Lens, 2017. 230

Illustration 26 : présentation de la Galerie du temps dans le livret FALC, 2019.....237

Illustrations 27 : co-visibilité du contrapposto masculin et féminin, Galerie du temps © photos de l'auteur, 2017.....239

Illustration 28 : affiche du programme de la journée de l'accessibilité au Louvre-Lens © photo de l'auteur, 2017.....241

Illustrations 29 : œuvre de la Galerie du temps, cachée par un drap, puis drap ôté © photo de l'auteur, 2017.....242

Illustration 30 : capture écran du site internet, 2019.....254

Illustration 31 : capture écran d'un partie de la newsletter du 13 mars 2018 à l'attention des visiteurs sourds et malentendants.....256

Illustration 32 : logo de l'accessibilité du musée du Louvre, détail de la plaquette de la Semaine de l'accessibilité (2017 : 1).....258

Illustration 33 : logo « Groupes du champ social », détail de la plaquette « le Louvre, un musée ouvert et accessible à tous » (2018 : 22). 259

Illustration 34 : photos de l'article Culturebox, 2017.....265

Illustration 35 : présentation et plan tactile de l'exposition de la Galerie tactile du musée du Louvre © photo de l'auteur, 2017.....280

Illustrations 36 : Le Temps découvrant la Vérité : juxtaposition d'une œuvre originale et de sa reproduction / détails des cartels © photos de l'auteur, 2017.....281

Illustration 37 : ci-contre, Vénus Callipyge, François Barois : œuvre grand format et son cartel ; ci-dessous, Diane chasseresse, Jean-Antoine Houdon : œuvre petit format sur socle tournant, de face et de dos / son cartel.© photos de l'auteur, 2017.....282

Illustration 38 : Mercure volant, Jean de Bologne : œuvre / détails du cartel : lignes de forces et texte / cartel développé © photos de l'auteur, 2017.....290

Illustration 39 : Danseuse Titeux : œuvre / détail du cartel avec lignes de force / livret tactile avec représentation en relief © photos de l'auteur, 2017.....291

Illustration 40 : Portrait de Louis XIII couronné par la Victoire, Philippe de Champaigne : œuvre / dispositif numérique / livret tactile : page de gauche et page de droite avec feuillet intermédiaire double face amovible © photos de l'auteur, 2018.....292

Illustration 41 : Retable de la Crucifixion, Léonard Limousin : œuvre / détail du cartel / livret tactile © photos de l'auteur, 2018.....293

Illustration 42 : Portrait de l'empereur Napoléon Ier en costume de sacre, François Gérard : œuvre / détail du cartel / livret tactile © photos de l'auteur, 2018.....293

Illustration 43 : Pyxide d'al-Mughira : œuvre et son cartel / station tactile / détails de la station tactile : reproduction 3D et cartel développé © photos de l'auteur, 2017.....296

Illustration 44 : Panneau à l'oiseau-fleur : œuvre / cartel développé © photos de l'auteur, 2017.....296

Illustration 45 : Pavillon de l'Horloge du musée du Louvre. Maquette tactile des trois niveaux au niveau -1 (ci-contre), maquette interactive du musée du Louve au niveau 1(ci-dessus) © photo de l'auteur, 2017 & 2018.....299

Illustration 46 : affiche Le Louvre chez vous.....304

Illustration 47 : sommaire du kit d'aide à la visite « Osez le Louvre » : 2 / mode d'emploi © photos de l'auteur, 2017.....308

Illustration 48 : doc. 23 « Sélection d'images à placer sur un planisphère », pochette « Avant la visite » © photos de l'auteur, 2017.....310

Illustration 49 : doc.24 « Visite clés en main "Les chefs-d'œuvre" », détail « 5. La Joconde », pochette « Pendant la visite » © photos de l'auteur, 2017.....311

Illustration 50 : Jeu Défi Louvre : cartes à jouer (doc.38, pochette « Après la visite ») et règles du jeu (p.30-31 du mode d'emploi) © photos de l'auteur, 2017.....312

Illustration 51 : La tranquillité et la douleur corporelle et aiguë, Théorie des passions de Charles Le Brun : à gauche planche thermoformée / à droite détail du relief de la planche / dessin original dans le catalogue des expressions des passions de 1677 ouvert pour l'atelier © photos de l'auteur, 2017. 323

Illustration 52 : carte postale souvenir Le Louvre en tête © photo de l'auteur, 2018.....332

Illustration 53 : dernière page du livret de visite Alphadep, 2017 : document réalisé par le relais-guide © photo de l'auteur, 2017.....345

Illustration 54 : capture écran du site internet du musée Fabre - onglet Handicap.....356

Illustration 55 : capture écran de la page d'accueil du site internet FRAME.....359

Illustration 56: maquette 1/10ème du Salon rouge de l'hôtel particulier Cabrières-Sabatier d'Espeyran, réalisée par Archi-tact © photo Archi-tact 2013.....363

Illustration 57 : à gauche : Peinture 324 x 181 cm, 30 décembre 1996, Pierre Soulages ; à droite : trois panneaux-tissus réalisés par les étudiantes du lycée Hemingway © photos de l'auteur, 2017.364

Illustration 58 : à gauche : Peinture, 162 x 434 cm, 27 mars 1971, Pierre Soulages ; à droite : panneau-tissu réalisé par les étudiantes du lycée Hemingway© photos de l'auteur, 2017.....365

Illustration 59 : à gauche : Le bord de mer à Palavas, 1854, Gustave Courbet ; à droite : dispositif de médiation en pâte en relief, créé par le Service des publics © photos de l'auteur, 2017.....365

Illustration 60 : Le Mariage mystique de sainte Catherine,Véronèse © domaine public.....375

Illustration 61 : Femme d'Alger, Eugène Delacroix. À gauche le tableau © domaine public ; à droite le détail (carte Sens du détail) © musée Fabre.....378

Illustration 62 : exposition vue de l'entrée, et vue des étages avec panneaux anti-bruit © photos de l'auteur, 2017.....382

Illustration 63 : espace introductif, zone du fond © photos de l'auteur, 2017.....384

Illustration 64 : à gauche le moulage de la Tête de l'éloquence de Bourdelle; à gauche, en haut le cartel de la sculpture de Bourdelle, en bas moulage de la sculpture Lion au serpent de Barye © photos de l'auteur, 2017.....385

Illustration 65 : Les Aveugles, 1986, Sophie Calle ; à gauche Rodin et à droite Mon deuil © photos de l'auteur, 2017.....388

Illustration 66 : capture écran du site internet du MBAM, 2019.....398
Illustration 67 : prescription muséale © Jean-François Brière/MBAM.....411
Illustration 68 : Ruche d'art du MBAM © Jean-François Brière/MBAM 412
Illustration 69 : tableau d'Edmund Alleyn, Invitation au voyage © photo de l'auteur, 2018.....418
Illustration 70 : capture écran du site internet du MoMA, extension Meet Me, 2019.....430
Illustration 71 : Vincent Van Gogh, La nuit étoilée © domaine public.....431
Illustration 72 : Source, de Philip Guston, 1976 © photo de l'auteur, 2019.....434
Illustration 73 : lettre t en braille et caractère classique, puis superposées dans la typographie Braille Neue.....498