

## **Percevoir et intégrer le numérique au musée : Enquête qualitative à l'Espace Muséal d'Andenne**

**Auteur :** Cahay, Emeline

**Promoteur(s) :** Hurel, Pierre-Yves

**Faculté :** Faculté de Philosophie et Lettres

**Diplôme :** Master en communication, à finalité spécialisée en médiation culturelle et relation aux publics

**Année académique :** 2021-2022

**URI/URL :** <http://hdl.handle.net/2268.2/15270>

---

### *Avertissement à l'attention des usagers :*

*Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative"(BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.*

*Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'oeuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.*

---

Université de Liège  
Faculté de Philosophie et Lettres  
Département Médias, culture et communication

# Percevoir et intégrer le numérique au musée

Enquête qualitative à l'Espace Muséal d'Andenne

Sous la direction de Monsieur Pierre-Yves Hurel  
Lecteurs : Élise Vandeninden  
Boris Krywicki

Mémoire présenté par Émeline Cahay  
en vue de l'obtention du grade de Master en Communication  
à finalité Médiation culturelle et relation aux publics

**Année académique 2021-2022**



« La transformation numérique, c'est juste une histoire de papier qui devient toile. On sait faire, non ? »

Patrick Louis Richard

« Le but ultime n'est pas de faire du numérique »

Médiatrice de l'EMA

« Les musées se trouvent aux toutes premières loges pour tirer parti des possibilités du numérique, lequel offre un prolongement naturel des moyens dont ils disposent pour atteindre leurs objectifs essentiels<sup>1</sup> »

Suzanne Keene

« Que tout ce qu'apporte le fait d'avoir un être humain en face, ça ne peut pas être remplacé par du numérique »

Médiatrice de l'EMA

---

<sup>1</sup> Keene, 2004, p4



# Remerciements

Je souhaite adresser mes sincères remerciements et ma reconnaissance aux personnes qui m'ont apporté leur aide pour que ce mémoire puisse être rendu.

Mes remerciements s'adressent d'abord à mon promoteur, Monsieur Pierre-Yves Hurel, pour son temps, son soutien et ses précieux conseils.

À toute l'équipe de l'Espace Muséal d'Andenne pour la confiance accordée en me permettant d'exercer le métier de médiatrice culturelle dans un cadre enrichissant, un vrai tremplin pour ma vie professionnelle, ainsi que pour leur enthousiasme à partager leur avis et leur expérience.

Je tiens également à remercier mes proches, mes parents, mon compagnon, mes grands-parents, ma belle-maman, pour leurs précieuses (et nombreuses) relectures, leurs conseils, leur intérêt motivant ainsi que leurs encouragements tout au long de la réalisation de ce travail.

<b>INTRODUCTION</b>	<b>8</b>
<b>1 CHAPITRE 1 : ÉTAT DE LA QUESTION SCIENTIFIQUE</b>	<b>10</b>
1.1 MEDIATION CULTURELLE	10
1.2 LE NUMERIQUE	11
1.3 MEDIATION (CULTURELLE) NUMERIQUE	13
1.4 DISPOSITIFS NUMERIQUES	13
1.5 L'INTERACTIVITE	14
<b>2 CHAPITRE 2 : LE CHOIX D'UNE DEMARCHE INDUCTIVE</b>	<b>16</b>
2.1 RECHERCHE QUALITATIVE	16
2.2 DEMARCHE INDUCTIVE	19
2.3 CHOIX D'UNE METHODE QUALITATIVE	20
2.4 UTILISATION DE CASSANDRE	20
2.5 LES DONNEES EMPIRIQUES	22
2.6 L'IMMERSION SUR LE TERRAIN	23
<b>3 CHAPITRE 3 : UN TERRAIN ENTRE PASSE ET MODERNITE</b>	<b>24</b>
3.1 POURQUOI L'ESPACE MUSEAL D'ANDENNE ?	24
3.2 ESPACE MUSEAL D'ANDENNE	24
3.3 DESCRIPTION DU MUSEE ET DE SES DISPOSITIFS NUMERIQUES	25
3.3.1 LE PHARE, L'EXPOSITION PERMANENTE ET L'EXPOSITION TEMPORAIRE	25
3.3.2 ÉCRANS DE TEMOIGNAGES « GRANDEUR NATURE » ET DE TAILLE REDUITE	28
3.3.3 ÉCRANS DE VIDEOS EXPLICATIVES	29
3.3.4 ÉCRANS DE JEUX	29
3.3.5 ORDINATEUR	31
3.3.6 PLAN RELIEF ET SON DISPOSITIF	31
3.3.7 TABLETTES (EXPOSITION TEMPORAIRE)	31
<b>4 CHAPITRE 4 : ANALYSE</b>	<b>33</b>
4.1 PERCEPTION ET INJONCTION AU NUMERIQUE	34
4.1.1 RECOMMANDATION ET OBLIGATION	34
4.1.2 LE NUMERIQUE OU LA ROUTE VERS LE SUCCES ?	35
4.1.3 COMMENT LES PUBLICS PERÇOIVENT-ILS LE NUMERIQUE ?	36
4.1.4 MALAISE DU MEDiateUR	38
4.1.5 INTERAGIR ET REFLECHIR	39
4.1.6 COUT(S), PREOCCUPATION DU MEDiateUR	40
4.1.7 VISITES AUTONOMES	41
4.1.8 FOCUS SUR ÉLISE	42
4.2 POURQUOI UN MEDiateUR ? MISSION(S) ET NECESSITE	42
4.2.1 TRANSMETTRE	43
4.2.2 POURSUIVRE DES OBJECTIFS	44
4.2.3 DES OBJECTIFS DIFFERENTS	46
4.2.4 ACTIVER LES VISITEURS	47
4.2.5 RENDRE LE MUSEE ACCESSIBLE ET AGREABLE	48
4.2.6 OFFRIR UNE EXPERIENCE AUX VISITEURS	49
4.2.7 CREER DE L'INTERET	50

4.2.8	LE MEDiateUR, INUTILE ?	50
4.2.9	RENDRE ACCESSIBLE CE QUI NE L'EST PAS	51
4.2.10	UNE ABSENCE POUR UNE PRESENCE	52
4.2.11	CONTACT HUMAIN	53
4.2.12	VRAIE MEDIATION	54
4.2.13	À L'ATELIER AVEC LOUISE	55
<b>4.3</b>	<b>GESTION DE PROJET : COMMENT ALLIER NUMERIQUE ET HUMAIN ?</b>	<b>55</b>
4.3.1	PROJET CULTUREL ET METHODOLOGIE DE CONDUITE DE PROJET	56
4.3.2	À QUEL PRIX ?	57
4.3.3	EN EQUIPE	58
4.3.4	INNOVER	60
4.3.5	FRAGMENTER LES GROUPES	60
4.3.6	DU NUMERIQUE POUR DU NUMERIQUE ?	61
4.3.7	COEXISTER ?	62
4.3.8	EN RESUME	63
<b>4.4</b>	<b>GESTION DE GROUPE : AVEC QUI ET CONSEQUENCES</b>	<b>63</b>
4.4.1	ENCADRER LA DEMANDE	64
4.4.2	DISTRACTION DANS LE MUSEE	66
4.4.3	REPRENDRE L'ACTIVITE EN MAIN	67
4.4.4	PROBLEME(S) TECHNIQUE(S)	68
4.4.5	DANS LA MALLETTE DU MEDiateUR	69
4.4.6	DIRE NON	70
4.4.7	GERER SON TEMPS	71
4.4.8	CADENASSER LE MEDiateUR ET SON PROPOS	72
4.4.9	S'ADAPTER AUX VISITEURS	73
4.4.10	EN RESUME	74
<b>4.5</b>	<b>LE NUMERIQUE PAR LES MEDiateURS</b>	<b>75</b>
4.5.1	FORMATION DU MEDiateUR	75
4.5.2	COMPETENCES NUMERIQUES	76
4.5.3	PROFESSIONNELS DU NUMERIQUE	77
4.5.4	SUPPORTS	77
4.5.5	REMPLACER LES MEDiateURS ?	79
<b>5</b>	<b>CONCLUSION</b>	<b>82</b>
<b>6</b>	<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	<b>85</b>
<b>6.1</b>	<b>SITES INTERNET :</b>	<b>86</b>
<b>7</b>	<b>ANNEXES</b>	<b>87</b>
<b>7.1</b>	<b>UTILISATION DE CASSANDRE</b>	<b>88</b>
<b>7.2</b>	<b>VISUELS DU PHARE, ESPACE MUSEAL D'ANDENNE ET DE SES DISPOSITIFS</b>	<b>92</b>
<b>7.3</b>	<b>COMPTES-RENDUS THEORIQUES ET OPERATIONNELS</b>	<b>105</b>
<b>7.4</b>	<b>DOSSIER DE PRESSE</b>	<b>108</b>
<b>7.5</b>	<b>ENTRETIENS</b>	<b>110</b>
<b>1)</b>	<b>LOUISE : 14 DECEMBRE 2021, ESPACE PEDAGOGIQUE DE SCLADINA</b>	<b>110</b>
<b>2)</b>	<b>JUSTINE : 14 DECEMBRE 2021, ESPACE PEDAGOGIQUE DE SCLADINA</b>	<b>124</b>
<b>3)</b>	<b>ÉLISE : 8 MARS 2022, CUISINE DE L'ANCIEN MUSEE DE LA CERAMIQUE D'ANDENNE</b>	<b>142</b>
<b>4)</b>	<b>TOM : 7 AVRIL 2022, ESPACE PEDAGOGIQUE DE SCLADINA</b>	<b>158</b>



## Introduction

Mon travail de fin d'études s'intéresse au travail des médiateurs culturels dans un milieu muséal spécifique équipé de dispositifs numériques, à savoir l'Espace Muséal d'Andenne (EMA). Plus précisément, il se penche sur leur avis et sur leur ressenti quant à la présence d'écrans interactifs sur leur lieu de travail. Cette recherche tente de comprendre comment ils appréhendent cette « compagnie », à découvrir les modifications occasionnées dans leur quotidien professionnel. La présence du numérique fait-elle écran<sup>2</sup> à la médiation ? Est-ce qu'ils envisagent par exemple d'intégrer le numérique dans leurs activités de médiation ? Si c'est le cas, pourquoi le font-ils ? Quels critères prennent-ils en compte pour effectuer ce choix ? Quels objectifs poursuivent-ils en intégrant du numérique ou en s'abstenant ? Le but de cette recherche est de comprendre la relation des médiateurs de l'EMA avec le numérique. Pour cela, mon travail s'articulera autour des trois questions suivantes :

*-Comment le numérique est-il perçu par les médiateurs ?*

*-Quels critères et quels objectifs poursuivent-ils en intégrant ou non le numérique ?*

*-Comment les médiateurs intègrent-ils le numérique dans leurs activités ?*

Pour répondre à ces questions, il convient de procéder par étapes. Ces dernières sont représentées par les différents chapitres de ce travail : état de la question scientifique, méthodologie, terrain, et analyse.

Le chapitre 1 donne un aperçu des définitions de la médiation culturelle, du numérique, de la médiation culturelle numérique et des dispositifs numériques. Les définitions de ces différents concepts permettent de mieux appréhender le terrain et l'analyse de celui-ci.

Le chapitre 2 s'attelle à présenter la méthode suivie qui est celle de la recherche qualitative. Il est également question de la démarche inductive. Ensuite, j'explique les raisons qui m'ont poussée à choisir cette méthode. Réaliser ma recherche avec cette méthode suggérerait l'utilisation d'une plateforme créée spécialement pour la recherche qualitative : Cassandra.

Le chapitre 3 présente le terrain étudié. Dans un premier temps, mon choix est expliqué et dans un deuxième temps, l'EMA est présenté. La troisième partie décrit le musée plus en détail et dresse la liste des différents dispositifs numériques présents dans ce musée.

Le chapitre 4 est dédié à l'analyse des observations et des entretiens réalisés avec les médiateurs de l'EMA. Les résultats sont présentés selon cinq axes : la perception et l'injonction au numérique, les missions et la nécessité du médiateur, les manières d'allier numérique et

---

<sup>2</sup> Ce jeu de mot est emprunté d'un intertitre de l'article de Navarro et Renaud, 2019, p6 : « Quand le numérique fait écran pour penser les médiations muséales »

humain, la gestion de groupe et pour finir quelques mots sur la formation du médiateur. Ce sont les résultats jugés les plus riches et les plus pertinents pour répondre aux trois questions citées plus haut.

# Chapitre 1 : État de la question scientifique

## 1.1 Médiation culturelle

La notion de médiation est plurivoque, elle renvoie à des réalités et à des usages bien différents selon le professionnel qui l'exerce et selon l'endroit où elle prend place. Les enjeux et les finalités ne sont pas les mêmes. L'article de Jean Davallon paru en 2003 identifie trois usages du terme médiation. Le premier est l'usage ordinaire avec lequel le terme se situe « entre sens commun et sens scientifique<sup>3</sup> ». Il y a aussi le sens de (ré)conciliation et celui qui se positionne comme intermédiaire. Le deuxième usage est opératoire. Il permet de « désigner, décrire ou analyser un processus spécifique<sup>4</sup> ». L'auteur relève différents secteurs d'application de cet usage : médiatique, pédagogique, culturel et institutionnel<sup>5</sup>. Le troisième et dernier usage « concerne l'analyse des usages des technologies<sup>6</sup> ». Afin de ne pas s'éterniser sur ces distinctions, nous allons dès à présent opérer un choix : se consacrer à la médiation culturelle.

Cette dernière est selon Davallon la construction d'un pont entre « deux univers étrangers l'un à l'autre<sup>7</sup> », l'un des deux est celui du public et l'autre est celui des œuvres, du patrimoine, de la culture. Ce pont a pour but de rendre le deuxième accessible au premier. La définition proposée par Benadette Dufrêne et Michèle Gellereau va dans ce sens : « La notion de médiation culturelle se fonde sur la séparation des mondes de la création artistique et des publics : le médiateur serait celui qui dispose de connaissances et d'outils pour créer les conditions de leur rencontre<sup>8</sup> ». Le travail de ces deux auteures semble aborder uniquement les productions artistiques, il peut être complété par l'article de Sophie Joli-Cœur qui englobe quant à lui dans sa définition d'activités de médiation culturelle « l'ensemble des pratiques et des expressions culturelles de la population en lien avec la diversité et l'individualisation des modes de vie, des valeurs et des identités<sup>9</sup> ».

La réalité est bien loin d'être simple, la médiation culturelle recouvre un ensemble hétérogène. En effet, Davallon souligne que « dès qu'elle est contextualisée [...], la définition qui paraissait pouvoir faire consensus éclate pour désigner des réalités très différentes<sup>10</sup> ». Rappeler la dimension historique revient à dégager que tout ce qui se fait en termes de médiation

---

<sup>3</sup> Davallon, 2003, p39

<sup>4</sup> Ibid., 40

<sup>5</sup> Ibid., 40-42

<sup>6</sup> Ibid., 43

<sup>7</sup> Ibid., 38

<sup>8</sup> Dufrêne et Gellereau, 2004, p201

<sup>9</sup> Joli-Cœur, 2007, p2

<sup>10</sup> Davallon, 2003, p38

est rattaché à un contexte particulier qui n'a de cesse de se modifier en fonction du social <sup>11</sup>. D'ailleurs, « les dispositifs de médiation sont repositionnés dans une logique de continuité. Chaque dispositif neuf est décrit en faisant référence à son prédécesseur : l'application de visite est comparée à l'audioguide, [...] <sup>12</sup> ». Ceci est à rattacher au choix de se cantonner seulement aux médiateurs travaillant à l'EMA afin d'étudier un contexte précis.

Un autre article de Dufrêne et Gellereau définit le travail des médiateurs (et donc à travers lui la médiation) qui sont attachés à une institution culturelle : « trouver les moyens de mettre en contact des créations et un public et de donner du sens à la relation que les publics peuvent établir avec les œuvres <sup>13</sup> ».

## 1.2 Le numérique

Pour se faire une idée de l'actualité autour du numérique, il est pertinent d'avoir un aperçu des discours existants qui se distinguent par leur ambivalence. En effet, celle-ci « caractérise la relation entre le musée et les technologies, ces dernières étant tour à tour considérées soit comme des tremplins vers l'accès aux œuvres, soit comme des éléments perturbateurs venant entraver la rencontre entre les visiteurs et les collections <sup>14</sup> ». L'introduction de l'ouvrage de Sandri permet de dépasser cette seule opposition en allant plus dans le détail. Du côté du rejet du numérique, il y a l'argument selon lequel utiliser les technologies crée une barrière à l'expérience esthétique et diminue « un rapport authentique à l'œuvre <sup>15</sup> ». C'est d'ailleurs un débat toujours d'actualité. Les publics ne sont pas forcément plus enthousiastes que les professionnels des musées, certains éprouvent de la méfiance envers ces technologies intégrées dans les musées. Ce qui leur pose un problème, c'est la « juxtaposition d'une œuvre d'art et d'un objet technique associé à un contexte mercantile <sup>16</sup> ». Cependant, l'arrivée des technologies a aussi été bien réceptionnée. C'est le cas notamment dans certains musées souhaitant se démarquer et/ou faire des expérimentations dans un contexte où ces dispositifs numériques étant perçu comme un moyen de stimuler la démocratisation culturelle <sup>17</sup>. Surenchère et plus-value définissent actuellement les dispositifs numériques <sup>18</sup>. Un élément de ces discours d'escorte pointé par Sandri est le rapport au temps et au changement.

---

<sup>11</sup> Dufrêne et Gellereau, 2004, p201

<sup>12</sup> Sandri, 2020, pp98-99

<sup>13</sup> Dufrêne et Gellereau, 2003, p165

<sup>14</sup> Sandri, 2020, p25

<sup>15</sup> Ibid., 25-26

<sup>16</sup> Ibid., 26

<sup>17</sup> Ibid., 27

<sup>18</sup> Ibid., 28

Ces discours usent de métaphores temporelles et d'expression telle que « changement radical » mais cela induit une simple « substitution automatique d'un médium par un autre<sup>19</sup> ». Or, Sandri signale « la [pertinence] de noter les complémentarités, les ajustements et les négociations<sup>20</sup> ».

La mise en place du numérique au sein des musées traduit « une même volonté de médiation et de rapprochement avec des publics plus ou moins ciblés<sup>21</sup> ». En effet, une théorie dite « de la nouvelle muséologie » fait ses débuts dans les années 1980 et elle se démarque par sa tendance à être davantage attentif aux visiteurs<sup>22</sup>. Les médiateurs sont d'ailleurs ceux qui sont censés connaître le mieux les publics et cela grâce à leur expérience théorique (bagage sociologique, outils et méthodes, ...) et à leur expérience du terrain (visites guidées, ...)<sup>23</sup>. Serge Chaumier et François Mairesse datent l'essor des études de publics dans les années 1960 dont l'étude bien connue de Pierre Bourdieu et Alain Darbel<sup>24</sup>. Le travail de ces deux auteurs a relevé une « inégalité de l'accès aux institutions culturelles, prioritairement conditionné par le niveau d'éducation et le milieu familial<sup>25</sup> ». Bruno Nassim Aboudrar et François Mairesse soulignent les changements qui ont eu lieu dans la société depuis les études de Bourdieu et Darbel : désormais, « une majorité d'individus présente des profils de consommation nettement plus diversifiés<sup>26</sup> ». D'autres études ont suivi en France dont une datant de 2007 et qui fait état d'une « influence grandissante de la révolution numérique sur les pratiques actuelles<sup>27</sup> ».

La littérature accumulée sur le sujet permet de décrire où en est le numérique dans le contexte muséal. Celui-ci permet une triple temporalité. En 2014, Florence Andreacola considère le CD-Rom comme le moyen de prolonger la visite avec un « après ». Quitter le lieu du musée ne revient plus à quitter le musée pour de bon puisque le numérique permet de constituer cet après. Le site web peut quant à lui être consulté avant la visite du musée pour avoir un aperçu des collections ou bien pour « attirer les visiteurs ». Numériser les collections sur ce genre de support (CD, site web, ...) les rend plus accessibles au public et cela même en dehors du musée<sup>28</sup>. Les dispositifs numériques, par leur variété et leur accessibilité hors les murs, rendent possible un avant et un après la visite du musée qui constitue quant à elle le « pendant ».

---

<sup>19</sup> Sandri, 2020, p28

<sup>20</sup> Ibid., 29

<sup>21</sup> Aboudrar et Mairesse, 2018, p86

<sup>22</sup> Navarro et Renaud, 2019, p2

<sup>23</sup> Chaumier et Mairesse, 2017, p216

<sup>24</sup> Ibid., 217

<sup>25</sup> Ibid., 217

<sup>26</sup> Aboudrar et Mairesse, 2018, p201

<sup>27</sup> Chaumier et Mairesse, 2017, p217

<sup>28</sup> Andreacola, 2014, p4

L'arrivée du numérique dans les musées est vue comme un moyen de valoriser et de communiquer<sup>29</sup>. Certains cas proposés dans l'ouvrage d'Eva Sandri rejoignent ce propos : « les dispositifs technologiques sont ici utilisés pour valoriser et scénariser des contenus et sont censés faciliter l'accès aux ressources des institutions culturelles<sup>30</sup> ».

### 1.3 Médiation (culturelle) numérique

Durant la deuxième décennie du XXI<sup>e</sup> siècle, les professionnels des musées éprouvent un intérêt croissant pour la « médiation numérique ». Nicolas Navarro et Lise Renaud décrivent cette médiation comme « un ensemble de processus qui permet l'accès à des informations, savoirs ou ressources au moyen d'un dispositif numérique<sup>31</sup> ».

Ce type de médiation rencontre des obstacles quant à sa définition. L'expression « médiation numérique » ne met pas tout le monde d'accord. Elle renvoie à ce que Navarro et Renaud appellent le « fatras numérique<sup>32</sup> ». Ils postulent d'ailleurs que la composition de cette expression a accentué « l'hétérogénéité des réalités qui sont désignées<sup>33</sup> ». Dans leur article, Cristina Badulescu et Valérie Inès De La Ville mettent en avant une ambiguïté sémantique et une double désignation par cette expression. En effet, elle renvoie aussi bien à une médiation par les technologies ou bien à la médiation culturelle à travers les technologies<sup>34</sup>. Navarro et Renaud soulignent également l'absence du terme « culturelle » dans cette expression, ce qui déplace l'attention sur la relation technique plutôt que sociale, c'est la nature du dispositif qui est mise en avant<sup>35</sup>.

### 1.4 Dispositifs numériques

Les difficultés de définition de la médiation numérique rendent compte entre autres de la diversité contenue sous l'appellation de « dispositifs numériques ». En effet, cette désignation porte sur un ensemble hétérogène de dispositifs « mobiles ou fixes, qui visent des rencontres entre publics et contenus scientifiques et patrimoniaux<sup>36</sup> ». Par des études d'usage, cette auteure aborde différents dispositifs numériques : tables interactives, dispositifs multi-écrans, applications mobiles, applications mobiles à distance et le web participatif. Aboudrar et

---

<sup>29</sup> Badulescu et De la Ville, 2019, p2

<sup>30</sup> Sandri, 2020, p27

<sup>31</sup> Navarro et Renaud, 2019, p2

<sup>32</sup> Ibid., 3

<sup>33</sup> Ibid.

<sup>34</sup> Badulescu et De la Ville, 2019, p2

<sup>35</sup> Navarro et Renaud, 2019, p2

<sup>36</sup> Vidal, 2019, p2

Mairesse complètent cette énumération avec les écrans tactiles, la reconnaissance de mouvements, les puces RFID, les murs numériques, les réseaux sociaux, etc.<sup>37</sup>. Toutefois, cette liste pourrait encore s'allonger.

Il est possible de trier ce tout hétérogène selon les trois types proposés par Sandri : « les dispositifs fixes, les dispositifs mobiles et les dispositifs en ligne <sup>38</sup> ». Dans le cadre de ce travail, un choix est posé : celui de s'intéresser aux dispositifs fixes. Les visiteurs se servent essentiellement de ceux-ci durant leur visite, c'est-à-dire durant une temporalité et dans un espace définis. Comme nous l'avons vu à la fin de la sous-partie 3.3.1 intitulée « Le Phare, l'exposition permanente et l'exposition temporaire », un des dispositifs de l'exposition temporaire sera considéré comme fixe même si Sandri pourrait plutôt le ranger dans la catégorie des dispositifs mobiles<sup>39</sup>.

## 1.5 L'interactivité

La notion d'interactivité « désigne, selon Le Petit Robert, une 'activité de dialogue entre l'utilisateur d'un système informatique et la machine<sup>40</sup> ». D'autres définitions plus complètes ont été proposées. Celle de Vincent Mabillot est la suivante : « Une situation sera considérée comme interactive si on peut attribuer un comportement interactif à l'utilisateur et au système technique, c'est-à-dire lorsque support et acteurs sont indissociables et coopérants de l'acte d'énonciation du discours<sup>41</sup> ». Dès lors qu'une sorte de communication se fait entre quelqu'un et une machine, il est correct de parler d'interactivité.

Ensuite, il conviendrait de savoir si la « communication » avec une machine mécanique peut être considérée comme interactive. Cependant, en termes de communication avec une machine, seules celles se faisant avec des machines numériques nous intéressent dans le cadre de ce travail. Cette question de définition ne sera donc pas approfondie ici. Il y a cependant des dispositifs dans le musée qui pourraient se ranger dans cette partie de définition.

Nous parlerons donc de dispositif interactif lorsque ce dernier est modifié par « l'action de l'utilisateur sur le dispositif [...] et que le dispositif est apte à transmettre un nouveau contenu<sup>42</sup> ». L'article de Cécile Gasc catégorise différents niveaux d'interactivité : basique, à

---

<sup>37</sup> Aboudrar et Mairesse, 2018, p85

<sup>38</sup> Sandri, 2020, p23

<sup>39</sup> Ibid.

<sup>40</sup> Gasc, 2008, p14

<sup>41</sup> Ibid.

<sup>42</sup> Ibid.

actions multiples et réponses affiliées, et à actions et réactions en chaîne<sup>43</sup>. La complexité des manipulations peut également être évaluée.

---

<sup>43</sup> Gasc, 2008, p15-16



## Chapitre 2 : Le choix d'une démarche inductive

### 2.1 Recherche qualitative

Pour le présent travail de fin d'études, j'ai suivi une méthode de recherche qualitative. Cette dernière porte son étude sur le vécu des sujets. L'attention est portée sur « les opinions, les idées et les sentiments des individus ou de petits groupes d'individus concernant un sujet bien précis<sup>44</sup> ». Cette approche est bien différente de l'approche quantitative. Le manuel théorique du cours de Méthodes de recherche qualitative de l'année académique 2018-2019 met en avant, dans un tableau, certaines différences qui existent entre ces deux approches. En effet, en ce qui concerne la problématisation, la deuxième cherche à expliquer alors que la première cherche plutôt à comprendre<sup>45</sup>. La collecte se fait via des questionnaires et sera directe pour l'approche quantitative alors que l'approche qualitative collectera des matériaux par le biais d'entretiens et d'observations<sup>46</sup>. Le type de recherche choisie dans le cadre de ce travail vise la saturation, c'est-à-dire l'identification de tous les éléments de subjectivité. Ce concept de saturation peut également être défini comme suit :

Le moment où la collecte de nouvelles données qualitatives ne change plus, ou très peu, votre manuel de codage, le moment où chaque nouvelle interview qualitative ne produit que des données déjà découvertes auparavant ou bien le moment où le rendement de votre étude diminue, c'est-à-dire que chaque nouvelle interview apporte une contribution inférieure à la précédente<sup>47</sup>.

