

COMPTE RENDU

# COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE

## AXE PRAXIS

ALMA | 21 NOVEMBRE 2019

Animation : Anouk Bélanger, Gabrielle Desbiens et William-J. Beauchemin

Nous remercions L'unité Medialab d'Alma et notre partenaire Culture Saguenay-Lac-Saint-Jean pour leur aide à l'organisation de cet événement

### **Qu'est-ce que l'Observatoire des médiations culturelles ?**

L'Observatoire des médiations culturelles a pour objectif de contribuer à l'avancement des connaissances relatives aux pratiques de médiation culturelle et à leurs enjeux sociopolitiques, en se constituant comme plateforme d'observation, de recherche, de mobilisation et transfert des connaissances, de formation et de réseautage pour le milieu académique et professionnel. L'équipe interrégionale développe une approche multisectorielle et interdisciplinaire, associant des membres formés en sociologie, sciences politiques, communication, travail social, éducation, anthropologie, philosophie, histoire de l'art et pratique des arts.

### **Qu'est-ce que l'axe Praxis ?**

Praxis propose un examen réflexif des pratiques de médiation culturelle, en interrogeant leurs enjeux conceptuels, méthodologiques et épistémologiques. Dans quelle mesure la mise en perspective de la notion de médiation culturelle au sein d'une pluralité de notions et de pratiques connexes (médiation artistique, intellectuelle, scientifique, interculturelle, numérique), y compris dans le monde anglophone (cultural outreach, community engagement, arts education, community art) et dans les communautés franco-canadiennes hors Québec permet-elle d'en renouveler la compréhension ? En quoi la renégociation des rapports entre experts et profanes au sein des pratiques de médiation culturelle peut-elle inspirer un décloisonnement des processus de construction des savoirs entre chercheurs, praticiens et participants, notamment dans le cadre de méthodes de recherche-action, recherche-crédation, recherche-intervention et recherche évaluative ?

### **Qu'est-ce qu'une communauté de pratique ?**

Une communauté de pratique regroupe des acteurs et actrices de la médiation culturelle dans l'objectif de réfléchir aux défis et potentialités de leurs propres initiatives. La tenue de communautés de pratique est un jalon supplémentaire dans le déploiement de l'OMEC qui vise en outre à diffuser un répertoire d'outils et de ressources destiné tant aux pratiques de médiation culturelle qu'à la recherche dans le domaine.

### **Qui participait ?**

Prenait part à cet atelier la communauté de pratique déjà constituée de la Cellule régionale d'innovation en médiation culturelle (CRIMC) du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Ainsi, plusieurs médiatrices déployant des initiatives sur le territoire de la région ont pu échanger et discuter des enjeux

auxquels elles faisaient face dans leur pratique. La journée était coanimée par Anouk Bélanger, Gabrielle Desbiens et William-Jacomo Beauchemin, avec l'appui de Noémie Maignien et Gabriela Molina.

## ———Défis et voies de solutions

Dans le cadre de cette première communauté de pratique, nous avons travaillé sur les défis et enjeux rencontrés par les médiatrices de la région, en portant une attention particulière aux dimensions liées à la santé personnelle et publique des projets de médiation. Trois défis principaux ont été identifiés, portant respectivement sur l'engagement dans les projets, la diversité des publics et les collaborations avec d'autres professionnels.

### *Le défi de l'engagement des participants e.s*

Un premier défi qui est apparu est l'engagement des participants.e.s au sein de ces projets, notamment face aux situations d'isolement et d'exclusion sociale. Cela concerne tout autant les populations ayant recours aux services sociaux et culturels que celles vivant dans une situation d'exclusion et de désaffiliation face aux institutions dispensant les services. Dans une région comme le SLSJ, c'est particulièrement le cas pour les communautés éloignées des centres urbains où sont concentrées les offres culturelles, tout comme pour les communautés des Premières Nations. Il a été aussi mentionné le défi de l'engagement des adolescents.e.s qui se trouvent à participer dans des projets de médiation en tant que publics « captifs » des activités scolaires, et parfois même récalcitrants. De telles situations de précarité et d'isolement affectent ces populations notamment en termes d'accès aux soins et de santé mentale.

Les voies de solution identifiées pour répondre à ce défi sont nombreuses. Une piste de solution essentielle repose dans la capacité à se préparer adéquatement, notamment en identifiant l'élément clé qui provoquera une étincelle chez les participants.e.s et stimulera leur engagement ou leur volonté de se déplacer pour contribuer à l'activité. Il peut ensuite s'agir, lors de l'animation de l'atelier, de demeurer réceptif au contexte des projets, en faisant preuve de tact pour appréhender les dynamiques de groupe, les changements émotionnels en son sein, les interactions entre les participants.e.s. Il s'agit alors, pour défaire les hiérarchies instituées renforçant les phénomènes d'exclusion, de tabler sur les expertises et intérêts des personnes présentes en proposant différentes manières complémentaires de participer aux activités. Il peut s'agir, par exemple, de donner le temps à des échanges favorisant une compréhension des diverses réalités et, à travers ceux-ci, la création de nouveaux liens de solidarité et de confiance. Le développement de ces liens de confiance avec les publics transite par l'ouverture d'esprit des médiatrices, la proposition d'une expérience unique, l'acceptation de la mise à l'épreuve et l'intégration d'une bonne dose d'humour à l'animation. Ces pistes d'action semblent pouvoir contribuer à un engagement renforcé de la part des publics, à l'échelle des leviers d'action disponibles aux médiatrices.

