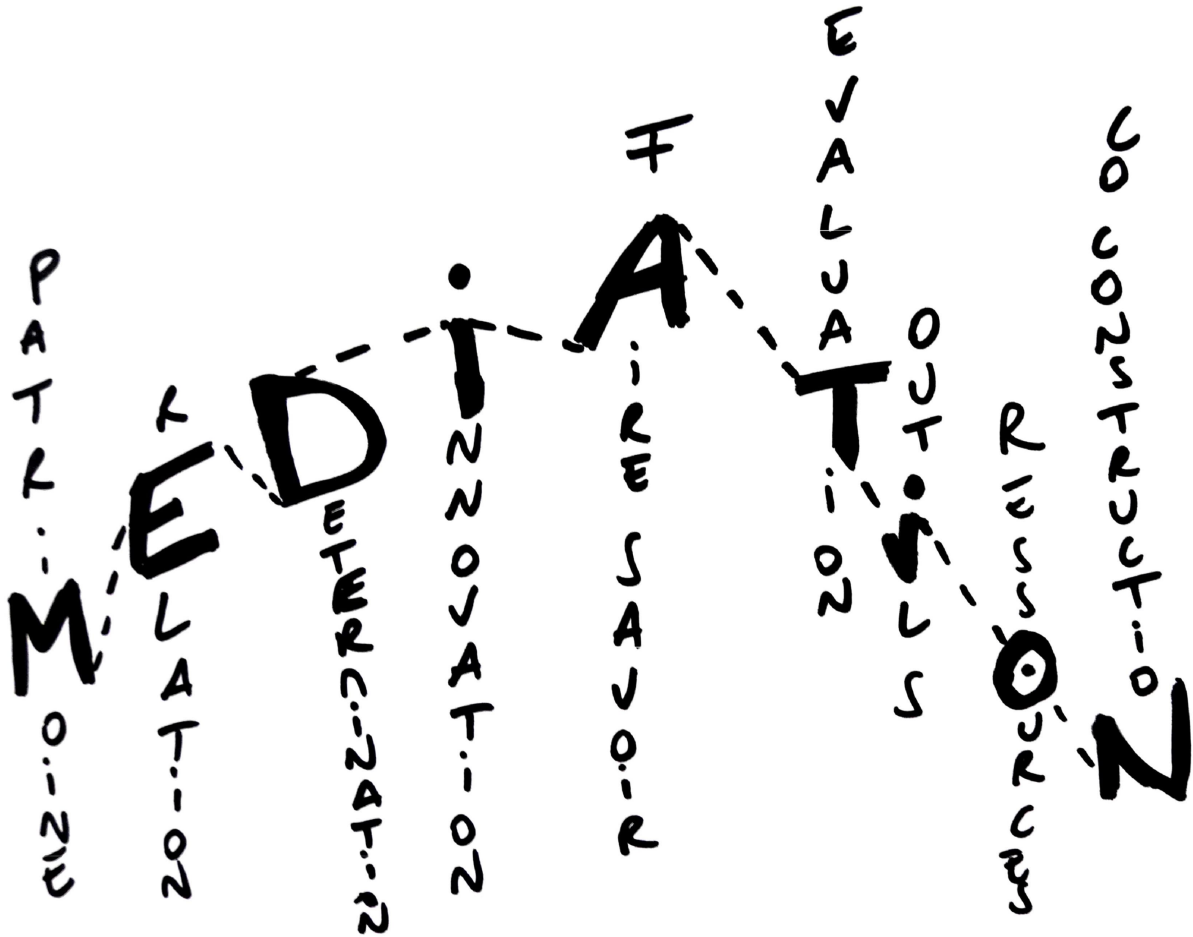


BOUSSOLE DE LA MÉDIATION

Référentiel pour la stratégie de médiation culturelle aux Lilas



Co-construit en 2021-2022
par Isabelle Altounian et l'équipe de la DAC,
avec Sander Cisinski, maire adjoint à l'action culturelle
et l'accompagnement de Benoît Labourdette

Ce texte existe pour être utile, il est donc destiné à évoluer au fil du temps.
Version 1.0 – 28 juin 2022

Comment utiliser ce document

Ce document a pour fonction d'accompagner la mise en œuvre concrète de la politique culturelle aux Lilas, dans son volet de médiation. Il a été co-construit par l'équipe de la DAC en 2021–2022, avec l'accompagnement de Benoît Labourdette.

