

**Inclusion Training**  
for Explainers in Museums  
and Science Centres

# Livret de formation

Version2: formation en ligne



Cofinancé par le  
programme Erasmus+  
de l'Union européenne

# RESSOURCES

Toutes les ressources et les coordonnées sont disponibles sur les sites web du projet ainsi que dans le profil du projet Erasmus+ :



<https://www.deutsches-museum.de/en/forschung/forschungsinstitut/projekte-und-forschungsbereiche/projects/detail-page/erasmus-items>



<https://erasmus-plus.ec.europa.eu/projects/search/details/2019-1-DE02-KA204-006202>

Équipe principale de développement :

- Laura Verbeek, Lorenz Kampschulte, Deutsches Museum, Munich
- Catherine Oualian, Ecole de la médiation - Universcience, Paris
- Giulia Ghezzi, Museo Nazionale della Scienza e della Tecnologia Leonardo da Vinci, Milan
- Katharina Hof, Centre Ars Electronica, Linz
- Sielle Gramser, TU München, Munich

Cependant, beaucoup d'autres personnes ont contribué de manière importante à la création des modules de formation et du guide, qu'il s'agisse de personnes issues des groupes cibles partageant leur point de vue et leur expérience, de chercheuses et chercheurs des différentes institutions partenaires, de nombreux médiateurs et médiatrices qui ont suivi la formation et partagé leur expérience et permis des améliorations, ou d'étudiant-es aidant à l'organisation des formations et des événements.

Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation du contenu, qui reflète uniquement le point de vue des auteurs, et la Commission ne peut pas être tenue responsable de toute utilisation qui pourrait être faite des informations qu'elle contient.

Deutsches Museum, Museumsinsel 1, 80538 Munich, Allemagne

Août 2022



# INTRODUCTION

Les musées comptent parmi leurs visiteurs et visiteuses des personnes âgées ou issues de l'immigration. Mais quels aspects prendre en compte pour faciliter leur participation ? Dans le cadre du projet ITEMS (Inclusion Training for Explainers in Museums and Science Centres), nous avons conçu une formation en quatre parties qui aidera les médiateurs et médiatrices des musées à améliorer leurs interactions avec des publics seniors ou migrant-es.

Pour préparer ces ateliers, nous avons discuté avec les personnes concernées et nous avons analysé ce que d'autres personnes ont déjà fait ou mis en évidence. Cela a montré que les classifications trop générales des publics ne sont pas utiles car il existe de grandes différences entre les individus. Au lieu de cela, nous voulons que les médiateurs et médiatrices évitent les stéréotypes et réfléchissent ou se renseignent directement sur les besoins particuliers de tous les visiteurs et visiteuses. Il est important que chacun-e se sente en sécurité, bienvenu-e et écouté-e pendant la visite d'un musée, car les musées doivent être des lieux accessibles à tou-tes.

C'est sur cette base que nous avons conçu une formation qui se base sur les individus plutôt que sur des groupes spécifiques. La formation est structurée en quatre parties, qui s'appuient les unes sur les autres : (1) le besoin d'inclusion, (2) une autre culture que la vôtre, (3) accueil et prise de parole, et (4) la pertinence pour les différentes parties prenantes.

La formation est disponible dans une version présentielle pour former les médiateurs et médiatrices des musées et des centres scientifiques, ainsi que dans une version en ligne qui est née en raison de la pandémie à laquelle nous avons été confrontés et qui s'est avérée utile pour les formations à distance, par exemple si le formateur est à l'étranger ou si les participant-es sont situés sur différents sites.

Les deux modules de formation sont accompagnés d'un guide, qui contient les éléments contextuels et informations nécessaires à la préparation et au déroulement de la formation. Le livre commence par les raisons de la conception de l'atelier et des éléments sur les groupes ciblés : personnes âgées et migrant-es. Le chapitre 2 présente les résultats de nos études ainsi que les programmes conçus par d'autres institutions. Les chapitres 3 à 5 décrivent la conception de l'atelier ainsi que les adaptations et les leçons que nous avons tirées en cours de route. Le système d'évaluation et certains résultats sont présentés au chapitre 6. Le dernier chapitre contient la description des partenaires, tandis que l'annexe énumère toutes les ressources pertinentes.

Le guide et les modules de formation sont conçus comme une unité intégrée, le guide fournissant le contexte nécessaire pour dispenser les formations, et les modules de formation contenant tout le matériel nécessaire pour organiser les formations. Les deux modules de formation, en présentiel et en ligne, sont diffusés en version PDF et en version MS-WORD pour vous permettre de modifier et d'adapter les formations à vos besoins. N'hésitez pas à les utiliser, à les modifier et à les adapter pour qu'ils conviennent à votre situation de formation individuelle.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à contacter l'équipe ITEMS de votre pays ou le coordinateur du projet au Deutsche Museum à Munich, en Allemagne.



# CONTENU

<b>MODULE 1 - LE BESOIN D'INCLUSION</b>	<b>5</b>
Introduction	7
Cadre de la formation	8
Photolangage	12
Un pas en avant	17
Définition des groupes cibles	23
Changement systémique	26
Obstacles	29
Accessibilité et pertinence	33
Clôture	37
<b>MODULE 2 - UNE AUTRE CULTURE QUE LA VÔTRE</b>	<b>38</b>
Accueil	38
Culture Albatros – (mauvaise) interprétation culturelle	40
Enquête sur les valeurs mondiales	42
Migrants et personnes âgées : pourquoi visitent-ils les musées ?	46
Les personas - se concentrer sur les besoins	49
Clôture	52
<b>MODULE 3 - ACCUEIL ET PRISE DE PAROLE</b>	<b>54</b>
Arrivée et accueil	54
Couper Les Coins	55
Hello Hello Bingo	57
Facile à lire et à comprendre	61
Entraînement à la prise de parole	63
Clôture	71
<b>MODULE 4 - PERTINENCE</b>	<b>73</b>
Pitch d'ascenseur	73
Carte conceptuelle : pertinence	75
Exercice pratique - Pertinence	81
Relier angles et personas	84
Check-list de la médiation inclusive	89
Clôture	93

# MODULE 1 - LE BESOIN D'INCLUSION

## APERÇU DU MODULE

Le module 1 sensibilise à la nécessité de l'inclusion dans les musées et les centres scientifiques. Il clarifie les concepts clés liés à l'inclusion, les groupes cibles et les obstacles qui les excluent. Le rôle des médiateurs et médiatrices scientifiques dans cette approche inclusive est clarifié.

## DÉROULÉ

Introduction	15 minutes
Cadre de la formation	10 minutes
Photolangage	30 minutes
Un pas en avant	55 minutes
Définition des groupes cibles	20 minutes
Pause	20 minutes
Obstacles	25 minutes
Changement systémique	35 minutes
Accessibilité et pertinence	15 minutes
Clôture	10 minutes

## CONSEILS GÉNÉRAUX D'ANIMATION

- Laissez de la place aux questions/interactions - il est plus important de mener à bien une discussion collective que de suivre strictement le programme. Essayez d'être flexible sans perdre de vue l'objectif global de la formation.
- Valorisez et rendez possible la participation active.
- Faites en sorte que la formation soit ludique.
- Soyez conscient que certains contenus peuvent provoquer des émotions fortes et que vous devrez donner à certains participants la possibilité de se mettre en retrait si nécessaire.
- Vérifiez toujours si vous avez été compris.
- Respectez les besoins individuels et les motivations du groupe. N'hésitez pas à modifier la formation en fonction de ces éléments.
- Reliez les contenus de la formation à la réalité professionnelle des participants et déterminez ensemble pourquoi ils sont pertinents pour leurs pratiques de médiation.
- Donner un feedback aux participants.
- Communiquer de manière claire et facilement compréhensible.
- Laissez du temps pour les questions.
- Essayez de mettre en œuvre les principes d'animation enseignés dans la formation et appliquez-les à la formation que vous animez.

Voici d'autres conseils pour faciliter les conversations inspirés par le Center for Advancement of Informal Science Education : Conversation Guide. [ → material pack ]

- Décrivez clairement l'objet de la discussion afin que les participants en comprennent les objectifs.
- Essayez de créer un environnement accueillant, où les individus se sentent en sécurité, à l'aise et valorisés en tant que contributeurs et apprenants. Vous pouvez souligner, par exemple, qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses et que toutes les idées et perspectives sont importantes.
- Encouragez chacun à s'exprimer et trouvez des moyens pour que tous les participants puissent apporter leurs idées et leurs points de vue. Par exemple, posez une question et demandez à chacun de noter ses idées sur des post-its pendant cinq minutes, puis de les partager avec le groupe. Proposez les discussions en binôme pendant cinq à dix minutes, puis partagez-les dans le cadre d'une discussion de groupe plus large. Faites une pause et encouragez ceux qui n'ont pas encore parlé à proposer leurs idées.
- Donnez aux participants le temps de réfléchir après avoir posé une question ou lorsque les participants développent les idées des autres. Soyez à l'aise avec le silence.
- Demandez des retours et encouragez les autres à contribuer et à s'appuyer sur les idées de chacun.
- Animez en respectant les différences et encouragez la communication. Par exemple, vous pouvez demander d'autres points de vue sur un sujet.

## **MATERIEL**

La formation se déroule via un système de vidéoconférence qui permet le partage d'écran, des sous-groupes et un tchat (par exemple Zoom, Teams, bigbluebutton, ...). Le formateur gèrera un tableau blanc numérique collaboratif (par exemple Miro, Mural, Klaxoon, ...).

Avant le début de la formation, les participants et les formateurs doivent s'assurer que la dernière version du logiciel de vidéoconférence est installée et mise à jour. Ils doivent vérifier à l'avance si les conditions d'éclairage et d'audio sont bonnes afin de s'assurer qu'ils sont bien visibles et compréhensibles. Vérifiez également si la caméra et le microphone fonctionnent bien avec l'outil de vidéoconférence spécifique.

Besoin des participants et du formateur :

- Lien d'invitation à la salle de réunion
- Ordinateur portable/ordinateur avec appareil photo, microphone et haut-parleurs (ou écouteurs qui ne provoquent pas de larsen)
- Bonne connexion internet ( ! )
- Stylos
- Eau et verres
- Un bouchon en liège
- Texte imprimé, par exemple un poème.
- Éventuellement : adresse électronique pour créer un compte pour le tableau blanc numérique collaboratif (par exemple, miro.com)

Une communication appropriée avant le début de la formation doit permettre de s'assurer que tout le monde est bien préparé. Si les participants n'ont pas l'habitude de suivre une formation en ligne, il est recommandé d'avoir un deuxième formateur pendant les premières heures pour aider à résoudre les problèmes techniques. En outre, une session de test technique quelques jours avant la première formation pourrait être utile pour que tout le monde puisse démarrer en douceur.

Assurez-vous que votre système technique fonctionne bien pour tous les participants. Le fait que vous (ou certains des participants) rencontriez des problèmes techniques a de graves répercussions sur la formation. Il est extrêmement épuisant de suivre pendant des heures une session dont la qualité audio et/ou vidéo est médiocre. Enfin la collaboration et l'échange entre les participants sont toujours quelque peu limités dans les environnements virtuels, mais un mauvais équipement technique aggrave considérablement cette situation.

---

## Introduction

---

### **DURÉE**

15 minutes

### **MATÉRIEL**

Diaporama (facultatif)

### **OBJECTIF**

Les participants sont informés sur le formateur, le thème générale et le contexte de la formation.