### *Le défi de la pluralité des publics*

Un second défi concerne les réalités diverses et variées des publics avec lesquels agissent les projets de médiation culturelle. Comment bien connaître les publics avec lesquels on intervient ?

Comment se préparer à travailler avec un public spécifique, notamment en termes de disposition des lieux, de formats des activités ou de thématiques abordées ? Comment dépasser les préjugés, autant chez les médiatrices que chez les participants. e.s ? De quelles manières intégrer et faire reconnaître la pertinence des activités artistiques pour les parcours des participants. e.s au sein d'institutions de santé ou de services sociaux ? Ces questions sont apparues importantes afin de s'assurer de proposer des activités adaptées et permettant un véritable épanouissement pour ceux et celles y participant. Ces questions concernent notamment les publics associés au secteur de la santé ou des services sociaux : personnes vivant des enjeux de santé mentale ou de maladies chroniques, personnes vivant avec une déficience intellectuelle, personnes en situation de handicap ou vivant dans des situations de pauvreté et de précarité.

Les voies de solution identifiées visent à promouvoir les collaborations interprofessionnelles afin d'apporter des réponses à ces différentes questions. Une voie de réponse importante est, pour la médiatrice ou le médiateur, d'aller directement à la rencontre des personnes vivant ces enjeux au sein de leurs milieux de vie, au lieu d'espérer que celles-ci se déplacent vers les milieux culturels. À ce titre, la connaissance des acteurs des milieux d'intervention apparaît essentielle : il faut alors dresser une cartographie des services de proximité agissant auprès des populations ciblées. Parmi celles-ci, les organisations culturelles évidemment, mais également les établissements scolaires, les hôpitaux et centres de soins, les associations et regroupements professionnels, les tables de concertation portant sur la qualité de vie et la santé de la population, et ainsi de suite. Par une connaissance approfondie du filet social et du réseau communautaire régional, il devient possible de s'entourer de spécialistes qui peuvent apporter des pistes de réponses aux questions des médiatrices, tout en mutualisant les échanges et analyses de manière collaborative. En incluant ces intervenants. e s au sein des ateliers, on permet également à la médiation culturelle de servir d'espace de rencontre entre les participants. e.s et ces professionnels.les, dans un cadre qui n'est pas celui de l'intervention directe. Cela ne va toutefois pas sans poser de nouveaux défis.

### *Le défi des collaborations et relations professionnelles*

Au sein d'un écosystème socioprofessionnel d'intervention complexe, la capacité à gérer et établir des collaborations positives devient essentielle pour la médiatrice. Les mécompréhensions entre acteurs et des objectifs divergents peuvent alors créer des tensions au sein de l'équipe d'intervention dont fait partie la médiatrice au sein d'un milieu, notamment lorsque la médiation est réalisée dans des milieux de soin ou scolaires. Plusieurs questions se sont donc posées à ce sujet lors de la communauté de pratique : comment mettre en place une collaboration étroite entre les différents. e s intervenants. e s ? Comment s'assurer de la complémentarité des approches ? De quelle manière la médiatrice peut-elle établir ses limites afin de déployer son projet dans un contexte de travail sain ? Comment trouver un lexique commun entre les différents. e s intervenants. e s du milieu ? Ces questions abordent directement de dimensions du mieux-être des participants.es, et des intervenants. e s au sein de leur contexte de travail, par exemple par rapport à la gestion émotionnelle et à la santé mentale des médiatrices.

En termes de voies de solution, il a été notamment identifié l'importance du temps de préparation et débriefing entre la médiatrice et les autres intervenants. e s du milieu. Ce temps permet d'aller à la rencontre de ces



professionnels.les du milieu pour permettre à chacun.e de se nourrir des réflexions et analyses de l'autre. Cela peut aussi permettre de mieux définir le rôle et la mission de chaque intervenant. e, ainsi que la limite des actions d'une part et d'une autre.

Également, il peut se développer une compréhension commune et globale des enjeux grâce à une telle analyse collaborative, tout en contribuant à la formation d'un esprit d'équipe et à l'intensification des collaborations.