Comment l'utiliser ? C'est un aide-mémoire, un moyen de prendre de la distance, des suggestions d'organisation, une liste de questions à se poser, bref une ressource pour que la culture aux Lilas s'ancre dans la durée et la qualité des relations. La relire avant une réunion, un rendez-vous, ou à l'étape des idées pour un projet, ou au moment de l'évaluation, cela pourra nous l'espérons garantir une meilleure cohérence des actions de médiation sur notre territoire.

C'est un référentiel pratique et utile, pour poursuivre la dynamique portée collectivement. C'est pourquoi nous avons essayé de convertir les intentions en actions. Ce travail de fond qui nous a mobilisés cette saison, en espérant qu'il nous sera utile au quotidien pour toujours penser la place des habitants au cœur de nos actions.

Nous avons distingué 8 axes, 8 angles de vue pour accompagner la concrétisation de la médiation culturelle.

Ce document n'est pas gravé dans le marbre. C'est un outil, qui a aussi pour fonction d'être évolutif au fur et à mesure des nouvelles questions et nouveaux enjeux qui peuvent se poser. Il bénéficiera d'être de plus en plus concret dans les propositions qu'il fait. Dépasser le « *il faudrait faire ceci* », qui est une intention abstraite, au « *je fais ceci maintenant* », qui est une action réelle. Ce document mérite de mûrir dans ce sens.

Sommaire

• Les fondamentaux de la médiation.	Page 3
1. Construire des relations pérennes avec les habitants	Page 4
2. S'appuyer sur les ressources du territoire en tant que relai ou partenaire	Page 6
3. Définir un bon usage des outils de médiation numériques et physiques	Page 8
4. Mettre en œuvre une démarche de co-construction avec les habitants	Page 10
5. Constituer un patrimoine numérique dans une perspective de médiation	Page 12
6. Faire savoir en interne : bonnes pratiques	Page 14
7. Renouveler nos pratiques professionnelles, innover	Page 16
8. Outils et méthodes d'évaluation	Page 18
• La boussole en détails	Page 20

Equipe Direction de l'action culturelle – Ville des Lilas

- Luca Avanzini, commissaire expo, Lil'art et responsable de la médiation
- Sophie Beaumont, assistante DAC et PE
- Adia Belgasmi, chargée du pôle événementiel
- Gihane Besse, chargée de la com et des RP Garde-Chasse
- Camille Cherchon, administratrice de la DAC
- Daniel Dely, responsable du CCLM
- Anne Kintz, directrice Garde-Chasse
- Anna Milone, directrice CCJC
- Fanny Pakhenson, chargée de l'information et de la billetterie Garde-Chasse

LES FONDAMENTAUX DE LA MÉDIATION

La médiation culturelle aux Lilas, c'est quoi ?

C'est une modalité de relation à l'autre - l'habitant, le partenaire - qui vise à :

- Faire vivre une expérience sociale à travers l'art et la culture, grâce à l'action des services culturels et des artistes.
- Transformer chaque acteur de la médiation (l'habitant, le partenaire et le service culturel) enrichi du regard de l'autre.

Les fondamentaux de la médiation culturelle - De quoi s'agit-il ?

- L'habitant est toujours placé au cœur du processus de travail des services culturels.
- La médiation permet aux professionnels d'entrer en relation avec les habitants.
- Elle garantit une qualité d'écoute réciproque et de dialogue qui construit un lien dans la durée et la confiance pour chacun, puis d'en prendre soin.
- Elle crée les conditions de résonance d'une œuvre avec l'individu qui en bénéficie, qui la reçoit.
- Elle ne pose pas de hiérarchie entre les cultures des uns et des autres.
- La médiation favorise une identité culturelle plurielle et dynamique, nourrie des apports de l'expérience de la médiation.
- Elle crée des communautés ouvertes par affinités artistiques et/ou culturelles.
- La médiation peut s'opérer en présence dans des lieux culturels et l'espace public, ou à distance via le numérique.

Ce qu'elle n'est pas

La médiation, notamment numérique, n'est pas à confondre avec la communication :

- La communication consiste dans le partage d'une information pour inviter à participer à un événement.
- La médiation est la mise en partage de contenus, la création d'une plateforme vidéo par exemple est une action de médiation.

1 – CONSTRUIRE DES RELATIONS PÉRENNES AVEC LES HABITANTS

Synthèse

Se donner les moyens de mieux connaître les habitants, par des outils techniques et des pratiques de la relation telles qu'aller sur le terrain, avoir des temps dédiés de développement de relations interpersonnelles de qualité.

Penser les projets et les parcours sur du long terme, dans une continuité et au fil des différents âges de la vie.

Enfin, penser la question de la place des habitants et celle des professionnels qu'on souhaite réfléchié et sur du long terme plutôt que strictement ponctuel, et considérer la relation et le parcours dans la réciprocité, c'est-à-dire comme modifiant le regard des habitants mais aussi celui des professionnels.