### **DÉROULÉ**

Le formateur se présente puis explique les objectifs et le contexte de la formation.

Si les participants ne se connaissent pas, demandez-leur de se présenter.

### **CONSEILS D'ANIMATION**

Ne donnez pas d'informations détaillées sur le contenu de la formation ou sur les définitions.

Présentez-vous de manière personnelle ou partagez votre intérêt personnel pour le sujet. Pourquoi le sujet est-il important pour vous personnellement ? Avez-vous une histoire à partager qui illustre votre perspective ?

Nous pensons que cela peut contribuer à créer un espace accueillant où chacun peut s'ouvrir, se sentir en sécurité et s'engager. (Voir l'article sur la sécurité psychologique dans les groupes : "What Google Learned From Its Quest to Build the Perfect Team<sup>1</sup> - The New York Times" )

Introduisez également la raison pour laquelle vous pensez que cette formation est nécessaire et notamment dans votre institution.

Si les participants se présentent, utilisez un brise-glace ou proposez-leur de se présenter pendant l'activité de photolangage.

## **CONSIGNES POUR LES PARTICIPANTS**

Pas d'exercices dans cette partie

## **CONTENU À TRANSMETTRE**

Les musées sont des institutions faites par et pour la société. Participer à la vie de la société est un droit humain. Or, sans le vouloir consciemment, nos musées excluent divers visiteurs et visiteuses. Cette exclusion du public touche particulièrement les personnes âgées et les migrants.

Les musées, ainsi que les centres de sciences, devraient devenir équitables et inclusifs.

Pour être pertinents pour la société, les centres ou les musées scientifiques ne peuvent s'adresser uniquement à un groupe de personnes très spécifique et limité. Ces institutions doivent s'ouvrir à tous et devenir accessibles à tous les niveaux - et cela signifie non seulement le niveau physique, mais aussi les niveaux psychosocial et cognitif, comme cela deviendra évident dans cette formation. C'est ce que nous entendons par "musée pour tous".

La formation fournira aux médiateurs et médiatrices des outils, des éléments théoriques ainsi qu'une posture nécessaires pour être en mesure de proposer des médiations inclusives, en particulier pour les migrants et les visiteurs et visiteuses âgés. Il deviendra évident que cette approche peut facilement être transférée à de nombreuses autres minorités et groupes exclus. L'approche de la médiation inclusive profite finalement à chaque visiteur.

---

# **Cadre de la formation**

---

## **DURÉE**

10 minutes

---

<sup>1</sup> <https://www.nytimes.com/2016/02/28/magazine/what-google-learned-from-its-quest-to-build-the-perfect-team.html>



## **MATÉRIEL**

- Document PDF ou présentation avec signaux de main (facultatif)
- Tableau blanc en ligne avec les diapositives et les graphiques pertinents préparés.

## **OBJECTIF**

Les participants sont informés sur les aspects pratiques sur de la formation : durée, lieu, modalités de participation et de communication.

## **DÉROULÉ**

Informers sur la durée et le lieu de la formation ainsi que les attentes en termes de participation.

Décider ensemble des règles de vie (à faire, à éviter).

## **CONSEILS D'ANIMATION**

Les questions doivent être respectées et faire l'objet de réponses.

Donnez la possibilité d'une réelle contribution. Essayez d'établir ensemble le cadre des choses à faire et à ne pas faire et les modalités de communication. (par exemple il est peut-être possible de décider ensemble des pauses.)

Cette partie **constitue l'accueil** de la formation : tout ce qui est enseigné dans la formation à propos de cette partie cruciale auprès des publics (cf. module 3) doit être respecté par le formateur vis-à-vis des participants.

Rassembler toutes les règles élaborées de manière visible pour tous (à l'aide d'un tableau blanc, de cartes de modération, d'un tableau à feuilles mobiles, etc.)

## **CONTENU À TRANSMETTRE**

Le formateur donne des informations sur :

Temps

- Durée de la formation
- Respect des horaires
- Pauses

Outils numériques

- Quels sont les outils numériques qui seront utilisés (vidéoconférence, tableau blanc) ?
- Vérifiez si les participants les ont déjà utilisés, si non, prévoyez un moment pour les accompagner pour les premiers exercices.
- Donnez aux participants l'accès au tableau blanc en ligne : copiez le lien et le mot de passe du tableau dans le chat. Via le lien, les participants arrivent sur la page principale (ils devront

peut-être se connecter avec l'adresse e-mail qu'ils ont préparée et un nouveau mot de passe qu'ils devront créer).

- Au sein du tableau numérique collaboratif, chaque participant et le formateur sont visibles sous la forme d'un petit triangle avec son nom. Minimisez la fenêtre de vidéoconférence - seule la personne qui parle est visible. Au lieu du chat de la conférence, utilisez maintenant le tchat du tableau blanc pour signaler la contribution.

## Contribution

- Quelle sera la contribution ou le rôle du formateur dans cette formation ?
- Quel type de contribution est attendu des participants ?
- Y a-t-il des contraintes de la part des participants ? (par exemple, un appel important à passer, partir plus tôt pour attraper un train, une blessure temporaire, des difficultés linguistiques...)

"La formation se compose de nombreuses activités dans lesquelles vous serez activement impliqués. Les expériences que vous vivrez au cours de ces activités serviront de base à la discussion et à une réflexion plus approfondie sur les sujets abordés. C'est pourquoi il vous est demandé de partager votre propre point de vue et vos connaissances. Dans nos discussions, il n'y aura pas de bonnes ou de mauvaises réponses et vos idées et perspectives sont importantes. Il y a aussi de courts temps d'apports par le formateur. On vous demandera donc de beaucoup participer et contribuer pour que cette formation soit un succès. En effet, la formation repose sur l'idée que les expériences vécues et le ressenti personnel ont un effet primordial.

N'hésitez pas à m'interrompre, poser des questions et de approfondir les discussions sur le sujet en permanence. Je veillerai à respecter le déroulé global. Il se peut donc que je décide de reporter certaines questions ou discussions au moment où elles s'intégreront dans la formation."

Pour que cette formation fonctionne, nous devons nous mettre d'accord sur le respect des opinions, apprécier l'ouverture et la confidentialité. Nous vous demandons de participer activement afin que la formation soit réellement utile.

## Accords de communication

Sur quelles modalités sommes-nous d'accord ? (par exemple, les interruptions,...)

Par exemple : signes de la main<sup>2</sup> : Introduisez un langage des signes pour permettre aux participants de s'exprimer : Les signes des mains sont des gestes ou des formes convenus que les gens font avec leurs mains, pour communiquer de manière non verbale (par exemple : "Je veux parler", "Je suis d'accord", "Je ne comprends pas" etc...).

Avec l'aide du pdf les signaux de la main pour cette formation particulière sont choisis et définis en collaboration.

---

<sup>2</sup> <https://www.seedsforchange.org.uk/handsig.pdf>

Le formateur laisse le tchat ouvert en permanence. Ceux qui veulent s'exprimer peuvent utiliser des "signaux de main virtuels" dans le chat : écrivez le signal et votre nom dans le chat, si vous voulez parler.

*	Je veux contribuer à la discussion
###	Je suis d'accord ou Ça me paraît bien.
** Nom	"Réponse directe"
L	Langue (demande clarification)
T	Point technique (information factuelle urgente)

Le formateur peut écrire ces explications dans le tchat tout en les expliquant, afin que les participants puissent les consulter jusqu'à ce qu'ils les connaissent par cœur.

#### Caméra et microphone

Le formateur est l'hôte du logiciel de vidéoconférence. Il demande aux participants d'allumer leurs caméras pendant toute la durée de la formation et de couper leurs microphones lorsqu'ils ne parlent pas. Il est utile d'allumer les caméras pour créer une atmosphère de confiance, de sécurité et d'ouverture. Nous ne communiquons pas seulement avec notre voix, mais aussi avec, par exemple, notre posture corporelle et/ou notre expression faciale. Comme l'effet de cette formation est basé sur l'expérience et la discussion, il sera nécessaire d'entrer en contact les uns avec les autres autant que possible dans le milieu virtuel, et il est donc utile d'allumer les caméras. Les microphones ne doivent être allumés que lorsque les participants parlent, car de nombreux microphones ouverts provoquent du bruit dans la plupart des logiciels. Et il est impossible de comprendre plusieurs personnes qui parlent en même temps.

Le formateur demande s'il y a d'autres suggestions d'accords de communication ou des questions à ce stade.

#### Décision collective sur les choses à faire et à ne pas faire

Y a-t-il d'autres accords que le groupe souhaite mettre en place ?

L'explicateur demande aux participants ce qu'ils pensent qu'il faudrait encore faire et ne pas faire pendant la formation. Afin de fournir un cadre sécurisant, il sera nécessaire d'insister sur les règles permettant à chacun de s'exprimer sans jugement (par exemple, en ajoutant ce qui est interdit pour le formateur : ridiculiser,... ). On peut conclure l'activité en vérifiant que ces règles sont acceptées par tous : Écrivez les choses à faire et à ne pas faire décidées collectivement sur un tableau numérique et attendez que tous les participants soient d'accord en faisant un signe de la main pour approuver.

Des idées de collaboration à faire et à ne pas faire :

- Confidentialité
- Valoriser l'ouverture d'esprit
- L'humour est le bienvenu, mais les limites de l'humour blessant doivent être respectées.
- Respecter les opinions
- Etc.

# Photolangage

## DURÉE

30 minutes

## MATÉRIEL

- Jeu d'images sur le tableau numérique
- Illustration des principaux concepts (voir ci-dessous)

## OBJECTIF

Les participants sont capables de définir le terme d'inclusion et de le différencier de termes tels que l'intégration, l'exclusion et l'égalité.

## DÉROULÉ

Photolangage : Un ensemble de 25 photos est réparti sur le tableau numérique. Chaque participant choisit une image et, l'un après l'autre, donne sa définition de l'inclusion à partir de celle-ci. Le formateur ajoute des mots-clés sur des post-its virtuels pendant les explications des choix.

(Prenez quelques minutes pour expliquer aux participants comment accéder au tableau blanc en ligne et comment déplacer les images par glisser-déposer).



Les participants peuvent glisser et déposer une photo parmi une sélection.

Définition : Le formateur fait une synthèse des commentaires pour dégager une vision commune de l'inclusion et de l'équité dans le contexte de la formation. Le formateur définit les termes en fonction des conceptions des participants. Vous pouvez donc utiliser les graphiques fournis.

## CONSEILS D'ANIMATION

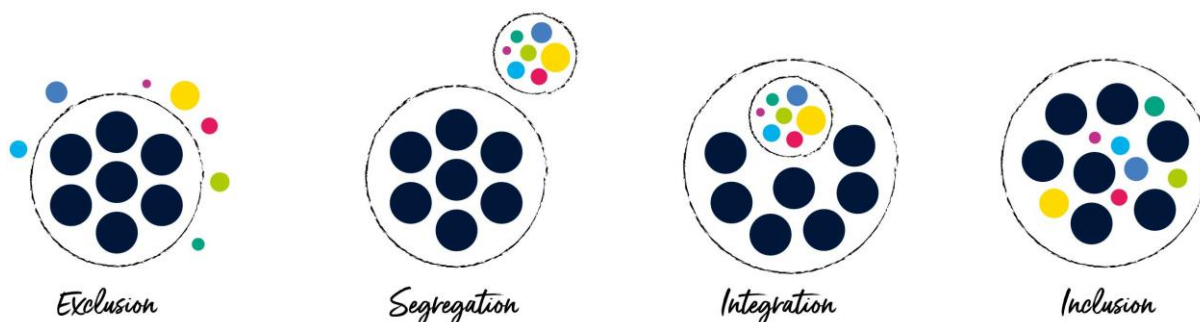
Ne passez pas trop de temps sur l'activité d'association d'une phrase. Insistez pour que chacun n'utilise qu'une seule phrase, mais encouragez tout le monde à s'exprimer. Si possible, faites référence aux associations d'une phrase des participants pour définir les termes.