Ce type de recherche peut mobiliser différents moyens de collecte : l'observation participante, l'observation directe, l'observation indirecte et l'entretien.

Le premier requiert de se mêler au quotidien de l'objet d'étude. C'est ce type d'observation que Howard Becker a utilisé lorsqu'il a travaillé sur les jazzmen<sup>48</sup>. Pour les étudier, il a partagé avec eux leurs concerts, leurs répétitions ainsi que leurs rencontres informelles.

Le deuxième type d'observation consiste à « observer des interactions en contexte<sup>49</sup> ». Le chercheur devra s'effacer ; observer en se rendant invisible. Malgré le fait que le chercheur se mette en retrait, l'observation directe tout comme l'observation participante perturbent le

---

<sup>44</sup> <http://www.mgtfe.be/guide-de-redaction/6-les-differentes-methodes-dinvestigation/6-2-recherche-qualitative/> , consulté le 30/4/22

<sup>45</sup> Lejeune, 2018, p9

<sup>46</sup> Ibid., 9

<sup>47</sup> <https://www.intotheminds.com/blog/saturation-entretien-qualitatif/>

<sup>48</sup> cours EPS 2, séance 2 sur la 2<sup>e</sup> école de Chicago, 13/2/20

<sup>49</sup> Lejeune, 2018, p12

milieu observé par la simple présence du chercheur. Cela impliquera un effort supplémentaire de réflexivité pour l'expliquer.

Le dernier type d'observation n'exige pas nécessairement de se rendre sur le terrain. L'observation indirecte consiste à « considérer des documents comme éléments empiriques <sup>50</sup> ». Produits par les acteurs, ils peuvent rendre compte du vécu de ces derniers. Cela correspond, par exemple, au travail de William Isaac Thomas qui a travaillé sur base de lettres et de journaux personnels<sup>51</sup>. Le dernier moyen de collecte cherche à comprendre et s'intéresse au ressenti des personnes interrogées.

L'entretien correspondant au moyen de collecte le plus utilisé dans le cadre de cette recherche, il fait l'objet d'explications plus détaillées ci-suit. Un entretien, c'est poser des questions à une personne mais cela se fait d'une certaine manière. Le cours de Méthodes de recherche qualitative dont le code est METO0825 dispense des conseils qui constitue un mode d'emploi pour assurer la qualité des données récoltées. La prise de contact est une étape importante qui influence la suite du processus. Il faut d'abord identifier les personnes adéquates à contacter, c'est-à-dire les personnes qui détiennent le savoir qui nous intéresse. Éviter de passer par le biais des ressources humaines ou les autres voies officielles permet de ne pas être vu comme venant de l'administration, ce qui pourrait être néfaste à la collecte car les témoins interrogés se sentiront peut-être cadenassés dans leurs propos. Il est également important de choisir ses mots avec soin pour se présenter et présenter sa recherche. Se présenter comme chercheur et exposer sa recherche comme une enquête ne sont pas des choix de mots qui mettent à l'aise par exemple. Le choix du vocabulaire a son importance. Dire « je suis inspecteur et je viens voir ce que vous faites » ou s'annoncer comme suit « je suis étudiant et votre métier m'intéresse » n'ont pas le même impact et suscitent des réactions différentes.

Lorsqu'un rendez-vous est fixé, le chercheur prépare son entretien. Pour cela, il élabore un guide d'entretien. Ce dernier reprend un ensemble de mots et de thèmes qui seront abordés lors de l'entretien. Chaque entretien est rattaché à son propre guide dont le contenu peut être en partie repris d'un précédent guide. C'est un outil qui évolue d'entretien en entretien. Un thème abordé avec un interviewé peut faire émerger une question qui est alors intégrée dans le guide d'entretien suivant. Les différentes versions évolueront en fonction aussi des observations et des lectures scientifiques. Durant l'entretien, le chercheur doit faire passer le message suivant : « Votre avis m'intéresse ». Les entretiens étant enregistrés, il n'est pas nécessaire de prendre beaucoup de notes. Le travail du chercheur consiste donc à écouter, à reformuler, à relancer et

---

<sup>50</sup> Lejeune, 2018, p12

<sup>51</sup> Weinberg, 2000, p52

à cadrer. En effet, lors d'un entretien, le chercheur écoute davantage qu'il ne parle puisque ce qui l'intéresse, c'est l'avis et le ressenti de la personne interviewée. Reformuler permet de s'assurer d'avoir bien compris le propos. Relancer peut mener l'informateur à donner plus de détails sur la situation ou le sentiment expliqué précédemment. Cadrer l'entretien dirige le témoin interrogé vers les thèmes de la recherche. Avant de clôturer l'entretien, il est important de s'assurer qu'il n'y a rien à ajouter de la part des deux personnes présentes. Le chercheur tient un journal de bord qui sera composé notamment de notes hors enregistrement<sup>52</sup>. L'entretien réalisé, l'étape suivante est la transcription de ce dernier. Chaque transcription doit être accompagnée du lieu et de la date de la rencontre. Un pseudonyme sera attribué à la personne interrogée pour assurer son anonymat. Lors de la transcription, le travail d'analyse peut déjà partiellement débiter.

L'analyse en recherche qualitative est une méthode par théorisation ancrée. Malgré son nom (Grounded Theory Method) qui peut parfois créer de la confusion, c'est bien une méthode de recherche et elle a pour objectif de produire une théorie à partir de chaque terrain. Elle a pour objectif de produire des théories fidèles au matériau, ancrées à celui-ci<sup>53</sup>. Christophe Lejeune identifie trois points à cette recherche aux pages 38 et 39 de son syllabus de cours. Tout d'abord, l'organisation de cette recherche permet d'obtenir des résultats plus fins car les différentes étapes se font en parallèle. La problématisation, la collecte du matériau, l'analyse de celui-ci et la rédaction des résultats se font simultanément. Le schéma<sup>54</sup> de la page 38 du syllabus<sup>55</sup> rend compte de manière claire cette organisation. L'organisation parallèle permet de réaliser une étape seulement quand cela s'avère nécessaire.

Le deuxième point est selon Lejeune l'analyse en mode écriture<sup>56</sup>. Cette méthode implique de tenir un journal de bord et de rédiger différents comptes rendus. Rendre compte des différentes étapes et réflexions est ce qui donne sa scientificité à la recherche. Cela permet de suivre le déroulement de la réflexion et de comprendre son cheminement.

Le troisième point identifié est sa démarche en trois étapes : le codage ouvert, le codage axial et le codage sélectif. Ces différents codages sont décrits ci-dessous :

Le codage ouvert consiste à étiqueter le matériau. Il s'agit de lire la transcription d'un entretien ou bien les notes d'observation et de mettre des mots dans la marge sur ce que les

---

<sup>52</sup> Cela comprend les discussions qui ont lieu après avoir coupé l'enregistrement ou bien des échanges qui ont lieu à d'autres moments pour lesquels l'enregistrement n'a pas été enclenché ni envisagé.

<sup>53</sup> Lejeune, 2018, p38

<sup>54</sup> Annexes, 7.1 : Figure I

<sup>55</sup> Lejeune, 2018, p38

<sup>56</sup> Ibid., 39

personnes expriment. Lejeune définit l'étiquetage comme « une activité qui vise à découvrir les briques élémentaires d'une théorie en cours d'élaboration<sup>57</sup> ». Ces étiquettes peuvent être *in vivo* ou énoncées par les mots du chercheur. Ces annotations dans la marge « qualifient ce qui se déroule dans le témoignage des acteurs<sup>58</sup> ». Cependant, la qualité d'un étiquetage tient d'une opération plus complexe que les simples annotations dans la marge. Il existe diverses astuces pour bien étiqueter. L'apport de Lejeune à cette pratique rend cette étape plus accessible grâce aux ficelles<sup>59</sup> qui sont consignées dans son ouvrage dans les parties débutant pages 64 et 67<sup>60</sup>.

Le codage est composé de plusieurs types de comptes rendus : de terrain (transcriptions d'entretiens, de notes d'observations, ...), de codage (étiquetage, micro-analyse), théoriques, opérationnels (guide d'entretien, ...). Une couleur a été assignée à chaque type de compte-rendu sur la plateforme Cassandra dont la présentation sera faite plus loin.

Le codage axial se fait sur base du codage ouvert. Il peut être débuté bien que le codage ouvert ne soit pas terminé. Il consiste à articuler les propriétés découvertes lors de l'étape précédente (étiquetage durant le codage ouvert). Il s'agit donc d'approfondir ce travail en comparant les différentes situations identifiées : telle propriété est-elle présente ou absente ?

## 2.2 Démarche inductive

La démarche adoptée dans ce travail est « une méthode de travail qui part de faits, de données brutes réelles et observables, pour aller vers l'explication de celles-ci<sup>61</sup> ». C'est donc une méthode qui prend appui et débute à partir du terrain. C'est une démarche qui part du particulier pour aller vers le plus général. Ce travail se concentre, en effet, sur un seul musée. L'Espace Muséal d'Andenne de son ouverture en 2020 à mai 2022 est le terrain observé. Il comprend les espaces d'exposition permanents (étage Préhistoire et étages céramique) et temporaires (à savoir l'exposition « Mammouth : steppe by steppe »). C'est dans ce contexte très précis que le travail des médiateurs sera étudié.

---

<sup>57</sup> Lejeune, 2016, p57

<sup>58</sup> Ibid., 58

<sup>59</sup> Les ficelles des verbes et de l'expérience en sont deux d'entre elles. La première enjoint le chercheur à utiliser des verbes dans ses étiquettes, cela permet des étiquettes plus dynamiques. La deuxième garde le chercheur concentré sur le vécu des acteurs et non pas sur les sujets abordés lors de l'entretien. L'étiquetage doit porter sur ce que l'acteur nous dit à propos d'un sujet donné. C'est une ficelle importante qui évite au chercheur de s'égarer. Une troisième ficelle est celle de la première personne qui équivaut à la formulation suivante : « Quand l'acteur parle des autres, il dit quelque chose de lui-même » (Lejeune, 2016, p68).

<sup>60</sup> Lejeune, 2016, p64 et pp67-71

<sup>61</sup> <https://www.scribbr.fr/methodologie/methodes-inductives-deductives/>

Dans une démarche inductive, ce sont les faits et les observations qui donnent le ton et dirigent la recherche. Une compréhension du terrain et des données qui en sont issues est nécessaire.

### 2.3 Choix d'une méthode qualitative

Le choix de la méthode s'est imposé facilement parce que ce qui m'intéressait était davantage de comprendre le quotidien des médiateurs tant au niveau des choix de médiation faits en amont qu'au niveau des choix opérés sur le terrain avec les différents publics. Je souhaitais en apprendre davantage sur leur manière de percevoir les écrans dans leur espace de médiation. Des entretiens de type qualitatif semblaient bien plus pertinents pour atteindre cet objectif de compréhension. De plus, le choix de cette méthode permettait au terrain de dévoiler tout ce qu'il avait à offrir. Aucune hypothèse de départ ne pouvait donc restreindre les directions que cette recherche pouvait prendre.

### 2.4 Utilisation de Cassandra

Pour mener à bien cette recherche qualitative, j'ai utilisé la plateforme en ligne dénommée Cassandra : <https://www.cassandra.uliege.be>. Elle est définie sur le site de l'Université de Liège comme « une plateforme libre d'analyse qualitative et collaborative fondée sur le journal de bord<sup>62</sup> ». Sa configuration permet de créer des comptes-rendus de différents types et de les relier entre eux. En effet, chaque compte-rendu doit être ancré à un autre. Cela permet de garder le fil de la recherche.

Cette plateforme est hébergée par le Service Général d'Informatique de l'Université de Liège. Elle est utilisée dans le cadre du cours de « Méthodes de recherche qualitative » de Christophe Lejeune repris par Pierre-Yves Hurel pendant l'année académique 2021-2022. Elle facilite le travail en groupe puisqu'il est possible d'ajouter des contributeurs et des lecteurs à la recherche.

Cette section entend donner un aperçu de l'utilisation de Cassandra comme outil de travail en recherche qualitative. Nous allons, pour ce faire, passer en revue une série de captures d'écran issues de la plateforme. Elles seront montrées et commentées en suivant le fil de ma réflexion.

Le premier compte-rendu<sup>63</sup> est théorique (vert). Il fait état des différentes lectures réalisées en amont de la recherche. Pour chaque compte-rendu, le format est le suivant : Une

---

<sup>62</sup> <http://www.cassandra.ulg.ac.be>, consulté le 22 avril 2022

<sup>63</sup> Annexes, 7.1: Figure II

première colonne appelée « Ancrage(s) ». L’ancrage nous permet de savoir d’où vient ce compte-rendu. Pourquoi existe-t-il ? À la suite de quel compte-rendu celui-ci a-t-il été créé ? Pour le compte-rendu « Médiation », l’ancrage est le compte-rendu théorique « Question de recherche ou phénomène à échantillonner ». Le milieu de la page internet est notamment composé du titre du compte-rendu. En dessous de ce dernier, se trouvent la date de création, l’auteur de la création (moi-même en l’occurrence), les noms des modificateurs possibles (dans ce cas-ci, moi seule), les noms des lecteurs (mon promoteur, Pierre-Yves Hurel, et moi-même). À la suite de ces informations, il y a le contenu du compte-rendu, c’est-à-dire ici un résumé des lectures théoriques. La colonne de droite s’intitule « Étage suivant » et nous montre quel(s) compte-rendu(s) ont été inspirés par celui que nous avons sous les yeux. Le compte-rendu théorique du 18 novembre a donné lieu au premier guide d’entretien. Celui-là est un compte-rendu opérationnel (rouge). En bas de la page, le bandeau anthracite propose : ajouter un ancrage, modifier, commenter et une case blanche permet d’entrer un nom pour un prochain compte-rendu. Cette dernière possibilité s’adapte en fonction du compte-rendu sur lequel le chercheur est en train de travailler. Il y a parfois plusieurs comptes-rendus suivants possibles. Dans ce cas-ci, le seul compte-rendu envisageable est un « Aide-mémoire pour la suite ». Cet outil permet de savoir plus facilement ce qui doit être fait à la suite d’un compte-rendu.

En cliquant sur le compte-rendu intitulé « Guide d’entretien (1)<sup>64</sup> » dans la colonne de droite, apparaissent les différentes questions qui seront posées durant le prochain entretien. Les mêmes informations sont disponibles. Ce guide est en relation avec deux comptes-rendus théoriques. Il est l’ancrage de deux entretiens et d’une observation.

Prenons le premier entretien<sup>65</sup>, celui de Louise. Le titre nous donne les informations de date et de lieu : Scladina, le 14 décembre 2021. Le contenu est bien entendu la transcription de l’entièreté de l’entretien. Pour l’étage suivant, ce sont les propriétés identifiées après la lecture de l’entretien.

Nous pouvons décider de choisir la propriété « Intégrer l’outil numérique<sup>66</sup> ». Le contenu est une explication de la propriété. L’étage suivant mène ici au 3<sup>e</sup> guide d’entretien et à une articulation. Cette dernière est intitulée « Intégrer l’outil numérique & Composer des sous-groupes<sup>67</sup> ». Son titre nous permet de savoir quelles propriétés sont assemblées entre elles.

---

<sup>64</sup> Annexes, 7.1 : Figure III

<sup>65</sup> Annexes, 7.1 : Figure IV

<sup>66</sup> Annexes, 7.1 : Figure V

<sup>67</sup> Annexes, 7.1 : Figure VI

Continuons de suivre le processus en cliquant sur cette articulation. À la place des textes continus et des listes, s'offre désormais à nous un schéma<sup>68</sup>. Ce dernier modélise la relation entre ces propriétés. En-dessous de ce dernier, deux informations importantes : premiers résultats et cas négatif. Le premier consiste à mettre en mots le schéma et le deuxième donne le cas pour lequel la relation s'inverserait.

L'étage suivant nous mène à l'ensemble des premiers résultats<sup>69</sup> et à la schématisation<sup>70</sup>. Ces deux derniers seront des outils importants pour analyser ainsi que pour rédiger les conclusions de la recherche.

## 2.5 Les données empiriques

Comme nous venons de le voir, cette recherche nécessite d'aller sur le terrain et d'y récolter des données. Celles-ci sont issues d'observations et d'entretiens. Les médiateurs de l'Espace Muséal d'Andenne m'ont consacré plus ou moins une heure de leur temps pour répondre à mes questions. L'équipe de médiation compte cinq employés, la plupart à mi-temps, et j'ai eu l'occasion de réaliser un entretien avec quatre d'entre eux. Le dernier employé était tout disposé à s'entretenir sur son travail mais le temps a manqué. Les entretiens réalisés ont pu récolter les avis des médiateurs suivants : Louise, Justine, Tom et Élise. Ce sont des noms d'emprunt. Les entrevues ont eu lieu sur leur lieu de travail : dans les bureaux situés dans l'ancien Musée de la Céramique d'Andenne (MCA) et dans le local pédagogique de la grotte à Sclayn.

En ce qui concerne les observations, il y en a eu cinq. Elles ont toutes eu lieu dans le musée, soit dans les espaces d'exposition temporaires soit dans les espaces d'exposition permanents. La première est un condensé de ce que j'ai pu voir durant mon stage, ce qui m'a aidé à formuler mes premières questions, grâce aux notes prises durant cette période. La deuxième observation a été réalisée le 16 février 2022 à l'occasion d'un atelier Archeox. La troisième observation s'est faite le 14 mars 2022, elle m'a permis d'observer deux classes de maternelles qui venaient visiter l'exposition temporaire « Mammouth : steppe by steppe ». La suivante a eu lieu le 24 mars 2022, le public était cette fois-là deux classes de primaire. Ma dernière observation a eu lieu le 10 mai 2022, c'était une visite « Trésors d'Andenne » pour un groupe de seniors.

---

<sup>68</sup> Annexes, 7.1 : Figure VI

<sup>69</sup> Annexes, 7.1 : Figure VII

<sup>70</sup> Annexes, 7.1 : Figure VIII

## 2.6 L'immersion sur le terrain

Étant convaincue de la valeur ajoutée d'aller voir sur le terrain pour « sentir » comment les choses se passent, j'ai opté pour la recherche qualitative qui m'a donc permis de réaliser des observations et des entretiens avec les médiateurs de l'EMA. L'occasion m'a en plus été donnée de participer moi-même aux actions sur le terrain<sup>71</sup>. J'ai eu l'opportunité d'appréhender le terrain en tant que médiatrice culturelle. Mes tâches pendant la durée de mon contrat étaient principalement des visites grand public et scolaires de la grotte Scladina ainsi que l'animation d'ateliers (chasse, paléontologie, peinture, ...). Le thème de l'exposition temporaire était la grotte Chauvet lors de mes quelques mois de travail à l'EMA. J'ai réalisé quelques visites de cette exposition et l'animation des ateliers attenants. Cependant, je n'ai pas intégré cette expérience dans mon travail car cela dépassait la période et le contenu que j'avais délimité, c'est-à-dire : l'exposition permanente et l'exposition temporaire Mammouth steppe by steppe, comme cela a été précisé dans la partie « Démarche inductive ». Cela m'a permis de me rendre compte par moi-même de ce que cela impliquait de travailler avec des écrans interactifs et d'autres dispositifs dans l'espace muséal où prenaient place mes activités de médiation.

Une de mes activités de médiation a donné les notes et réflexions suivantes : Le 6 juillet 2022, j'ai animé un atelier Ceramix, au Phare. Un des enfants du groupe a accroché vraiment bien à mon animation, les autres, les plus jeunes, ont décroché assez vite. Ils étaient attirés par les écrans interactifs situés au 3<sup>e</sup> étage. C'est assez frustrant d'avoir passé du temps à préparer une activité pour laquelle ils semblent montrer peu d'intérêt. J'ai finalement cédé et je les ai laissé jouer aux jeux. Cela a pris du temps : il faut d'abord que chacun puisse jouer et ensuite il faut les « récupérer ». Le chariot des mineurs semblait les intéresser tout autant que les écrans. Ce dispositif du 2<sup>e</sup> étage est un chariot en bois installé sur des rails, il peut être poussé pour prendre conscience de la charge physique que les mineurs devaient déplacer. Après l'animation, j'étais partagée. Mon animation n'était-elle pas suffisamment intéressante ? N'ai-je pas assez cadré mon activité ? D'où vient le problème ? Y a-t-il vraiment un problème que les enfants soient attirés par ces écrans ? Ils sont là pour ça, après tout.

---

<sup>71</sup> Mon contrat à l'EMA a débuté le 9 mai 2022 et prendra fin le 31 août 2022



## Chapitre 3 : Un terrain entre passé et modernité

### 3.1 Pourquoi l'Espace Muséal d'Andenne ?

Le choix de l'Espace Muséal d'Andenne (EMA) s'est imposé naturellement pour la raison suivante. La recherche de lieu de stage m'a amenée à l'accueil du Phare où j'ai laissé une candidature spontanée. Après un rendez-vous avec la directrice et la signature d'une convention de stage, je faisais mes débuts en médiation culturelle sur le terrain. Étant amenée à arpenter les différents étages de l'exposition permanente, à observer et à animer diverses activités, j'ai commencé à remarquer qu'il y avait quelque chose à creuser quant à la présence des écrans dans le musée. Durant mon stage, cette observation est restée en sourdine. Cependant, quand il a fallu choisir un sujet de mémoire, les questionnements amenés par cette dernière me sont revenus rapidement. La machine étant lancée sur ce sujet, il était désormais devenu important pour moi de trouver des réponses. Aucun autre lieu que le nid de mes réflexions ne semblait se prêter mieux à cette recherche.

### 3.2 Espace Muséal d'Andenne

L'EMA est un musée de la ville d'Andenne qui a trouvé sa place au sein du Phare<sup>72</sup>, bâtiment culturel et touristique dont l'inauguration a dû être avortée en mars 2020. Les collections exposées sont celles de l'ancien musée : Musée de la Céramique d'Andenne (MCA). Ce déménagement fut en réalité un tout nouveau projet dédié au patrimoine andennais. En octobre 2020, j'y ai commencé mon stage de Master 1 et dans mon rapport, ce musée est décrit comme suit :

[l'EMA est] un musée exposant le patrimoine andennais. Ses espaces d'exposition sont dédiés à la préhistoire et à la céramique. Ces deux thèmes n'ont, au premier abord, pas grand-chose en commun. Cependant, ils sont tous les deux représentatifs du patrimoine andennais<sup>73</sup>.

D'ailleurs, le Centre archéologique sclaynois<sup>74</sup> a fusionné avec l'EMA au début de l'année 2022. L'équipe de médiation est celle de l'EMA et donc ses médiateurs sont amenés à travailler sur les deux sites : au Phare (Andenne centre) et « à la grotte » (Sclayn, village situé le long de la Meuse). Cette dernière se trouve à quelques kilomètres du Phare. C'est un site bien connu dans le milieu de l'archéologie car il est toujours en cours de fouille et a révélé plusieurs

---

<sup>72</sup> Annexes, 7.2 : Figure IX

<sup>73</sup> Cahay, 2021, p1

<sup>74</sup> Annexes, 7.2 : Figure X

découvertes intéressantes concernant l'Homme de Néandertal<sup>75</sup>. Certains éléments issus des fouilles sont d'ailleurs exposés dans l'espace d'exposition du 4<sup>e</sup> étage au Phare au côté des différents métiers nécessaires à ces découvertes.

En ce qui concerne les 3<sup>e</sup> et 2<sup>e</sup> étages, ils sont dédiés à la céramique et plus précisément à la derle<sup>76</sup> d'Andenne. La description rédigée dans mon rapport de stage présente ces deux étages comme suit :

Cette partie de l'expo nous explique ce qu'est la céramique et nous donne un bel aperçu de ce qu'on peut créer à partir de ce matériau. Les deux étages dédiés à ce trésor argileux multiplient les façons de nous le faire découvrir et de s'approprier ce contenu : écrans interactifs, vidéos, plan relief avec jeux de lumières[sic], pots en céramique à faire sonner à l'aide d'une baguette, chariot de mineur à pousser, ...<sup>77</sup>

Les différents éléments issus des fouilles de Scladina ou rattachés à la céramique andennaise sont présentés aux publics « dans une scénographie inédite et contemporaine. [L'EMA] offre à ses visiteurs un musée sur 1200 m<sup>2</sup>, moderne et dynamique où petits et grands pourront partager une expérience interactive et ludique<sup>78</sup> ».

### 3.3 Description du musée et de ses dispositifs numériques

#### 3.3.1 Le Phare, l'exposition permanente et l'exposition temporaire

L'EMA prend place au sein d'un bâtiment appelé Le Phare et qui accueille plusieurs institutions différentes. L'Office du Tourisme et la Bibliothèque de la Ville d'Andenne ont, en effet, également déménagé dans cette nouvelle structure. L'ancienne école normale et sa piscine ont été réaménagées. Certains éléments de l'ancien bâtiment sont encore visibles. Les carrelages bleu turquoise ainsi que le bassin en sont des exemples. L'Office du Tourisme partage l'accueil du Phare avec le musée. La Bibliothèque<sup>79</sup> occupe le reste du rez-de-chaussée et bénéficie d'un cadre exceptionnel puisque les rayons de livres ont été installés sur des vitres au-dessus de l'ancien bassin.

Pour visiter le musée, les visiteurs entrent par deux portes vitrées (une manuelle et une automatique). L'accueil se fait dans un espace lumineux car ce sont de grandes baies vitrées qui l'encadrent. Des présentoirs sont disposés dès le passage de la porte coulissante automatique et proposent diverses brochures. Après ces présentoirs, une porte donne sur le bureau du

---

<sup>75</sup> L'hémi mandibule d'une fille néandertalienne âgée de 8 ans et 17 jours a été retrouvée en 1993, et une dent d'un individu néandertalien d'une trentaine d'années a été retrouvée au début de l'année 2022.

<sup>76</sup> Terre argileuse blanche extraite notamment à Andenne et dans ses alentours.

<sup>77</sup> Cahay, 2021, p1

<sup>78</sup> Cornelis dans Annexes, 7.4 : Figure LII

<sup>79</sup> Annexes, 7.2 : Figure XI

directeur de l'établissement. À gauche de ce bureau se trouve l'entrée de la bibliothèque : barrière basse blanche qui, ouverte, invite à entrer ou qui, fermée, empêche l'accès. Le desk de l'accueil est en coin. Les visiteurs après y être passés peuvent partir sur la gauche. Ils se trouvent alors dans la boutique du musée qui est composée de quelques étagères en verre et de structures blanches. En traversant cette petite galerie de peluches d'ours, de porte-clés Raga, de jeux de construction en bois en forme de mammoth et d'innombrables productions en tous genres de céramique d'artistes andennais, hutois, etc., les visiteurs arrivent près des casiers. En demandant une clé à l'entrée, il est possible aux visiteurs de déposer sacs et manteaux dans un casier avant d'entamer leur visite. En face de cette facilité, une porte mène aux ascenseurs. À droite de cette porte, deux panneaux ont complété la vitre existante pour former une vitrine<sup>80</sup> et créer de l'intérêt pour l'exposition temporaire intitulée « *Mammoth : steppe by steppe*<sup>81</sup> ». Cette exposition est une adaptation<sup>82</sup> d'une exposition d'Archea<sup>83</sup>.

Les visiteurs individuels effectuant la visite de manière autonome étaient munis d'un audioguide. Ce dernier n'était pas équipé de casque ou d'écouteur avec lequel ils devaient scanner les petites bornes installées à différents endroits dans l'exposition. L'audioguide était disponible en français et en néerlandais. Un audioguide similaire est proposé actuellement dans le cadre de l'exposition temporaire sur « Les secrets de la grotte Chauvet ».