Objectifs

- Conserver le lien avec les habitants suite à leur participation à une activité culturelle
- Construire une « politique de la relation » basée sur le parcours des personnes plutôt que sur les besoins de fréquentation des équipements
- Être en lien avec les habitants tout au long de leur vie
- Mieux connaître ceux à qui on s'adresse.
- Mieux travailler avec les jeunes.

Mise en pratique

- Consacrer du temps à la présence sur le terrain : en amont de temps forts, l'équipe concernée par le projet va sur le terrain faire la promotion de son projet et écouter les réactions des habitants (*définir en commission « com et médiation » les temps forts et les lieux de rencontre*)
- Consacrer du temps à la création de relations interpersonnelles : création d'un formulaire « habitant » pour la base de données FMP à renseigner lors de la rencontre terrain.
- Consacrer du temps à l'analyse de la fréquentation, des publics : mettre en place un systématisme dans nos pratiques en créant un outil commun et en définissant un référent par projet (*en commission « com et médiation », travailler sur les différentes catégories de public*)
- Identifier et activer des personnes relais : inscrire dans son agenda de travail un temps de présentation des projets aux partenaires.
- Analyser et traiter les périodes de rupture dans les parcours (*en commission « com et médiation », par exemple la période de l'enfance après 6 ans jusqu'à fin de l'adolescence*).
- Utiliser File Maker comme outil partagé de suivi de la relation : nommer un référent par service en charge de la mise à jour quotidienne de la base de données.
- Développer un outil de suivi précis et nominatif pour les scolaires : à créer avec le service Education et temps de l'enfant.

Annexes

- Nommer un référent DAC et créer un poste de coordination de la médiation à temps plein. Raisonner par la notion de parcours (thématique, personnel...) et de catégories d'habitants.
- Quelles sont les catégories de publics ? Qui on met dans quelles catégories ? Être vigilants sur la question de la catégorie.

2 – S'APPUYER SUR LES RESSOURCES DU TERRITOIRE EN TANT QUE RELAI OU PARTENAIRE

Synthèse

Définir les projets et leurs médiations en inscription avec le territoire, les relais et partenaires dès leur conception.

Identifier les relais et partenaires du territoire et potentiellement des projets culturels.

Trouver une méthode de travail commune au relais ou partenaire dès la conception du projet, qui assure l'écoute des besoins de chacun.e, et crée un climat propice à la collaboration.

Être identifiés comme service ressources pour l'accompagnement de projets.

Objectifs

- Anticiper les partenariats suffisamment en amont pour que chacun y trouve sa place et éviter l'« instrumentalisation », et réciproquement
- Toucher plus largement les habitants dans leur diversité, le partenaire devenant médiateur du projet
- Mutualiser les actions et les moyens
- Diversifier les partenaires en cohérence avec les autres services culturels
- Accompagner les relais ou partenaires dans leurs projets
- Transmettre les valeurs portées par la médiation auprès des relais et partenaires

Mise en pratique

- Elaborer à l'échelle des services culturels, une cartographie des partenaires et relais à partager entre services culturels : mise à jour de l'outil FMP par le référent FMP/le chargé de com et des RP de chaque service (examiner la fiche partenaire de la base de données pour l'améliorer si besoin)
- Planifier régulièrement la commission « com et médiation » : co-construction des projets liés aux résidences artistiques / de territoire, définition des grandes typologies de partenaires, mention des nouveaux partenaires ou relais identifiés, ...
- Consacrer du temps à la rencontre des relais et partenaires en amont de chaque saison culturelle pour sonder leurs idées, leurs envies par grande typologie (réunions organisées par le médiateur DAC)
- Organiser une réunion avec l'ensemble des partenaires potentiels au départ d'un projet impulsé par les services culturels (à l'initiative du service porteur)
- Pour fluidifier la transversalité entre directions municipales, présenter au sein des CoDir les grandes lignes de la saison culturelle et les points de collaboration
- Être ouvert à la sollicitation sans réciprocité d'un partenaire pour que ce lien devienne un appui d'une nouvelle relation à tisser entre lui et les services culturels.

Annexes

- Proposition : désigner un référent DAC, qui coordonnerait la démarche et pourrait apporter une aide conséquente aux différents services culturels.

Points de vigilance :

- Nécessité d'enrichir une base de contacts commune, ainsi que développer des pratiques communes même si elles ne doivent pas être identiques. Attention à ne pas systématiser non plus cette « mutualisation » des idées et projets pour garder de la souplesse dans la définition de nos actions.
- Attention portée à l'exigence artistique des projets menés en partenariats.