## CONSIGNES POUR LES PARTICIPANTS

Photolangage : "Choisissez une photo et expliquez en une phrase pourquoi elle évoque pour vous l'inclusion, pourquoi vous l'associez à ce concept."

## CONTENU À TRANSMETTRE

Inclusion, intégration, ségrégation, exclusion<sup>3</sup>



L'inclusion est un processus actif où l'ensemble de la société organise et de crée les conditions idéales pour que chacun puisse avoir un travail, une vie sociale et contribuer à la société. L'inclusion est la responsabilité de tous et plus particulièrement des institutions.

→ La société doit offrir de bonnes conditions pour que chacun soit inclus, en tenant compte de ses besoins. L'inclusion signifie que la réflexion n'est pas centrée sur les efforts et les responsabilités individuelles des personnes exclues.

L'inclusion dans les musées scientifiques : L'inclusion implique un processus de réforme à l'échelle institutionnelle englobant des changements et des modifications dans les méthodes éducatives, les approches, les structures et les stratégies afin de surmonter les obstacles. **Inclure** c'est fournir à tous les

<sup>3</sup> Résumé après "A Summary of the Evidence on Inclusive Education" créé par Abt Associates, y compris les définitions du Comité des Nations Unies sur les droits des personnes handicapées - Commentaire général n°4. [https://alana.org.br/wp-content/uploads/2016/12/A\\_Summary\\_of\\_the\\_evidence\\_on\\_inclusive\\_education.pdf](https://alana.org.br/wp-content/uploads/2016/12/A_Summary_of_the_evidence_on_inclusive_education.pdf)

visiteurs et visiteuses une expérience et un environnement équitables et participatifs qui correspondent le mieux à leurs besoins et à leurs préférences.

L'intégration doit être comprise comme un processus consistant à intégrer des personnes dans des institutions ordinaires existantes, pour autant que ces personnes puissent s'adapter aux exigences normalisées de ces institutions. La critique du concept d'intégration se concentre sur la polarisation "nous-vous" qui y est associée, sur la négligence des inégalités structurelles, sur la discrimination structurelle et sur le fait que la "non-intégration" est considérée comme un échec subjectif de la personne à intégrer et non (également) comme un échec de la société.

L'individu ou le groupe social à intégrer est opposé à une société majoritaire qui est présentée comme homogène. Le concept d'intégration contient donc l'idée d'une norme existante.

Un autre problème est que le terme "intégration" est généralement utilisé dans une optique de déficit et se caractérise par des "mesures spéciales".<sup>4</sup> → La personne à intégrer doit s'adapter.

Il y a ségrégation lorsque le travail, l'éducation ou les activités destinés aux personnes présentant certaines caractéristiques sont dispensés dans des environnements séparés, à l'écart des autres personnes.

L'assimilation est le processus par lequel un groupe minoritaire s'adapte progressivement aux coutumes et aux attitudes de la culture et des coutumes dominantes.<sup>5</sup>

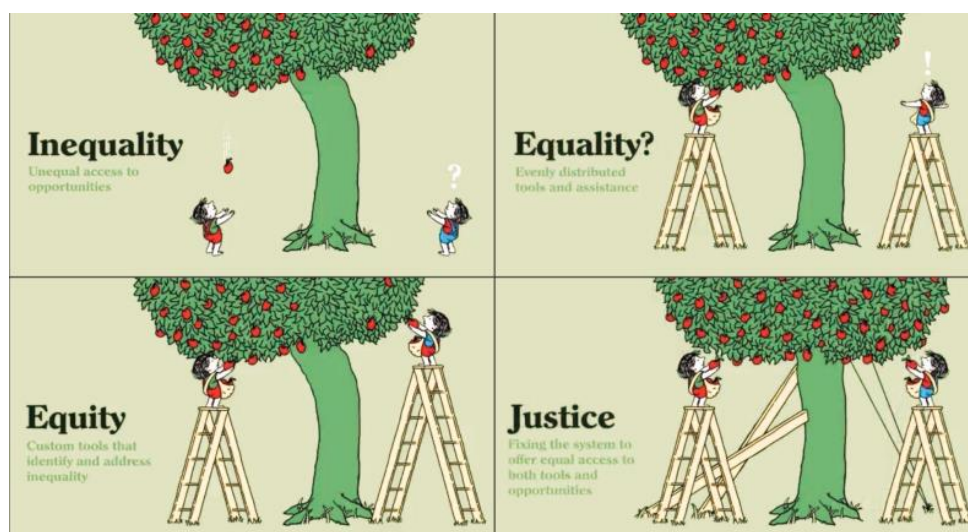
L'exclusion sociale décrit un état dans lequel les individus sont incapables de participer pleinement à la vie économique, sociale, politique et culturelle, ainsi que le processus qui conduit à cet état et le maintient. La marginalisation d'une partie des individus dans une société en raison de différents facteurs et critères sociaux qui les différencient du reste de la population entraîne la non-réalisation des droits sociaux fondamentaux.

---

<sup>4</sup> D'après Fiche d'information Begriffserklärung Integration und Inklusion du Deutscher Caritasverband.V., 2018 [https://dbk.de/fileadmin/redaktion/microsites/fluechtlingshilfe/Caritas\\_Factsheet\\_Begriffsklaerung\\_Integration\\_Inklusion.pdf](https://dbk.de/fileadmin/redaktion/microsites/fluechtlingshilfe/Caritas_Factsheet_Begriffsklaerung_Integration_Inklusion.pdf)

<sup>5</sup> <https://en.wikipedia.org/wiki/Assimilation>

## Équité, égalité et justice<sup>6</sup>



Dessin animé par Tony Ruth<sup>7</sup> - En haut à gauche : « Inégalité – Accès inégal aux opportunités », en haut à droite : « Égalité ? des outils et une aide répartis uniformément », en bas à gauche « Équité - des outils personnalisés permettant d'identifier et de combattre l'inégalité », en bas à droite « Justice - réparer le système pour offrir un accès égal aux outils et aux opportunités »

Il existe trois grands moyens de lutter contre les inégalités : l'égalité, l'équité et la justice.

L'équité consiste à soutenir les gens de manière « juste » : non pas de manière identique mais de manière proportionnelle à leurs besoins et situations. Car si les besoins d'une personne ou d'un groupe ne sont pas pris en compte, les inégalités ne sont pas corrigées.

Dans le cas de la médiation, il s'agit de tenir compte des besoins et des motivations des migrants et des personnes âgées lorsqu'ils interagissent avec eux.

L'équité nous oblige à reconnaître que, compte tenu de la diversité des expériences vécues et de l'intersectionnalité, les membres de nos communautés sont confrontés à diverses formes d'exclusion. Les solutions que nous mettons en œuvre doivent donc être adaptées aux besoins spécifiques de chaque individu ou communauté. Dans le dessin, il s'agit de fournir à chaque personne une échelle de taille appropriée. La mise en œuvre des solutions d'équité demande plus de temps car il faut faire des recherches sur chaque groupe sous-représenté dans votre communauté. De plus, la création d'outils et de ressources adaptées peut être coûteuse. Cependant, ils constituent un excellent moyen de s'assurer de surmonter les obstacles spécifiques auxquels les groupes sous-représentés sont confrontés pour accéder ou participer à des activités.

L'égalité consiste à remédier aux inégalités en veillant à ce que chacun dispose des mêmes outils et ressources pour réussir. Dans l'image, cela se traduit par le fait de donner aux deux personnes la même hauteur d'échelle.

Les solutions d'égalité utilisent souvent une solution unique, ce qui les rend moins coûteuses ou moins longues à mettre en œuvre. Les approches d'égalité fonctionnent bien lorsque tout le monde peut

<sup>6</sup>EFCL Org : Soutenir les communautés inclusives. Module 4 : Égalité, équité et justice

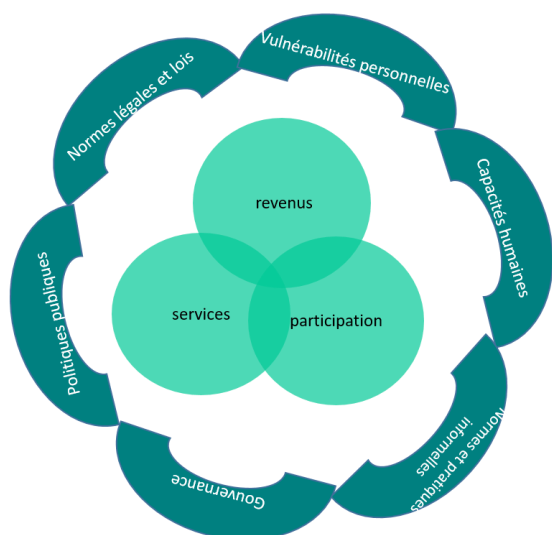
<sup>7</sup>Dessin humoristique : basé sur l'arbre généreux de Shel Silverstein pour le rapport 2019 de John Maeda sur le design dans la technologie ([https://www.researchgate.net/figure/Equality-Equity-and-Justice-Source-Tony-Ruth-from-Maeda-2019\\_fig2\\_354087577](https://www.researchgate.net/figure/Equality-Equity-and-Justice-Source-Tony-Ruth-from-Maeda-2019_fig2_354087577) - CC BY-NC-SA 4.0)

bénéficier du même outil ou service. Cependant, comme le montre le dessin, l'égalité ne tient pas toujours compte des obstacles spécifiques auxquels une personne est confrontée ; ces solutions peuvent donc parfois être inutiles.

Les solutions axées sur la justice sont nécessaires lorsque la cause profonde de l'inégalité réside dans les systèmes ou les fonctions sociétales. La justice nous oblige à réfléchir systématiquement à la manière dont les normes sociétales et les façons de faire actuelles créent des inégalités. Dans le dessin, l'arbre incliné est à l'origine de l'inégalité. En créant des solutions pour y remédier, l'inégalité n'est plus un **problème**. Les solutions axées sur la justice prennent du temps à mettre en œuvre et peuvent être plus coûteuses, car elles exigent des changements systémiques ; toutefois, l'avantage est que nous éliminons toutes les causes d'inégalité, ce qui rend l'expérience plus accessible et plus juste pour tous.

## Exclusion

L'exclusion est systémique. Elle se produit lorsque des personnes sont directement ou indirectement empêchées ou privées d'accès à l'éducation, au travail, aux activités, aux lieux, etc.



Dimensions et moteurs de l'exclusion sociale<sup>8</sup>.

Dans ce diagramme, la recherche illustre trois types d'exclusion au sein de la société dans son ensemble, ainsi que son interrelation avec des dynamiques et des contextes tels que les capacités humaines, les questions de gouvernance, les politiques publiques et les institutions qui les soutiennent, les normes et pratiques informelles présentes dans toute communauté ou société, etc.