Prenons le temps de clarifier le contenu de chaque étage pour éviter de se perdre :

Numéro de l'étage	Contenu
Rez-de-chaussée	Accueil, boutique, Office du Tourisme, Bibliothèque, bureau du directeur
1 <sup>er</sup> étage	Bureaux (non accessible au public)
2 <sup>e</sup> étage	« Au cœur de la céramique 2 », espace pédagogique
3 <sup>e</sup> étage	« Au cœur de la céramique 1 », espace d'exposition temporaire
4 <sup>e</sup> étage	« Au cœur de la Préhistoire », espace pédagogique
5 <sup>e</sup> étage	Espace d'exposition temporaire, terrasse extérieure couverte

L'exposition temporaire sur le mammoth débute réellement à la sortie de l'ascenseur au 5<sup>e</sup> étage. Ce dernier aborde le climat et crée une ambiance, des squelettes et des animaux empaillés y sont installés. Différents supports proposent des informations supplémentaires, des

<sup>80</sup> Annexes, 7.2 : Figure XII

<sup>81</sup> Les descriptions concernant l'exposition temporaire sur les mammoths n'étaient valables que jusqu'au dimanche 1<sup>er</sup> mai 2022 compris. Les aménagements décrits ont été démontés à partir du 2 mai 2022.

<sup>82</sup> <https://lephare-andenne.be/wp-content/uploads/2021/11/Mammoth-dossier-de-presse.pdf>, consulté le 12 août 2022

<sup>83</sup> <https://archea.roissypaysdefrance.fr/expositions/expositions-temporaires/un-temps-de-mammoth>, consulté le 12 août 2022

manipulations et des jeux sur des tablettes et sur des dispositifs à toucher. Il y en a un qui met à disposition les cris des animaux de la steppe glaciaire, un autre permet de visualiser et de toucher les différentes couches d'un mammouth : peau, graisse, poils, etc. En plus de la visite temporaire, les différents publics du Phare peuvent sortir sur la terrasse du 5<sup>e</sup> étage<sup>84</sup> pour prendre l'air et bénéficier d'une vue presque panoramique de la ville d'Andenne et de ses alentours proches.

L'espace d'exposition temporaire visité et/ou la vue d'Andenne appréciée, les visiteurs sont invités à descendre au 4<sup>e</sup> étage pour ceux qui font uniquement la visite classique et au 3<sup>e</sup> étage pour ceux qui suivent en plus l'exposition temporaire. En effet, le deuxième espace dédié aux expositions temporaires se trouve au 3<sup>e</sup> étage. Ce niveau accueille des dents de mammouths et d'autres animaux. Ensuite, au même étage, l'exposition continue sur les liens avec les hommes. Une maquette montre une hutte réalisée avec des éléments de mammouths. L'exposition temporaire prend fin en liant art et mammouths.

Le visiteur de l'exposition temporaire a tout intérêt, par souci de cohérence du propos, à clôturer le thème du mammouth pour ensuite entamer celui de la préhistoire à Andenne en retournant au 4<sup>e</sup> étage. Pour plus de clarté, les thèmes se disposent comme suit selon les étages. Le 5<sup>e</sup> étage accueille un espace qui peut servir pour une exposition temporaire ou pour des activités lors de stages pour enfants, il peut aussi être loué par des personnes ou des entreprises externes. Cet étage propose également un accès à la terrasse du Phare. Cette dernière accueille une exposition temporaire sur la céramique contemporaine de Anne-Marie Trignon jusqu'au 31 août 2022<sup>85</sup>. Le 4<sup>e</sup> étage<sup>86</sup> est dédié à la Préhistoire et plus particulièrement aux découvertes réalisées à la grotte de Scladina ainsi que les différents métiers qui s'y rattachent. Cet espace d'exposition présente un jeu sur écran ainsi que de nombreuses vidéos explicatives disponibles sur plusieurs types d'écrans. Il abrite la mandibule de l'enfant néandertalien retrouvée à Scladina et divers autres ossements. Cet étage dispose d'un espace pédagogique équipé d'un projecteur. Le 3<sup>e</sup> étage<sup>87</sup> possède un espace d'exposition temporaire ainsi que la moitié de l'exposition dédiée à la céramique à Andenne. Cet étage dispose de divers jeux, sur écran ou bien dont les objets sont physiquement palpables. C'est à cet étage que les publics peuvent

---

<sup>84</sup> Annexes, 7.2 : Figure XIII

<sup>85</sup> <https://lephare-andenne.be/events/event/expo-de-ceramique-contemporaine-la-nature-redessinee-anne-marie-trignon-du-30-04-au-31-08-2022/>, consulté le 11 mai 2022

<sup>86</sup> Annexes, 7.2 : Figures XIV et XXXIV

<sup>87</sup> Annexes, 7.2 : Figures XV, et XXXV

découvrir un plan relief d'Andenne animé d'effets son et lumière<sup>88</sup>. Le dernier<sup>89</sup> espace d'exposition se trouve au 2<sup>e</sup> étage<sup>90</sup>, il est dédié à la suite de l'exposition sur la céramique. Il présente notamment une partie sur l'art contemporain en céramique<sup>91</sup>. Un atelier pédagogique se trouve à cet étage. C'est dans ce dernier que se font la majorité des ateliers et stages pour enfants, il est équipé du matériel nécessaire pour faire de la céramique et d'un four.

L'EMA a fait le choix d'intégrer du numérique dans sa scénographie. Les parties suivantes s'attellent à décrire le plus précisément possible ces éléments numériques et plus précisément les écrans interactifs. Les dispositifs qui nous intéressent sont ceux qu'Eva Sandri nomme « fixes<sup>92</sup> ». Nous en avons parlé au chapitre 1 partie 4 intitulée « Dispositifs numériques ». Certains dispositifs de l'exposition temporaire pouvant se définir comme mobiles seront néanmoins repris en tant que dispositifs fixes car ils sont censés être utilisés à un endroit fixe dans l'exposition. Cependant, une observation de terrain démontre qu'ils peuvent techniquement être manipulés par le médiateur et déplacés par ce dernier. Cela restant une exception, ceux-ci seront inclus dans les descriptions qui suivent.

### 3.3.2 Écrans de témoignages « grandeur nature » et de taille réduite

L'étage dédié à la préhistoire dispose de nombreux écrans de taille imposante : 68 centimètres de large et 122 centimètres de haut. Ils sont situés à hauteur de personnes adultes : les comédiens filmés apparaissent alors comme parlant en face à face avec visiteurs<sup>93</sup>. Ces capsules vidéo sont lancées via un des quatre boutons de langue : français, néerlandais, anglais et allemand. C'est la seule action que le visiteur peut réaliser. Le son est diffusé pour les personnes à proximité ou bien via deux cornets pour limiter la diffusion à deux personnes proches de l'écran. C'est le cas au 2<sup>e</sup> étage pour les écrans montrant les témoignages de mineurs de derle par exemple<sup>94</sup>. Ces derniers sont de taille plus modeste : 52 centimètres de large et 30 centimètres de haut. Ils ressemblent davantage à une petite télévision. Un petit rond illustrant une horloge nous donne l'état de lecture de la vidéo et donc une indication sur sa durée<sup>95</sup>.

---

<sup>88</sup> Annexes, 7.2 : Figure XVI

<sup>89</sup> Il faut alors faire abstraction de la Bibliothèque qui organise également des expositions temporaires au sein de son espace, au rez-de-chaussée

<sup>90</sup> Annexes, 7.2 : Figures XVII, XVIII et XXXVI

<sup>91</sup> Annexes, 7.2 : Figure XVIII

<sup>92</sup> Sandri, 2020, p23

<sup>93</sup> Annexes, 7.2 : Figure XIX

<sup>94</sup> Annexes, 7.2 : Figure XX

<sup>95</sup> Annexes, 7.2 : Figure XIX

### 3.3.3 Écrans de vidéos explicatives

Ces dispositifs proposant des vidéos explicatives<sup>96</sup> sont présents principalement au 4<sup>e</sup> et au 2<sup>e</sup> étage. Ces écrans ont des allures de télévisions tactiles, ils ont le même format que les « petits » écrans de témoignages. Le bas de l'écran est situé à 120 centimètres du sol. Le choix de la langue est toujours possible. Pour de nombreux écrans, il est également possible de choisir entre plusieurs vidéos de contenu allant d'un à huit possibilités. Par exemple, au deuxième écran consacré au travail du géologue, après avoir choisi entre les quatre langues disponibles, le visiteur devra choisir entre les cinq sous-thèmes suivants : « le chenal de fusion », « la fossilisation », « les stalagmites », « les remaniements dans l'ensemble 1A » et « les terriers en folie ». Le son est diffusé via deux cornets sortant du mur. Plusieurs clics sont nécessaires de la part du visiteur pour visionner une des vidéos.

### 3.3.4 Écrans de jeux

Les écrans proposant des jeux interactifs sont au nombre de 3. Au 4<sup>e</sup> étage se situe « le jeu du chamois<sup>97</sup> », les deux autres se trouvent au 3<sup>e</sup> étage et s'intitulent « Décore ton pot<sup>98</sup> » et « Cuis ton pot<sup>99</sup> ». Leurs dimensions sont les suivantes : 70 centimètres de large et 39 centimètres de « haut<sup>100</sup> ». Au niveau des hauteurs, l'écran du 4<sup>e</sup> étage se situe à 75 centimètres et l'espace entre le sol et le bas du meuble sur lequel se trouve l'écran est de 63 centimètres. Il est possible d'y jouer assis ou debout mais penché. Un tabouret est mis à disposition pour rendre l'écran plus accessible aux enfants qui en auraient besoin. Pour les écrans du 3<sup>e</sup> étage, ils se trouvent à 84 centimètres de haut et à 74 centimètres de distance avec le sol. Un adulte peut confortablement y jouer debout. Un enfant aura très probablement besoin d'un des passets mis à disposition à proximité.

Le premier consiste à chasser un chamois en tirant des javelots dans une plaine. L'utilisateur doit choisir son outil (javelot, couteau ou racloir) puis faire glisser son doigt vers les chamois. Il a la possibilité de rectifier sa trajectoire et d'attendre le moment de tirer. Cette étape franchie, le joueur doit ramener le chamois au campement. Pour ce faire, il doit à nouveau faire glisser son doigt de part et d'autre de l'écran, de la steppe à l'abri de l'homme préhistorique. Là-bas, il va devoir découper l'animal en choisissant le bon outil. Il faut faire glisser le silex sur la ligne

---

<sup>96</sup> Annexes, 7.2 : Figure XXI

<sup>97</sup> Annexes, 7.2 : Figures XXII-XXV

<sup>98</sup> Annexes, 7.2 : Figures XXVI-XXVII

<sup>99</sup> Annexes, 7.2 : Figures XXVIII-XXIX

<sup>100</sup> L'usage du mot « haut » est à moitié adapté pour les écrans du 3<sup>e</sup> étage car ils sont basculés selon un certain angle. Ils ne sont ni debout ni couché. L'écran du 4<sup>e</sup> est complètement couché.

en pointillé. Ensuite, il faudra nettoyer la peau en y raclant la graisse, en choisissant à nouveau l'outil adéquat : javelot, couteau ou racloir. Le jeu est programmé pour faire apparaître des images scientifiques d'os et de silex dans le but d'instruire le joueur. Ce sont des petites capsules noires, des encadrés qui montrent une vue de l'os et qui tournent ensuite l'artefact pour offrir un meilleur angle de vue sur sa spécificité (essentiellement des marques de découpes). Il n'est pas nécessaire de cliquer sur la capsule ou ailleurs pour continuer le jeu. Il est donc facile d'ignorer cette apparition. Il est possible de revoir la mini démonstration scientifique en cliquant sur la flèche qui tourne en rond sur l'image. Cet écran est accompagné d'une musique. Il est possible de réaliser ce jeu en entier en 2 minutes et 7 secondes<sup>101</sup> mais le temps de jeu peut varier selon le joueur.

Le deuxième aborde la céramique et plus précisément la manière de décorer un pot en argile. À la manière d'un tour, le pot peut être tourné sur lui-même. Le joueur a la possibilité d'apposer différentes formes (roulette, poinçon). Il peut passer à l'étape suivante quand il le souhaite. Cette dernière consiste à greffer des ajouts de matières et à recouvrir le pot avec de la glaçure à l'aide d'un pinceau. L'artiste peut alors admirer son œuvre. Le vocabulaire spécifique est utilisé et la programmation a fait en sorte de devoir respecter un certain ordre dans les étapes pour reproduire au mieux la réalité. L'écran est à hauteur d'une table et est incliné. Une personne en chaise roulante peut se glisser en dessous et s'approcher un maximum de l'écran. Un enfant de petite taille devra probablement utiliser un des passets mis à disposition par le musée. Ici, il n'est pas pertinent de donner une durée car c'est un jeu créatif pour lequel chaque joueur prendra un temps sensiblement très différent.

Le dernier dispositif de jeu concerne la cuisson de l'argile pour en faire de la céramique. Le visiteur doit, à l'aide d'un curseur, choisir le temps de séchage qu'il pense être nécessaire pour son pot en argile (3 jours ou 3 semaines). Quand il a répondu, un petit encadré blanc apparaît pour lui donner une précision. Ensuite, il est face à un dessin de four médiéval et il doit replacer différents éléments au bon endroit et en bonne quantité : pot en argile, bûche(s) et allumette. Pour chaque placement, un petit encadré fait de nouveau son apparition pour donner une information. Le joueur a également le choix de laisser le four ouvert ou de le fermer. Une dernière image de son pot le félicite pour sa cuisson réussie et donne une explication par rapport au dernier choix opéré (four ouvert ou fermé) et ses conséquences : couleur du pot à la sortie du four. En connaissant bien le jeu, il est possible de le réaliser en 48 secondes<sup>102</sup>.

---

<sup>101</sup> Ceci est le temps qu'il m'a fallu pour réaliser le jeu en entier

<sup>102</sup> Ceci est le temps qu'il m'a fallu pour réaliser le jeu en entier

### 3.3.5 Ordinateur

Le 4<sup>e</sup> étage met également à disposition un ordinateur<sup>103</sup>. Ce dernier permet de visionner des ossements et des silex en 3D. Il est doté d'un clavier, d'un casque et d'une roulette qui fait pivoter l'élément étudié sur lui-même. Cet ordinateur offre également la possibilité de passer en revue une série de photos de la grotte Scladina et de sa découverte par des spéléologues. Il est installé sur une grande table à côté de laquelle se trouve un tabouret.

### 3.3.6 Plan relief et son dispositif

Un plan relief<sup>104</sup> a été récupéré dans l'ancien Musée de la Céramique d'Andenne. Suite à l'intervention des restauratrices du musée, le plan relief de la ville d'Andenne au 19<sup>e</sup> siècle a bénéficié d'une seconde vie : nettoyage et restauration. Dans le nouveau musée, à l'EMA, il a ensuite été équipé d'un dispositif son et lumière qui permet en fonction du thème choisi sur l'écran<sup>105</sup> mis à disposition du public d'animer cette maquette. Cet écran possède les mêmes dimensions que les écrans de jeux. Le son est diffusé dans toute la salle d'exposition du 3<sup>e</sup> étage.

### 3.3.7 Tablettes (exposition temporaire)

L'exposition temporaire "Mammouth : steppe by steppe" se visite accompagné d'un audioguide sans écouteur. L'idée derrière ce choix est de susciter et faciliter le partage entre les différents visiteurs d'un même groupe<sup>106</sup>. Les quelques tablettes tactiles présentent dans le parcours poursuivent dans la même veine. Elles laissent la possibilité de regarder une vidéo ensemble en la commentant par exemple plutôt que de lire chacun de son côté. Ces dispositifs tactiles montrent notamment comment tailler un silex grâce à la démonstration filmée d'un archéologue, font voir l'accouchement d'un éléphant et permettent d'écouter les différents bruits des animaux<sup>107</sup> de la période glaciaire. Ces tablettes<sup>108</sup> sont simplement posées sur des structures en bois<sup>109</sup> construites à cet effet. Elles sont branchées à un câble d'alimentation mais c'est le seul dispositif qui peut un tant soit peu dissuader les visiteurs de les prendre en main.

---

<sup>103</sup> Annexes, 7.2 : Figure XXX

<sup>104</sup> Annexes, 7.2 : Figure XVI

<sup>105</sup> Annexes, 7.2 : Figure XXXI

<sup>106</sup> Communication personnelle avec Annick, 3/4/22

<sup>107</sup> Annexes, 7.2 : Figure XXXIII

<sup>108</sup> N'ayant pas pris de mesures à ce moment-là et l'exposition temporaire ayant été remplacée, je ne dispose pas de mesures en ce qui concerne l'exposition « Mammouth : steppe by steppe ».

<sup>109</sup> Annexes, 7.2 : Figure XXXII



Le médiateur, quant à lui, débranche la tablette et la prend en main. Dans ce cas-ci, le dispositif devient mobile. Cependant, ce n'est pas l'utilisation qui en est attendue.

## Chapitre 4 : Analyse

Ce chapitre s'attèle à comprendre le vécu des agents culturels de l'institution choisie. Cinq aspects seront abordés dans les différentes parties de ce chapitre, à savoir : la perception des médiateurs par rapport au numérique ainsi que l'injonction à celui-ci ; les raisons pour lesquelles il y a des médiateurs dans les musées et leurs missions ; la gestion de projet en s'intéressant à comment allier le numérique et l'humain ; la gestion de groupe en abordant les publics et les conséquences ; et ce qui touche notamment à la formation des médiateurs.

Avant de commencer l'analyse, il est important de garder en tête que les points abordés dans cette partie sont des éléments que j'ai jugé intéressants et ce choix a permis de les analyser plus en profondeur. Ils sont les réponses à une autre sélection, celle des questions que j'ai posées qui ont évolué au fil des guides d'entretien. Mes questionnements se sont progressivement resserrés autour de comment les médiateurs intègrent le numérique ainsi que leur perception de celui-ci.

Mon premier guide d'entretien<sup>110</sup> portait sur l'avis sur le numérique, l'impact sur l'activité de médiation, l'impact sur la gestion de projet. Une question posée par Sandri m'a inspirée : « Comment les professionnels du patrimoine s'adaptent-ils à ces enjeux en fonction de leur propre imaginaire de la technologie ? <sup>111</sup> » et je me demandais aussi s'il existait des activités de médiation dans lesquelles le numérique est inclus. Mes questionnements s'intéressaient à la formation des médiateurs et abordaient le déménagement et la rénovation du musée<sup>112</sup>. Le médiateur est-il libre d'exprimer son opinion en ce qui concerne le numérique ? Et quelle est l'image des musées n'incluant pas de numérique ?

Le guide d'observation<sup>113</sup> attirait l'attention sur les éléments suivants : comment les enfants interagissent avec les écrans mais surtout comment le médiateur réagit à cela.

Le guide d'entretien n°2<sup>114</sup> aborde des sujets tels que la gestion de groupe en présence du numérique mais aussi des interrogations concernant les différences d'un type de public à l'autre. La question de l'objectif de médiation fait son apparition. Savoir si la présence d'écrans amène des points positifs ou bien si ça peut poser des problèmes rejoint la question de l'impact sur l'activité de médiation.

---

<sup>110</sup> Annexes, 7.3 : Figure XLVI

<sup>111</sup> Sandri, 2020, p22

<sup>112</sup> Cette étape a permis de bâtir un tout nouveau musée dans lequel le numérique a été pensé et inclus.

<sup>113</sup> Annexes, 7.3: Figure XLIX

<sup>114</sup> Annexes, 7.3 : FigureXLVII

Le troisième guide d'entretien<sup>115</sup> continue de poser la question du but poursuivi par le médiateur, tout comme la question de la gestion de groupe. En plus de l'impression de s'exprimer librement, il est demandé si le médiateur subit une pression ou une obligation d'utiliser les écrans interactifs. La question des musées sans numérique est toujours présente.

Le dernier guide<sup>116</sup> est un guide d'observation et attire l'attention sur le contexte scolaire et non scolaire. Mon questionnaire porte sur la médiation avec un public adulte ainsi que sur le but du médiateur, à nouveau.

#### 4.1 Perception et injonction au numérique

Les entretiens et observations réalisés ont permis de saisir, ou du moins en partie, la position adoptée par les médiateurs de l'EMA en ce qui concerne le numérique en général et les écrans interactifs de manière plus ciblée. Diverses situations vécues par les médiateurs ainsi que d'autres éléments permettent de comprendre pourquoi le médiateur se sent obligé ou bien a peur d'utiliser les écrans interactifs. Qu'est-ce qui peut le motiver à intégrer du numérique ? Cela peut être le succès rencontré par une telle animation ou bien l'envie d'innover. Les médiateurs peuvent aussi être réticents car ils préfèrent interagir directement avec leur public ou bien parce que le paramètre « coût » est pris en compte. L'investissement dans ce matériel peut être onéreux.

##### 4.1.1 Recommandation et obligation

Les nouvelles technologies sont parfois intégrées d'une manière ou d'une autre dans les activités de médiation car c'est une recommandation de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Quand il s'agit de savoir s'il faut cocher des cases concernant l'utilisation du numérique, si c'est une demande de la Fédération, Élise répond :

Oui maintenant, on doit euh... On n'a pas un nombre d'activités où il faut faire du numérique mais il nous est demandé de pouvoir prouver que c'est lié à des subventions. À la fin d'un quinquennat. Euh qu'on a utilisé des nouvelles technologies. Donc les nouvelles technologies, ce n'est pas nécessairement du numérique mais c'est souvent le choix qu'on fait dans les musées parce que c'est le plus accessible. Comme ça doit être aussi vraiment lié à l'accueil des publics euh c'est... le plus facile à mettre en autonomie avec les gens (Élise, 8 mars 2022)<sup>117</sup>.

L'utilisation des nouvelles technologies se fait dans le but de répondre à la demande de la Fédération même si ce sont les médiateurs de l'institution qui semblent faire eux-mêmes le

---

<sup>115</sup> Annexes, 7.3 : Figure XLVIII

<sup>116</sup> Annexes, 7.3 : Figure L

<sup>117</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique

choix du numérique. Répondre à cette demande consiste à bénéficier d'une subvention, c'est-à-dire d'après la définition de Mairesse : « une aide financière accordée à une organisation privée, afin de favoriser la réalisation d'une activité d'intérêt général<sup>118</sup> ». Cet intérêt général est celui de la société, en effet, les recherches de Sandri font ressortir que les « technologies sont considérées comme pouvant opérationnaliser quatre éléments : la démocratisation culturelle, la réduction de la fracture numérique, le développement du goût d'apprendre et un accès élargi du savoir<sup>119</sup> ».

L'utilisation des nouvelles technologies peut donc s'apparenter à une certaine obligation puisque sans cela, les médiateurs ne bénéficieraient pas de ces subventions. Cependant, ils profitent d'une certaine latitude concernant la nature des dispositifs. Leur choix semble avoir été davantage vers des dispositifs à utiliser en autonomie par les visiteurs.

#### 4.1.2 Le numérique ou la route vers le succès ?

Chaque médiateur étant un être à part entière, leur avis sur le numérique dans le milieu professionnel et privé peut être sensiblement différent. Être réticent vis-à-vis du numérique n'empêche cependant pas de prendre conscience de la valeur ajoutée qu'un support de ce type peut amener aux activités de médiation. Intégrer du numérique dans les animations semble mener à rencontrer davantage de succès auprès de certains publics : « [...] je pense que j'ai eu plus de succès à mes activités parce que j'avais mis ça sous forme numérique<sup>120</sup> ». Même si c'est une animation qui pourrait marcher avec un support plus traditionnel, le numérique permet d'apporter un petit plus, celui d'habiller l'animation pour qu'elle soit visuellement mieux appréciée :

Et puis tu peux faire des animations qui sont cools quoi : des étoiles par exemple. C'était un truc avec des extraterrestres pour un de nos jeux et donc il y avait les portes du vaisseau extraterrestre qui se fermaient quand ils donnaient une mauvaise réponse, qui s'ouvraient un petit peu quand on en avait une bonne. Euh donc voilà, il y a des animations qui visuellement sont chouettes (Élise, 8 mars 2022)<sup>121</sup>.

Genially est l'outil dont il est question dans l'extrait ci-dessus. Élise se rend compte que son animation, même si elle peut se faire sur papier (ou sur un autre support plus traditionnel), rencontrera plus de succès grâce à l'utilisation d'un site d'hébergement comme celui cité par exemple. Le petit plus évoqué plus haut peut se formuler par l'expression « envoyer des paillettes » ou bien « ça met des paillettes (rires)<sup>122</sup> ».

---

<sup>118</sup> Mairesse, 2020, p146

<sup>119</sup> Sandri, 2020, p66

<sup>120</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>121</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>122</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

#### 4.1.3 Comment les publics perçoivent-ils le numérique ?

Prendre en compte la perception des visiteurs par rapport au numérique impacte la vision des médiateurs sur de tels dispositifs. Consciemment ou inconsciemment, le médiateur va être attentif aux avis qu'il entend sur le numérique pour notre exemple mais aussi pour d'autres supports et tendances :

J'ai eu beaucoup d'échos négatifs à ce niveau-là. Parce qu'en fait, on se rendait compte que ce n'est pas la panacée. Dans le sens où ce n'est qu'un support, ce n'est qu'un outil. Et si ton animation est merdique et bien elle reste merdique. Ce n'est pas parce que tu l'as fait sur un super support bling bling que ... (Justine, 14 décembre 2021)<sup>123</sup>

Une incompréhension concernant ses motivations à éviter de remplacer quand ça fonctionne a fait préciser à Élise ses propos :

Non, je pense que c'est[sic] pas... enfin je ne suis pas contre mais euh... et comme il y a quand même une barrière. Le numérique, c'est[sic] pas accessible à tout le monde. Il y a quand même une barrière générationnelle, il y a une barrière sociale aussi. Faire le choix du numérique, c'est parfois priver une partie des visiteurs d'un accès à la médiation. Si tu choisis de la faire... Si elle fonctionne hors du numérique, si elle fonctionne avec des clapets, des ampoules qui s'allument, avec des... ils auraient accès à ces contenus, ils auraient accès à cette médiation. Donc voilà, il faut un peu faire attention à pas faire partout du numérique (Élise, 8 mars 2022)<sup>124</sup>.

Le numérique peut être vu comme gardant certains publics à distance mais il peut être vu comme un moyen de les « convertir » :

Voilà, c'est clairement un ... ça permet à un public qui d'habitude ne vient pas au musée d'y venir. Ce n'est pas vraiment un frein pour les gens qui à la base sont un peu réticents au niveau des technologies etc. Parce que, déjà il y en a de moins en moins je vais dire et puis euh très rapidement ils se rendent compte que c'est intuitif que voilà... que ça fonctionne voilà. Donc on a aussi réussi à convertir les gens à ça (Justine, 14 décembre 2021)<sup>125</sup>.

Dans ces extraits, les barrières créées par le numérique sont abordées. Le médiateur doit « prendre en compte un troisième impératif, prioritaire : la connaissance et l'écoute de celui à qui l'on s'adresse<sup>126</sup> ». La décision du médiateur de mimer le contenu d'une vidéo, au-delà d'éviter le numérique, est de vouloir donner accès à l'information à tous les visiteurs. Plutôt que de montrer une vidéo expliquant le remplissage de la grotte par de la terre, il est possible d'expliquer ce phénomène naturel en faisant des mouvements avec ses bras. Un bras « glisse » devant soi, à hauteur du sternum, et puis l'autre glisse par-dessus et on recommence. Chaque

---

<sup>123</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Justine, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>124</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>125</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Justine, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>126</sup> Chaumier et Mairesse, 2017, p129

mouvement de bras représente une coulée de boue qui entre dans la grotte emmenant avec elle des ossements, des silex et d'autres éléments naturels.