3 – DÉFINIR UN BON USAGE DES OUTILS DE MÉDIATION NUMÉRIQUES ET PHYSIQUES

Synthèse

Définir ensemble ce que sont les outils de médiation que nous construisons (physiques et numériques). Les qualifier, et travailler leurs complémentarités. Les outils de médiation sont : des méthodes (physiques et/ou numériques) d'animation de la participation, les échanges directs avec les habitants et la collecte de données, les réseaux sociaux, le fichier de contacts Filemaker pro, dont les contenus et la forme évoluent au fur et à mesure de son usage, etc.

Pour ne pas se disperser, distinguer les outils de médiation des outils de communication. La médiation, c'est le partage des contenus des actions, la communication, c'est le partage de l'information sur les actions

Objectifs

- Être et rester efficace dans l'adresse aux habitants
- Optimiser l'action des services, coordonner les outils communs
- Adapter les ressources de médiation (notamment numérique) à chaque projet

Mise en pratique

- Au sein du service. Créer et utiliser des outils de médiation communs qui auront pour but d'harmoniser les pratiques de chaque service et de les expérimenter dans différents schémas de médiation :
 - Évaluer les outils existants partagés par les autres services, pour s'en saisir et les adapter aux spécificités de son service si besoin. Il s'agit des pratiques, des temporalités, des profils des personnes ciblées.
 - Construire la mutualisation des ressources existantes pour explorer de nouveaux relais et profiter des réseaux autres que les services de la Direction l'action culturelle.
 - Analyser des pratiques d'expériences et encourager le partage des ressources par des compétences transversales.
 - Prendre le temps à la fin d'un projet d'identifier et de documenter les outils de médiation construits et utilisés.
 - Prendre le temps de renseigner la base de données de contacts.
- En transversalité. Coordonner l'usage de l'ensemble des outils de médiation d'une façon pérenne et efficace, par une mise en commun des outils, de leurs enjeux et de leurs potentialités :
 - Lister les outils adaptés au projet : partage avec les collègues des outils qu'on a utilisés sur un projet.
 - Définir la distinction entre les outils (dits) de médiation et les outils (dits) de communications spécifiquement sur la question du numérique.
 - Définir l'efficacité des outils de médiation existants selon leurs utilisations au sein de chaque service.
- La médiation numérique. Profiter des réseaux des autres services et pourquoi pas des habitants : on s'appuie sur les réseaux sociaux déjà en usage (FB, Instagram...) et sur les réseaux sociaux locaux. S'appuyer sur les réseaux sociaux existants pour atteindre le public visé selon leur profil et leur âge.

Annexes

- Accompagner d'une manière plus régulière les services dans leurs actions de médiation pour anticiper leurs besoins dans la construction de nouveaux projets.
- Créer un poste dédié (un médiateur ou une médiatrice) pour l'ensemble des services qui aura pour objectif de coordonner les enjeux d'une bonne pratique de médiation numérique et d'une bonne pratique de médiation physique plus efficace.
- Ecouter la synthèse audio :
https://www.benoitlabourdette.com/docs/projets/2021/2021_les_lilas/strategie_mediation/img/mp3/2022_reunion_06_synthese_point_03_outils_daniel.mp3
- Synthèse des contributions collectives faite par Daniel Dely, et retravaillée par Isabelle Altounian et Benoît Labourdette.

4 – METTRE EN ŒUVRE UNE DÉMARCHE DE CO-CONSTRUCTION AVEC LES HABITANTS

Synthèse

La co-construction des projets consiste à placer les habitant.es au cœur des projets, et ce de leur définition et leur conception jusqu'à leur adaptation. Il s'agit de mieux intégrer les habitants aux projets culturels, via un accompagnement conjoint des équipes culturelles et des artistes. « *Ne pas construire un plafond ni un mur, mais des fenêtres.* »

Objectifs

Pour mettre la démarche de co-construction, ou plutôt du « construire ensemble », au cœur des projets :

- Être des *sismographes* : écouter, ressentir, percevoir, susciter des étincelles pour des envies, des besoins
- Porter aussi l'attention vers les publics qui ne sont pas à l'aise avec la prise de parole : comment donner la parole à celles et à ceux qu'on n'entend souvent le moins ?
- Permettre aux habitant.e.s de valoriser leurs compétences culturelles et les enrichir
- Créer des liens
- Permettre un lien direct entre habitants et artistes
- Mettre en partage les savoirs
- Créer des communautés par affinité artistique et/ou culturelle

Mise en pratique

Il est indispensable de fournir les conditions favorables et essentielles, qui sont :