L'exclusion est liée au contexte et son degré varie. Il peut y avoir des raisons économiques : ne pas avoir les moyens financiers d'accéder à la scolarité, aux soins de santé, ou lorsque la visite d'un musée est un luxe face au coût de la vie quotidienne.

Elle peut aussi être sociale : lorsqu'on appartient à un groupe minoritaire là où les normes sociales dominantes sont issues d'une autre communauté différente de la sienne, cela détermine la façon dont

<sup>8</sup> B. Babajanian & J. Hagen-Zanker: Social protection and social exclusion: an analytical framework to assess the links; <https://cdn.odi.org/media/documents/7864.pdf>



on se comporte. Nous le constatons dans les sociétés où les personnes qui s'identifient comme LGBTQI+ ne sont pas reconnues et sont activement et subtilement découragées d'être elles-mêmes.

Parfois, les pratiques d'exclusion sont subtiles et ne sont pas immédiatement évidentes, sauf pour ceux qui en font l'expérience. Il peut s'agir d'une signalétique **ou d'une exposition** qui part du principe qu'il n'y a que deux genres ou que les familles ne sont constituées que d'une mère et d'un père avec des enfants. Ces pratiques pourraient s'inscrire dans la catégorie des "normes et pratiques informelles", où les pratiques ne sont pas formalisées ou inscrites dans une constitution ou une loi. Il peut également s'agir de pratiques qui s'inscrivent dans le cadre de systèmes de gouvernance, de normes et de droits légaux, et au niveau des politiques publiques.

Ces normes déterminent qui est inclus et exclu de certaines ressources et services de manière systémique, comme l'illustrent les formes d'exclusion au centre du cercle. (voir aussi "What do we mean by exclusion?")

## Discrimination

La discrimination est une différence de traitement fondée sur des critères illégitimes ou illégaux tels que l'origine, le sexe, les mœurs, l'orientation sexuelle, l'âge, la situation de famille, l'appartenance ou la non-appartenance - réelle ou supposée - à une ethnie, une nation ou une race, les opinions politiques, les activités syndicales ou mutualistes, les activités religieuses ou mutualistes, les convictions religieuses, l'apparence physique, le patronyme ou en raison de l'état de santé ou du handicap.

# Un pas en avant

## **DURÉE**

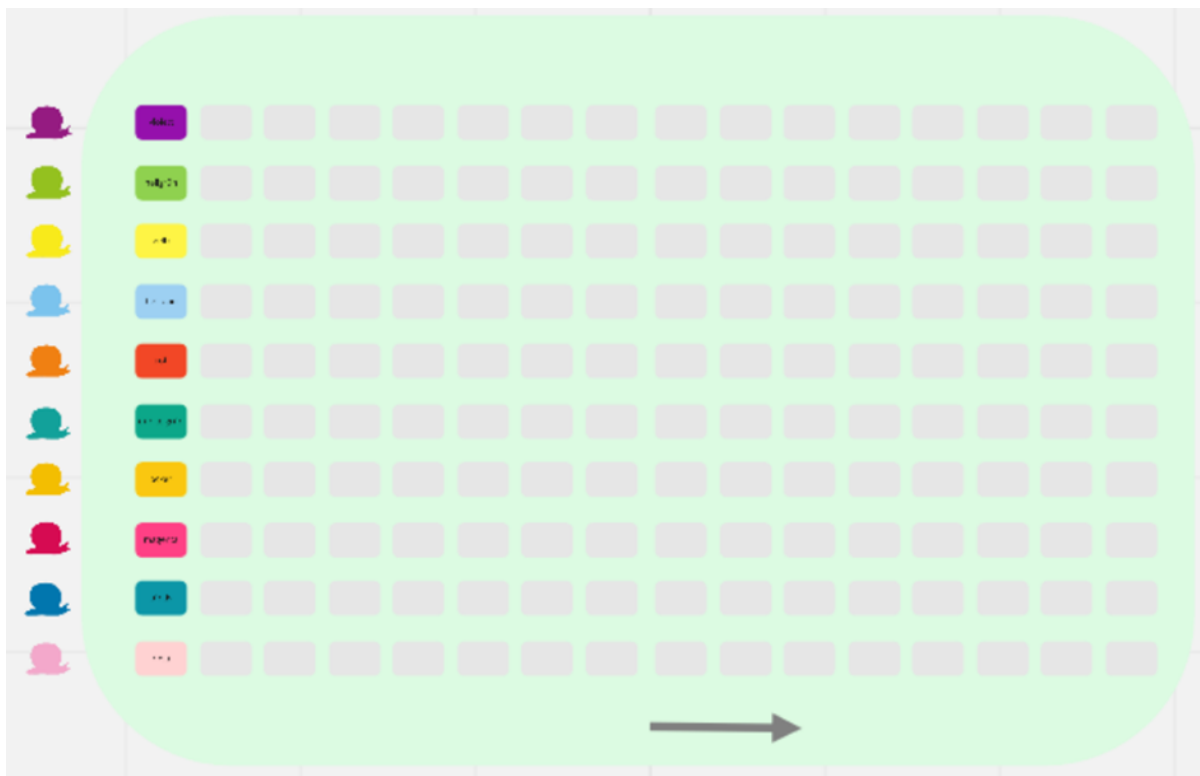
55 minutes

## **MATÉRIEL**

Tableau blanc en ligne avec des diapositives pertinentes

---

<sup>9</sup> <https://www.futurelearn.com/info/courses/meaningful-inclusive-museum-practices/0/steps/233704>



Chaque personnage représente un participant qui a un rôle spécifique et qui va évoluer en fonction des situations présentées.

## OBJECTIF

Les participants seront en mesure de reconnaître les causes de l'exclusion de certains groupes dans nos musées scientifiques.

## DÉROULÉ

Cette activité est une adaptation d'un jeu créé dans le cadre du projet européen PISEA (Promoting Intercultural Science Education for Adults).

Chaque participant reçoit une carte avec un rôle (une description en une phrase d'une personne envoyée individuellement dans le tchat). Ces cartes sont lues en silence par les participants. Donnez aux participants un moment pour se sentir à l'aise dans leur rôle. Demandez si l'un d'entre eux se sent mal à l'aise dans le rôle qui lui est attribué et s'il souhaite en changer.

Faites remarquer qu'à partir de maintenant, chacun joue le rôle et répond aux affirmations suivantes en fonction de ce rôle.

Pour faciliter l'empathie avec le rôle, on peut poser les questions suivantes, auxquelles les participants peuvent répondre en silence : Lorsque vous vous levez tôt le matin, où êtes-vous ? Que faites-vous juste après vous être levé ? Que vous réserve la journée ? Quels sont vos projets ? Où devez-vous aller ? Qui rencontrez-vous ?

Les participants sont invités à garder un silence absolu pendant qu'ils choisissent un personnage au tableau et écrivent leur (vrai) prénom.

Le formateur dit aux participants qu'il va lire une liste de situations ou d'événements (voir ci-dessous). Chaque fois qu'ils peuvent répondre par "oui" à une affirmation, ils doivent **avancer d'une case**. Sinon, ils doivent rester là où ils sont et ne pas bouger.

Le formateur lit les situations de la liste, une par une. Le formateur fait une pause entre chaque énoncé pour laisser le temps aux participants de s'avancer et de regarder autour d'eux pour observer les positions des uns par rapport aux autres.

A la fin, le formateur invite chacun à noter sa position finale et à faire un débriefing.

## **CONSEILS D'ANIMATION**

Veillez à ce que les participants conservent leurs cartes et ne les montrent pas aux autres. Ils en auront besoin pour l'activité suivante.

Pour que le jeu fonctionne, il faut au moins 6 rôles. Dans le cas d'un grand groupe, le même rôle peut être distribué deux fois.

Il existe des cartes avec comme rôle des personnes âgées, des migrants ou encore des personnes plus « privilégiées ». Veillez à distribuer les cartes avec les rôles de migrants et de seniors en nombre égal à la moitié des participants. Veillez à ce que les cartes liées aux packs d'inspiration personnelle du module 2 soient présentes dans le jeu (les cartes de rôle des seniors et des migrants, respectivement).

**Avant de commencer l'activité, expliquez les outils nécessaires pour le tableau blanc en ligne, tels que :** zoom avant/arrière, navigation et déplacement des éléments.

Lors du débriefing, soulignez que les participants sont invités à exprimer clairement les sentiments qu'ils ont éprouvés pendant le jeu. Il n'y a pas de mal à être jaloux, à détester le jeu ou autre (nous avons généralement à passer ces aspects sous silence). Vous pouvez également discuter du risque de s'appuyer sur des stéréotypes pour construire son rôle.

## **CONSIGNES POUR LES PARTICIPANTS<sup>10</sup>**

### Activité

« lisez votre rôle en silence et essayez de vous faire une idée du personnage. »

« Je vais vous lire une liste de situations ou d'événements. Chaque fois que vous pensez que votre persona peut répondre « oui » à une affirmation, vous devez **avancer d'une case**. Sinon, vous devez rester où vous êtes et ne pas bouger. »

« L'activité est terminée. Nous allons maintenant faire un débriefing ; vous pouvez sortir de votre rôle en secouant vos bras et vos jambes. »

### Débriefing

---

<sup>10</sup> <https://divedu.eduskills.plus/methods/social%2F02>

Qu'est-ce que cela fait de faire un pas en avant ou d'être laissé derrière ?

Quelqu'un a-t-il été incapable d'avancer ?

Ceux qui ont pu s'avancer ont-ils réalisé qu'ils étaient en partie seuls ? Comment se sont sentis ceux qui étaient au milieu ? Comment se sont sentis ceux qui se trouvaient tout à fait à l'extérieur du groupe ?

Qui s'est senti particulièrement désavantagé ?

Qu'est-ce qui les a empêchés de faire un pas en avant ?

Quels problèmes structurels ou sociaux les participants voient-ils ?

Quels sont vos rôles respectifs ?

A-t-il été facile ou difficile de s'identifier au rôle et de répondre aux questions ? Comment avez-vous créé l'identité du personnage ?

Avez-vous (pas en tant que personnage) fait l'expérience de l'une de ces formes d'exclusion ?<sup>11</sup>

Annexe : Liste des situations

Situation de la vie quotidienne

- Vous avez le sentiment que votre langue, votre religion et votre culture sont respectées dans la société dans laquelle vous vivez.
- Vous avez le sentiment que vos compétences sont appréciées et respectées dans la société où vous vivez.
- Vous pouvez partir en vacances une fois par an.
- Vous êtes positif quant à votre avenir.
- Vous pouvez utiliser et profiter d'internet.

Situation liée aux musées ou centres scientifiques<sup>12</sup>

- Vous connaissez bien les musées/ centres scientifiques.
- Vous avez accès à des informations de base sur les activités et les ateliers proposés près de chez vous ou dans les lieux que vous fréquentez quotidiennement.

Lorsque vous visitez un centre scientifique ou participez à une activité de médiation scientifique...

- ..., vous comprenez le langage et les mots utilisés dans les activités proposées.
- ... vous êtes certain de voir des personnes de votre groupe ethnique.
- ... vous êtes certain de rencontrer des personnes issues de votre milieu socio-économique.
- ... vous êtes sûr que les connaissances des personnes de votre classe sociale seront représentées de manière positive.
- ..., vous êtes sûr que le personnel représentera votre groupe ethnique ou votre classe sociale.

---

<sup>11</sup> <https://www.futurelearn.com/courses/meaningful-inclusive-museum-practices/1/steps/1168395>

<sup>12</sup> en fonction de votre institution, choisissez le terme "musée" ou "centre scientifique".