Ce faisant, cette médiatrice souhaite notamment éviter de mettre de côté des visiteurs par l'utilisation du numérique. Néanmoins, un certain talent aide car si l'agent culturel mime mal, il perd davantage l'attention et l'intérêt des visiteurs. Utiliser les deux supports peut s'envisager au risque de perdre l'attention des visiteurs pour les deux supports : la vidéo et les techniques de mime.

Au-delà de la possibilité que le médiateur ne se sente pas à l'aise avec le numérique, les publics peuvent également ne pas être très friands de ce genre d'outils de médiation. Utiliser simultanément deux supports ou bien préférer un support plus classique permet de satisfaire ce type de public. Le médiateur étant en première ligne sera attentif à cela et ses observations auront un impact sur sa façon de médier. L'extrait suivant permet d'aborder des situations pour lesquelles l'avis du médiateur est différent :

Alors, en général déjà, je trouve à l'heure actuelle que c'est incontournable. Et surtout pour l'apprentissage, déjà. À l'école, dans les visites ou quoi que ce soit parce qu'en fait c'est le moyen que les gens ont d'acquérir de la connaissance en fait. C'est leur moyen... C'est comme ça qu'ils fonctionnent. Les discours ex cathedra, ça marche 3 secondes mais ils décrochent tout de suite. Et notre discours n'est pas le discours par exemple que tu as sur Youtube ou juste comme ça qui va aller beaucoup plus vite. Donc eux sont hyper connectés et donc ils ont besoin du visuel, d'avoir un petit graphique, un petit dessin, une image et en même temps d'un discours qui pour moi, alors nous, moi je parle de moi qui ai 45 ans pour la petite anecdote. Euh enfin, c'est différent, on a plus de mal à acquérir toutes ces informations qui arrivent très vite parce que nous, on a plus été élevé dans la dame qui parle lentement, qui répète les choses. Et un jeune, j'ai remarqué, maintenant tu leur répètes des trucs ben c'est « Tu te fous de ma gueule ? » (Louise, 14 décembre 2021)<sup>127</sup>.

L'extrait ci-dessus montre que l'utilisation d'une vidéo peut au contraire permettre à certains publics d'accrocher au contenu. Malgré des opinions divergentes, les différences entre générations sont abordées ici aussi :

Ils n'en ont pas besoin parce qu'ils ont enregistré dès le début et même plusieurs infos en même temps parce qu'ils ont un autre type de mémoire. Moi je pense une mémoire qui est évolutive sur des générations etc. Et donc comme c'est leur moyen d'accroche, bah je vous trouve ça un peu ridicule de leur dire ben maintenant je vais vous parler pendant 3 heures du mammouth. Ben non, ils vont avoir besoin de ce support et il n'est pas souvent assez utilisé ( Louise, 14 décembre 2021)<sup>128</sup>.

Cet entretien montre qu'il est aussi possible de trouver de l'intérêt à utiliser les écrans interactifs (ou autres dispositifs numériques) durant une activité de médiation. Ces dispositifs peuvent être perçus comme un point d'accroche. C'est une manière de créer de l'intérêt pour

---

<sup>127</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Louise, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>128</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Louise, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

les publics jeunes par exemple. D'ailleurs, une forme de médiation intégrant de l'audiovisuel et les nouvelles technologies semble indiquée pour les tranches 12-14 ans et 15-18 ans<sup>129</sup>. Ces dispositifs bénéficient d'un « discours majoritairement positif de la part des visiteurs » et de plus, ils « permettraient de susciter la surprise et la curiosité<sup>130</sup> ». Créer de l'intérêt avec du numérique peut se faire via les écrans interactifs du musée ou bien en dehors du musée via des dispositifs différents : réalité virtuelle, application, ... Éveiller certains publics à une nouvelle forme de culture peut se faire par le biais de ces dispositifs notamment. Le médiateur doit pourtant garder en tête que certains publics ne seront pas intéressés, peu importe le support utilisé. La formulation suivante, malgré la connotation négative laissée par son auteur, peut faire état de la situation : « La démocratie qui impliquait l'accès à tous à la culture se définit désormais par le droit de chacun à la culture de son choix (ou à nommer culture sa pulsion du moment)<sup>131</sup> ».

#### 4.1.4 Malaise du médiateur

Utiliser les dispositifs numériques du musée peut être appréhendé par le médiateur. Il se peut en effet que l'agent culturel puisse « [avoir] parfois peur de s'arrêter devant une vidéo. Parce que c'est un peu genre, je suis payé pour t'apprendre des trucs et pas pour me[te] montrer des trucs tout faits<sup>132</sup> ». Guider des visiteurs au sein du musée peut comprendre l'utilisation de certains écrans pour illustrer le propos du médiateur ou donner une image plus « réelle ». Par exemple, une vidéo du deuxième étage montre le témoignage de mineurs de derle. Celle-ci permet de rendre compte d'une réalité que tous les mots du médiateur sont dans l'incapacité de transmettre. Cependant, le médiateur peut être mal à l'aise ou ressentir une certaine appréhension quant à la réaction que les visiteurs pourraient avoir vis-à-vis de l'utilisation d'écrans qui réalisent une partie du travail que le médiateur est payé à faire. Qu'en est-il du point de vue des visiteurs ? Cette peur du médiateur est-elle fondée ? Le numérique semble alors d'office écarté pendant les médiations avec médiateur.

Une autre appréhension du médiateur est celle de changer ses habitudes. Le numérique et ici les écrans interactifs sont encore relativement nouveaux, ce qui induit de devoir s'y habituer : « Et tu vas toujours avoir tendance à diaboliser une nouvelle technologie, une nouvelle façon de faire. Parce que c'est contraire à tes habitudes<sup>133</sup> ». S'habituer est un

---

<sup>129</sup> Van Veldhuizen, 2019, p7

<sup>130</sup> Sandri, 2020, p43

<sup>131</sup> Darras, 2003, p67

<sup>132</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Louise, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>133</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Tom, 7 avril 2022, espace pédagogique de Scladina

processus qui peut prendre un certain temps. Une phase d'acclimatation est peut-être nécessaire, le temps que les médiateurs s'habituent à leurs nouveaux « collègues de médiation » ?

#### 4.1.5 Interagir et réfléchir

Le médiateur, en tant qu'« **intermédiaire entre une structure, une œuvre, une activité et un public** <sup>134</sup> » devrait avoir tendance à être porté vers le contact avec d'autres individus. Aimer interagir avec les publics semble un trait de personnalité en adéquation avec le métier de médiateur. Apprécier l'interaction directe amène le médiateur à éviter les interactifs sauf s'il identifie une plus-value à le faire :

Voilà, je pense que quand c'est bien utilisé, c'est un vrai plus. Dans beaucoup de musées, je trouve que parfois on met du numérique pour mettre du numérique sans penser où ça peut... ben quand on parle de la formation à la dramaturgie<sup>135</sup>... sans penser au parcours complet du visiteur et à ce que ça va pouvoir apporter en plus par rapport à si tu n'as pas ça. Tu vois, si tu n'as pas un vrai plus, si c'est pour remplacer autre chose qui fonctionne sans, ben je pense que parfois ça n'a pas de sens (Élise, 8 mars 2022)<sup>136</sup>.

Réfléchir fait donc partie du processus d'intégration (ou non) du numérique. Prôner le contact humain aussi puisque cela poussera le médiateur à éviter les interactifs sauf s'il cherche à innover. Élise en fait d'ailleurs part dans son entretien :

ÉLISE : Une petite étape. Le mieux, pour moi tu vois, ça aurait été de ne pas passer par le numérique mais d'avoir 4 comédiens dans l'espace. Parce qu'alors tu as ce lien humain et tu as l'interactivité... mais ça coûte beaucoup plus cher de payer 4 comédiens pour une soirée plutôt que de me payer 2 jours à réaliser un petit site internet. Donc c'est...

EMELINE : Oui parfois, il faut faire des choix à cause du budget et ...

ÉLISE : Voilà. C'est ça. Donc c'est une aide mais c'est pas... Si j'avais dû faire mon activité rêvée, celle qui fonctionnait le mieux pour moi, c'est pas celle-là. Donc voilà, le numérique c'est bien, ça pallie à plein de choses, c'est une bonne aide mais c'est pour moi jamais... le but ultime n'est pas de faire du numérique.

EMELINE : Mais ça [ne] sera jamais vraiment ton choix. Enfin, si tu choisis le numérique, c'est parce que tu auras eu des contraintes autour qui auront fait que... ça s'avérerait être la meilleure solution.

ÉLISE : Oui voilà. Ben je pense que de nouveau, ça aurait pu fonctionner avec le papier et le ... mais on s'est dit, on va tenter autre chose... (Élise, 8 mars 2022)<sup>137</sup>

Cet extrait nous montre que préférer le contact humain peut pousser à trouver des idées d'activité qui sont dénuées de numérique, par exemple proposer une animation, le temps d'une soirée, pour laquelle des comédiens interviendraient. À la fin de l'extrait, Élise justifie en quelque sorte son choix du numérique pour cette animation (utilisation de Genially) par le fait

---

<sup>134</sup> Dufrêne et Gellereau, 2003, p169

<sup>135</sup> La médiatrice fait ici mention d'une formation intitulée « Écrire pour montrer » et organisée par l'ASBL Gami

<sup>136</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>137</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne



que sa collègue et elle ont souhaité « tenter autre chose<sup>138</sup> ». Les dispositifs numériques peuvent d'ailleurs être vus comme « une opportunité facilitant l'expérimentation de nouvelles formes de médiation<sup>139</sup> ».

#### 4.1.6 Coût(s), préoccupation du médiateur

Le budget est également pris en compte dans une certaine mesure puisque l'idée de la médiatrice d'intégrer des comédiens dans une animation n'était pas réalisable en matière de coût : « ça coûte beaucoup plus cher de payer 4 comédiens pour une soirée plutôt que de me payer 2 jours à réaliser un petit site internet<sup>140</sup> ». C'est un critère qui au même titre que l'obligation de rendre des comptes (à la Fédération Wallonie-Bruxelles par exemple) influencera le choix du médiateur quant à l'utilisation ou non du numérique dans ses animations.

Des ressources sont indispensables pour mettre en place un dispositif numérique (ou autre). Un des obstacles à l'acquisition de telles ressources est notamment les « coûts engendrés pour s'équiper ou pour la maintenance des appareils nécessaires<sup>141</sup> ». Le souhait d'intégrer le numérique peut être présent mais si les fonds ne suivent pas, il faudra se rabattre sur un dispositif moins coûteux. Une des grandes questions autour d'un projet, c'est « ça va nous coûter combien ?<sup>142</sup> ». Cela peut influencer la perception du médiateur et ses choix par rapport à l'intégration de tels dispositifs. La question du coût peut alors être un point bloquant pour la réalisation d'un projet<sup>143</sup> :

et donc avant de dire qu'on fait un projet, on va essayer de déterminer si on a les épaules pour, le fric pour et en fonction du budget, on voit quelle forme est-ce qu'on va donner au projet quoi. Parce que malgré tout, c'est ça le gros gros souci du numérique et pour bon nombre de petits musées en Wallonie, c'est souvent une question de budget avant tout (Justine, 14 décembre 2021)<sup>144</sup>.

Ce point sur les coûts sera vu plus en détail dans la suite de ce chapitre, dans la sous-partie « à quel prix ? ».

---

<sup>138</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>139</sup> Sandri, 2020, p87

<sup>140</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>141</sup> Van Veldhuizen, 2019, p44

<sup>142</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Justine, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>143</sup> N'y ayant pas accès et ne faisant pas partie du sujet de ce travail, aucune information ne sera donnée en ce qui concerne les chiffres (coûts, budget, ...)

<sup>144</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Justine, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

#### 4.1.7 Visites autonomes

La perception du numérique dans le cadre des activités de médiation ne prend pas forcément le dessus sur la conviction du bien-fondé de cette présence technologique dans les musées. Il est possible de scinder sa perception en fonction de la situation, l'avis peut alors être complètement différent. Bien que les écrans interactifs puissent être assimilés à une distraction dans les médiations de groupe, ils peuvent aussi être considérés comme « un vrai plus<sup>145</sup> » pour les visiteurs individuels. Dans le cadre d'une visite autonome, la présence des écrans dans les espaces muséaux des médiateurs présente de l'intérêt. L'utilisation de certains supports numériques semble mieux convenir à des visites sans médiateur, des visites en autonomie :

LOUISE : [...] Euh mais ça c'est plus en fait des élèves des écoles qui viennent visiter et reçoivent des tablettes et vont en réalité virtuelle. Donc tu as un personnage qui est un moine de l'époque et quand tu le scannes et le personnage dans l'abbaye te parle. <sup>146</sup>

EMELINE : OK.

LOUISE : mais ce n'est pas fait pour le médiateur culturel. C'est une visite en autonomie. Je trouve qu'à l'heure actuelle, t'as le choix entre le numérique et l'humain (Louise, 14 décembre 2021)<sup>147</sup>.

L'extrait ci-dessus tire son exemple de l'Abbaye de Villers-la-Ville, cependant, la réflexion peut s'appliquer également à l'EMA. À certaines périodes spécifiques, ce musée a mis à disposition des jeux de piste au sein de ses espaces. Pour certains d'entre eux, l'utilisation du numérique était requis car les visiteurs devaient scanner un QR code pour obtenir un élément qui leur permettait d'avancer dans le jeu. Des tablettes étaient mises à disposition à l'accueil au cas où les visiteurs ne possédaient pas de smartphone ou rencontraient des difficultés de lecture.

Préférer ces dispositifs pour des activités en autonomie tient du fait que : « En médiation, ce n'est pas nécessaire. En fait, c'est ... le numérique ne sert qu'à faire de la médiation, ok ? Mais on n'est pas obligé de l'utiliser en médiation avec un médiateur<sup>148</sup> ». Dans cet extrait, il apparaît que la perception de la médiation est large puisqu'elle s'applique aux « différents types » de médiation et pas seulement à celle réalisée par un être humain. La médiation nomme d'ailleurs aujourd'hui « un ensemble de dispositifs, de gestes et de métiers. L'intermédiaire peut être un acteur social ou un dispositif sociotechnique<sup>149</sup> ». Une conception de la médiation peut être identifiée ici comme étant réalisée par un seul élément à la fois : soit c'est le numérique, soit c'est l'être humain. La perception de la médiation semble avoir un

---

<sup>145</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>146</sup> Dans cet exemple, la médiatrice nous parle d'un dispositif numérique présent à l'Abbaye de Villers-la-Ville

<sup>147</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Louise, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>148</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique

<sup>149</sup> Fraysse, 2019, p5

impact sur la perception du numérique par les médiateurs, et donc, a fortiori, sur l'intégration ou non du numérique.

#### 4.1.8 Focus sur Élise

La situation d'Élise semble donner un condensé de la manière dont le numérique peut être perçu et de ce que cela induit comme réflexion. Cette médiatrice est plutôt réticente quant à l'utilisation du numérique en médiation. Pourtant elle a utilisé l'outil Genially afin de créer des contenus interactifs. Elle préfère de loin interagir avec les visiteurs et aurait préféré avoir recours à des acteurs pour animer son activité. Alors pourquoi ce choix ? Plusieurs choses entrent en ligne de compte : subsides, succès, coût, ... Ce choix de support permettra de toucher des subsides. Selon l'informatrice, l'animation rencontrera davantage de succès sous forme numérique car les petites animations possibles permettent de « mettre des paillettes<sup>150</sup> ». Créer ce dispositif sur un site gratuit par les soins d'Élise a coûté moins cher que de payer plusieurs acteurs le temps d'une soirée. La perception du numérique par les médiateurs poussera ceux-ci vers une médiation qui leur correspond : « c'est pas ma sensibilité à moi<sup>151</sup> ». Il faut cependant savoir prendre en compte d'autres éléments comme le coût et la réception par les publics.

#### 4.2 Pourquoi un médiateur ? Mission(s) et nécessité

Numérique ou humain, peu importe la nature de l'intermédiaire, la « **nécessité d'introduire [celui-ci] entre les deux [œuvre et public]**<sup>152</sup> » est aujourd'hui évidente. Quand les publics décident de faire appel à un médiateur, que ce soit pour une visite guidée ou bien un atelier, que ce soit un groupe d'individus privés ou bien une classe scolaire, ils souhaitent quelque chose en plus que le seul contenu du musée. Par sa présence, cet intermédiaire humain peut asseoir sa nécessité en donnant accès à de l'exclusif ou en créant du dialogue par exemple. Les différents entretiens réalisés ont permis de mettre en avant différentes missions et rôles dans lesquels les médiateurs de l'EMA s'identifient. En fonction du type de public, du contexte et du nombre de visiteurs, il s'investira davantage dans l'un ou dans l'autre. Le médiateur culturel est un maillon de la chaîne formée par tous les opérateurs d'un musée. Il contribue aux missions du musée qui transparaissent dans la définition de celui-ci :

---

<sup>150</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>151</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>152</sup> Fraysse, 2019, p9

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<sup>153</sup>.

La définition ci-dessus date de 2018, cependant, elle est en cours d'actualisation : le processus devait prendre fin en mai et a pour but de proposer une définition à soumettre au vote pendant la conférence générale de 2022<sup>154</sup>. Coller aux missions définies par l'ICOM n'empêche nullement de poursuivre d'autres buts en parallèle, sauf bien sûr si ils sont contradictoires. Cela sera des missions plus personnelles, des missions qui se rattachent davantage à la sensibilité et à la personnalité de chaque médiateur comme par exemple rendre le musée un lieu agréable ou faire en sorte que les publics en fassent un lieu à eux, qu'ils se l'approprient. Le numérique peut bien sûr être pris en compte dans la poursuite de ces différentes missions et être intégré ou non.

#### 4.2.1 Transmettre

Le musée est un lieu qui « transmet le patrimoine matériel et immatériel de l'humanité<sup>155</sup> » mais qu'en est-il de la transmission faite par le médiateur ? Le patrimoine exposé dans le musée et montré à la grotte est transmis durant les visites et les différentes activités au travers d'explications orales et visuelles, de manipulations et de discussions entre le public et le médiateur. Les visites font du médiateur un « passeur de repères culturels<sup>156</sup> ». Cependant, d'autres transmissions peuvent se faire en même temps, comme l'exprime Élise :

Pour moi, c'est moins important de transmettre le contenu que de transmettre une méthode qui permette aux gens d'analyser toutes sortes de contenu. Donc je m'en fiche un peu s'ils repartent sans savoir faire la différence entre céramique et argile ou... Bien sûr, c'est dans mes contenus pour plein de visites, ça devient des contenus prioritaires quoi... parce que c'est dans mon fil de visite. Mais avant tout, j'ai envie qu'une classe qui vient ou un groupe de public fragilisé qui réserve une médiation, qu'ils repartent en se disant « C'est aussi ça et j'ai envie d'y retourner, et j'ai envie d'aller en voir d'autres ». C'est plutôt ça, un éveil à la... à une forme de culture qui est encore souvent perçue, je pense, comme un lieu un peu élitiste et pas fait pour tout le monde. Donc, ça... Voilà, je dirais que c'est ça le plus important dans la médiation culturelle (Élise, 8 mars 2022)<sup>157</sup>.

Transmettre une méthode peut s'inscrire dans « promouvoir la réflexion<sup>158</sup> » et participe à rendre les visiteurs critiques et dotés d'outils pour découvrir d'autres contenus, il « [donne] [...] des outils de lecture<sup>159</sup> ».

---

<sup>153</sup> ICOM, 2018, p3

<sup>154</sup> <https://icom.museum/en/resources/standards-guidelines/museum-definition/>, consulté le 12 août 2022

<sup>155</sup> ICOM, 2018, p3

<sup>156</sup> Badulescu et De La Ville, 2019, p2

<sup>157</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>158</sup> ICOM, 2018, p7

<sup>159</sup> Joli-Coeur, 2007, p7

La transmission ne s'arrête pas à là car le médiateur peut communiquer un « message de bienvenue ». Cela peut se traduire par exemple par la manière d'être avec les publics (souriant, accueillant, ...) ou par la façon de s'adresser (sans laisser transparaître des a priori, etc.). Les musées sont des lieux qui se veulent « ouvert[s] au public<sup>160</sup> » mais être ouvert ne signifie pas que tout le monde y vient. Des barrières subsistent et c'est ce qui est exprimé par Élise dans l'extrait ci-dessus ; le musée semble toujours perçu comme un endroit élitiste. Le rôle du médiateur peut alors s'inscrire dans la déconstruction de cette perception. Proposer des activités d'éveil à la culture permet à différents publics de faire un pas vers cette culture et de, peut-être, se sentir légitimes de la consommer. Divers événements entendent rendre ce pas possible ou plus facile.

Les écrans présents dans l'EMA peuvent également transmettre des informations. Les écrans de témoignages sont d'ailleurs majoritairement dédiés à cette fonction. Selon Louise, d'autres écrans comme les jeux interactifs semblent moins portés à la transmission de contenus :

[...], ils ont juste tapé des boutons et ils ont su au début planté le chamois. Ça n'a pas grand intérêt. Donc de nouveau, je pense qu'il y a un problème d'adaptation, en fait. On[sic] touche pas ce qu'on veut toucher, il faudrait presque à chaque fois essayer de tester avec un public. Qu'est-ce que t'as vu, qu'est-ce que ça fait ? Et s'il a retenu les bonnes infos qu'on a voulu, alors ça marche. S'il est passé à côté bah c'est qu'on n'a pas encore utilisé les bonnes fonctions... Ce jeu du chamois, moi je le trouve particulièrement nul. Ça n'a pas beaucoup d'intérêt (Louise, 14 décembre 2021)<sup>161</sup>.

L'extrait ci-dessus rejoint un conseil important : « avant de penser au choix de la technologie, il importe de prendre le temps de décrire en détail ce que l'on veut comprendre ou expérimenter à son public<sup>162</sup> ». Ceci sera abordé plus avant dans la partie « Gestion de projet : comment allier numérique et humain ? », le médiateur se donne comme rôle d'apprendre quelque chose aux visiteurs, il semblerait que les jeux interactifs soient peu utilisés voire évités. Cependant, un médiateur qui voit un intérêt à les utiliser les intégrera quand même dans sa médiation. Cela semble donc dépendre de l'objectif poursuivi comme nous allons le voir mais ce n'est pas le critère qui modifie l'utilisation ou non des écrans.

#### 4.2.2 Poursuivre des objectifs

Garder en tête ses objectifs permet de les atteindre, encore faut-il avoir pris le temps de les consigner quelque part comme il a été conseillé de le faire plus haut. Si ces derniers ne le sont pas alors il faut peut-être penser à réaliser l'activité autrement :

---

<sup>160</sup> ICOM, 2018, p3

<sup>161</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Louise, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>162</sup> Sandri, 2020, p109

LOUISE : Y a[sic] pas assez de réflexion derrière. Ou la... enfin je suis[sic] pas un spécialiste du jeu donc je sais[sic] pas comment il aurait fallu faire mais faut voir, l'objectif ne marche pas.

EMELINE : Ouais ouais.

LOUISE : Donc si l'objectif ne marche pas...

EMELINE : Oui oui, il faut garder les objectifs en tête.

LOUISE : A un moment il faut faire réfléchir l'enfant en disant ben qu'est-ce que j'utilise ? Est-ce qu'il aurait fallu plus d'objets ? Est-ce qu'il aurait fallu une manière d'amener d'autres choses ? Enfin...

EMELINE : Oui, c'est comme tu disais, ça doit être un support mais du coup ça doit servir aussi les but qu'on s'est fixés.

LOUISE : Voilà je sais[sic] pas si tu vois dans le jeu <sup>163</sup>maintenant ils ont ce... je crois que c'est un racloir, et ils grattent et puis on s'arrête au moment où ils grattent et il y a une petite image.

EMELINE : Oui.

LOUISE : Et il y a une image d'un vrai ossement. Ils le skippent tout de suite là. Ça fait chier même, je dirais.

EMELINE : Oui, parce que ça les bloque dans le jeu en fait.

LOUISE : Alors que l'intérêt, c'est de voir un vrai morceau de ce que t'es en train de... Je comprends, c'est vraiment..., c'est bien mais sauf que l'enfant ça le fait chier, comme tu dis, ça le bloque dans le jeu donc tu perds le côté, enfin l'intérêt... Autant pas le mettre (Louise, 14 décembre 2021)<sup>164</sup>.

L'objectif fixé pour l'activité de cet extrait et pour cette médiatrice semble être de transmettre un contenu et de faire voir un vrai os ainsi que les marques laissées par les différentes manipulations possibles (stries de boucherie<sup>165</sup>, ...). Être dans l'incapacité de transmettre le contenu scientifique du jeu aux publics rendra le jeu sans intérêt pour le médiateur qui s'est fixé comme but la transmission d'informations. Les conséquences seront la suppression de ce support durant les activités poursuivant le même objectif, ce dispositif ne sera donc plus envisagé, et pourtant « *l'apprentissage est de plus en plus perçu comme un processus actif, volontairement choisi, dans lequel les connaissances, avec l'aide des technologies numériques, sont découvertes, développées et construites*<sup>166</sup> ».

Pour envisager un support numérique et le bien-fondé de son utilisation, il faut prendre en compte les objectifs poursuivis. Le même écran interactif peut être mis à l'écart ou inclus dans une animation par un même médiateur en fonction du but qu'il souhaite atteindre :

---

<sup>163</sup> Le jeu du chamois est présenté dans le chapitre 3, partie 3 intitulée « description du musée et de ses dispositifs numériques ».

<sup>164</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Louise, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>165</sup> Généralement, la fréquence des stries de boucherie est considérée comme un marqueur permettant d'appréhender l'intensité avec laquelle les carcasses ou certaines portions squelettiques ont été traitées par les groupes humains (Costamagno et al., 2019, consulté le 12 août 2022)

<sup>166</sup> ICOM, 2018, p12, je souligne

[le jeu du chamois<sup>167</sup>] est un interactif qui est peut-être moins intéressant d'un point de vue de médiation, en termes de contenu mais qui en termes de médiation « le musée est un endroit où on peut s'amuser et qui est pour vous aussi, qui est à vous quoi », là il remplit tous ses objectifs. Donc il faut toujours réfléchir à pourquoi tu l'as fait (Élise, 8 mars 2022)<sup>168</sup>.

Cet interactif du jeu du chamois est, selon l'extrait de l'entretien ci-dessus, probablement gardé à l'écart lors d'une visite guidée avec un groupe scolaire alors qu'il est sûrement inclus dans des activités plus « légères » comme un évènement ponctuel familial ou bien un atelier Ceramix ou Archeox. Le tableau ci-dessous montre la perception du jeu du chamois selon l'objectif poursuivi :

Objectifs	Écran interactif « Jeu du chamois »
-Transmettre un contenu scientifique	X <sup>169</sup> sauf si le médiateur sait qu'il a le temps d'encadrer l'utilisation
-Faire valoir le musée comme un lieu amusant	O <sup>170</sup>

#### 4.2.3 Des objectifs différents

Toute institution est confrontée aux chiffres pour alimenter leurs statistiques et rendre des comptes concernant les fréquentations de leur institution en fonction du type d'activité (visite libre, visite guidée, atelier, ...). Le médiateur voit certains chiffres passer et doit en encoder certains. Il est cependant peu confronté à ce paramètre, excepté si, comme Justine à l'EMA, il lui faut rédiger des rapports d'activités. Cela n'empêche pas Justine s'investir dans le qualitatif sur le terrain mais elle aura un regard plus régulier sur le quantitatif qui fait partie de son travail. Poursuivre des objectifs qualitatifs amène des réflexions telles que :

Alors je dirais que c'est[sic] plus des objectifs de qualité que de quantité. Par exemple déjà, pour moi ça n'a pas beaucoup d'importance si mon activité n'a pas brassé beaucoup de monde, si les gens que j'ai touché ça été qualitatif. Si soit c'est[sic] des gens que je n'aurais pas touchés en dehors de cette médiation, des gens qui ne viennent pas en dehors de ça par exemple. Ou bien des gens qui ont mieux compris ou qui ont eu un accès particulier à mon contenu. Voilà, ça compte particulièrement (Élise, 8 mars 2022)<sup>171</sup>.