- La volonté politique avec l'engagement d'un.e élu.e convaincu.e (soutien de qualité). C'est une condition essentielle, sans laquelle rien ne sera possible
- La compréhension du terme « co-construction ». De quoi s'agit-il exactement ? En a-t-on vraiment envie ? Co-construire pour aller plus loin, nourrir un projet, lui faire traverser la ville et les publics
- La définition du type du projet : s'agit-il d'un projet préétabli, d'un projet qu'on invente avec les habitants, ou de la consultation des habitants ?
- La définition des objectifs du projet en fonction de son type
- La mise à disposition des moyens nécessaires : du temps, de la confiance, de la responsabilité et des espaces. On doit arriver une confiance en soi et dans les autres, qu'on va transmettre, et qui ira dans les deux sens. Idem pour la responsabilité

Manières d'être et moyens :

- Aller vers » plutôt que « venez à moi » sortir des cadres habituels pour prendre le temps d'aller vers les gens, les relais... Exemples : à la sortie des écoles, tenue de stand au marché Interventions dans les réunions d'associations, parents d'élèves...)
- Être à l'écoute d'éventuelles suggestions de chaque relai qui sont au cœur de chaque quartier. Trouver un appui/ un ancrage dans chaque GAM
- Proposition des lieux de création, de répétition de réflexion ?
- Organisation d'une réunion de présentation des projets dans chaque quartier avec des relais associatifs
- Appel à réfléchir ensemble et à participation (Infos Lilas)
- S'associer aux chargé.es de mission DG pour recueillir leurs observations de terrain

- Réunir les associations culturelles et artistiques (à l'instar des rdv trimestriels avec les artistes du territoire)
- Référentiel commun (fiche projets, fiches bilans, budgets, etc.)
- Valoriser les compétences culturelles des habitants
- Choix d'artistes sensibles à l'approche des droits culturels

Annexes

- Création d'un poste de coordination de la médiation à la DAC.
- Ecouter la synthèse audio :
https://www.benoitlabourdette.com/docs/projets/2021/2021_les_lilas/strategie_mediation/img/mp3/2022_reunion_06_synthese_point_04_co-construction-adia.mp3
- Synthèse des contributions collectives faite par Adia Belgasmi, et retravaillée par Isabelle Altounian et Benoît Labourdette.

5 – CONSTITUER UN PATRIMOINE NUMÉRIQUE DANS UNE PERSPECTIVE DE MÉDIATION

Synthèse

Pour enrichir la médiation au présent, travailler à un « récit de territoire » vivant. Produire des outils numériques (images, vidéos, audios...) pérennes, qui peuvent être remobilisés dans le futur pour ancrer les projets dans la vie des personnes. Fabriquer une mémoire collective accessible, référencée et indexée, pour les habitants et les services, un « commun numérique ».

La question du patrimoine implique des temps différents : le temps de l'action (création d'une ou d'un contenu : le patrimoine), le temps de sa sauvegarde (l'archivage), le temps de sa mise en valeur (la consultation/réactivation).

Objectifs

- Créer des espaces de documentation (accessibles, utilisables) où mettre en libre accès les productions et les contenus développés dans les projets des services culturels. Cela non seulement en guise de restitution mais aussi pour contribuer à la production de réflexion, connaissances, afin d'ouvrir de nouvelles perspectives sur un sujet
- Constituer un patrimoine numérique dans une perspective de médiation. « Récits de territoire vivants » : l'essentiel est dans le vivant donc possibilité pour tous (habitants inclus) de les réactiver / transformer / faire circuler...
- Faire le récit d'un projet culturel (dans une continuité)
- Donner de la visibilité et de la valeur aux actions auprès des populations, des élus et des partenaires
- Favoriser le partage de contenus

Mise en pratique

- Définir ensemble ce que représentent et permettent le patrimoine numérique et ses usages : Documentation des projets, communication, pour toucher d'autres publics ?
- Nature du patrimoine : création artistique ou souvenir sentimental ? Comment distinguer le patrimoine de l'archive ? Comment réanimer des contenus ? Ne pas freiner la médiation par la démarche de patrimonialisation. Faut-il des projets spécifiques pour la constitution de ce patrimoine numérique ?
- Conserver une trace de nos projets et actions dans une perspective de contenu réactivable en fonction d'un projet (outil de médiation)
- Alimenter la plateforme « La fabrique numérique »
- Utiliser le QR code comme moyen de médiation
- Peut-on filmer un projet de A à Z ? Qui, avec quels moyens et comment ?
- Créer un teaser sur les actions passées et celles à venir ?
- S'emparer de technologies simples et utilisées par les publics visées (QR codes).
- Accessibilité aux habitant.es sur la durée et de façon simple : quel support ? Youtube ? Lien site ville ?
- Intérêt de réutiliser l'existant mais comment faire du sens en permettant aux habitants de se l'approprier réellement ?
- Intégrer la restitution dans un processus d'échange et de communication qui commence déjà durant l'expérience
- Porter des projets spécifiques pour la création de ce patrimoine numérique ?
- Attention méthode : la création d'espaces de valorisation de ce type d'actions prend du temps (création contenus, adaptation à la mise en ligne, mise en ligne) : il vaut mieux