- ..., vous pouvez avoir un point de vue critique sans qu'on l'attribue à un "problème de culture ou d'intégration".
- ... vous pouvez acheter quelque chose dans la boutique du musée et/ou vous pourrez vous offrir un café ou un sandwich à la sortie.
- ..., vous comprenez les textes et les panneaux.
- ..., le niveau de connaissances requis correspond au vôtre.
- ..., vous savez comment regarder, interagir avec ou utiliser les dispositifs.
- ..., vous comprenez comment naviguer dans ce lieu.
- ... vous pouvez vous déplacer et vous reposer en fonction de votre mobilité.
- ..., le contenu est présenté de manière pertinente pour vous.
- ... c'est au rythme qui vous convient.
- Un musée scientifique est un « endroit où il faut être » pour vous.
- Vous pensez que ce qui se trouve à l'intérieur d'un musée scientifique est pertinent pour vous.

Cartes rôles (en envoyer une par participant en message privé via le tchat)

#### Seniors

Vous êtes une dame de 96 ans qui aime les mots croisés et qui est légèrement malentendante et malvoyante.

Vous êtes un sportif de 82 ans qui a survécu à un cancer de la prostate et qui est dévoué à l'église.

Vous êtes un écrivain de 60 ans vivant une vie indépendante.

Vous êtes un universitaire de 70 ans et un ancien trafiquant de drogue.

#### Migrants

Vous êtes une belle-mère de 50 ans qui est venue de Turquie à l'âge de 18 ans.

Vous êtes une jeune mère musulmane au chômage, originaire de Syrie.

Vous êtes un migrant de 30 ans originaire du Kenya, travaillant comme chauffeur.

Vous êtes un réfugié afghan de 18 ans dont le dossier d'asile est toujours en cours.

## Autres cartes de rôle

Vous êtes le fils de 19 ans d'une actrice.	Vous êtes un diplômé universitaire au chômage qui attend la première occasion de travailler.
Vous êtes une infirmière de 22 ans.	Vous êtes une mère célibataire.
Vous êtes le fils de 19 ans d'un fermier dans un village isolé dans les montagnes.	Vous êtes un professeur d'université de 42 ans.
Vous êtes une petite fille de 6 ans qui vit en banlieue.	Vous êtes un musicien de 36 ans à plein temps.

### CONTENU À TRANSMETTRE

Dans le jeu "Un pas en avant", l'inégalité entre les groupes cibles et les personnes ayant de meilleures chances de participer à notre société devient évidente. Il devient tangible que l'égalité des chances de participer à la société n'est pas naturellement garanti pour tous. Le manque d'équité dans les centres et les musées scientifiques est mis en évidence, tout le monde n'a pas la même possibilité d'y participer.

La définition de l'"équité" par rapport à l'"égalité" est la clé pour comprendre ce qui se passe si les besoins des groupes cibles ne sont pas pris en compte : Le droit humain fondamental qu'est l'égalité est mis à mal. Sans le savoir, nos musées excluent divers visiteurs et visiteuses. Cette exclusion du public touche particulièrement les personnes âgées et les migrants. Par conséquent, les musées et les centres scientifiques doivent introduire des pratiques équitables et inclusives.

# Définition des groupes cibles

## DURÉE

20 minutes

## MATÉRIEL

- présentation avec des infographies et des mots-clés pour définir les groupes cibles
- tableau numérique pour le brainstorming

## OBJECTIF

Les participants peuvent expliquer quels sont les groupes cibles visés par cette formation et leur hétérogénéité.

## DÉROULÉ

Le formateur définit et délimite les groupes cibles des personnes visées par cette formation.

L'hétérogénéité et les points communs de ces groupes sont discutés.

## CONSEILS D'ANIMATION

Soulignez l'hétérogénéité des groupes.

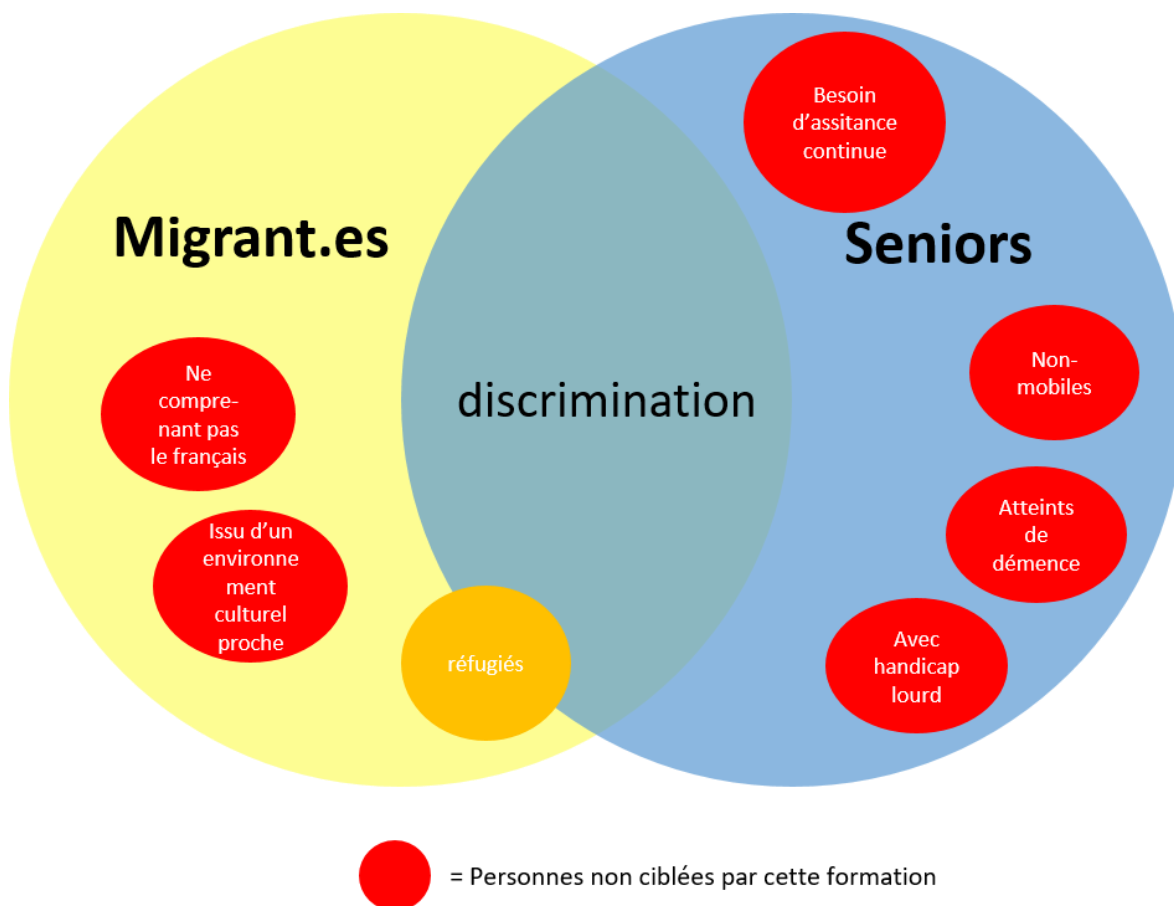
Lorsque vous réfléchissez à ce que les migrants et les personnes âgées ciblées ont en commun, soyez ouvert aux points inattendus.

## CONSIGNES POUR LES PARTICIPANTS

"Ces définitions correspondent-elles à ce que vous avez imaginé ?"

"Qu'est-ce que les personnes âgées et les migrants ont en commun ?"

## CONTENU À TRANSMETTRE



La moitié des rôles que vous avez joués dans le jeu du pas en avant sont utilisés comme exemples pour la "sélection" de seniors et de migrants que nous voulons aborder dans cette formation. Pour l'efficacité de cette formation, il a été décidé de se concentrer sur un sous-ensemble de tous les seniors et migrants. Néanmoins, ces "seniors" et "migrants" ciblés constituent un groupe très diversifié de personnes ayant des besoins très différents.

Cette partie de la formation vise à clarifier les principales caractéristiques des publics ciblés, leurs différences et de leurs points communs.

Les caractéristiques démographiques nous renseignent sur les groupes cibles mais pas sur la manière de les atteindre. Pour cela, il est nécessaire s'intéresser à d'autres critères, qui seront traités plus en détail dans le module 2.

### **Jetons un coup d'œil aux caractéristiques démographiques :**

#### Seniors

Qu'appelle-t-on « personne âgée » ? Il n'existe pas de définition universellement acceptée du terme "senior". Dans le contexte de la formation, si nous disons "senior", nous parlons d'une personne "âgée", à partir de 60 ans environ, à la retraite ou employée (seulement) à temps partiel. Avec l'âge croissant des seniors, les limitations physiques augmentent souvent aussi. Mais, cependant, ils sont individuellement très différents. La plupart se sentent en forme et peu limités jusqu'à un âge élevé.



Mais la vieillesse n'est pas seulement liée à « l'âge chronologique » d'une personne (par exemple, avoir plus de 55, 60, 65 ou 70 ans) et au processus biologique de vieillissement. Être "vieux" et être traité comme une "personne âgée" est également une construction sociale liée aux réalités sociales et aux perceptions de l'âge qui évoluent avec le temps et diffèrent selon les sociétés en Europe et dans le monde. Les individus ont également des perceptions différentes de ce que signifie l'âge en fonction de leur position sur le continuum de l'âge, car ils expérimentent tout au long de leur cycle de vie ce que signifie être "jeune", "d'âge moyen" ou "vieux".

L'âge et le vieillissement sont généralement abordés et traités sous quatre angles distincts mais qui se recoupent :

- l'âge chronologique, basé sur la date de naissance ;
- l'âge biologique, lié à des changements physiques ;
- l'âge psychologique, qui fait référence aux changements mentaux et de personnalité au cours du cycle de vie ;
- l'âge social, qui définit l'évolution des rôles et des relations d'un individu à mesure qu'il vieillit.

Ces quatre aspects du vieillissement peuvent se développer à des vitesses différentes et affecter différemment les expériences individuelles ainsi que les réactions sociales, influencées également par l'environnement social, historique et culturel. Cela affecte non seulement la façon dont la société perçoit les personnes âgées, mais aussi la façon dont les personnes âgées se perçoivent elles-mêmes.

Les délimitations :

Dans cette formation, nous ne ciblons pas les personnes âgées qui :

- ne peuvent pas du tout accéder à un musée ou à un centre scientifique pour des raisons de mobilité
- ont besoin de soins personnels pour leurs besoins fondamentaux, comme aller aux toilettes, manger, etc.
- sont porteuses de handicaps ou déficiences lourds
- vivent avec une démence

Ces publics ont un besoin similaire d'inclusion. Cependant, dans cette formation, nous nous concentrons sur ce qui peut être fait par les médiateurs et médiatrices (par opposition à la direction ou d'autres professionnels...).

Migrants

L'Organisation Internationale pour les migrations des Nations unies définit un migrant comme toute personne qui quitte son lieu de résidence habituelle pour s'établir à titre temporaire ou permanent et pour diverses raisons, soit dans une autre région à l'intérieur d'un même pays, soit dans un autre pays, franchissant ainsi une frontière internationale.<sup>13</sup>

Le terme est à différencier de celui de réfugié. Les réfugiés sont des personnes qui se trouvent hors de leur pays d'origine pour des raisons de crainte de persécution, de conflit, de violence généralisée ou d'autres circonstances qui ont gravement troublé l'ordre public et qui, par conséquent, ont besoin d'une protection internationale.