Même si les objectifs de l'institution peuvent correspondre à ceux des médiateurs culturels, il faut dissocier l'un de l'autre. Un médiateur travaille souvent pendant un certain

<sup>167</sup> Le jeu du chamois est présenté dans le chapitre 3, partie 3 intitulée « Description du musée et de ses dispositifs numériques »

<sup>168</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>169</sup> X= ne remplit pas l'objectif, utilisation non envisagée

<sup>170</sup> O=remplit l'objectif, utilisation envisagée

<sup>171</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne



temps pour une institution. Même s'il est en accord avec les valeurs et missions de cette dernière, d'autres objectifs peuvent lui sembler importants. L'exemple suivant démontre que leurs buts peuvent parfois diverger : « [...] le premier objectif des institutions culturelles doit être de capter ce public, qu'il soit ou non désireux de développer cette éducation<sup>172</sup> ». Alors que les médiateurs peuvent favoriser la qualité de l'échange avec les visiteurs par exemple : « pour moi ça n'a pas beaucoup d'importance si mon activité n'a pas brassé beaucoup de monde, si les gens que j'ai touchés ça été qualitatif<sup>173</sup> ». Capter le public est recherché par les médiateurs mais sans forcément solliciter des foules, la frontière entre les deux objectifs reste mince. L'extrait suivant permet de mieux saisir cette nuance au travers des mots d'Élise :

Mais voilà. Et c'est[sic] pas très grave parce que mon but à moi, c'est[sic] pas tellement de faire des rentrées d'entrées, c'est que les gens fassent du musée un lieu à eux quoi. Mes objectifs à moi et de mon service, ils sont remplis si tu veux. Même si je dois parfois un peu tricher sur les objectifs des autres [rires] (Élise, 8 mars 2022)<sup>174</sup>.

#### 4.2.4 Activer les visiteurs

Le rapport de l'ICOM fait état des ambitions des professionnels des musées quant à leur contribution à la société. Ces derniers sont « extrêmement déterminés à aller encore plus loin et à exploiter le potentiel plus large, social et humanitaire, des musées<sup>175</sup> ». Cela consiste entre autre à « promouvoir la réflexion et l'esprit critique<sup>176</sup> ». Amener les publics à réfléchir est une manière de les rendre actifs. Quand le médiateur transmet une méthode et propose aux visiteurs de l'appliquer, ceux-ci sont amenés à réfléchir. Expliquer comment réaliser un pot en argile avec la technique des colombins et demander aux publics d'en réaliser un à leur tour est une manière concrète de les rendre actifs, et de les faire intégrer contenu et méthode. D'ailleurs, « l'apprentissage par activité ou expérimentation (la participation du visiteur à un processus et son implication dans ce dernier) est au cœur de la démarche pédagogique (dite active)<sup>177</sup> ».

Composer des sous-groupes est une autre manière d'activer les publics. Cependant, si la consigne n'est pas clairement énoncée, le médiateur échouera à les rendre actifs car les visiteurs seront perdus et n'auront pas envie d'investir de l'énergie à comprendre. La composition de sous-groupes peut permettre au médiateur d'intégrer l'outil numérique. Être actif peut cependant se faire de diverses manières : « Il faut mélanger les activités pour rendre ça

---

<sup>172</sup> Dufrêne et Gellereau, 2004, p202

<sup>173</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>174</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique

<sup>175</sup> ICOM, 2018, p7

<sup>176</sup> Ibid.

<sup>177</sup> Gasc, 2008, p18



intéressant. On parlait d'être actif avec une tablette, mais tu peux être actif aussi en faisant quelque chose, sur une feuille de papier<sup>178</sup> ». Ceci rappelle l'importance de penser le pourquoi de son dispositif avant d'en choisir la nature.

#### 4.2.5 Rendre le musée accessible et agréable

Promouvoir le musée comme un lieu où tout le monde est légitime de venir contribue à le rendre accessible à tous. Selon les médiateurs, l'intégration de supports numériques peut y participer même s'il semble encore impossible « d'offrir un accès réellement égalitaire à tous<sup>179</sup> ». L'ajout de ce genre d'infrastructure peut par exemple attirer un certain type de public :

Ben c'est que tu te fermes la porte à un public jeune. Pour moi. Ça, c'est mon sens. C'est déjà très dur d'amener les jeunes. Je parle de jeunes, pré-ado, dans un musée. Si tu n'as pas, tu n'as aucune technologie. J'ai... j'ai du mal à concevoir que ça puisse être intéressant (Louise, 14 décembre 2021)<sup>180</sup>.

Ne pas intégrer du numérique semble dans cette situation revenir à se fermer à un public jeune. Cela sous-entendrait qu'intégrer du numérique pourrait alors permettre au musée de s'ouvrir à ce même public. D'un côté, les technologies peuvent donc constituer une porte d'entrée pour le public jeune par exemple et d'un autre côté, elles peuvent également dresser des barrières :

[...] il y a quand même une barrière. Le numérique c'est[sic] pas accessible à tout le monde. Il y a quand même une barrière générationnelle, il y a une barrière sociale aussi. Faire le choix du numérique, c'est parfois priver une partie des visiteurs d'un accès à la médiation. Si tu choisis de la faire... Si elle fonctionne hors du numérique, si elle fonctionne avec des clapets, des ampoules qui s'allument, avec des... ils auraient accès à ces contenus, ils auraient accès à cette médiation. Donc voilà, il faut un peu faire attention à pas faire partout du numérique (Élise, 8 mars 2022)<sup>181</sup>.

L'utilisation du numérique semble à la fois ouvrir et fermer l'accès à la culture. Les différents publics auront un rapport différent avec les supports technologiques proposés et cela impactera leur rapport au musée et à son contenu car ces dispositifs numériques « modifient à la fois les contenus et leurs réceptions<sup>182</sup> ».

L'appréciation des publics peut constituer un objectif en soi. Considérer cela comme une mission peut donner lieu à la réflexion suivante :

---

<sup>178</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Louise, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>179</sup> ICOM, 2018, p11

<sup>180</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Louise, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>181</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>182</sup> Fraysse, 2019, p4

et c'est ça finalement, faire du musée un lieu où l'on se sent bien. Alors que ça soit derrière un écran, d'avoir une tablette dans les mains, je m'en fous. Du moment que les gens se sentent bien... (Justine, 14 décembre 2021)<sup>183</sup>

Rendre le musée agréable peut se faire en y intégrant des éléments de jeu. Tom aborde la possession d'une tablette lors de ses visites :

Elle est dans la sacoche que les médiateurs partagent. Comme ça, je peux l'avoir avec moi. Même si généralement ça va plus m'intéresser des tablettes où on a un aspect ludique derrière ou en tous cas une plus-value. Si c'est une personne qui transmet une information, je m'estime aussi amène de la transmettre (Tom, 7 avril 2022)<sup>184</sup>.

L'utilisation de cette tablette se fait malgré l'absence d'aspect ludique mais elle amène sûrement une plus-value qui justifie alors l'exploitation de cet outil durant les visites. Certains écrans, comme les interactifs, sont eux plus susceptibles d'apporter ce côté ludique. Le jeu du chamois en est un bon exemple. D'ailleurs, les technologies semblent avoir la capacité suivante : « amener des éléments de ludification<sup>185</sup> ». Être empreint d'éléments ludiques rend l'utilisation d'une technologie plus facilement envisageable par le médiateur. En utilisant un support numérique, le souhait semble alors ici de proposer un côté plus récréatif et divertissant.

#### 4.2.6 Offrir une expérience aux visiteurs

L'expérience de visite est importante à prendre en compte et elle « se vit à partir du moment où tu te dis 'tiens j'irais bien dans ce musée ! J'irais bien faire une sortie dans cette région-là'<sup>186</sup> ». D'après Navarro et Renaud, le public bénéficie d'une attention qu'il n'avait pas avant<sup>187</sup>, en effet « à partir des années 80 [...] les [acteurs de la nouvelle muséologie] mettent en cause une vision des musées trop axée sur la collection et se proposent de placer le public au centre de la démarche muséale<sup>188</sup> ». Cela a notamment permis l'essor de sondages et d'études concernant l'expérience des visiteurs<sup>189</sup>. Aujourd'hui, « on parle de vraiment faire vivre une expérience aux visiteurs<sup>190</sup> ». Cela peut se faire de différentes manières, « s'il est talentueux, c'est le récit (ou la performance) que le guide développe durant sa visite qui constitue le centre de l'expérience du visiteur<sup>191</sup> », les visites d'Élise semblent être un bon exemple :

---

<sup>183</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Justine, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>184</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Tom, 7 avril 2022, espace pédagogique de Scladina

<sup>185</sup> Sandri, 2020, p87

<sup>186</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Justine, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>187</sup> Navarro et Renaud, 2019, p5

<sup>188</sup> Schall et Vilatte, 2015, p2

<sup>189</sup> Navarro et Renaud, 2019, p5

<sup>190</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Justine, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>191</sup> Chaumier et Mairesse, 2017, p61

Et comme on décortique, enfin moi je fais ça et je pense que mes collègues aussi, on décortique beaucoup comment fonctionne le musée, pourquoi ces objets ont été exposés, quels liens il y a entre les sections qui sont parfois moins évidents parce qu'on ne peut pas tout noter sur nos panneaux... Euh je pense que les gens ont vraiment une autre expérience. Ils ... je ne leur dis quasiment jamais ce qu'il y a sur les panneaux en fait (Élise, 8 mars 2022)<sup>192</sup>.

Proposer un outil numérique performant peut également constituer une manière de procéder : « C'est vraiment ça, cette idée d'expérience-visiteur et de se dire vraiment ben l'interactif ça été ça qui a vraiment été le plus dans le nouveau musée<sup>193</sup> ».

#### 4.2.7 Créer de l'intérêt

En trouvant le « truc qui marche », le médiateur peut créer de l'intérêt chez les visiteurs sauf si ces derniers ne sont pas réceptifs. Créer de l'intérêt peut se faire par le discours du médiateur ou par l'utilisation d'un support numérique. Louise voit d'ailleurs le numérique comme « un support pour accrocher<sup>194</sup> » et Élise le formule comme un « point d'appel<sup>195</sup> ». Utiliser un jeu vidéo en introduction d'une visite (ou d'un cours) pourrait constituer une accroche pour certains publics par exemple. C'est d'ailleurs au médiateur qu'il appartient de « provoquer la découverte et l'envie d'en faire davantage, d'inviter à regarder le monde<sup>196</sup> ». Tous les moyens sont bons pour susciter cette envie de découverte, pourquoi pas l'utilisation du numérique ?

#### 4.2.8 Le médiateur, inutile ?

Les lignes suivantes relatent au travers des mots de Tom une situation, vécue aussi bien sur le site de la grotte que dans le musée de l'EMA, qu'il rattache à l'utilisation du numérique :

TOM : Et dès que tu leur donnes un objet, comme un silex, évidemment je sais que je perds une partie de leur attention. Et donc, c'est le même problème avec le numérique. Donc, il faut savoir contrebalancer, donner des instants précis de récréation un peu tout en sachant qu'on leur transmet une information.

EMELINE : Oui.

TOM : En... en parallèle des informations que tu veux transmettre à l'oral. Le problème que ça me pose à moi mais c'est un problème qui m'est personnel évidemment. C'est du coup, je n'ai plus l'impression de faire mon travail.

EMELINE : Oui oui.

TOM : Quand je dis aux enfants « Ben allez-y jouez à ça », que ça dure 5 minutes sur 1 heure de visite, ben je sais que pendant c'est 5 minutes-là, je vais me dire « Bon ben là, je suis assis bras croisés ».

---

<sup>192</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>193</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Justine, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>194</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Louise, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>195</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>196</sup> Joli-Coeur, 2007, p7

EMELINE : Oui euh tu gardes des enfants quoi.

TOM : Oui je garde des enfants et je suis bras croisés. Donc tout ça, je pense, c'est une question de ... pourcentage d'occupation et de balance entre le numérique et ...

EMELINE : Oui et ta visite.

TOM : Et le... réel (Tom, 7 avril 2022)<sup>197</sup>.

Les entretiens, notamment celui de Tom dont il y a un extrait ci-dessus, font émerger un sentiment d'inutilité lorsque les enfants<sup>198</sup> utilisent les jeux interactifs. Ce sentiment apparaît car les visiteurs sont occupés par un écran et non plus par le discours du médiateur. Ce dernier a alors l'impression de ne plus faire son travail et que le numérique prend en quelque sorte sa place. Ce ressenti peut donner lieu à un manque de motivation et d'envie quant à l'idée d'utiliser ces dispositifs lors de leurs activités. Pour contrecarrer ce sentiment d'inutilité, le médiateur peut, par exemple, donner accès à de l'exclusif.

#### 4.2.9 Rendre accessible ce qui ne l'est pas

Accorder un accès à de l'exclusif tend à rendre le médiateur nécessaire. Amener du matériel pédagogique qui n'est sorti que pour les groupes accompagnés d'un médiateur est considéré comme donner accès à de l'exclusif. Chaque animation peut avoir du matériel spécifique supplémentaire alors que la visite en autonomie doit se « contenter » de ce qui se trouve constamment à disposition dans le musée : panneaux, cartels, vitrines, écrans interactifs, dispositifs à toucher, etc. Dans le cas de l'EMA, pour les animations « Les Mains dans la terre » ou un atelier Archeox par exemple, le matériel « exclusif » sera une bassine d'eau, un morceau d'argile cru et un autre morceau cuit, des instruments de musique en céramique, un microscope, des os marqués par des silex, etc.

Le matériel exclusif peut être un dispositif numérique. Cependant s'il peut être utilisé en autonomie, il n'aidera pas le médiateur à se sentir utile : « *C'est quelque chose qu'ils peuvent faire sans moi, je trouve que ça n'a pas tellement d'intérêt qu'ils viennent chez moi*<sup>199</sup> ». Par exemple, faire écouter des bruits d'animaux via un support numérique (tablette) pourrait permettre au médiateur de donner accès à de l'exclusif mais si la fonctionnalité est accessible à tous les visiteurs, ça ne fonctionnera pas. C'était le cas lors de l'exposition temporaire « Mammouth steppe by steppe », n'importe quel visiteur avait la possibilité d'écouter les bruits

---

<sup>197</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Tom, 7 avril 2022, espace pédagogique de Scladina

<sup>198</sup> Les exemples cités sont des activités pour lesquelles les publics sont des enfants mais ce sentiment émerge sûrement avec d'autres types de publics.

<sup>199</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

d'animaux préhistoriques, un médiateur n'était pas nécessaire, même si sa présence est vivement souhaitée avec un groupe d'enfants pour notamment « réguler » cette utilisation.

Cette exclusivité peut prendre différentes formes comme, nous venons de le voir, celle des supports qui ne sont pas mis à disposition de tout le monde :

[...] pouvoir donner accès à quelque chose auquel ils n'auraient pas accès sans moi. Soit parce qu'ils ont besoin de mes explications, ils ont besoin que je decode, soit parce que je peux mobiliser du matériel que je ne peux pas laisser accessible au public en dehors de ma surveillance. Tu vois par exemple, du vrai matériel scientifique, les emmener voir le four, vraiment les faire lancer le four, faire mes petites manipulations que Justine fait avec son mini four, où on met un pot humide et un pot sec qui fond dans l'eau. Ben ce ne sont pas des choses que l'on peut laisser accessible au public sans nous quoi. Donc ils n'ont pas accès à cette matière sans nous (Élise, 8 mars 2022)<sup>200</sup>.

ou des explications simples de contenus compliqués, comme en témoigne Élise : « *Moi je pense qu'on peut dire des choses très très compliquées... [...] Avec euh voilà des explications simples*<sup>201</sup> ». Ces dernières sont exclusives aux visites. Le médiateur se rend nécessaire par sa capacité à reformuler et transmettre un contenu compliqué.

#### 4.2.10 Une absence pour une présence

Dans la partie dédiée à l'art contemporain dans l'EMA diverses œuvres acquises pour la plupart durant les différents Ceramic Art Andenne<sup>202</sup> sont exposées. L'idée sous-jacente à la scénographie de cette zone semble avoir été de constituer une galerie d'art. Seuls le nom de l'artiste, de l'œuvre, son pays d'origine et l'œuvre elle-même se trouvent dans cette galerie d'art. La nécessité du médiateur tient parfois de l'absence d'une autre forme de médiation :

[...] je râlais un peu à un moment de me dire c'est con, on aurait pu faire un interactif dans la partie contempo[raine]. Il n'y a pas d'interactif dans la partie contempo[raine] etc. [...] Et puis finalement, c'est un endroit où il y a vraiment besoin d'une médiation (Justine, 14 décembre 2021)<sup>203</sup>.

L'absence d'écran interactif et de panneaux explicatifs rend le médiateur nécessaire. Ce dernier, malgré quelques éventuelles lacunes, semble, plus que tout autre, indiqué pour remplir cette mission de « pont » entre les œuvres et les publics : « *[...] le médiateur culturel, a priori moins inventif que l'artiste et moins savant que le spécialiste (commissaire ou conservateur), peut sembler sous-qualifié. Mais, contrairement à eux, le médiateur culturel ne se centre pas exclusivement sur la relation aux œuvres*<sup>204</sup> ». D'ailleurs, du point de vue des spécialistes des

---

<sup>200</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>201</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>202</sup> Anciennement « Biennale de la céramique », le Ceramic Art Andenne est un événement proposant expositions, conférences, marché, visites guidées, etc. C'est le plus grand événement autour de la céramique en Belgique.

<sup>203</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Justine, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>204</sup> Aboudrar et Mairesse, 2018, p18

différents savoirs et contenus que le médiateur peut transmettre, il « ne sera jamais un spécialiste de son art<sup>205</sup> ».

#### 4.2.11 Contact humain

Une autre exclusivité à laquelle le médiateur donne accès aux visiteurs est le contact humain. Le médiateur est nécessaire par sa nature d'être vivant. Être en face et en relation avec un être humain est recherché aussi bien par les médiateurs, « [...] on a le même bonheur à avoir une interaction directe<sup>206</sup> », que par les publics : « je crois aussi qu'il y a une grosse recherche d'humain de la part des gens<sup>207</sup> ». Le contexte actuel serait celui « où c'est la médiation qui[sic] humaine qui entraîne le plus de satisfaction pour le public<sup>208</sup> ». Pour toute médiation, le contact humain ne peut être établi qu'avec la présence d'un être vivant en face de soi, « [...] je pense qu'il n'y a rien qui remplace un contact humain dans la médiation de... n'importe quoi<sup>209</sup> ».

La transmission d'informations par le biais d'un acteur au travers d'un écran ne propose pas la même relation. Ce type de dispositif est présent dans les différents étages de l'EMA. Un exemple intéressant est ceux du 4<sup>e</sup> étage, en préhistoire donc : un acteur est filmé face caméra de telle manière qu'il semble, en quelque sorte, parler à l'utilisateur. Ce n'est pas pareil, l'interlocuteur doit se trouver physiquement là pour apporter ce contact humain.

La rencontre du médiateur avec les publics rend également possible un échange entre eux. Cela a lieu entre l'œuvre et les visiteurs par le biais de l'agent culturel mais également entre les publics et le médiateur. Cet échange peut porter sur les éléments retenus suite à la visite :

Et à la fin, j'essaye de faire un petit récap. Je leur demande alors, qu'est-ce qu'on a retenu ? Et s'ils me lâchent tous les points ben ça va, c'est fantastique. S'ils me disent que quelques points, je leur dis ah oui mais n'oubliez pas ça. Et comme ça, à la fin je suis sûr que j'ai transmis (Tom, 7 avril 2022)<sup>210</sup>.

La médiation s'inscrit dans « un acte de transmission [...] mais aussi dans celui d'une co-construction de sens et de savoir, [...] il y a un véritable travail sur le lien social<sup>211</sup> ». Cet échange avec les visiteurs peut également concerner l'avis des visiteurs et donc participer à ce travail social :

---

<sup>205</sup> Chaumier et Mairesse, 2017, p215

<sup>206</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Tom, 7 avril 2022, espace pédagogique de Scladina

<sup>207</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Justine, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>208</sup> Couillard et Nouvellon dans Sandri, 2020, p99

<sup>209</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>210</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Tom, 7 avril 2022, espace pédagogique de Scladina

<sup>211</sup> Scieur et Vanneste, 2015, p16

Et surtout, j'aime bien qu'on m'apporte son propre point de vue et ses informations. Parce que un ça complète les informations pour moi, ça fait poser d'autres questions qui mènent à d'autres recherches et parfois, ça peut mettre des nouvelles questions (Tom, 7 avril 2022)<sup>212</sup>.

En échangeant avec les publics, le médiateur s'inscrit dans une « **conception relativiste et soucieuse de respecter la diversité sociale sans imposer de vue dominante ou impérialiste sur les objets pris pour thème de recherche**<sup>213</sup> ». Par la mise en application de cette conception, la transmission d'informations est une action réalisée par le médiateur, tout comme les « casquettes » suivantes : « **éveilleur de conscience, sensibilisateur, accoucheur d'émotions, agitateur d'idées, peu importe, [...]**<sup>214</sup> ». Dialoguer avec son public se révèle être enrichissant aussi bien pour les publics que pour les médiateurs. L'un exercera son esprit critique et poursuivra une compréhension plus en profondeur et plus personnelle du sujet, et l'autre pourra également approfondir ses connaissances en faisant des recherches pour donner suite aux questions posées tout en instaurant une relation « d'égal à égal ».

#### 4.2.12 Vraie médiation

Ce qui semble faire la « vraie médiation », c'est ce contact avec les publics : « **Et je prône pour ! Le contact humain, c'est ça qui fait la vraie médiation**<sup>215</sup> ». Être en contact avec les gens semble être la base du métier de médiateur culturel dans la conception exprimée ci-dessus. La médiation peut néanmoins se faire autrement, « **l'intermédiaire peut être un acteur social ou un dispositif sociotechnique**<sup>216</sup> » mais elle semble avoir moins d'importance aux yeux des agents culturels. La médiation pour laquelle ils travaillent et qui les anime est celle qui met en relation le patrimoine, les publics et le médiateur, par mais aussi avec ce dernier.

Cette façon de faire médiation est également celle par laquelle les médiateurs se sentent le plus utile. Guider les publics dans le dédale d'œuvres, de panneaux et d'écrans fait ressentir au médiateur un sentiment d'utilité, il sert à quelque chose : « **Oui. Du coup, là, le médiateur a complètement son utilité parce que tu sais sélectionner ce qui va peut-être les intéresser. Enfin tu t'adaptes à ton public**<sup>217</sup> ». Cette adaptation aux visiteurs s'inscrit dans les rôles et missions du médiateur. Il n'est donc pas étonnant de retrouver cette tendance dans ce qui est appelé la « vraie médiation ». Ce sentiment d'être utile à quelque chose contribue au bien-être du

---

<sup>212</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Tom, 7 avril 2022, espace pédagogique de Scladina

<sup>213</sup> Chaumier et Mairesse, 2017, p130

<sup>214</sup> Ibid., 131

<sup>215</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>216</sup> Fraysse, 2019, p5

<sup>217</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne



médiateur au travail : « ÉLISE : Euh où je me dis que je suis utile quoi ; EMELINE : C'est bien de se sentir utile ; ÉLISE : Oui<sup>218</sup> ».

#### 4.2.13 À l'atelier avec Louise

Reprenons l'atelier Archeox lors duquel il était proposé d'observer des traces de boucherie sur des ossements. La nécessité d'un intermédiaire semble évidente dans cette situation. Donner un os à des visiteurs ne suffit pas, un médiateur est nécessaire pour comprendre ce que cet os peut nous « raconter ». Dans cette situation, le public, c'est-à-dire les enfants participant à l'atelier, ont accès à un intermédiaire numérique (l'ordinateur et le microscope) ainsi qu'à un intermédiaire humain (la médiatrice de l'animation). Cet dernier avait pour objectif de transmettre un contenu (expliquer pourquoi il y a des traces sur les os) mais aussi une méthode (comment les observer). Par son atelier, Louise souhaitait amener son public à réfléchir et à être actif. Elle a choisi un microscope et un projecteur pour que chaque enfant puisse observer chacun à leur tour son os mais montrer aux autres en même temps. Elle essaye de provoquer chez ces enfants l'envie de découvrir en leur mettant à disposition des os, des loupes<sup>219</sup> et un projecteur. La proposition d'atelier est une forme d'exclusivité accordée à ce groupe car ce n'est pas du matériel accessible à tout le monde, le médiateur est nécessaire par son apport de matériel pédagogique sorti uniquement pour les groupes avec animateur.

### 4.3 Gestion de projet : comment allier numérique et humain ?

Un projet culturel induit de nombreuses actions et points d'attention. La rédaction d'une fiche de projet permet de fixer les objectifs et les éléments qui permettront sa réalisation comme l'équipe, le budget, etc. Intégrer du numérique, tout comme n'importe quel autre projet, requiert de la réflexion. Cette dernière peut permettre de dépasser l'avis suivant, « Je trouve qu'à l'heure actuelle, t'as le choix entre le numérique et l'humain<sup>220</sup> » et de trouver un moyen de faire coexister les deux (si cela fait sens). Il va falloir innover pour découvrir de nouvelles façons de faire de la médiation. La conscience de sa perception du numérique en tant que médiateur ainsi que la connaissance de son public tout comme analyser la pertinence du numérique permettront de proposer une intégration du numérique qui colle aux objectifs du projet. Associer ces deux médiums requiert que le médiateur trouve sa place parmi les dispositifs numériques et inversement.

---

<sup>218</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>219</sup> En plus du microscope, des loupes étaient mises à disposition à table.

<sup>220</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Louise, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina



#### 4.3.1 Projet culturel et méthodologie de conduite de projet

La notion de projet culturel recouvre diverses préparations, actions et activités. Ces dernières sont :

un projet à part entière, au plein sens du terme, c'est-à-dire 'un processus unique, qui consiste en un ensemble d'activités coordonnées et maîtrisées comportant des dates de début et de fin, entrepris dans le but d'atteindre un objectif conforme à des exigences spécifiques'<sup>221</sup>.

Les projets culturels de l'EMA sont principalement des expositions temporaires ; des stages pour enfants ; des événements ponctuels comme un petit-déjeuner préhistorique, une visite 100% préhistoire, etc. ; un festival de céramique tous les trois ans, etc. La définition ci-dessus peut être complétée par le fait qu'un projet inclus « des contraintes de délais, de coûts et de ressources<sup>222</sup> » dont nous parlerons par la suite.