constituer ce patrimoine au fil des actions, non à posteriori (distance vis-à-vis de l'évènement, démotivation, autres priorités de court terme).

- PB : formation des agents comme des usagers.
- Se pose une problématique de moyens (captation vidéo/son) des utilisateurs non formés et du matériel (diffusion sonore dans les établissements, vidéos, podcast...) ; faire vivre une plate-forme, l'animer pour que les gens y reviennent.
- Créer des moments de partage et échanges sur les contenus avec des démonstrations.
- Ouvre-t-on la plateforme d'archivage/partage à un patrimoine directement téléchargé par les usagers ? Possibilité que les publics postent aussi des choses (modérateur du site). Si le projet s'élargit : définir un référent pour la DAC avec un temps de travail dédié.
- Chantier des idées de valorisation. Il faudra probablement laisser une porte ouverte aux habitants et jeunes pour qu'ils se l'approprient. Sinon simple utilisation ponctuelle.

Annexes

- Synthèse des contributions collectives faite par Luca Avanzini, et retravaillée par Isabelle Altounian et Benoît Labourdette.
- Synthèse audio :
https://www.benoitlabourdette.com/docs/projets/2021/2021_les_lilas/strategie_mediation/img/mp3/2022_reunion_06_synthese_point_05_patrimoine-luca.mp3

Exemples

- Projections de films de la fabrique numérique en avant-programmes, diffusion de créations des habitants via la newsletter, médiation autour d'une thématique (Festival du film féministe) ...
- Utiliser les QR Code pour diffuser des liens vers du patrimoine numérique. Par exemple, en avril 2022, aux Sentes, le QR Code lien à la plateforme « La fabrique numérique » a permis aux participants d'y retrouver les films qu'ils venaient de réaliser dans le cadre de l'atelier « Fais ton film sur le quartier des Sentes », ce qui a encouragé la participation au moment de restitution publique à la fin de l'action.

6 – FAIRE SAVOIR EN INTERNE : BONNES PRATIQUES

Synthèse

L'interconnaissance des méthodes de mise en œuvre des projets ainsi que des compétences, expériences, vécus et pratiques spécifiques de ses collègues, est un puissant moteur d'inspiration, de construction et de soutien. Cela se passe au quotidien dans l'informel, bien-sûr. Et si on va plus loin, qu'on l'encadre et qu'on le formalise dans des réunions spécifiques, les actions culturelles et les pratiques professionnelles peuvent fortement grandir et se fluidifier. Donner la place à l'expression de chacun.e, y-compris des personnels d'accueil (très important), demande une attention particulière.

Objectifs

Echanges de bonnes pratiques qui permettent conseils, retours d'expériences et appuis

Dynamique entre collègues à entretenir, car enrichissant et opérant

Partage des ressources, des compétences et des "vécus"

- Un collègue ou un service peut être plus expérimenté sur l'organisation de tel ou tel type d'évènement (appui, conseil).
- Les retours d'expériences, positifs ou non, permettent de s'inspirer des démarches porteuses et d'éviter les erreurs identifiées.
- Ils permettent également de faire évoluer les démarches, améliorer les méthodes et éventuellement donner une autre dimension non encore abordée aux actions.
- Les collègues en difficulté peuvent formuler leurs besoins et ainsi obtenir l'éventuel soutien des autres collègues et services.
- Mise en place d'outils communs (grilles d'évaluation, base de données par ex.).