---

<sup>13</sup> cf. : <https://www.un.org/en/global-issues/migration>

Les délimitations :

Dans cette formation, nous ne ciblons pas les migrants qui :

- proviennent d'un ancien environnement culturel très similaire (par exemple, une personne qui a déménagé dans un autre pays d'Europe pour le travail serait également un migrant. Mais il ou elle ne subit pas la même discrimination que, par exemple, un réfugié de Syrie).
- les migrants ne maîtrisant pas la langue locale (Ces publics ont un besoin similaire d'inclusion mais impliquent un apprentissage de langue ou un interprétariat donc ne sont pas c=dans le champ de cette formation).

### Hétérogénéité

Les descriptions approximatives des groupes de personnes auxquelles nous nous adressons dans cette formation ne peuvent être considérées que comme un point de départ. Ces informations ne nous aident pas encore vraiment à créer une expérience qui soit accessible et pertinente pour eux. Nous examinerons de plus près les personnes concernées dans le prochain module.

Nous avons peut-être de lourds stéréotypes sur les migrants et les personnes âgées dans la tête. Dans la société, nous pouvons percevoir les personnes âgées et les migrants comme des groupes mais qui sont en réalité extrêmement hétérogènes.

De nombreuses études en gérontologie confirment que cette différence entre l'âge chronologique et l'âge subjectivement perçu se creuse de plus en plus et atteint aujourd'hui cinq à dix ans en moyenne. Cela est lié à notre système de santé et à la baisse de la pénibilité au travail dans la plupart des pays européens.

Les migrants constituent également un groupe très hétérogène. Ils ont des expériences très différentes et des contextes culturels très différents.

Mais ce que toutes les personnes abordées dans cette formation ont en commun, c'est qu'elles sont discriminées d'une manière ou d'une autre par la société et dans nos musées et qu'elles ont une expérience (expérience de vie pour les seniors, autres expériences culturelles pour les migrants).

---

## Changement systémique

---

### **DURÉE**

35 minutes

### **MATÉRIEL**

Tableau blanc numérique avec grille d'évaluation

## OBJECTIF

Les participants sont en mesure d'analyser l'inclusion au sein de leur institution selon cinq axes. Ils identifient **qui au sein de l'institution a le pouvoir de s'attaquer à certains aspects de la discrimination et comment le faire.**

## DÉROULÉ

Cette activité s'appuie sur l'outil d'auto-évaluation créé par Traces, en association avec Science Center Netzwerk, et l'Ecole de la médiation et proposé dans le cadre du projet Sis Catalyst.

Le formateur présente les différents axes institutionnels en les définissant et en les illustrant par un obstacle rencontré par le groupe cible (situation d'exclusion des activités « Un pas en avant »). Ce faisant, il mentionne brièvement ce qui pourrait être fait au niveau institutionnel concerné pour surmonter l'obstacle.

Exemples pour l'attribution des « obstacles » au niveau institutionnel :

Accès : « Je n'ai pas accès aux informations de base sur les activités et les ateliers proposés près de chez moi ou dans les lieux que je fréquente tous les jours » → une activité de marketing spécifique axée sur la sensibilisation des personnes âgées et des migrants pourrait rendre accessibles ces informations.

Stratégie : « Les connaissances des personnes de ma classe sociale ne sont pas représentées positivement » → Si les personnes âgées et les migrants ou leurs représentants font partie de l'équipe qui programme et planifie, ils veilleront à ce que les connaissances des personnes de leur classe sociale soient représentées positivement.

Partenariats : « Je ne suis pas certain de voir des personnes de mon ethnicité » → Une relation durable avec un partenaire de la diversité augmente la probabilité.

Le personnel : « Je ne peux pas être sûr que le personnel représentera mon groupe ethnique ou ma classe sociale » → C'est une décision stratégique d'employer un personnel qui représente la diversité de la société.

Contenu : « Je ne comprends pas les textes et la signalétique » → La conception de l'affichage et de l'exposition peut être discriminatoire si les codes utilisés sont culturellement différents ou si le niveau de langue n'a pas été pris en compte.

Les participants évaluent les cinq axes institutionnels de leur institution dans la grille sur la base des questions ouvertes. (Discussion de groupe) Il peut être utile de diviser le groupe en sous-groupes qui discutent chacun d'un ou deux des aspects institutionnels et présentent ensuite leur raisonnement au reste du groupe.

Enfin, le résultat est comparé à l'évaluation de plusieurs collègues. Discutez des raisons pour lesquelles la perception pourrait être différente.

## CONSEILS D'ANIMATION

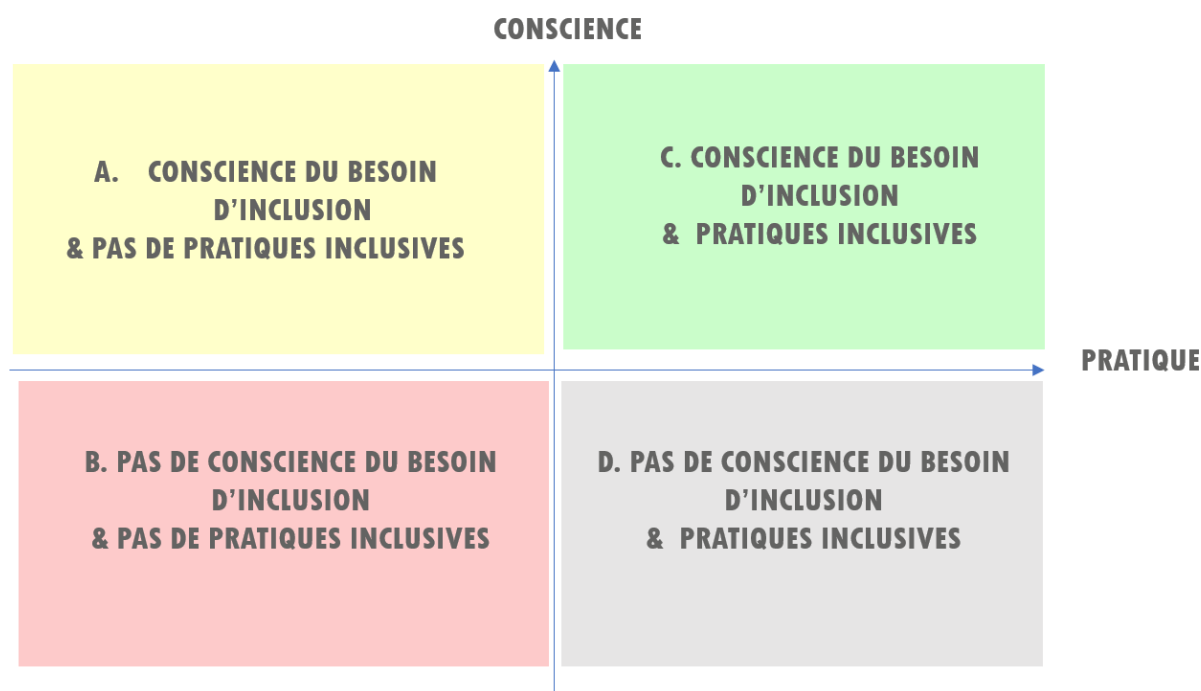
Pour enrichir l'évaluation institutionnelle, il est très intéressant de demander à une personne des niveaux hiérarchiques supérieurs de donner une version du placement des items (ou d'être interviewée au préalable). Attendez-vous à de la frustration de la part des participants et à un sentiment d'impuissance.

## CONSIGNES POUR LES PARTICIPANTS

Évaluation de la propre institution :

Dessinez une grille dont l'axe des X correspond à la *pratique* et l'axe des Y à la *prise de conscience*.

Ainsi, il y a quatre cases: conscient mais ne pratiquant pas l'inclusion (en haut à gauche), conscient et pratiquant l'inclusion (en haut à droite), inconscient du problème et ne pratiquant pas l'inclusion (en bas à gauche) et inconscient du problème mais pratiquant l'inclusion (en bas à droite).



ACCES	STRATEGIE	PARTENARIATS
<p><b>ACCES</b> – pour les visiteurs et visiteuses</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Votre institution élimine-t-elle ou limite-t-elle les obstacles socio-économiques (par exemple, le prix, le transport, l'emplacement, l'accessibilité pour les personnes handicapées...)?</li> <li>2. Votre institution analyse-t-elle qui a participé et pourquoi les autres n'ont pas participé ?</li> <li>3. Votre institution fournit-elle des documents sous une autre forme ou dans une autre langue (par exemple, le niveau de langue, le braille) ?</li> <li>4. Votre institution s'engage-t-elle et renforce-t-elle la création d'un espace sûr et inclusif pour tous ?</li> </ol>	<p><b>STRATEGIE</b> - Gouvernance institutionnelle</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'inclusion sociale et la diversité sont-elles explicitement mentionnées dans un document stratégique, un rapport annuel ou une déclaration de mission ?</li> <li>2. Votre conseil d'administration / comité consultatif / administrateur comprend-il des représentants des minorités ?</li> <li>3. Incluez-vous dans la planification et la programmation des publics divers et/ou leurs représentants ?</li> <li>4. Votre institution vise-t-elle directement à créer une société plus inclusive (tolérance, ouverture, etc.) ?</li> </ol>	<p><b>PARTENARIATS</b> - collaboration et mise en réseau en dehors de l'institution</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vos communautés locales ou leurs représentants ont-ils été informés de votre volonté de traiter de l'inclusion sociale ?</li> <li>2. Adaptez-vous vos programmes/expositions afin d'établir des partenariats diversifiés ? (ou Qu'est-ce qui vient en premier : le programme ou le partenariat ?)</li> <li>3. Évaluez vous si et comment la diversité des partenaires est une opportunité pour vos projets.</li> <li>4. Entretenez-vous une relation à long terme avec des partenaires diversifiés après la durée d'un programme ?</li> </ol>

EQUIPES	CONTENU
<p><b>PERSONNEL</b> - composition et formation</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Votre personnel reflète-t-il la diversité de la société dans laquelle vous vivez ?</li> <li>2. L'inclusion sociale est-elle traitée dans la formation du personnel ?</li> <li>3. L'inclusion sociale et la diversité sont-elles une responsabilité partagée au sein de votre institution ?</li> <li>4. Avez-vous une discussion ouverte sur les stéréotypes / les diversités / les minorités au sein de l'équipe ?</li> </ol>	<p><b>CONTENU</b> – programmes, expositions, activités, médiation</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Choisissez vous des thématiques en fonction de leur intérêt /pertinence pour des personnes variées ?</li> <li>2. Votre contenu est-il co-construit avec des représentants de publics variés ou des personnes qui les connaissent bien ?</li> <li>3. Y a-t-il un espace pour aborder les déséquilibres / le manque d'inclusion pendant les programmes ?</li> <li>4. Votre institution s'assure-t-elle que les prescripteurs (parents, enseignants, voisinage...) connaissent vos activités et y sont favorables ?</li> </ol>

Self Evaluation Tool Co-created by Sis Catalyst, Science Center Network, ESTIM école de la médiation and other representatives of inclusion and diversity. 2017

Répondez à quelques questions concernant des domaines tels que le contenu, les partenariats, le personnel, la stratégie institutionnelle et l'accessibilité.

Sur la base de ces questions, classez ces cinq catégories sur la grille pour déterminer : ce que nous faisons, ce que nous devrions arrêter et ce que nous devons améliorer.