La méthodologie de conduite d'un projet permet de mener à bien n'importe quel projet de manière efficace en assurant la coordination entre les différentes personnes concernées et les tâches à réaliser par le biais d'une fiche de projet notamment<sup>223</sup>. Tout part d'une idée<sup>224</sup>, ici cela peut être d'ouvrir un nouveau musée, proposer une exposition temporaire (Mammouth : steppe by steppe) ou mettre en place une nouvelle offre de médiation. La fiche entend présenter le projet selon différentes parties : « l'origine et les motivations du projet, les objectifs du projet, les publics du projet, le déroulé du projet, les acteurs du projet, le lieu d'implantation de projet, les moyens du projet, la temporalité du projet<sup>225</sup> ». En ce qui concerne la création de l'EMA, les acteurs du projet ont changé en cours de route. Le projet avait déjà atteint un stade d'avancement important, cependant, il restait encore beaucoup à faire même si « la facilité qu'on a eu, c'est qu'on a hérité d'un projet qui était assez bien balisé<sup>226</sup> ». La difficulté de ce projet fût d'être « dans un flou par rapport à est-ce que [le directeur] va revenir ou pas ?<sup>227</sup>. À aucun moment dans ce projet, on n'a mis une touche très personnelle<sup>228</sup> ».

Cette fiche permet normalement d'établir qui participe au développement du projet, à qui bénéficiera-t-il, par quels moyens, quels délais doivent être respectés, quels sont les objectifs poursuivis, etc<sup>229</sup>. Compléter ce genre de document induit de réfléchir le projet en

---

<sup>221</sup> Garel dans Abouddrar et Mairesse, 2017, p108

<sup>222</sup> Roger dans Chaumier et Mairesse, 2017, p258

<sup>223</sup> Chaumier et Mairesse, 2017, p258

<sup>224</sup> Ibid.

<sup>225</sup> Ibid., 259-261

<sup>226</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Justine, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>227</sup> Le directeur de l'époque était en maladie et les employés restants ont pris la responsabilité de mener ce projet à terme.

<sup>228</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Justine, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>229</sup> Chaumier et Mairesse, 2017, p259

amont, cela rejoint le conseil selon lequel, « avant de penser au choix de la technologie, il importe de prendre le temps de décrire en détail ce que l'on veut comprendre ou expérimenter à son public<sup>230</sup> ». Cette réflexion est réalisée par les médiateurs. Quelles questions se posent-ils ? Quelle(s) réflexion(s) ont-ils concernant leur(s) projet(s) ? Cela conduit-il à l'intégration du numérique dans leurs animations ou bien, tout compte fait, s'abstiennent-ils de le faire ?

#### 4.3.2 À quel prix ?

Une des grandes questions autour d'un projet, nous l'avons vu plus haut dans la « Coût(s), préoccupation du médiateur », c'est combien cela va-t-il nous coûter ?<sup>231</sup>. Au-delà des ressources humaines, un projet a besoin de ressources financières, elles « constituent évidemment la clé de bien des projets et il importe pour cela de proposer un budget d'investissement et de fonctionnement réaliste, sincère et le plus complet possible [...] »<sup>232</sup>. À côté de la création d'un musée, il existe des projets culturels à plus petite échelle. Ils tendent à proposer une activité de médiation lors d'un événement ponctuel par exemple. Les ressources en général manquent aussi pour ces projets : « [...] les médiateurs n'ont pas encore assez de ressources à disposition pour intégrer l'outil [numérique]<sup>233</sup> » et donc celles dites financières aussi. L'utilisation d'autres supports comme le site d'hébergement Genially permet de dépenser moins et d'être plus accessible techniquement parlant pour le médiateur :

ÉLISE : Oui, tout à fait. Et ça ne coûte pas très cher. C'est aussi un avantage (rires) pour les budgets.

EMELINE : Oui, surtout que le budget, c'est souvent un problème.

ÉLISE : Donc euh non il ne faut pas de grandes compétences. Au début, tu chipotes un peu et puis... (Élise, 8 mars 2022)<sup>234</sup>

Pour concevoir un outil de médiation, il faut « sélectionner les bons outils<sup>235</sup> ». Ces derniers seront différents en fonction du but fixé à l'animation. Ce dernier influencera le choix du type de médiation utilisé. Faire un choix induit forcément d'exclure les autres possibilités<sup>236</sup> et il faudra parfois penser à prioriser le budget :

Avant de mettre en place un budget, réfléchir à un budget pour faire un outil en autonomie sur une tablette, enfin de façon numérique, il est peut-être plus intéressant de penser à un budget pour faire un événement

---

<sup>230</sup> Sandri, 2020, p109

<sup>231</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Justine, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>232</sup> Chaumier et Mairesse, 2017, p261

<sup>233</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Louise, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>234</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>235</sup> Chaumier et Mairesse, 2017, p264

<sup>236</sup> [https://www.lemonde.fr/campus/article/2019/05/15/parcoursup-choisir-est-ce-renoncer\\_5462407\\_4401467.html#:~:text=%C2%AB%20Choisir%2C%20c'%C3%A9tait%20renoncer,ne%20peut%20pas%20tout%20avoir](https://www.lemonde.fr/campus/article/2019/05/15/parcoursup-choisir-est-ce-renoncer_5462407_4401467.html#:~:text=%C2%AB%20Choisir%2C%20c'%C3%A9tait%20renoncer,ne%20peut%20pas%20tout%20avoir), consulté le 12 août 2022

gratuit. Euh voilà pour essayer de faire un truc très démocratique, aller chercher un public qui ne vient pas d'habitude au musée et lui proposer de venir faire une activité (Justine, 14 décembre 2021)<sup>237</sup>.

Pour cela, il faudra « détermine[r] les objectifs, le message précis, les moyens d'animation, le mode d'apprentissage, la durée, le rythme, et le matériel éventuellement nécessaire<sup>238</sup> ». Si le but est d'apprendre des choses aux publics, les moyens utilisés pourraient être une visite guidée alors que si c'est plutôt d'amener de nouveaux publics au musée, une animation plus ludique et conviviale sera préférée. Nous l'avons vu dans la partie « 4.2.2 Poursuivre des objectifs », garder ses objectifs en tête est important pour éviter que le projet prenne une autre direction. Lorsqu'un projet réunit d'autres personnes autour de celui-ci, il sera également important de pouvoir transmettre les objectifs poursuivis :

Donc en fait, je vais trouver des gens avec mes objectifs et ils me répondent « on va faire ça parce que ce que vous demandez, ça va pas être possible dans le budget et le temps que vous octroyez au projet ». « Ah ben super, du coup ». SI je ne suis pas focalisée sur moi mes objectifs, est-ce qu'ils continuent à être remplis avec les modifications, il y a des choses qui se perdent un peu. Et je pense que c'est ce qui est arrivé avec les écrans et même pas que les interactifs. Pour les vidéos, à mon avis, ils se sont dit, on va passer par des comédiens parce qu'on gagnera du temps euh et en fiat la vidéo pour avoir de l'authenticité et des discours de professionnels ben tu l'as pas (Élise, 8 mars 2022)<sup>239</sup>.

En ce qui concerne le rythme dans le musée par exemple, il a fallu trouver un équilibre : « En fait, on a voulu rythmer, ne pas avoir que des écrans non plus<sup>240</sup> ». L'utilisation du numérique peut également amener un « trop plein » d'écran : « [...] parce que quand on fait une visite avec des enfants et que y a trop d'écrans, y a un moment où ils sont gavés aussi. Il faut tout le temps varier en fait<sup>241</sup> », ce qui, en effet, peut être « un plus devient ici un trop<sup>242</sup> ».

#### 4.3.3 En équipe

Un projet est l'œuvre de plusieurs personnes, elles sont des ressources importantes. Par exemple, « produire une exposition relève d'une création collective dans laquelle s'investissent et interagissent différents acteurs qui sont appelés à mettre en commun les ressources qui leur sont propres<sup>243</sup> ». Ces différents acteurs auront l'occasion de réfléchir chacun de leur côté, d'échanger ensemble et de mettre en commun leurs réflexions lors de réunions notamment. Ils sont donc en contact :

---

<sup>237</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Justine, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>238</sup> Chaumier et Mairesse, 2017, p264

<sup>239</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>240</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Justine, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>241</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Justine, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>242</sup> Sandri, 2020, p81

<sup>243</sup> Schall et Vilatte, 2015, p7

Tout le temps. Par mail, par téléphone... Le projet du Phare euh à la moitié du projet, on a quand même mis le holà, bien qu'on rigolait avec Cécile 'on a la réunionite'. On avait des agendas de ministres, on avait des réunions tout le temps (Justine, 14 décembre 2021)<sup>244</sup>.

De nombreuses réunions seront planifiées et organisées par le responsable de projet, réunions « que tout le monde ou presque souhaitera éviter<sup>245</sup> » car elles peuvent prendre beaucoup de temps. Pourtant, les réunions permettent une bonne communication interne dont les opérations « s'avèrent tout aussi essentielles pour les questions de gestion des ressources humaines<sup>246</sup> ».

Un autre élément important qui influence la qualité du projet est son équipe<sup>247</sup>. Le résultat sera sensiblement différent en fonction des personnes qui compose cette équipe. Cette dernière, si elle est mixte<sup>248</sup>, peut permettre de solutionner des problèmes qui n'ont pas encore eu le temps de faire leur apparition :

Et alors, je crois qu'au début, [...], ils voulaient faire comme pour au +4 avec la grotte, ils voulaient le mettre en boucle. Et là, ça été la force du projet côté céramique à ce moment-là, il s'est fait que j'ai pu participer au projet de scénographie et que j'ai dit 'non pitié, ça ne va pas pour les médiateurs' (Justine, 14 décembre 2021)<sup>249</sup>.

Être impliqué dans le projet de scénographie du nouveau musée a permis à cette médiatrice de faire en sorte que cette proposition du projet soit abandonnée car elle aurait nuit au travail des agents culturels. D'autres acteurs du projet auraient en fait souhaité que le plan relief du 3<sup>e</sup> étage soit équipé d'une bande sonore qui aurait tourné en boucle, d'ailleurs les « dispositifs numériques au musée impliquent souvent des contenus sonores diffusés en continu dans l'espace d'exposition<sup>250</sup> ». Les explications auraient donc été entendues de manière continue. Ce genre de disposition aurait fortement nui au travail des médiateurs à cet étage. Les bénéfices d'une équipe mixte sont notamment de pouvoir rapidement pointer les propositions qui pourraient créer des difficultés. Dans le cas du plan relief, cela aurait été une nuisance continue pour les activités de médiation.

---

<sup>244</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Justine, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>245</sup> Mairesse, 2020, p105

<sup>246</sup> Ibid., 167

<sup>247</sup> Ibid., 99

<sup>248</sup> Par mixte, il faut comprendre ici composée de personnes issues de métiers différents, exerçant des fonctions différentes

<sup>249</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Justine, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>250</sup> Sandri, 2020, p111

#### 4.3.4 Innover

Même en prônant le contact humain, un médiateur peut chercher à utiliser les écrans interactifs ou autres supports numériques dans la mesure où il cherche à innover, à « **tenter autre chose** <sup>251</sup> ». Cela peut se faire dans le but de créer de nouvelles activités destinées à de nouveaux publics par exemple. Pour y arriver :

Il convient donc d'envisager la médiation sous un jour nouveau, comme une opportunité d'inventer des actions originales, de défricher et de porter son énergie à développer de nouvelles collaborations. Plutôt que de réitérer pour la énième fois une action auprès de publics convertis, probablement le médiateur gagne-t-il à avoir carte blanche pour expérimenter, pour innover, pour tester, pour produire des prototypes<sup>252</sup>.

Il faut pouvoir sortir de ses habitudes pour proposer quelque chose de nouveau. Le numérique peut faire partie de cette nouveauté. Cependant, « **le champ lexical de la nouveauté et de l'innovation technologique est parfois abusivement convoqué à propos de dispositifs, qui ne sont souvent que des documents qui ont changé de supports**<sup>253</sup> ». Les tentatives de lier le numérique et l'humain se trouvent encore « **dans une phase de tâtonnement**<sup>254</sup> ». Il faut essayer pour savoir ce qui fonctionne.

#### 4.3.5 Fragmenter les groupes

Composer des sous-groupes semble être une solution identifiée comme efficace pour allier le numérique et l'humain : « [...] **je crois que le plus riche pour l'intégrer dans une médiation, c'est de faire des sous-groupes**<sup>255</sup> ». Cela permet au médiateur d'envoyer les publics (souvent des enfants) par petits groupes pour trouver des informations sur les écrans interactifs puis de mettre en commun avec les explications et la conclusion de l'agent culturel. L'activité se retrouve alors divisée en deux parties complémentaires et aux dynamiques différentes : un temps de découverte en autonomie à l'aide du numérique et un temps de mise en commun sous forme d'échange ou bien « ex-cathedra » avec le médiateur. La partie où les publics découvrent le contenu de manière autonome peut se faire via les écrans mais également en découvrant les contenus sur les panneaux, dans les vitrines, etc. Une combinaison des deux (vitrines et écrans) peut aussi être envisagée. C'était le cas dans l'ancienne version de l'animation « Musée mode d'emploi » : les enfants avaient un carnet à remplir avec des informations à trouver en jouant

---

<sup>251</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>252</sup> Chaumier et Mairesse, 2017, p164

<sup>253</sup> Fraysse, 2019, p4

<sup>254</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Louise, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>255</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Justine, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

au jeu du chamois, en lisant les panneaux autour de la mâchoire de l'Enfant de Sclayn et en observant les ossements dans les vitrines notamment.

#### 4.3.6 Du numérique pour du numérique ?

Le projet de l'EMA a rapidement inclus le numérique dans son canevas : « ça a été vite comme une évidence<sup>256</sup> ». Vouloir intégrer du numérique devrait porter à penser des dispositifs pertinents. Les deux premières étapes demandent de réfléchir à la manière dont les penseurs du projet envisagent le numérique et de « connaître les pratiques des publics<sup>257</sup> ». La première étape peut être exemplifiée comme suit : Être à l'aise avec les nouvelles technologies et les utiliser dans sa vie privée peut faciliter l'utilisation de ces dernières dans le cadre professionnel comme Tom qui se définit comme étant « plutôt [un] geek pur<sup>258</sup> ». La deuxième met en avant ce que nous avons vu dans la sous-partie « 4.1.3 Comment les publics perçoivent-ils le numérique ? », c'est-à-dire que les médiateurs doivent savoir prendre en compte « la connaissance et l'écoute de celui à qui l'on s'adresse<sup>259</sup> ». La troisième étape consiste à :

identifier la nécessité de la technologie, qu'elle soit innovante ou non. Il y a un biais qui consiste à se laisser attirer par l'aspect inédit d'un dispositif, gageant qu'il serait *de facto* plus pertinent, alors qu'il est plus raisonnable de questionner au préalable cet allant de soi<sup>260</sup>.

Cette identification se doit d'être réalisée pour ne pas se retrouver dans le travers suivant : « [...] parfois, on utilise des technologies pour utiliser des technologies<sup>261</sup> ». Un autre travers dans lequel il est possible de tomber quand le souhait est fait de moderniser un musée est le suivant :

Et quand tu as une vieille vitrine poussiéreuse avec des outils, avec des objets mal présentés enfin ou... d'une présentation vieillotte qui a besoin d'être rafraîchie parce qu'elle est complètement défraîchie. Et que par-dessus, tu viens mettre un beau QR code, c'est pas ça qui va révolutionner ton musée. Donc de nouveau, faut pas le prendre comme une panacée. C'est ce que je disais en introduction, c'est vraiment, si ton contenu est merdique, il ne sera pas mieux avec une super technologie par-dessus. Et donc les deux doivent vraiment être bien pensés en interaction. Et je pense que là, la transition vers le nouveau musée, ça a vraiment été ça. Ça été que les supports sont pensés dans la scénographie aussi. Donc euh, c'est pas plaqué par-dessus le parcours, par-dessus le ... ça suit vraiment la logique (Justine, 14 décembre 2021)<sup>262</sup>.

Pour cette médiatrice, le numérique n'est pas « la panacée ». Les technologies ne doivent pas être utilisées pour embellir et magnifier un contenu peu qualitatif. Elles ne peuvent

---

<sup>256</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Louise, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>257</sup> Sandri, 2020, p107

<sup>258</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Tom, 7 avril 2022, espace pédagogique de Scladina

<sup>259</sup> Chaumier et Mairesse, 2017, p129

<sup>260</sup> Sandri, 2020, p108

<sup>261</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Louise, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>262</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Justine, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

pas soigner les défauts et combler les manques d'une animation ou d'un support. Tant qu'à intégrer des dispositifs numériques, autant le faire de manière cohérente. Justine, qui a participé au projet du déménagement et de la revalorisation des collections du Musée de la Céramique d'Andenne, invite donc à la prudence quant aux choix posés pour l'utilisation du numérique et met en garde concernant le fait que ce dernier ne résout pas tout. Il faut pouvoir l'intégrer de manière intelligente et cohérente avec ce qui se trouve autour. L'insérer de façon pertinente demande donc de la réflexion en amont, ce qui est d'ailleurs déploré : « Y a pas assez de réflexion derrière [les jeux interactifs de l'EMA]<sup>263</sup> ». Hors, Chaumier et Mairesse le rappellent :

*que ce soit pour concevoir une médiation ou pour s'adresser au public, le médiateur doit faire des choix, se poser des questions sur les bons outils et déterminer le bon mode d'expression et d'interactions avec le public en fonction de son profil<sup>264</sup>.*

#### 4.3.7 Coexister ?

Le constat d'Andreacola est le suivant « Rendre la collection muséale accessible à tous via le web et les nouvelles technologies est une mission muséale qui suscite encore beaucoup d'expérimentations et recherche [...] <sup>265</sup> ». C'est donc dans un contexte d'innovations et d'hésitations qu'il faut, aussi bien au numérique qu'au médiateur, apprendre à coexister : « c'est[sic] un peu des mondes qui s'entrechoquent pour l'instant<sup>266</sup> », « on est un peu dans une phase de tâtonnement<sup>267</sup> ». La réflexion à propos de cette (possible) coexistence est en cours :

*Je pense qu'on peut quand même avoir du numérique pour les médiations collectives donc avec un médiateur humain mais là, ils n'ont pas été pensés pour ça. Faudrait... je ne sais pas ce qu'on pourrait imaginer mais je suis sûre que c'est possible. Comme dans les experts, la grosse table pour disséquer les corps (rires). Ça le fait si on avait ça pour découper Raga en tranches et voir le squelette de Néandertal. Mais voilà, ça se pense... (Élise, 8 mars 2022)<sup>268</sup>*

Le souhait est fait de coexister, certaines idées émergent mais le processus est lent car il faut s'adapter à un milieu déjà présent. Le musée est construit, il attend d'être adopté par les médiateurs : « [...] c'est à nous en tant que médiateur à nous adapter à ce qu'il y a dans le musée et à se dire 'bon ben comment est-ce que ?'<sup>269</sup> ». Cela prend du temps. Le musée est ouvert depuis deux ans et cinq mois<sup>270</sup>, il y a déjà quelques animations réalisées, et d'autres en

---

<sup>263</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Louise, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>264</sup> Chaumier et Mairesse, 2017, p263 (je souligne)

<sup>265</sup> Andreacola, 2014, p7

<sup>266</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Louise, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>267</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Louise, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>268</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>269</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Justine, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>270</sup> Le compte est fait à partir de mars 2020 à juillet 2022



préparation qui font coexister numérique et médiateur. L'animation Musée mode d'emploi a connu une version animée par un médiateur et nécessitant l'utilisation de certains écrans interactifs du 4<sup>e</sup> étage. Certains supports numériques du musée alliés à d'autres supports (smartphone avec la lecture de QR codes ou ordinateur avec l'utilisation d'un site d'hébergement) ont permis de proposer d'autres activités « hybrides » à des événements ponctuels et « la prochaine fois, j'aimerais bien pouvoir faire ce jeu avec le numérique mais avoir quand même des comédiens ou des ...<sup>271</sup> ».

Même si certaines réticences sont exprimées : « à la base notre métier, il est humain et doit le rester<sup>272</sup> » et que certains ajustements doivent être réalisés : « on n'arrive pas encore à combiner les deux<sup>273</sup> », l'utilisation de nouvelles technologies constitue « un bel espoir de développement et de renouvellement pour les offres de médiation<sup>274</sup> ».

#### 4.3.8 En résumé

Le projet de musée de l'EMA a opté pour l'intégration de numérique en son sein. Il a fallu identifier des objectifs, un budget, des ressources humaines et financières, etc. Le projet a été hérité en cours de route par une des médiatrices. Pour elle, le numérique n'est pas « la panacée », les technologies ne doivent pas être utilisées pour embellir et magnifier un contenu peu qualitatif. Cela requiert de la réflexion, pourtant, « Y a pas[sic] assez de réflexion derrière [les jeux interactifs de l'EMA]<sup>275</sup> ». Un projet est plus souvent le résultat d'un travail d'équipe avec laquelle il faut pouvoir dialoguer et transmettre des objectifs. Pour les différents interactifs du musée, il a fallu expliquer ce que les acteurs du projet souhaitaient mais entre leur souhait et le résultat, il peut y avoir une marge. La présence d'une équipe mixte permet d'être plus efficace en avortant des idées avant de s'y investir quand cela ne marchera pas. Le budget est une question épineuse car cela marque le feu vert ou non pour les propositions du projet, cela influencera les choix. Un projet nécessite donc beaucoup de réflexion et de ressources.

#### 4.4 Gestion de groupe : avec qui et conséquences

S'adapter aux visiteurs influencera le choix du médiateur d'intégrer ou non les écrans dans sa médiation. Intégrer du numérique dans une activité de médiation peut impacter la gestion de groupe ainsi que le temps de visite. Plusieurs options s'offrent au médiateur pour

---

<sup>271</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>272</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Justine, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>273</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Louise, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>274</sup> Chaumier et Mairesse, 2017, p278

<sup>275</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Louise, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina



garder la main sur son animation. Il peut encadrer l'utilisation des écrans ou attirer l'attention des visiteurs sur le contenu des vitrines. Dire non est aussi une possibilité tout comme définir un moment spécifique pour l'utilisation des écrans, ou encore utiliser « sa mallette ». Cependant, le médiateur devra faire face à des problèmes techniques mais aussi de gestion de groupe pour laquelle le type de public aura son importance.

#### 4.4.1 Encadrer la demande

Encadrer la demande revient à laisser les publics utiliser le numérique mis à disposition dans le musée tout en apportant un cadre à cette utilisation, cela « [permet] une régulation de l'usage des dispositifs numériques<sup>276</sup> ». Cela peut être une façon pour le médiateur, d'une certaine manière, de garder la main :

Et s'ils passent devant, j'aime autant prendre les choses en main en disant tiens regardez telle application te permet de faire telle chose, telle chose. Comme ça, j'arrive à ordonner les informations qui arrivent et je n'ai pas un chahut des enfants qui arrivent, qui courent et qui veulent absolument y jouer. Donc là dans ce cas précis, oui je suis forcé. Mais est-ce que c'est si gênant ? non (Tom, 7 avril 2022)<sup>277</sup>.

Ici le médiateur permet l'utilisation des écrans interactifs en prenant les devants. Cela permet de mettre un cadre et de garder la main sur l'animation. Ce cadre peut être donné par les directives du médiateur ou bien par ses explications :

Oui et en fait quand un enfant le fait, toi tu peux expliquer en quoi c'est intéressant, tous les contenus qui sont mobilisés par l'interactif. Mais c'est[sic] pas le cas à chaque fois qu'un enfant le fait. Je n'ai pas suffisamment de contenu pour introduire des choses à chaque enfant. Donc, j'évite de les utiliser (Élise, 8 mars 2022)<sup>278</sup>.

Cet extrait montre que l'encadrement de l'utilisation d'écrans interactifs se prête moins avec un grand groupe car le médiateur va finir par manquer de contenu. Pendant qu'un enfant joue sur un des écrans interactifs, le médiateur peut expliquer ce que le groupe est en train de voir dans le jeu. L'interactif aborde différents thèmes liés à la préhistoire (chasse, traitement des peaux, traces de silex sur les os, etc.) sur lesquels le médiateur peut communiquer des informations complémentaires. Par exemple : « Ici, vous êtes en train de gratter la graisse présente sur la peau. C'est une étape indispensable que les hommes préhistoriques effectuaient pour éviter que la peau ne pourrisse. Cela leur permettait d'utiliser ensuite la fourrure pour réaliser des vêtements ou des couvertures<sup>279</sup> ». Cependant, les thèmes sont restreints et se sont

---

<sup>276</sup> Fraysse, 2019, p9

<sup>277</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Tom, 7 avril 2022, espace pédagogique de Scladina

<sup>278</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>279</sup> Ces explications sont un exemple fictif qui donne une idée du contenu que le médiateur peut transmettre pendant l'utilisation du jeu du chamois.

chaque fois les mêmes qui reviennent. Après un certain nombre d'enfants qui a joué, le médiateur n'aura plus grand-chose comme information à donner : il va manquer de contenu à transmettre durant la phase de jeu. Lorsque le groupe est moins conséquent, il est possible de prendre le temps de décoder avec l'enfant. Attirer l'attention sur les capsules montrant les traces de silex sur les os ainsi que discuter avec l'utilisateur de ce que c'est et des informations que cela donne aux scientifiques sont une manière de donner les codes à l'enfant. Cela s'avère parfois même nécessaire :

ÉLISE : Le jeu du chamois par exemple, c'est un vrai interactif pour moi. Ça marche vraiment bien. Euh par contre, si tu n'as pas quelqu'un pour décoder avec l'enfant en quoi, quels sont les contenus qui sont dedans pour qu'ils retiennent, il retient pas du tout. Euh donc je suis assez....

EMELINE : Oui il y a des petites capsules mais...

ÉLISE : Oui, il y a des petites capsules mais personne ne les regarde jamais. Je comprends parce qu'elles sont tout à fait en décalage aussi avec le style de jeu. Elles ont un look super scientifique et où tu te dis pas du tout que les enfants vont capter quoi que ce soit (rires) si tu appuies sur le bouton pour le passer (Élise, 8 mars 2022)<sup>280</sup>.

Le jeu du chamois semble avoir besoin de ce supplément d'information fourni par la présence et l'intervention du médiateur s'il est souhaité de faire retenir quelque chose à l'utilisateur. Malgré la présence de capsules informatives qui apparaissent au cours de la partie, leur contenu est peu voire pas du tout consulté, le « **dispositif ne peut, [en effet], à lui seul assurer le rôle d'interface**<sup>281</sup> ». L'intervention d'un médiateur semble alors nécessaire pour attirer l'attention sur ces informations. La médiation serait, en effet, « **destinée à créer des liens entre les publics et la science, à faire comprendre, à provoquer l'interrogation**<sup>282</sup> ». Le médiateur réalise ici un travail de décodage et peut également aller susciter des questions auprès des publics.

Une autre manière d'encadrer la demande d'écrans est de définir un moment « précis » pour cette utilisation. Le guide peut réaliser son animation en proposant de jouer aux interactifs après cette dernière : « **il vaut mieux réserver du coup un temps pour que les enfants puissent y aller**<sup>283</sup> ». Cependant, nous le verrons dans la sous-partie « Gérer son temps », il n'est pas toujours facile de gérer son temps. Si les enfants sont des abonnés, il y a beaucoup de chances pour qu'ils reviennent à l'atelier suivant et pourront donc jouer aux écrans une prochaine fois. Ce n'est pas toujours le cas et cela crée des sentiments non recherchés :

---

<sup>280</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>281</sup> Fraysse, 2019, p9

<sup>282</sup> Schall et Vilatte, 2015, p11

<sup>283</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

Par contre si les enfants ne sont pas des enfants qui reviennent, euh donc ils savent qu'ils n'auront pas l'occasion de faire ce jeu à un autre moment. Si tu n'as pas prévu 10 petites minutes de battement pour qu'ils puissent aller le faire, parfois ça crée des petites frustrations quoi... les parents arrivent et... (Élise, 8 mars 2022)<sup>284</sup>

Si les enfants n'ont pas l'occasion de jouer aux écrans comme prévu, le médiateur peut décider de laisser les parents entrer pour prendre le relais et encadrer l'utilisation : « **Alors quand je n'ai pas le temps pendant mon activité, parfois du coup, je laisse monter les parents sans qu'ils payent l'entrée au musée en leur demandant bien de voilà de ne pas faire le tour du musée**<sup>285</sup> ».