Mise en pratique

Pour mettre en place une dynamique d'échanges et de ressources :

- Les bonnes questions à se poser (quel outil à activer ? pourquoi ? pour qui ?...)
- S'appuyer sur les ressources présentes
- Programmer la commission interne « communication et médiation »
- Phase 2 de la formation FMP
- Consulter la boussole de médiation et évaluer
- Ce type d'échanges est plus efficace à l'oral lors de réunions (Sces, DAC ou EE). Les interactions/réactions sont spontanées, dynamiques, ce qui n'est pas le cas des échanges mail, et donnent une meilleure lisibilité des projets menés par les collègues
- Trois étapes pour le partage :
 1. En amont : exposer le projet de façon à faire ressortir les partenariats potentiels qui n'avaient pas été envisagés de prime abord (réunions DAC Ville/EE, réunions externes), ou financements. Grille d'usage des outils de médiation à partir des retours d'expérience à constituer, support qui sera évolutif en fonction des évaluations des services après projet.
 2. En cours (point d'étape) : expliciter aux collègues les méthodes de mise en place et leurs résultats, "ce qui est porteur ou pas vraiment" (mise à contribution des habitants, partenariat avec un collectif, un institutionnel, résidence ...). En cas de difficulté, les collègues peuvent éventuellement proposer leur aide. A systématiser en réunion DAC
 3. Après l'événement : phase d'évaluation (bilans)
 - Le seul bilan quantitatif, bien que généralement demandé par les élus, n'est pas suffisant (il peut permettre cependant de mettre en exergue des différences d'une année sur l'autre, pour un même type de manifestation)
 - Le bilan qualitatif est plus difficile à élaborer car il s'agit d'évaluer le ressenti des bénéficiaires

- Faut-il élaborer un questionnaire de satisfaction ? De quelle façon le faire parvenir aux participants ? Envoi de mails ? (*Réflexion au sein de la commission « com et médiation »*)
- Elaboration d'une grille commune simple (fréquentation, âge, provenance quartier/ HL, source de l'info, mail, portable, centre d'intérêt) (cf fiche 8-Outils et méthodes d'évaluation de la médiation)
- NB : les phases 1 et 2 sont incontournables
- Ne pas oublier de porter à la connaissance des nouveaux arrivants (tout poste) et des équipes d'accueil, les éléments découlant de ces rencontres, car ces personnes jouent un rôle primordial dans la médiation / public.

Questions (pour retravailler)

- A quels moments et quand le fait-on ?
- Lors des réunions DAC ou en bilatéral ?
- Quand et comment pour chaque projet ?

Annexes

- Dans l'animation d'une réunion : mettre des temps limités (avec compteur défilant à l'écran) à la contribution de chacun.e, cela permet de s'assurer que tout le monde aura pu contribuer et enrichir les autres (même ceux qui sont moins prompts à la prise de parole, mais peuvent pourtant avoir des choses essentielles à partager).
- Ecouter la synthèse audio : https://www.benoitlabourdette.com/docs/projets/2021/2021_les_lilas/strategie_mediation/img/mp3/2022_reunion_06_synthese_point_06_faire_savoir-sophie.mp3
- Synthèse des contributions collectives faite par Sophie Beaumont, et retravaillée par Isabelle Altounian et Benoît Labourdette.

7 – RENOUVELER NOS PRATIQUES PROFESSIONNELLES, INNOVER

Synthèse

Les pratiques professionnelles sont au cœur de ce chapitre qui interroge des méthodes de travail pour penser la place pleine et entière des projets de médiation, en même temps que les programmations.

La place de l'expérimentation et de la prise de risque (commande politique, règles de la collectivité, temps longs pour produire les effets d'une nouvelle relation aux habitants, ...) est à examiner avant la tenue de l'action puis être évaluée à l'issue du projet.

La consultation des habitants et des relais de terrain est très fortement préconisée, pour faire émerger des projets qui les concernent ou qui soient à leur initiative, développant ainsi un fort sentiment d'appartenance, et permettant parfois une autonomisation des participants à certaines étapes du projet.

Les enjeux sont différents selon les établissements, tous les projets ne peuvent être construits dans la transversalité.

Le besoin d'une procédure définie par les porteurs et agents de terrain conjointement semble être plébiscitée pour « cadrer » le portage, avoir un référentiel et une méthodologie commune, fixant des objectifs partagés.

Objectifs

- Innover dans les pratiques professionnelles en s'appuyant sur les savoir-faire en présence et en expérimentant.
- Toucher autrement et plus largement les habitants.
- « Conquérir » de nouveaux habitants.

Mise en pratique

- Réserver un temps long à la médiation.
- Concevoir une action ou une programmation en mettant au cœur du montage, la médiation qui devra être pensée, anticipée puis évaluée.
- Définir en commission « com et médiation » un outil commun qui indique pour chaque projet ciblé la médiation qu'on retient et son phasage.
- Afin de mutualiser les forces vives et les différents savoir-faire des services culturels, le portage commun d'un projet de médiation est un des leviers proposés : montage « sur mesure » dans le cadre du projet No(s) future(s) par exemple, afin de faire converger les activités des services qui pourraient entrer en résonnance avec le thème.
- Partir d'une pratique de médiation pour construire un projet artistique et culturel.
- Conserver autant d'attention aux procédés de médiation et aux objectifs à atteindre que le sujet artistique ou culturel lui-même.
- Garder de la souplesse dans les actions de médiation et dans la méthodologie
- Un besoin de formation, de temps de travail dédié à l'exploration de nouvelles pratiques, de veille permanente permettrait aux équipes d'acquérir de nouveaux savoir-faire, réflexes dans le montage de projet et de monter en compétences (dynamique au sein des réunions « com et médiation »).