### **CONTENU À TRANSMETTRE**

L'inclusion des groupes cibles doit être pensée à différents niveaux dans nos institutions. Il est de la responsabilité de chacun, en fonction de son rôle et de sa position, de mettre en œuvre des stratégies et des pratiques visant à créer un environnement inclusif.

Les musées doivent supprimer les barrières physiques, linguistiques et autres qui conduisent à l'exclusion - à tous les niveaux et à tous les postes.

### **PAUSE - 20 MINUTES**

---

## **Obstacles**

---

### **DURÉE**

25 minutes

### **MATÉRIEL**

Tableau blanc en ligne avec "cartes d'obstacles".

### **OBJECTIF**

Identifier les obstacles à l'inclusion (rencontrés par les personnes âgées et les migrants) qui pourraient être directement influencés par les médiateurs et médiatrices scientifiques.

### **DÉROULÉ**

Les situations utilisées dans le jeu « un pas en avant » sont reformulées sous forme de négation. Elles représentent ainsi les principaux **facteurs d'exclusion** que nous avons tirés de notre recherche documentaire et de notre enquête auprès du groupe cible. Chaque « obstacle » est imprimé sur une carte individuelle (post-it sur tableau numérique).

La question de cette activité est la suivante : Lesquels de ces **facteurs d'exclusion** ou obstacles pourraient être traités par des médiateurs et médiatrices sur le terrain ?

Lesquels sont institutionnels ou systémiques et nécessitent donc l'effort de la direction ou de la société ?

Les deux catégories « les médiateurs et médiatrices peuvent avoir un impact » et « institutionnel ou systémique » sont marquées sur un tableau. Au milieu, il y a une intersection des deux catégories qui se chevauchent. Les participants sont répartis en sous-groupes. Chaque groupe reçoit une partie des « obstacles ». Simultanément, ils attribuent les obstacles à la catégorie qui leur semble la plus appropriée. Ils prennent des notes pour argumenter leur choix de cette catégorie. Ensuite, ils présentent leurs solutions à l'autre ou aux autres groupes et discutent.

## **CONSEILS D'ANIMATION**

En déterminant la catégorie à laquelle appartiennent les obstacles, il faut déterminer quel pourrait être le rôle des médiateurs et médiatrices. Cela conduit à des approches de solutions et peut être considéré comme une « table des matières » des sujets abordés lors de la formation. Le formateur doit écouter attentivement les arguments des participants **pour s'y référer en fin de module**.

Les arguments pour l'affectation pourraient être par exemple :

« Le niveau de connaissance sur lequel reposent les explications ne correspond pas au mien » →  
Quand on pense aux textes, c'est institutionnel, quand on pense à la communication interpersonnelle, les médiateurs et médiatrices ont une influence.

« Les connaissances des personnes de ma classe sociale ne sont pas représentées de manière positive »  
→ Cela peut être pensé de manière institutionnelle car la représentation peut ne pas être visible dans la conception de l'exposition, mais dans des médiations, cette perspective peut être également ajoutée (des liens peuvent être faits, des angles peuvent être choisis...).

« Je ne peux pas avoir un point de vue critique sans penser que ce soit perçu comme un « problème de culture ou d'intégration » → La raison de l'existence de cette peur est systémique, mais dans le cadre du format que vous accompagnez, vous pouvez créer une atmosphère de confiance où chacun se sente libre de s'exprimer.

« Les activités ne sont pas adaptées à ma mobilité » → Les médiateurs et médiatrices ne peuvent pas influencer la conception ou l'architecture de l'exposition mais ils peuvent choisir ou proposer des lieux et éléments plus accessibles : proposer des chaises mobiles, utiliser l'ascenseur au lieu des escaliers, ne pas sélectionner des expositions avec de très petits boutons, ....

« Je me sens mal à l'aise et perdu parce que je ne suis pas familier avec les musées/centres de sciences »  
→ Question systémique, mais les médiateurs et médiatrices peuvent donner le sentiment d'être les bienvenus et d'appartenir aux institutions, et faciliter l'orientation.

## **CONSIGNES POUR LES PARTICIPANTS**

« Regardons les situations du jeu » « Un pas en avant ».

Que décrivent les situations ? Certains d'entre vous **n'ont pas avancé**. Elles montrent donc des obstacles potentiels pour certains groupes minoritaires dans notre société. Vous avez vu qu'il pourrait

y avoir des problèmes potentiels pour les migrants/seniors - parce que beaucoup d'entre vous n'ont pas atteint la ligne d'arrivée (c'est-à-dire qu'ils n'ont pas répondu "oui" à toutes les questions).

Prenez les « obstacles » ou la situation d'exclusion et déterminez si vous, dans votre rôle de médiateur, pensez pouvoir avoir un impact ou non pour supprimer les barrières physiques, linguistiques et autres qui conduisent à l'exclusion. Rassemblez les arguments qui expliquent votre choix."

Cartes d'obstacles (à écrire sur le tableau blanc en ligne)

Les connaissances des personnes de ma classe sociale ne sont pas représentées positivement.	Le niveau de connaissance sur lequel les explications sont construites ne correspond pas au mien.
Je ne comprends pas les textes et la signalétique.	Je n'ai pas le temps de visiter un musée ou un centre de sciences.
Je me sens peu sûr de moi et perdu parce que je ne connais pas les musées/centres scientifiques.	Je ne peux pas avoir un point de vue critique sans que ce soit perçu comme un problème de culture ou d'intégration.
Je ne comprends pas le langage et les mots utilisés dans les activités proposées.	Les activités ne sont pas adaptées à ma mobilité.
Le contenu n'est pas présenté d'une manière pertinente pour moi.	Je ne comprends pas comment me repérer dans cet endroit.

Je ne sais pas comment regarder, interagir ou utiliser les dispositifs.

Je ne connais pas les musées et centres de sciences.

Je ne peux pas être sûr que le personnel représentera mon ethnicité ou ma classe sociale.

Je ne suis pas certain de voir des personnes de mon ethnicité.

Je ne suis pas en mesure d'acheter quelque chose dans la boutique ou de m'offrir un café et un sandwich à la sortie.

Je ne suis pas certain de voir des gens de mon milieu socio-économique.

Je ne pense pas que ce qui se trouve à l'intérieur d'un centre ou d'un musée scientifique soit pertinent pour moi".

J'ai l'impression d'avoir de graves problèmes existentiels à résoudre avant de penser à visiter un musée/centre de sciences.

J'ai l'impression qu'un centre / musée n'est pas un endroit pour moi.

Les activités ne se déroulent pas à un rythme adapté pour moi.

Je n'ai pas accès aux informations de base sur les activités proposés près de chez moi ou dans les lieux que je visite tous les jours.



## **CONTENU À TRANSMETTRE**

L'inclusion est fondamentalement un processus systémique, donc chacun a sa responsabilité en fonction de son rôle.

De nombreux problèmes peuvent être influencés par les médiateurs et médiatrices mais ne peuvent être résolus par eux seuls. Il faut l'implication de la direction et d'autres professionnels du musée également. En outre, il existe des obstacles qui sont totalement hors de portée des équipes de médiation. Cependant, les médiateurs et médiatrices sont coresponsables et jouent un rôle clé dans la suppression des obstacles physiques, linguistiques et autres qui conduisent à l'exclusion.

---

## **Accessibilité et pertinence**

---

### **DURÉE**

15 minutes

### **MATÉRIEL**

- Tableau blanc numérique
- Présentation des concepts de chaque module

### **OBJECTIF**

Les participants comprennent l'articulation du contenu de la formation.

### **DÉROULÉ**

Les cartes d'obstacles sont triées en trois groupes. Chacun d'eux est affecté à l'un des trois modules suivants.

De brèves explications sont données sur les apprentissages qui seront faits dans la formation afin d'aider les médiateurs et médiatrices à surmonter les obstacles dans le module respectif.

Ensuite, la problématique de chaque module et leur articulation respective sont résumés en quelques phrases.

### **CONSIGNES POUR LES PARTICIPANTS**

Pas d'exercice. Seulement des commentaires et des questions-réponses si nécessaire.

## CONTENU À TRANSMETTRE

Les obstacles suivants sont affectés au module de formation 2 :

Obstacle	comment cet obstacle est abordé dans le module
Je ne peux pas avoir un point de vue critique sans que ce soit perçu comme un problème de culture ou d'intégration.	Nous examinerons les fondements des compétences interculturelles et de l'échange interculturel.
Les activités ne sont pas adaptées à ma mobilité.	Nous aurons des exercices pour évaluer de manière informelle le niveau de connaissance et les besoins dans le module 2.
Je ne sais pas comment regarder, interagir ou utiliser les expositions.	
Le niveau de connaissance sur lequel reposent les explications ne correspond pas au mien.	

Le module 2 « Une autre culture que la vôtre » se concentrera sur les personnes âgées et aux migrants. Une évaluation du public cible est la base pour pouvoir concevoir une expérience pertinente pour eux.

Le module remet en question les images stéréotypées que nous pouvons avoir en tête à propos des seniors et des migrants. Il nous favorise l'empathie via la compétence interculturelle. Nous découvrirons les besoins et les motivations que les seniors et les migrants peuvent avoir lorsqu'ils visitent nos institutions. Et nous apprendrons des stratégies pour évaluer de manière informelle les connaissances des publics.

Les obstacles suivants sont affectés au module de formation 3 :

Obstacle	comment cet obstacle est abordé dans le module
Je ne suis pas familier avec les centres scientifiques	Celle impression de ne pas être familier avec un lieu provoque souvent le sentiment « ce n'est pas un endroit pour moi, ou je n'y ai pas ma place ». C'est une des raisons qui peut empêcher quelqu'un de participer ! <b>Travailler sur l'accueil</b> permet d'aborder cette question.
Je ne suis pas familier avec les musées	
J'ai l'impression qu'un musée/centre scientifique n'est pas un endroit pour moi.	
Je me sens peu sûr de moi et perdu car je ne connais pas les musées/centres de sciences.	Pendant l'accueil, toutes les informations sont données pour que les personnes se sentent en sécurité et guidés.
Je ne comprends pas comment me repérer dans cet endroit.	
Les activités ne se déroulent pas à un rythme adapté pour moi.	Nous apprendrons des conseils <b>d'animation</b> et <b>d'ajustement du rythme</b> du discours.
Je ne comprends pas le langage utilisé dans les activités proposées.	Nous essayerons le « facile à lire et à comprendre » et discuterons d'autres moyens de communication.

Le module 3 « Accueil et prise de parole » se concentre sur la façon dont nous pouvons créer l'accessibilité au niveau de la langue et de la communication. L'objectif est de réduire les efforts des personnes âgées et des migrants afin qu'ils puissent vivre une expérience muséale pertinente. Le module 3 aborde également le sentiment d'appartenance et d'accueil.

Les obstacles suivants sont affectés au module de formation 4 :

Obstacle	comment cet obstacle est abordé dans le module
Le contenu n'est pas présenté d'une manière pertinente pour moi.	Nous apprendrons à trouver l'angle d'un sujet ou d'une exposition pour pouvoir créer un contenu pertinent.
Les connaissances des personnes de ma classe sociale ne sont pas représentées positivement.	Nous verrons comment créer des ponts entre les expositions/thèmes et les visiteurs et visiteuses.
Je ne sais pas comment regarder, interagir ou utiliser les expositions.	
Je ne pense pas que ce qui se trouve à l'intérieur d'un musée ou d'un centre scientifique soit pertinent pour moi.	Nous apprendrons ce qu'est la pertinence et ce qu'il faut pour créer une expérience qui soit perçue comme pertinente.