#### 4.4.2 Distraction dans le musée

Les écrans interactifs gênent parfois le « bon cours » d'une visite. En effet, Tom prend parfois la décision de « **[se] mettre devant l'écran**<sup>286</sup> » et Élise fait notamment part de son envie de « **mettre une bâche [sur les écrans interactifs]**<sup>287</sup> ». Cette dernière explique devoir recadrer gentiment mais davantage dans un espace muséal composé de supports numériques, c'est surtout le cas durant une activité plus libre pendant laquelle les enfants ont la possibilité de se déplacer dans le musée :

[...], c'est quand tu as des enfants qui sont laissés libres pour une activité dans le musée qui, du coup, découvrent les interactifs. Et puis tu dois après dire ah ben désolée mais on ne(sic) fait pas ça maintenant, concentrez-vous sur votre objectif (Élise, 8 mars 2022)<sup>288</sup>.

Les jeux interactifs présents dans ce musée sont souvent perçus, par le médiateur, comme une distraction pour les enfants. Ce support demande davantage d'énergie au médiateur dans sa gestion de groupe, surtout si les personnes médiées sont des enfants. Les adultes semblent moins distraits par ces supports. Comme le souligne Tom, avec ce genre de public, « **ça va mieux**<sup>289</sup> » parce que dès lors que l'un d'entre eux a testé le jeu interactif, tout le monde ne doit pas s'y essayer<sup>290</sup>. Une visite avec des adultes en présence d'écrans semble prendre moins de temps et d'énergie quant à la gestion de groupe. Cependant, il faut nuancer avec le caractère propre à chaque personne.

Ces dispositifs numériques sont une distraction parce qu'ils sont voyants et nombreux : « **la trop forte visibilité des dispositifs numériques [...] perturbent le public**<sup>291</sup> ». Certains se

---

<sup>284</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>285</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>286</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Tom, 7 avril 2022, espace pédagogique de Scladina

<sup>287</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>288</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>289</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Tom, 7 avril 2022, espace pédagogique de Scladina

<sup>290</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Tom, 7 avril 2022, espace pédagogique de Scladina

<sup>291</sup> Sandri, 2020, p81

fondent davantage dans la masse, c'est le cas notamment des écrans de témoignages dans les étages sur la céramique. Ces derniers sont en voie de devenir de « véritables outils [...] : ils 'disparaissent' pour que l'on puisse s'en servir sans y penser afin d'établir nos liaisons propres au monde, et *in fine* augmenter la richesse et la variété des connaissances construites<sup>292</sup> ». Rendre ces dispositifs moins visibles, plus ordinaires les doterait de davantage d'utilité « car c'est de l'effacement des interfaces par les usages dans le quotidien que viendra l'opportunité de penser ces dispositifs au service des visiteurs<sup>293</sup> ». Le numérique à l'EMA peut s'avérer problématique car « c'est très distrayant. Donc même si l'information, elle passe bien via ça, si toi-même tu as un autre groupe, tu leur parles, ben tu vas perdre leur attention<sup>294</sup> ». La banalisation de ces écrans n'est pas encore atteinte et donc son utilité non plus semblerait-il, ou du moins pas pour tous.

Cependant, ils sont loin d'être totalement dénués d'utilité. Tom a tenté une expérience lors d'une visite. Le médiateur propose aux enfants de découvrir l'exposition temporaire à leur rythme. La classe est donc laissée libre dans l'espace muséal, le médiateur reste à leur disposition. L'observation de cette visite a donné les notes suivantes :

Le médiateur me confie que c'est plus fatigant pour lui mais qu'il observe que des sujets sont abordés alors qu'ils ne sont pas d'habitude. Les enfants viennent poser des questions sur des contenus qu'ils ont vu avant dans une vidéo. La gestion de groupe est plus compliquée<sup>295</sup>.

L'utilisation des écrans (mais aussi la lecture des panneaux) permet ici d'aborder des sujets différents, des thèmes qui n'auraient peut-être pas été abordés sans avoir recours à une exploration libre. Cependant, procéder de la sorte semble plus fatigant. La gestion de groupe est plus compliquée car les enfants sont « lâchés » et éparpillés dans tout l'espace d'exposition. Peut-être cette phase d'exploration a été le « truc qui marche » dont nous avons parlé dans la sous-partie « 4.2.7 Créer de l'intérêt » ?

#### 4.4.3 Reprendre l'activité en main

Lors de l'atelier Archeox du 16 février 2022, durant la partie consacrée au musée<sup>296</sup>, des enfants s'approchaient du jeu du chamois <sup>297</sup>et de l'ordinateur du 4<sup>e</sup> étage<sup>298</sup>. La médiatrice

---

<sup>292</sup> Schmitt et Meyer-Chemenska, 2015, p55

<sup>293</sup> Ibid.

<sup>294</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Tom, 7 avril 2022, espace pédagogique de Scladina

<sup>295</sup> Notes d'observation, 24 mars 2022, exposition temporaire sur les mammouths à l'EMA, Tom

<sup>296</sup> Les ateliers Archeox et Ceramix sont pensés pour passer approximativement une heure dans le musée et une heure dans l'atelier. Ce timing reste bien sûr théorique mais est souhaité respecté par l'ensemble des médiateurs.

<sup>297</sup> Le jeu du chamois est présenté dans le chapitre 3, partie 3 intitulée « description du musée et de ses dispositifs numériques »

<sup>298</sup> L'ordinateur est présenté dans le chapitre 3, partie 3 intitulée « description du musée et de ses dispositifs numériques ».

devait constamment trouver quelque chose à leur montrer et susciter leur intérêt pour éviter que ces enfants n'aillent jouer sur les écrans interactifs. C'est ce qu'elle fit en attirant leur attention sur les *cutmarks*<sup>299</sup> qui sont observables dans les vitrines. Ses interventions ont permis à cette médiatrice de reprendre l'activité en main. Cette action peut être fatigante sauf si les enfants (ou les autres visiteurs) sont très réceptifs. Plus ils le sont, moins cela demandera de l'énergie au médiateur car il n'aura pas besoin de reprendre constamment l'activité en main. La proximité des visiteurs avec les écrans influence la nécessité de recadrage. Quand le groupe se trouve loin des jeux interactifs par exemple, il est plus facile pour le médiateur de garder l'attention des enfants car la tentation est moins grande. Être proche d'un écran demande davantage de recadrage de la part du médiateur sauf si celui-ci pose des questions ou rend les visiteurs actifs. Des visiteurs qui « ne font qu'écouter » le guide parler seront plus facilement distraits qu'un groupe à qui une mission a été confiée. Un musée qui multiplie les supports numériques limite les endroits où la médiation n'est pas gênée par la proximité avec les écrans.

Une solution semble identifiée par Tom : « *il faut savoir contrebalancer, donner des instants précis de récréation un peu tout en sachant qu'on leur transmet une information*<sup>300</sup> ». Mettre un cadre en identifiant différents moments pour différents types d'activités permettrait de garder l'activité en main. C'est une manière de garder et discipliner le groupe.

#### 4.4.4 Problème(s) technique(s)

Dans le cas où le médiateur intègre de lui-même le numérique dans son animation, il devra faire face à d'éventuelles autres difficultés. L'observation de ce même atelier Archeox a donné les notes suivantes :

Ensuite, la médiatrice invite le groupe à entrer dans le local pédagogique de cet étage. Là, différents ossements et silex sont mis à la disposition des enfants qu'ils peuvent utiliser pour faire des traces : des *cutmarks*. La médiatrice avait installé un microscope dont la lentille était diffusée sur un ordinateur lui-même relié au projecteur. La médiatrice avait fait les tests au préalable. Tout est allumé et branché, le projecteur en veille. La médiatrice éteint les lumières et invite un enfant à regarder les traces qu'il a faites sur son ossement. Il est possible de voir l'ossement zoomé sur l'ordinateur. Le projecteur semble rechercher la source. HDMI1/HDMI2/Vidéo/PC. Rien ne semble fonctionner. En chipotant, l'écran de démarrage de l'ordinateur s'affiche mais le projecteur ne diffuse pas le programme du microscope. Les lumières sont toujours éteintes, cela a un impact sur la gestion de groupe car à part les quelques enfants autour du microscope, les autres ne savent rien faire d'autre pour s'occuper, ils ne peuvent plus voir les ossements qu'ils ont devant eux. Ils n'avaient plus rien à regarder alors que l'écran était censé leur permettre de voir davantage. La médiatrice a perdu énormément de temps à essayer de régler ce problème technologique. Le

---

<sup>299</sup> Les *cut marks* sont des marques de découpe laissées par un couteau, un silex ou autre sur les os.

<sup>300</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Tom, 7 avril 2022, espace pédagogique de Scladina

temps passé à regarder pour rétablir la liaison est du temps qui n'est pas investi dans l'animation et la gestion de groupe. À défaut du projecteur, les enfants ont regardé sur l'ordinateur mais c'est moins facile<sup>301</sup>.

L'extrait de ce compte-rendu d'observation montre comment les écrans et le numérique en général peuvent avoir une incidence sur la gestion de groupe. Tester préalablement son matériel permet d'éviter de rencontrer ce genre de problème technique. Cependant, le médiateur n'est jamais à l'abri d'un imprévu. Un problème technique qui survient durant l'activité de médiation monopolise alors l'attention du médiateur pour le résoudre. Dès lors, il est moins attentif au groupe d'enfants, dans ce cas-ci, et cela se ressent dans sa gestion de groupe.

Cette médiatrice m'a confié en fin d'activité qu'elle était « saoulée » d'avoir investi du temps et de l'énergie dans cette activité pour si peu de résultat<sup>302</sup>. Cette mauvaise surprise au niveau du fonctionnement sur le terrain ne donne pas envie, ou en tous cas beaucoup moins, de se lancer dans une proposition d'activité similaire, comprendre ici une activité qui inclut la possibilité d'un problème technique. Ce genre d'expérience négative peut représenter un frein quant à l'intégration de dispositifs numériques dans les activités de médiation et les visites. Cela peut mettre à mal le moral des agents culturels et miner leur motivation.

#### 4.4.5 Dans la mallette du médiateur

La mallette du médiateur contient tout ce que le médiateur a identifié comme le « truc qui marche », c'est-à-dire la manière d'expliquer qui permet au public de comprendre facilement. Ce sont les explications et les exemples qui font sens mais également les blagues ou les anecdotes. Cela peut également être la façon dont le médiateur répond en posant d'autres questions par exemple ou en guidant le visiteur vers un certain raisonnement comme nous le verrons quelques lignes plus loin.

Dans cette mallette, le numérique peut y trouver sa place mais il n'est pas forcément utilisé car même s'il peut être perçu comme une manière d'atteindre les publics, d'autres moyens peuvent être considérés et utilisés : « Les jeunes, ça les attire spontanément mais j'ai plein d'autres choses dans ma mallette de médiation qui peuvent fonctionner avec les jeunes, tu vois ?! donc ce n'est pas le seul truc qui va...<sup>303</sup> ».

Le numérique dans sa conception large, en dehors du musée, peut véhiculer, comme bien d'autres medium, de fausses idées et le médiateur pourra amener les visiteurs à un certain raisonnement :

---

<sup>301</sup> Notes d'observation, 16 février 2022, atelier Archeox à l'EMA, Louise

<sup>302</sup> Journal de bord, 16 février 2022, communication hors enregistrement avec Louise

<sup>303</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

EMELINE : Et du coup, c'est un peu ça aussi, c'est de voir que certains supports numériques finalement diffusent des mauvaises infos. Et que du coup ton boulot de médiateur, c'est un peu de rectifier un peu le tir.

TOM : Oui bien sûr. C'est ça, c'est très vrai. [...] Je lui ai dit ok très bien, on crée des pièges parce que évidemment en vidéo, ça paraît vite, tac tac tu creuses et c'est fait. Mais dans la réalité des faits, je lui ai donné un silex en main, je lui ai fait écoute maintenant creuse pendant deux semaines en espérant que le mammouth vienne (Tom, 7 avril 2022)<sup>304</sup>.

Cette situation est arrivée à la suite d'une réflexion d'un enfant qui pensait que les hommes préhistoriques chassaient les mammouths en creusant des trous qui étaient ensuite recouverts par des branches et des feuilles pour être cachés. Cette idée reçue a été inspirée par un dessin animé et l'enfant l'a pris pour vrai. Le médiateur peut ici par le biais de sa mallette couvrir les défauts du numérique, de ce numérique-là, à savoir un dessin animé dans cet exemple. Son utilité ici tient à la possibilité de rectifier le tir en expliquant ou en donnant les clés au visiteur de réfléchir de manière critique à cette idée.

#### 4.4.6 Dire non

Quand le médiateur ne souhaite pas ou n'a pas prévu d'utiliser les écrans durant son activité de médiation, il peut attirer l'attention des visiteurs sur une vitrine comme abordé plus haut ou bien, il peut assumer son choix en disant « simplement » non. Refuser l'utilisation de ces supports peut se faire parce que le médiateur souhaite par exemple offrir une bonne visibilité à tout le monde sinon rien. Lorsque les visiteurs sont trop nombreux ou trop petits, ils ne pourront pas bénéficier d'une bonne vue sur ce qui se passe à l'écran. Le faire néanmoins reviendrait à prendre du temps autour de ce support sans que tout le monde ne puisse en bénéficier de la même manière. C'est d'ailleurs ce que Justine a confié lors de son entretien :

Ce qui nous ennuie le plus c'est que en terme de « décore ton pot » et « cuis ton pot », euh ça a plutôt été pensé pour des enfants à partir de 6 ans et notamment par rapport à la hauteur de la tablette. Euh et on a eu beaucoup d'instit' en visite, instit' maternelles qui disaient « Ah, on va regarder l'écran ». Mais je fais comment avec les petits loulous ? Enfin, tu l'as vu en testing (Justine, 14 décembre 2021)<sup>305</sup>.

Le problème est vraisemblablement la taille des visiteurs, le support de l'écran n'est pas adapté à tous les visiteurs. Ceux-ci n'arriveront pas à une hauteur suffisante pour voir :

Ils sont trop petits pour les écrans. Donc euh voilà. Donc voilà, la solution qu'on a par rapport à ça pour l'instant, c'est de dire non, ça ne fait pas partie de la visite. L'autre solution, ce serait ben par petits modules, comme je le disais, ben de nouveau c'est un peu plus pour les primaires (Justine, 14 décembre 2021)<sup>306</sup>.

---

<sup>304</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Tom, 7 avril 2022, espace pédagogique de Scladina

<sup>305</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Justine, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>306</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Justine, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina



Le médiateur peut choisir de dire non pour diverses raisons : groupe trop grand, visiteurs trop petits, pas prévu dans la visite, ... L'écoute peut par ailleurs être estimée suffisante, même si tout le monde ne voit pas bien l'écran, cela peut ne pas être considéré comme grave.

Dire non peut amener le médiateur à appréhender la réaction des visiteurs, c'est « **un moment de pression**<sup>307</sup> ». C'est le cas notamment avec les enfants. Aller à l'encontre des désirs et attentes du visiteur peut être risqué en ce qui concerne la satisfaction et la gestion du groupe car il y a espoir que « **[les visiteurs] vont prendre le non pour un non et qu'ils ne vont pas m'ennuyer un peu pour absolument le faire**<sup>308</sup> ».

#### 4.4.7 Gérer son temps

Les visites guidées et les activités au musée prennent un certain temps. Chacune se voit attribuer un temps « théorique », cependant, la durée sera rarement la même à chaque fois. Elle risque, en effet, de varier selon différents éléments : les questions des visiteurs, le discours du médiateur et l'utilisation du numérique ou non ainsi que le moment imparti pour chacun de ces éléments.

Les visiteurs, soit parce qu'ils sont très intéressés soit parce que le médiateur ne leur donne pas assez d'information, peuvent poser beaucoup de questions. Prendre le temps d'écouter leurs interrogations et d'y répondre allongera le temps de visite. Les questions peuvent être prises en compte dès qu'elles surviennent ou bien être rassemblées à certains moments définis par le médiateur.

L'agent culturel influence grandement le temps de visite aussi car c'est la manière dont il a calibré son discours qui lui permettra de finir à temps, de dépasser le temps imparti ou de terminer la visite en avance. Le médiateur a une vue globale de la visite et peut donc la moduler à sa guise. Il peut mettre la priorité sur le *timing* et transmettre moins d'information ou bien rester calquer sur le canevas de visite.

Le numérique peut également influencer le temps de visite. Le médiateur peut décider d'intégrer un témoignage vidéo pour appuyer son propos, un jeu interactif pour apporter un moment ludique par exemple, etc. Le moment où ces dispositifs sont intégrés influe aussi sur le temps de visite : pendant la médiation ou bien laisser un moment à la fin de la visite ou avant de changer d'étage. Prendre conscience que « **ça me rajoute au moins 5 minutes**<sup>309</sup> » permet

---

<sup>307</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Tom, 7 avril 2022, espace pédagogique de Scladina

<sup>308</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Tom, 7 avril 2022, espace pédagogique de Scladina

<sup>309</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Tom, 7 avril 2022, espace pédagogique de Scladina



d'adapter la visite pour respecter le timing imparti tout en prenant le temps d'utiliser les dispositifs numériques si la demande en est fait ou si le médiateur y a prévu un arrêt.

#### 4.4.8 Cadenasser le médiateur et son propos

En plus de prendre du temps supplémentaire, l'utilisation des écrans interactifs dans le musée semble incompatible quand le médiateur adopte un discours peu calibré : « **mais ça c'est parce que je n'ai pas un discours très calibré. Euh être calée sur une vidéo pour moi, c'est un effort supplémentaire**<sup>310</sup> ». Ne pas avoir un discours calibré semble rendre l'utilisation des supports numériques plus compliquée. Ne pas expliquer de la même manière à chaque fois rend le discours peu ou pas du tout calibré. Pendant une visite, avoir recours aux écrans de témoignages par exemple apporte une structure au discours. Le propos sera en quelque sorte planifié sur base des écrans intégrés dans la médiation. Une visite sans écran laisse le médiateur plus libre. Ce dernier peut alors se laisser lui-même guider par son inspiration et les questions du public.

Une utilisation qui permet de se défaire d'un effet structurant trop lourd serait de réaliser la visite selon les propos de Tom : « **Personnellement, je n'utilise pas [les vidéos] systématiquement mais par exemple, j'essaye quand même toujours de savoir plus ou moins ce que dit telle tablette ici. [...] J'essaye de savoir ce que ces différentes étapes ont comme information**<sup>311</sup> ».

Ce médiateur réalise sa visite sans vraiment intégrer les écrans. Cependant, il essaye de connaître plus ou moins le contenu de ces derniers pour pouvoir éventuellement orienter un visiteur vers ce support. Le médiateur est dans cette situation plus indépendant quant à son propos. Il mène son groupe comme bon lui semble mais à la possibilité d'illustrer son discours ou de permettre au public de l'approfondir. Connaître les contenus de chaque écran est donc nécessaire.

L'utilisation de tablettes peut se faire dans la grotte également, au même titre que les écrans mis à part qu'il n'y a qu'une tablette et qu'elle est détenue par le médiateur. Des QR codes, vestiges d'un parcours en autonomie pendant la période Covid, permettent toujours de visualiser des contenus. Leur utilisation est rarissime, en revanche :

---

<sup>310</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>311</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Tom, 7 avril 2022, espace pédagogique de Scladina

Quand on est dans l'EMA même, je vais beaucoup plus les utiliser. Voir comment le four fonctionne, c'est super intéressant, super pertinent parce que voir le feu qui arrive, qui passe autour, la fumée qui remonte<sup>312</sup>. Je peux l'expliquer mais je peux aussi le montrer (Tom, 7 avril 2022)<sup>313</sup>.

Selon les situations vécues ci-dessus, l'utilisation des écrans durant une visite semble plus adaptée à des médiateurs dont le discours est bien ficelé et structuré : « Justine, c'est précis, c'est réfléchi, c'est connu et donc elle va toujours transmettre les mêmes informations<sup>314</sup> ».

Un médiateur qui change constamment l'ordre et les contenus de sa visite aura plus de mal à intégrer l'utilisation de supports numériques. Pour ce médiateur-là, c'est moins compatible, c'est « moins [son] style de médiation<sup>315</sup> ».

Le tableau ci-dessous a pour seul but de résumer l'utilisation ou non des écrans par les médiateurs durant les visites selon le type de discours (peu calibré ou calibré). Une même personne pourrait se retrouver aussi bien dans la 2<sup>e</sup> ligne que dans la 3<sup>e</sup> en fonction de sa préparation, du public, du contexte, etc. :

	Utiliser les écrans	Ne pas utiliser les écrans
Adopter un discours peu ou pas calibré	X <sup>316</sup>	O
Adopter un discours calibré	O <sup>317</sup>	O

Un médiateur ayant un discours qualifié de « calibré » peut tout aussi bien ne pas utiliser les écrans pour toutes sortes de raisons (préférer le contact humain, incompatible avec le temps de visite, etc.). Le tableau présente des tendances possibles et vraisemblables.

#### 4.4.9 S'adapter aux visiteurs

Chaque visite se ressemble et est pourtant différente. Un même type de visite avec le même thème, par exemple celle intitulée Trésors d'Andenne, passera en revue une série de contenus. Ces derniers seront les mêmes pour chaque visite et pourtant... Pour chaque groupe, le médiateur décidera de moduler sa visite différemment en fonction de l'intérêt perçu chez les visiteurs. Il y aura quelques passages « obligés » qui sont les incontournables mais d'autres seront ajoutés ou supprimés en fonction de ce qui intéresse le public présent. Par exemple,

<sup>312</sup> Il est ici question d'une fresque d'un four médiéval équipée d'un système de lumière qui donne l'impression que le feu est allumé.

<sup>313</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Tom, 7 avril 2022, espace pédagogique de Scladina

<sup>314</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Tom, 7 avril 2022, espace pédagogique de Scladina

<sup>315</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>316</sup> X= Tendance à ne pas être compatible

<sup>317</sup> O=Tendance à être compatible

passer plus de temps dans les étages dédiés à la céramique parce que les visiteurs sont moins intéressés par la Préhistoire est une manière de modifier sa visite pour convenir davantage aux desideratas des personnes médiées. D'ailleurs, cela rejoint le constat d'Andreacola pour qui « adapter et personnaliser des contenus est une stratégie qui peut être efficace en termes de captation de l'attention des visiteurs<sup>318</sup> ». Certains arrêts peuvent être prolongés ou raccourcis selon les visiteurs en face du médiateur :

Il faut s'adapter au public, ça c'est clair. Parce que même le public de pensionnés, t'en as que ça intéresse parce qu'il est fan de céramique et l'autre c'est juste parce que c'est gratuit parce c'est payé par la Ville d'Andenne. Donc ce n'est pas le même intérêt (Louise, 14 décembre 2021)<sup>319</sup>.

S'adapter aux visiteurs semble donc être une évidence mais également un objectif prioritaire. En effet, de nombreux éléments cités par Andreacola comme la fonction d'enregistrement, d'extension de texte, etc. :

concourent à la logique de l'adaptation ou de la personnalisation des contenus et peuvent être qualifiés comme un ensemble d'interactions qui s'établissent entre le visiteur et le musée, dans une temporalité et des lieux contraints et non-contraints à l'activité de visite. Cette relation d'interaction est vue comme devant *in fine* bénéficier au visiteur [...] <sup>320</sup>.

Être capable de s'adapter aux visiteurs demande donc une bonne préparation car être capable de changer le parcours en fonction de l'intérêt des visiteurs induit de connaître plus que le « simple » canevas de la visite prévue. Connaître le contenu d'autres salles et d'autres vitrines ainsi que le contenu des écrans, comme cela a été vu dans la partie « Cadenasser le médiateur et son propos », donne au médiateur les clés pour s'adapter aux visiteurs. Cette préparation le dotera de suffisamment de contenus que pour prolonger ses explications dans les espaces où le public le demande.

#### 4.4.10 En résumé

Trois jeux interactifs sont présents dans le musée. Ils ont été identifiés comme représentant une forme de distraction pour les visiteurs, en particulier les enfants. Ils sont visibles et en effet, ils « perturbent le public<sup>321</sup> ». Le médiateur a alors plusieurs possibilités. Il peut refuser l'utilisation de ces jeux soit parce que ce n'est pas prévu, parce que les visiteurs sont trop petits pour voir l'écran par exemple, etc. Il peut aussi décider de modifier sa visite ou son activité pour coller aux intérêts de son public. Dans le cas où il utilise les écrans, prenons

---

<sup>318</sup> Andreacola, 2014, p8

<sup>319</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Louise, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>320</sup> Andreacola, 2014, p6

<sup>321</sup> Sandri, 2020, p81

par exemple le jeu du chamois, le médiateur peut structurer l'utilisation en communiquant des informations en même temps que les enfants y jouent. Intégrer l'utilisation des écrans dans sa médiation doit faire prendre en compte au médiateur un temps supplémentaire à ajouter à la durée de sa visite. Lorsque les écrans interactifs de l'EMA font écran à la médiation, le médiateur trouve des solutions pour renverser la situation à son avantage.

## 4.5 Le numérique par les médiateurs

Pour en arriver à ce métier, les médiateurs ont possiblement suivi des parcours différents. Ils peuvent continuer à se former pour acquérir de nouvelles compétences. Cependant, ils devront probablement faire appel à des professionnels du numérique pour concevoir les dispositifs numériques désirés. Il faudra alors que les professionnels de la médiation transmettent leurs objectifs aux professionnels du numérique. Les deux peuvent s'allier pour proposer un résultat convaincant, cependant l'un peut possiblement remplacer l'autre pour proposer un autre résultat.

### 4.5.1 Formation du médiateur

Chaque médiateur a suivi un parcours bien différent et chacun se forme au fur et à mesure sur le terrain. Certains ont suivi des formations de tourisme, d'autres sont diplômés en archéologie, certains ont exercé en tant qu'ambulanciers. En ce qui concerne le numérique, « **il n'y a pas de formation**<sup>322</sup> » en tant que telle. Les choses semblent changer puisque des cours sont désormais dispensés en ce qui concerne des « Questions d'actualité culturelle »<sup>323</sup>. Un de ces cours aborde notamment les points suivants :

- les enjeux propres à l'utilisation de dispositifs numériques dans le cadre de la pratique professionnelle de la médiation culturelle (tablettes, jeux vidéo, serious games, serious gaming, réseaux sociaux, plateformes en ligne, etc.),
- l'importance de la prise en compte des médiacultures liées aux supports techniques utilisés,
- les bases du prototypage de dispositifs<sup>324</sup>.