Annexes

- Cela demande de l'anticipation, notamment pour penser la médiation en même temps que la programmation.
- Il faut accepter le risque ou l'incertitude du résultat.
- Il faut des moyens spécifiques (humains, techniques, financiers).
- La transversalité comme le travail avec les publics demande du temps.

8 – OUTILS ET MÉTHODES D'ÉVALUATION

Synthèse

Définir les critères d'évaluation, qui doivent permettre d'aider à une construction ancrée plutôt qu'à une vision uniquement quantitative du projet et de sa médiation, qui n'est le reflet que d'une partie du réel.

Mettre en place un cadre clair de définition d'objectifs et de méthodes, puis de son évaluation, de la façon la plus objective possible.

L'évaluation se fait suivant 2 axes :

- quantitatif et objectif : taux de fréquentation par tranche d'âge ou par quartier...
- qualitatif et subjectif : tant du point de vue du public (enquête de satisfaction...) que du point de vue des équipes opérationnelles (moyens mis en œuvre pour les résultats produits...)

Sélectionner certains projets pour appliquer une évaluation (non mesurable sur tous les projets en raison du temps de traitement nécessaire)

Les outils et méthodes s'affinent et progressent au fil des études.

Attention : L'évaluation des politiques culturelles doit d'abord suivre des critères culturels (pratiques artistiques, fréquentation de lieux et propositions culturelles, implication dans les projets culturels, ...), et ne pas se contenter des critères d'autres domaines (rayonnement, impact économique).

Objectifs

- Evaluer et partager nos propres pratiques de médiation
- Vérifier l'efficacité des choix de médiation
- Evaluer l'impact des actions de médiation sur la fréquentation et sur la satisfaction des usagers
- Réorienter les choix de médiation

Mise en pratique

- Importance de définition collégiale en amont :
 - de l'objet de l'évaluation
 - du contexte de l'évaluation
 - de ses objectifs
- Les outils disponibles : évaluation quantitative
 - sur l'ensemble des événements : nombre de fréquentation totale à systématiser, avec peu de visibilité sur le détail des publics (origine géographique, classe socio-culturelle, âge...) hormis pour les actions EAC (tableau spécifique)
 - File Maker pro qui permet de déterminer les usages et les provenances des publics mais base peu complète avec les usagers du TGC et du CCJC (*voir comment mieux intégrer les usagers du TGC et du CCJC- profiter de la fermeture du GC pour transférer la base de données du GC sur FMPro ?*)

- Les outils à construire : évaluation qualitative

Eléments qualitatifs tant du point de vue du public (formulaire en ligne par exemple avec logiciel dédiée) que des équipes (outils d'évaluation à construire avec moyens engagés vs résultats)

(Définir en commission « com et médiation » les objets à évaluer, le calendrier des évaluations et construire une grille commune d'évaluation simple et un peu plus poussée sur certains projets ciblés ; définir un référent pour l'évaluation de chaque projet)

Annexe

Méthode

- Définition de critères, qui sont des éléments de référence (ex : participation de publics), et des indicateurs correspondants, qui sont des instruments de mesure (ex : taux de fréquentation).
- Collecte de données : elles doivent être fiables et comparables ; elles peuvent être préexistantes (bases de données...) ou créées lors de l'évaluation, de manière quantitative (sondages, mesures) ou qualitative (entretiens)
- Evaluation sur des projets ciblés ET/OU démarche d'évaluation incluse dans la gestion des projets notamment pour l'évaluation quantitative. La collecte de données objective, une fois qu'elles sont bien définies, doit devenir un réflexe dans les méthodologies de construction de projet.
- Collégialité pour les définitions stratégiques puis attribution des différents aspects de l'évaluation à des interlocuteurs opérationnels.
- Bien prendre en compte les différents moments de l'évaluation : en amont, pendant et après l'évènement.
- Diffuser les résultats et partager les expériences
- Pérenniser la démarche en mettant en place un calendrier des évaluations

LA BOUSSOLE EN DÉTAILS

(Rassembler ici les annexes, les exemples à développer, des méthodes plus précises, pourquoi pas une liste de contacts utiles, etc.)