De tels échanges peuvent aussi permettre de valoriser la dimension qualitative des projets, leurs impacts sur le mieux-être, plutôt que de reproduire les logiques gestionnaires axée presque uniquement sur le quantitatif. En somme, de tels espaces de collaboration participent

à une reconnaissance du travail humain et relationnel effectué par la médiatrice au sein du milieu dans lequel elle intervient. Finalement, il a aussi été mentionné l'importance pour la médiatrice d'établir un cadre à son intervention à l'intention des autres professionnels.les, afin de reconnaître les limites propres à son action et éviter d'être affublé de mandats qui ne relèvent pas à strictement parler de la médiation culturelle.

## Questions de posture : le (dé)centrement\_\_\_\_\_

Dans les pratiques de médiation culturelle, il existerait une relation qui s'installe entre la médiatrice et les publics. Cette dimension n'est cependant que peu abordée dans l'analyse des pratiques de médiation. Les membres de la communauté de pratique ont donc réfléchi à la posture relationnelle qui est au cœur de la médiation. On part de l'idée que la culture n'est pas une donnée, mais quelque chose que l'on travaille avec le public. Elle n'est pas supposée ou préexistante, elle est toujours en train de se faire. Comment la médiatrice se place-t-elle dans tout cela ? Comment, mener le déroulement des activités et, en même temps, se sortir de soi pour faire preuve d'empathie sans s'épuiser ? De ce point de vue, les notions de « centrement » et « décentrement » peuvent être utiles pour comprendre les pratiques et les améliorer.

Ceci trouve écho dans les expériences vécues des membres de la communauté de pratique et soulève quelques questions : qu'est que veut dire « se sortir de soi » et comment se centre-t-on et décentre-t-on dans un métier pour lequel on n'a pas été formée ? Pour ce qui est de la première question, les réflexions des participantes font allusions entre autres à la conservation de soi face à des situations qui demandent une grande quantité d'énergie. Mais elles font aussi allusion à l'ouverture envers l'autre, par exemple dans des situations où la communication interculturelle est nécessaire. Pour ce qui est de la deuxième question, les participantes s'accordent sur le fait qu'il faut savoir se faire confiance et savoir jusqu'où la médiatrice possède les capacités d'agir. Il faut pour cela connaître les ressources disponibles qui entourent la pratique pour répondre aux besoins, être capable de nommer les limites du projet et rappeler ses objectifs et la temporalité de celui-ci.

Afin d'approfondir les notions précédemment discutées, les animateurs de la communauté demandent à une participante de présenter une situation concrète de difficulté dans sa pratique. Celle-ci indique le manque de temps avant et après un atelier avec les publics. Surcharge de travail, exigence de polyvalence et manque de ressources humaines se trouvent à l'origine de la difficulté. Les pistes de solutions discutées se centrent sur la prise de conscience de la personne dans le rôle de médiatrice. C'est-à-dire, réfléchir à comment se donner le temps d'arrêter et faire une pause, comment

définir les limites de ses propres actions. Les outils pour cela sont, par exemple, la structuration des tâches, l'ajustement du temps pour des tâches spécifiques, faire appel à des bénévoles qui se sentiront valorisés et établir des rencontres d'équipe pour faire le suivi des activités et veiller sur l'équilibre de répartition de tâches

## \_\_\_\_\_ Conclusion - Qu'est-ce qui ressort ? Qu'est-ce qui reste en suspens ?

Premièrement, la communauté de pratique a permis de mettre de l'avant de nouvelles notions sur lesquelles baser une réflexion sur sa propre pratique de médiation. C'est le cas des notions de centrément et de décentrement. Elles permettent de s'affirmer, de définir le rôle et la fonction de la médiatrice et, plus généralement, de la profession. Deuxièmement, l'activité a permis de partager des expériences dans différents contextes de médiation. Ce partage a donné lieu à un sentiment de groupe, à l'existence de soutien, à une prise de conscience et au constat d'une « fréquence commune » pour trouver des solutions aux problèmes qui se présentent dans la pratique.

Les dimensions qui restent en suspens font référence au matériel qui aurait pu être fourni, telles que des fiches avec des notions clés, des schémas sur le centrément et décentrement, des outils visuels pour l'animation et la présentation d'une banque de bonnes pratiques.

Pour conclure la communauté de pratiques, quelques mots-clés identifiés par les participantes : Communauté – Renouveau — Affirmation – Ancrage – Expérience – Posture — Légitimité – Outil.

Rédaction : William-J. Beauchemin et Gabriela Molina  
Aide à l'édition : Nathalie Casemajor et Anouk Bélanger

Inscription réseau étudiant : [maignien.noemie@courrier.uqam.ca](mailto:maignien.noemie@courrier.uqam.ca)  
Contact coordination générale : [OMEC@ucs.inrs.ca](mailto:OMEC@ucs.inrs.ca)

Site web OMEC: <https://omec.inrs.ca/>  
Facebook : /Observatoiredesmediationsculturelles  
Twitter: /OMEC\_