Les médiateurs qui sont sur le terrain depuis quelques années déjà doivent se mettre au fait de leur propre initiative, se « mettre à niveau » de leur côté. Cependant, ils ne sont pas les seuls qui devraient trouver des cours complémentaires car il est profitable de « **ne pas en rester**

---

<sup>322</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Louise, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>323</sup> <https://www.programmes.uliege.be/cocoon/20222023/cours/MEDC0111-1.html>, consulté le 10 août

<sup>324</sup> <https://www.programmes.uliege.be/cocoon/20222023/cours/MEDC0111-1.html>, consulté le 10 août

à la formation de base<sup>325</sup> ». Le médiateur a tout intérêt à continuer à se former que ce soit au niveau du numérique ou en ce qui concerne d'autres compétences :

On a déjà beaucoup parlé ici au musée de ce qu'il en était des langues mais il y a aussi toutes les questions liées au graphisme, aux compétences en communication, les compétences en relations publiques, secrétariat, le management, la gestion d'équipe. Alors, on apprend toute sa vie, on continue à faire des formations et c'est vraiment chouette. Mais je crois qu'il y a un message... pour l'avoir vécu en sortant des études mais aussi en passant de l'autre côté de la barrière en étant assistante puis prof un petit peu à l'unif [université], c'est un message qui n'est pas assez donné à l'université. Euh.. en tous cas à mon sens. On a vraiment l'impression que la formation se suffit à elle-même. Qu'avoir le diplôme donne accès à et en fait pas du tout. 'fin... (Justine, 14 décembre 2021)<sup>326</sup>

L'extrait ci-dessus appelle à se former de manière continue. La formation en elle-même ne suffit pas, quelle qu'elle soit, elle donne des bases mais le terrain et les formations suivies par après la complètent.

#### 4.5.2 Compétences numériques

Travailler avec des dispositifs numériques peut solliciter des ressources spécifiques. En ce qui concerne les écrans interactifs et ceux de témoignages de l'EMA, il n'est pas requis de la part du médiateur de posséder des compétences particulières puisque leurs contenus sont déjà créés et tout est installé. Les compétences auraient été utiles lors de la confection du musée. Connaître les limites de ce qui est possible avec le numérique par exemple permet de penser un dispositif réalisable.

L'utilisation d'autres dispositifs numériques demande peut-être certaines compétences et connaissances. Sur le terrain, les médiateurs semblent ne pas avoir d'idée claire sur ce qui est faisable ou non : « Et qu'est-ce qu'on peut faire avec du numérique ? qu'est-ce qui est possible de faire ?<sup>327</sup> ». Les médiateurs sur le terrain n'ont pas forcément eu accès à une formation à ce sujet ou pas assez comme nous venons de l'aborder brièvement dans la partie précédente. Pour certains outils numériques, « il ne faut pas de grandes compétences. Au début, tu chipotes un peu et puis...<sup>328</sup> ». Il est donc possible pour les professionnels de la médiation de se débrouiller avec ce qu'ils trouvent et ce sans suivre de formation mais cela a bien sûr des limites sur son champ d'action.

Un inconvénient à ce manque de formation est que cette tâche prend du temps. Un médiateur peut créer son propre dispositif numérique sur un site d'hébergement pour avoir ce

---

<sup>325</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Justine, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>326</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Justine, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>327</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>328</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

qu'il souhaite et éviter de payer quelqu'un d'extérieur pour le faire mais c'est chronophage : « **Donc ce qui me prend du temps, c'est de faire le montage numérique, la structure parce que je ne maîtrise pas très bien**<sup>329</sup> ». Cet extrait laisse entendre qu'avec un peu d'expérience et de manipulation, le temps consacré à la création de ce genre de dispositif pourrait potentiellement diminuer car l'outil sera mieux maîtrisé.

#### 4.5.3 Professionnels du numérique

Certaines actions dans la « création » de supports numériques ou l'utilisation de ceux-ci peuvent être, dans une certaine mesure, réalisées par les médiateurs eux-mêmes, « **mais c'est[sic] pas mon métier non plus de faire du numérique**<sup>330</sup> ». Il faut donc parfois faire appel à des spécialistes qui, eux, n'y connaissent pas grand-chose à la médiation culturelle. L'institution pourra donc avoir « **recours à des fournisseurs ou prestataires extérieurs**<sup>331</sup> ».

Pour mener un projet faisant appel à différentes disciplines comme la création d'un espace muséal incorporant du numérique dans ce cas-ci, il faut pouvoir « **faire passer ses objectifs à une équipe qui ne fait pas du tout de médiation culturelle, une équipe qui crée des jeux, qui fait que du numérique, ben c'était[sic] pas simple**<sup>332</sup> ». La transmission des objectifs n'est pas toujours aisée car la personne en face voit les choses sous un prisme complètement différent :

Ben c'est deux langages différents, deux préoccupations complètement différentes et donc quand tu parlais de la formation des médiateurs, ben oui c'est top, quand dans une équipe, tu rencontres quelqu'un qui maîtrise le langage numérique et qui maîtrise les objectifs de la médiation culturelle (Élise, 8 mars 2022)<sup>333</sup>.

Transmettre ses objectifs est une tâche importante car, comme nous l'avons vu dans la sous-partie « À quel prix ? », les garder en ligne de mire permettra de les atteindre. Le résultat servira donc la fonction pour laquelle le dispositif aura été pensé.

#### 4.5.4 Supports

À l'EMA, il y a différents supports numériques qui ont été utilisés, passons-en quelques-uns en revue : tablettes de l'exposition temporaire « Mammouth : steppe by steppe », ordinateur

---

<sup>329</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>330</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>331</sup> Mairesse, 2020, p88

<sup>332</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>333</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

« personnel <sup>334</sup> » relié à un microscope et un projecteur, ordinateur personnel et site d'hébergement, les écrans interactifs (celui du chamois, au 4<sup>e</sup> étage, et ceux du 3<sup>e</sup> étage) :

En ce qui concerne les tablettes de l'exposition temporaire sur les mammouths, il convient de les trier en deux parties. La première représente les tablettes de l'exposition itinérante telle que l'institution les a reçues et la deuxième est constituée de tablettes de la grotte Scladina<sup>335</sup> sur lesquelles étaient diffusées des vidéos d'archéologues du site sclynois. La première catégorie de tablettes n'a pas demandé un réel travail aux médiateurs chargés de l'exposition temporaire car tout était déjà conçu. La location d'une exposition itinérante leur a donc sauvé du temps de conception mais cela les a empêchés de mettre en place ces dispositifs comme cela leur convenait. Une fonction d'une de ces tablettes était de diffuser des bruits d'animaux. Le visiteur ou le médiateur pouvait sélectionner un animal préhistorique qui lui donnait accès à sa fiche et à la possibilité d'entendre son cri. L'apport de tablettes par l'EMA, la deuxième catégorie de tablette, permettait de visionner des vidéos d'archéologues reproduisant des gestes de nos ancêtres préhistoriques. La mise en place de ces dispositifs a demandé du temps pour filmer les scientifiques, il a fallu ensuite réaliser un montage pour afficher quelques informations et puis charger les vidéos sur les tablettes. Les compétences requises pour réaliser ce travail restent assez sommaires. Il « suffit » de s'y connaître un peu. La débrouillardise est sûrement une bonne aide.

L'utilisation de son ordinateur personnel de travail pour montrer ce qui est vu par la lentille d'un microscope est une manière d'utiliser du numérique à des fins pédagogiques. Le médiateur doit bénéficier de ressources matérielles : ordinateur, microscope, projecteur. Les problèmes qui peuvent être rencontrés sont les imprévus techniques qui causent d'autres problèmes comme nous l'avons dans la sous-partie « 4.4.4 Problème(s) technique(s) ». Cependant, l'utilisation de cet ordinateur ainsi que celui mis à disposition au 4<sup>e</sup> étage fait :

ressortir des aspects de l'original qui échappent à l'œil et ne sont saisissables que par un objectif librement déplaçable pour obtenir divers angles de vue ; grâce à des procédés comme l'agrandissement ou le ralenti, on peut atteindre des réalités qu'ignore toute vision naturelle<sup>336</sup>.

Une autre manière d'utiliser l'ordinateur personnel du médiateur est de servir de support pour un site d'hébergement. Il a été fait mention de Genially dans la sous-partie « 4.1.2 Le numérique ou la route vers le succès ? ». Confectionner une animation sur un tel support peut

---

<sup>334</sup> L'emploi de l'adjectif personnel veut ici désigner l'ordinateur que le médiateur utilise pour le travail mais qui est le sien. Il ne s'agit pas ici de son ordinateur acheté par ses propres moyens et utilisé pour son usage personnel. Cette dénomination est choisie en opposition à l'ordinateur du musée qui se trouve au 4<sup>e</sup> étage.

<sup>335</sup> Pour rappel, la grotte de Sclayn fait désormais partie de l'institution muséale de l'EMA

<sup>336</sup> Benjamin, 1939, pp13-14

prendre du temps quand les compétences et les connaissances en la matière manquent mais cela reste intéressant d'un point de vue financier et d'un point de vue du résultat de laisser cette tâche à la charge des médiateurs. Le médiateur reste d'ailleurs maître de la manière de remplir sa mission (créer une animation, etc.).

Un point de vue réflexif de la part des médiateurs sur les écrans interactifs, ceci concerne les écrans interactifs de la partie céramique mais peut également être appliqué à celui de la partie préhistoire, est qu'ils ne peuvent être utilisés que par une seule personne à la fois :

la difficulté, c'est que en termes d'interaction, ben y a qu'un bouton. Donc qui appuie sur le bouton ? Oh vas-y petit chou, c'est toi que je désigne, c'est super chouette, tu vas pouvoir aller pousser sur le bouton [...] et finalement, l'activité, c'est de pousser sur le bouton. Ce n'est pas ça qui est le plus fun en soi, etc. Est-ce que c'est le guide qui l'actionne ? mais alors, c'est juste une démo (Justine, 14 décembre 2021)<sup>337</sup>.

L'activité semble alors réduite à appuyer sur un bouton et cela ne rend pas le dispositif attrayant aux yeux des médiateurs. Une proposition de fragmentation des groupes a été envisagée plus haut dans la sous-partie « 4.3.5 Fragmenter les groupes » et semble être la solution la plus intéressante à ce stade.

Reprenons les écrans interactifs de manière plus détaillée. Le jeu du chamois pourrait être amélioré dans un souci d'amélioration de la médiation. Louise émet le souhait de pouvoir mettre le jeu en pause : « ça vaudrait presque la peine, peut-être ben de stopper, on parlait du jeu du chamois, ben de stopper et de les faire réfléchir <sup>338</sup> ». Ceci rejoint donc la possibilité d'encadrer la demande d'écran, vu dans la sous-partie « 4.4.1 Encadrer la demande », et le fait que le musée est déjà là et que les médiateurs doivent s'y adapter, abordé dans la sous-partie « 4.3.7 Coexister ? ». Vouloir mettre sur pause se fait lorsque le médiateur souhaite apprendre quelque à l'utilisateur, transmettre une information.

#### 4.5.5 Remplacer les médiateurs ?

La médiation est « à la fois nécessaire et superflue, centrale mais périphérique en apparence, dispendieuse mais enrichissante <sup>339</sup> ». Cela peut amener à se poser des questions à propos de la nécessité des médiateurs. Pourtant, nous l'avons dans la partie intitulée « 4.2 Pourquoi un médiateur ? Mission(s) et nécessité », leur présence n'est pas négligeable. Intégrer du numérique dans des activités de médiation peut amener d'autres questions :

EMELINE : [...] Est-ce que ça pourrait finalement remplacer ? Est-ce que le numérique pourrait remplacer le médiateur ?

<sup>337</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Justine, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>338</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Louise, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>339</sup> Aboudrar et Mairesse, 2018, p115



ÉLISE : Je pense que c'est une tendance qui... dont il faut se méfier. Euh pas dans le genre défendre notre job et tout ça. Mais je pense qu'il n'y a rien qui remplace un contact humain dans la médiation de... n'importe quoi (Élise, 8 mars 2022)<sup>340</sup>.

Cet extrait met en avant une certaine appréhension par rapport à ces changements sur lesquels il faut garder un œil, « cette crainte d'un éventuel remplacement d'un média par un autre est présente à chaque innovation technologique <sup>341</sup> ». Jean-Luc Rinaudo formule cela comme une « peur sourde d'un possible remplacement de l'homme dans ses activités par une machine <sup>342</sup> ».

De plus, on « peut considérer que la présence des multimédias (tablettes, mobiles) se fera toujours plus importante dans les années à venir <sup>343</sup> ». De ce point de vue, « de plus en plus d'informations, tant à l'extérieur (via internet) qu'à l'intérieur des établissements culturels pourraient être pris en charge par ces nouveaux supports : [...] <sup>344</sup> ». Cependant, il faudra tout de même un médiateur pour « rédiger de tels commentaires <sup>345</sup> », c'est-à-dire les informations contenues dans les dispositifs. De plus, seul un médiateur peut procurer ce qui a été nommé plus haut dans la sous-partie du même nom : la « vraie médiation <sup>346</sup> ».

Même si le numérique peut permettre, en particulier pour les visites autonomes, d'éviter d'assommer les visiteurs :

LOUISE : Voilà. C'est plus une source d'info. À la place de lire sur un cartel, tu as cliqué dessus et tu les lis.

EMELINE : Oui, c'est vrai qu'il y a beaucoup d'écrans où tu ne fais que lire.

LOUISE : Oui tu ne fais que lire. Donc oui, tu as moins de surcharge de matière. Tu vois tu as des musées où tu arrives et tu vois déjà tout ce que tu as à lire et tu es déjà presque découragé. Là, c'est sur une tablette, donc, tu peux lire ou ne pas lire, mais ça revient au même. C'est juste une présentation (Élise, 8 mars 2022)<sup>347</sup>.

La valeur ajoutée dans cet exemple d'utilisation du numérique ne semble pas considérée avec autant d'intérêt que plus haut, cependant, cela permet tout de même de ne pas surcharger les espaces avec des panneaux de textes. Le numérique semble ici « optimise[r] l'espace de stockage<sup>348</sup> ». C'est un usage pour lequel le numérique a toute son utilité, surtout quand il s'agit de traduire les écrits en plusieurs langues : « l'accessibilité des contenus pour les publics

---

<sup>340</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>341</sup> Sandri, 2020, p105

<sup>342</sup> Rinaudo, 2019, p10

<sup>343</sup> Chaumier et Mairesse, 2017, p285

<sup>344</sup> Ibid.

<sup>345</sup> Ibid.

<sup>346</sup> Annexes, 7.5 : Entretien d'Élise, 8 mars 2022, ancien Musée de la Céramique d'Andenne

<sup>347</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Louise, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>348</sup> Sandri, 2020, p97

étrangers est un cas de figure où la solution numérique semble inéluctable <sup>349</sup>». L'extrait ci-dessus et les commentaires qui y sont rattachés sont un exemple de numérique « par » le médiateur car son travail est nécessaire à la réalisation du dispositif. Les contenus « cachés » dans les supports numériques doivent bien être rédigés par quelqu'un : le médiateur. Ce genre de numérique ne nuit pas à la nécessité du médiateur puisqu'il la nourrit justement. Un autre exemple est celui des audioguides. Ce dispositif peut sembler au premier abord remplacer le médiateur mais pour qu'il puisse exister, le travail de l'agent culturel est indispensable.

---

<sup>349</sup> Sandri, 2020, p97

## Conclusion

Selon Fraysse, « les changements observés dans la médiation culturelle provoqués par l'utilisation de dispositifs numériques semblent encore limités voire mineurs<sup>350</sup> ». Cette citation tout comme mon expérience de stage à l'EMA m'ont donné envie d'en savoir plus sur ce qu'il en était vraiment pour les médiateurs culturels. Tout est affaire de subjectivité. Alors, qu'en pensent les médiateurs de l'EMA ? Quel est leur avis sur l'intégration de ces dispositifs au sein de leur lieu de travail ? La présence du numérique fait-elle écran<sup>351</sup> à la médiation ? Poussent-ils l'intégration jusque dans leurs activités de médiation ? Si c'est le cas, pourquoi le font-ils ? Quels critères prennent-ils en compte pour faire ce choix ? Quels objectifs poursuivent-ils en intégrant du numérique ou en s'abstenant ? Reprenons les trois questions données dans l'introduction, c'est-à-dire :

*-Comment le numérique est-il perçu par les médiateurs ?*

*-Quels critères et quels objectifs poursuivent-ils en intégrant ou non le numérique ?*

*-Comment les médiateurs intègrent-ils le numérique dans leurs activités ?*

La première question, celle qui concerne la perception du numérique par les médiateurs de l'EMA, peut être mise en lien avec la première étape de Sandri abordée dans la partie « Du numérique pour du numérique ? ». Les entretiens révèlent des médiateurs culturels qui semblent voir au travers du numérique aussi bien un moyen de donner accès à la culture qu'une barrière tenant les publics à distance. C'est aussi bien une source de succès que l'origine d'une appréhension pour les agents culturels, tout comme il peut être perçu comme une distraction. Les professionnels de la médiation cherchent le contact humain, ce qui semble les éloigner de l'usage du numérique : ils accordent davantage d'importance à l'interaction entre êtres vivants. Même s'ils y restent attentifs, le médiateur technologique qu'est le numérique ne semble pas impressionner les médiateurs culturels. Les informateurs semblent convaincus de leur utilité. Ils se savent et se sentent nécessaires notamment pour offrir un contact humain aux visiteurs, pour créer de l'intérêt, pour rendre tendre un pont entre les visiteurs et les contenus muséaux là où il n'y a aucune autre forme de médiation disponible, pour concevoir les contenus de ces dispositifs, etc. Leur profession n'est pas en péril, que du contraire, la « médiation culturelle progresse globalement<sup>352</sup> ».

---

<sup>350</sup> Fraysse, 2019, p3

<sup>351</sup> Ce jeu de mots est emprunté à un intertitre de l'article de Navarro et Renaud, 2019, p6 : « Quand le numérique fait écran pour penser les médiations muséales »

<sup>352</sup> Aboudrar et Mairesse, 2018, p118

Forts de leur nécessité, les professionnels de la médiation culturelle peuvent envisager plus sereinement d'intégrer du numérique dans leurs activités, ce qui permet de répondre à la deuxième question. Malgré qu'ils soient « dans une phase de tâtonnement<sup>353</sup> », ils semblent déjà avoir un regard critique quant à leur proposition de médiation. Cela peut être relié à la troisième étape de Sandri, à savoir l'identification de la nécessité de la technologie<sup>354</sup>. La réflexion préalable à l'intégration de dispositifs numériques envisage différents éléments. Le médiateur se pose diverses questions avant de prendre une décision à ce sujet. L'intégration se fait-elle durant une activité avec un médiateur ou bien dans le cadre d'une visite autonome ? La visite autonome semble préférée pour accueillir l'utilisation du numérique mais les médiateurs intègrent les écrans interactifs dans certaines de leurs activités : c'est le cas de Musée mode d'emploi<sup>355</sup>. Quel but ce support doit-il atteindre ? Les entretiens ont fait ressortir divers objectifs possibles : activer les visiteurs (faire manipuler et faire réfléchir les visiteurs), rendre le musée accessible et/ou agréable (permettre à tout le monde de se sentir légitime dans un musée et de s'y sentir bien), susciter l'intérêt des visiteurs (utiliser le numérique comme point d'accroche), etc. Quand le but est défini, il faut se poser la question du moyen qui sera le plus efficace pour l'atteindre : avec du numérique ou bien avec des supports plus traditionnels ? Il est possible d'être actif via du numérique ou avec une boule d'argile par exemple. L'avis des médiateurs concernant les écrans interactifs du musée varie radicalement selon l'objectif qu'ils ont en tête. Le jeu du chamois est utilisé ou écarté en fonction de l'objectif poursuivi, nous l'avons vu dans la partie « Poursuivre des objectifs ». Le numérique peut être choisi en souhaitant innover, tenter autre chose. Ce sont des raisons qui font que les médiateurs l'intègrent dans leurs animations. Le médiateur doit également prendre en compte les coûts que cela engendrera ainsi que les subventions possibles auxquelles ils ont droit par l'utilisation des nouvelles technologies. Se demander s'il est possible de réaliser le dispositif en interne, par les médiateurs eux-mêmes permet de savoir si faire appel à des personnes externes mais professionnelles dans ce domaine est nécessaire.

La dernière question concerne la manière dont les médiateurs culturels intègrent le numérique. Pour cela, ils tiennent compte de différents critères et objectifs vus ci-dessus. De nombreux exemples ont été cités dans l'analyse. Réguler l'utilisation des jeux interactifs en communiquant des informations pendant que les usagers y jouent est une façon d'intégrer les écrans dans la médiation. Les ateliers Ceramix et Archeox semblent être des activités pendant

---

<sup>353</sup> Annexes, 7.5 : Entretien de Louise, 14 décembre 2021, espace pédagogique de Scladina

<sup>354</sup> Sandri, 2020, p108

<sup>355</sup> Animation proposant la découverte du musée en résolvant une enquête par équipe de 4-5 enfants

lesquelles l'intégration du numérique est judicieuse. Les médiateurs sont en effet plus libres de sortir des canevas de visite. L'utilisation des écrans du musée ou bien d'un microscope projeté sur un mur de l'atelier sont des exemples qui semblent marcher, malgré le risque de rencontrer des problèmes techniques. Ces ateliers sont davantage propices à cette intégration car ce sont souvent des petits groupes qui y participent (comparé à des classes imposantes). Genially semble être une utilisation du numérique qui semble ravir médiateur et public. Ce site d'hébergement « met des paillettes » à des moments de l'animation tout en laissant place à la découverte du musée. Dans le cadre de l'exposition temporaire sur les mammouths, l'usage de la tablette des cris d'animaux ajoute une dimension supplémentaire à la médiation tout en laissant au médiateur toute latitude à son discours. En connaissant les contenus des écrans du musée, le médiateur a trouvé une manière d'être préparé au mieux à toute éventualité. Les visiteurs pourront être éventuellement orientés vers ces dispositifs pour approfondir un sujet.

Ce qui ressort des différents entretiens et des observations ainsi que de la littérature scientifique est que ce n'est pas le médiateur ou le numérique mais plutôt l'un et l'autre. Les deux ont un rôle à jouer. Citons par exemple pour le médiateur, procurer un contact humain et pour le numérique, participer à rendre le musée ludique et agréable. La situation actuelle serait donc le médiateur *et* le numérique. Cependant, la réalité sur le terrain montre bien que des ajustements sont souhaités de la part des médiateurs. Ils semblent encore en réflexion par rapport à leurs nouvelles animations ainsi que leur coexistence avec le numérique au sein du musée mais comme Aboudrar et Mairesse le disent si bien : « La médiation culturelle est toujours à recommencer<sup>356</sup> ».

---

<sup>356</sup> Aboudrar et Mairesse, 2018, p122

## Bibliographie

ABOUDRAR Bruno Nassim et MAIRESSE François, 2018, « La médiation culturelle », Presses Universitaires de France, Paris, 127 pages

ANDREACOLA Florence, 2014, « Musée et numérique, enjeux et mutations », *Revue française des sciences de l'information et de la communication* [en ligne], n°16

BADULESCU Cristina et LA VILLE Valérie-Inès, 2019, « La médiation muséale au prisme du numérique », *Revue française de l'information et de la communication* [en ligne], n°16

BENJAMIN Walter, 1939, « L'œuvre d'art à l'époque de sa reproductibilité technique : version de 1939 », Gallimard, 162 pages [en ligne]

COSTAMAGNO Sandrine, SOULIER Marie-Cécile, VAL Aurore et CHONG Sébastien, 2019, « Le référentiel de stries de boucherie », *Palethnologie* [en ligne], n°10

CHAUMIER Serge et MAIRESSE François, 2017, « La médiation culturelle », Armand Colin, Malakoff, 301 pages

DARRAS Bernard, 2003, « Étude des conceptions de la culture et de la médiation », *Médiation et information* [en ligne], n°19

DAVALLON Jean, 2003, « La médiation : la communication en procès ? », *Médiation et information* [en ligne], n°19

DUFRÊNE Bernadette et GELLEREAU Michèle, 2003, « Qui sont les médiateurs culturels ? Statuts, rôles et constructions d'images », *Médiation et information* [en ligne], n°19

DUFRÊNE Bernadette et GELLEREAU Michèle, 2004, « La médiation culturelle. Enjeux professionnels et politiques », *Hermès, La Revue* [en ligne], n°38

FRAYSSE Patrick, 2019, « Le recours au document dans le numérique de médiation : entre usages et pratiques », *Revue française des sciences de l'information et de la communication* [en ligne], n°16

GASC Cécile, 2008, « Que cache l'univers interactif des expositions pour le jeune public ? », La Lettre de l'OCIM [en ligne], n°118

International Council Of Museums, 2018 (décembre), Comité permanent pour la définition du musée, perspectives et potentiels. MDPP

JOLI-CŒUR Sophie, 2007, « Groupe de recherche sur la médiation culturelle : définition des termes et des concepts. Lexique et bibliographie », *Recherche partenariale*

KEENE Suzanne, 2004, « L'avenir du musée à l'âge du numérique », *Les nouvelles de l'OCIM* [en ligne], n°3

NAVARRO Nicolas et RENAUD Lise, 2019, « La médiation numérique au musée en procès », *Revue française des sciences de l'information et de la communication* [en ligne], n°16

RINAUDO, Jean-Luc, 2019, « Le numérique dans les métiers du lien », *Cliopsy* [en ligne], n°22

SANDRI Eva, 2020, « Les imaginaires numériques au musée ? », MkF éditions, Paris, 124 pages

SCHALL Céline et VILATTE Jean-Christophe, 2015, « L'influence des représentations du « public populaire » sur la conception d'une exposition d'archéologie », *Question de Communication* [en ligne]

SCHMITT Daniel et MEYER-CHEMENSKA Muriel, 2015, « Vingt ans de numérique dans les musées : entre monstration et effacement », *La Lettre de l'OCIM* [en ligne], n°162

SCIEUR Philippe et VANNESRE Damien, 2015, « La médiation artistique et culturelle : cadrage théorique et approche sociologique », *Repères*, n°6

VIDAL Geneviève, 2019, « La prescription au cœur des médiations numériques muséales », *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, [en ligne], n°16

WEINBERG Achille, 2000, « Le paysan polonais, itinéraire d'un migrant », *Sciences humaines*, n°108

## 6.1 Sites internet :

<https://archea.roissypaysdefrance.fr/expositions/expositions-temporaires/un-temps-de-mammoth>

<https://lephare-andenne.be/wp-content/uploads/2021/11/Mammoth-dossier-de-presse.pdf>

<https://icom.museum/en/resources/standards-guidelines/museum-definition/>  
[https://www.lemonde.fr/campus/article/2019/05/15/parcoursup-choisir-est-ce-renoncer\\_5462407\\_4401467.html#:~:text=%C2%AB%20Choisir%2C%20c'%C3%A9tait%20renoncer,ne%20peut%20pas%20tout%20avoir.](https://www.lemonde.fr/campus/article/2019/05/15/parcoursup-choisir-est-ce-renoncer_5462407_4401467.html#:~:text=%C2%AB%20Choisir%2C%20c'%C3%A9tait%20renoncer,ne%20peut%20pas%20tout%20avoir.)

<http://www.mgtfe.be/guide-de-redaction/6-les-differentes-methodes-dinvestigation/6-2-recherche-qualitative/>

<https://www.intotheminds.com/blog/saturation-entretien-qualitatif/>

<https://www.scribbr.fr/methodologie/methodes-inductives-deductives/>

<https://www.programmes.uliege.be/cocoon/20222023/cours/MEDC0111-1.html>,

<https://lephare-andenne.be/events/event/expo-de-ceramique-contemporaine-la-nature-redessinee-anne-marie-trignon-du-30-04-au-31-08-2022/>