Dans le module 4 « Pertinence », nous découvrirons la théorie de la pertinence et mettrons en pratique des stratégies concrètes pour créer des expériences pertinentes pour les visiteurs et visiteuses âgés et migrants. Deux critères principaux rendent une information pertinente :

- La probabilité que ces nouvelles informations aient un effet cognitif positif, c'est-à-dire qu'elles aboutissent à de nouvelles conclusions qui vous importent.
- Quel effort faut-il fournir pour obtenir et intégrer cette nouvelle information ? Plus l'effort est faible, plus la pertinence est élevée.

Si nous voulons que notre travail soit pertinent, nous devons satisfaire ces deux critères. Nous devons produire un effet cognitif positif et le faire avec un effort minimal. De nombreuses choses que l'on peut apprendre dans cette formation visent à réduire l'effort. Cela peut être assimilé à l'accessibilité.

Concluons :

Dans le module 1 Le besoin d'inclusion, nous avons abordé le concept d'inclusion et des axes permettant faire face aux obstacles qui y sont associés - à l'échelle d'un musée/centre de sciences ainsi qu'au niveau sociétal.

L'approche de cette formation à la médiation inclusive est de travailler sur l'accessibilité physique, langue, culture, appartenance, besoins, motivations, connaissances) à tous les niveaux et la pertinence. C'est la condition préalable à la création d'une expérience pertinente pour les personnes âgées et les migrants. C'est la clé d'une facilitation inclusive.

# Clôture

## **DURÉE**

10 minutes

## **MATÉRIEL**

Des images aléatoires sur le tableau blanc (deux fois plus que le nombre de participants.)

## **OBJECTIF**

Le formateur découvre ce qui a marqué les participants, leurs ressentis, ce qui est clair ou non au sein du premier module.

## **DÉROULÉ**

Plusieurs images aléatoires sont positionnées sur le tableau blanc en ligne. A tour de rôle, chacun choisit celui qui l'aide à verbaliser la façon dont il a vécu le premier module.

## **CONSEILS D'ANIMATION**

Chaque personne dont c'est le tour doit avoir la pleine attention de toutes les autres. Afin de respecter des retours sincères les questions de précisions sont autorisées, mais pas les commentaires, ni de la part des autres participants ni du formateur.

## **CONSIGNES POUR LES PARTICIPANTS**

" Choisissez un objet qui vous aide à verbaliser comment vous vous sentez à la fin de ce premier module. Tous les types de retours sont les bienvenus. Respectons les retours sincères de chacun en ne les commentant pas."

# MODULE 2 - UNE AUTRE CULTURE QUE LA VÔTRE

## APERÇU DU MODULE

Le module 2 traitera des seniors ainsi que des migrants et de leurs identités culturelles ; évaluer les caractéristiques des publics est la base pour pouvoir concevoir une expérience pertinente pour eux. Le module remet en question les images stéréotypées sur les personnes âgées et les migrants, en étudiant les différences culturelles parmi des groupes à la fois homogènes et hétérogènes. Il sensibilise à la pluralité que représente chaque culture et souligne comment l'empathie et les compétences interculturelles peuvent aider à faire face à cette diversité. Le module se penche sur les besoins et les motivations que les seniors et les migrants peuvent avoir lorsqu'ils découvrent une institution comme un musée ou un centre de sciences.

## DÉROULÉ

Accueil	15 minutes
Exercice d'échange culturel	60 minutes
Enquête sur les valeurs mondiales	20 minutes
Pause	20 minutes
Migrants et personnes âgées - pourquoi visitent-ils les musées ?	30 minutes
Les personas - se concentrer sur les besoins	40 minutes
Clôture	10 minutes

## Accueil

### DURÉE

15 minutes

### MATÉRIEL

Post-its numériques et un espace sur le tableau blanc en ligne désigné pour chaque personne.

### OBJECTIF

Les participants rappellent les informations de la veille. Cet exercice vise à souligner le lien existant entre les différents modules de formation.

Les participants résument les acquis dans un message court.

## **DÉROULÉ**

Les participants sont invités à rédiger individuellement un court SMS (réel ou fictif) à l'intention d'un ami ou d'un collègue au sujet du premier module de formation. Quels ont été les points les plus importants ? Qu'est-ce qui les a marqués? Chaque participant écrit son message sur un Post-it numérique et le place dans la zone correspondante du tableau blanc en ligne. Une fois que tout le monde l'a fait, l'animateur invite les participants à partager.

Les participants présentent leur message au groupe. Si des points cruciaux ont été oubliés, le formateur les rappelle au groupe.

## **CONSEILS D'ANIMATION**

Si la formation se déroule en 2 jours complets, cette partie peut être supprimée.

Le formateur doit être attentif à l'atmosphère générale qui règne parmi les participants.

Gardez un œil sur la gestion du temps : même quelques minutes de retard dans ce premier exercice peuvent avoir un impact sur le déroulement global du module.

Si le formateur remarque qu'il manque un élément parmi les concepts fondamentaux, il peut intervenir à la fin, en incitant à poursuivre la réflexion afin d'aborder les points essentiels.

## **CONSIGNES POUR LES PARTICIPANTS**

Préparation

« Vous avez 5 minutes pour rédiger un court SMS à un collègue ou ami. Essayez de partager les thèmes et points essentiels du premier module. Pensez aux éléments qui vous ont le plus frappé. Essayez de rendre votre message aussi efficace que possible. »

### **Mise en œuvre**

« Lisez votre message au groupe. »

Débriefing - discussion finale

« Pensez-vous que certains concepts manquaient, parmi ceux rappelés ? »

## **CONTENU À TRANSMETTRE**

Dans cet exercice, les participants doivent se rappeler les thèmes et points essentiels du premier module.

# Culture Albatros – (mauvaise) interprétation culturelle

## DURÉE

60 minutes

Introduction : 5 minutes

Vidéo Albatros : 10 minutes

Débriefing 1 - le sens de la vidéo : 20 minutes

Débriefing 2 - Réflexions des participants : 25 minutes

## MATÉRIEL

- Un espace désigné sur le tableau blanc en ligne
- Lien Youtube de la culture Albatros intégrée au tableau blanc en ligne Culture Albatros 1 - YouTube ([https://www.youtube.com/watch?v=\\_AMrJRQDPjk&t=6s](https://www.youtube.com/watch?v=_AMrJRQDPjk&t=6s))
- Deux zones marquées sur le tableau blanc en ligne pour les phases de débriefing, chacune rapportant les questions pour déclencher la réflexion.
- Description PDF de la culture Albatros (cachée jusqu'à la deuxième phase du débriefing)

## OBJECTIF

Cet exercice incite les participants à réfléchir aux interprétations façonnées par la culture et à leurs propres préjugés.

Regarder la vidéo d'Albatros

Après que le formateur a présenté l'activité, les participants sont invités à visionner la vidéo.

Débriefing 1 - Le sens de la vidéo

Les participants sont invités à décrire la situation observée sans la juger. Cela leur est généralement très difficile, car ils ont l'habitude de ne pas décrire les observations de manière neutre, mais de laisser les interprétations se glisser dans leur présentation. Les évaluations et les interprétations sont mises en évidence et les possibilités de description neutre sont recherchées conjointement.

Une fois cette série de descriptions neutres terminée, les participants sont invités à interpréter ce qu'ils ont vu. Certains participants interpréteront le rôle des femmes dans la culture des albatros comme étant défavorisé. Ils citeront comme indices de cela, par exemple, leur position dans l'espace (sur le sol, derrière l'homme) et dans la séquence temporelle de l'action (d'abord, il vient, puis elle, d'abord il mange, puis elle) ou dans la posture de la femme (penchée, à genoux) et le langage corporel tactile (l'homme touche). L'animateur prend des notes sur des Post-it numériques.

Après l'interprétation, les informations sur la culture Albatros sont dévoilées, de sorte que le groupe est maintenant informé du contexte de la culture.

Débriefing 2 - Réflexions des participants



Les participants doivent faire l'expérience de la difficulté de ne pas inclure d'interprétations dans les descriptions. Ils apprennent que les actions sont toujours interprétées dans le contexte de leur propre socialisation culturelle, mais qu'il existe également d'autres possibilités d'interprétation. Les participants réfléchissent aux aspects qui ont influencé leur propre perception et élargissent leur capacité à analyser les points communs culturels.

Des questions pour nourrir la réflexion et la discussion pourraient être :

- D'où viennent les erreurs de jugement possibles ?
- Quels sont nos préjugés culturels ? Quels sont nos préjugés individuels ? Comment gérer nos propres préjugés ?

Des perspectives différentes pourraient être révélées en demandant à :

- Énoncez quelques règles que vous avez perçues : quelles sont, selon vous, les valeurs qui en sont la cause ?
- Comment cela se rapporte-t-il à votre propre culture ?
- Que pensez-vous de cette culture ? (juste, avancée, partielle, oppressante)
- Pensez à certaines règles de votre culture qui semblent similaires ?
- Quelles sont les raisons/valeurs qui sous-tendent ces comportements ?

## **CONSEILS DE FACILITATION**

Le formateur doit aider les participants à se concentrer sur le but de l'activité, qui est de dévoiler les stéréotypes, les valorisations et les préjugés conscients ou inconscients, pouvant aller jusqu'au préjugés voire aux discriminations de race, de classe, de genre, culturelles, etc.

Le formateur doit créer un environnement sûr, afin d'aider les participants à se sentir en confiance pour partager leurs croyances, même si elles sont ancrées dans des stéréotypes.

## **INSTRUCTIONS D'EXERCICE**

Introduction

"Regardons cette vidéo. Essayez de comprendre ce qui se passe. Nous en discuterons plus tard"

Débriefing 1 - Le sens de la vidéo

"Maintenant, essayez de décrire sans interpréter, ce que vous avez observé".

"Essayons d'interpréter la vidéo, selon les caractéristiques de la culture que vous connaissez maintenant".

Débriefing 2 - Réflexions des participants

"Votre compréhension de la culture est peut-être différente maintenant que vous connaissez mieux ses caractéristiques. Réfléchissons et discutons ensemble des causes de ces compréhensions différentes : d'où viennent les éventuelles erreurs de jugement ? Quels sont nos préjugés culturels ? Quels sont nos préjugés individuels ? Comment gérer nos propres préjugés ?"

## CONTENU À TRANSMETTRE

Contenu lié à l'activité :

Les concepts fondamentaux à transmettre sont les suivants :

- Chaque acte est considéré sous l'angle de la culture et des valeurs.
- Toute interprétation implique des stéréotypes, des valorisations et des préjugés, pouvant aller jusqu'au racisme, aux discriminations de classe, de genre, culturelles, etc.
- Il est nécessaire de prendre conscience de sa propre culture et de ses préjugés.
- Le fait de qualifier certaines actions “d'étranges” ou “d'autres” peut facilement conduire à la dévalorisation ou au mépris.

Contenu sur la culture Albatros :

La culture albatros est une culture matriarcale dans laquelle la terre est vénérée comme une Séesse. Les grands pieds sont un idéal de beauté car ils permettent un bon contact avec la terre. Le pouvoir de la Déesse peut être exploité en mangeant des cacahuètes. Elles constituent un aliment rituel. On accorde une révérence particulière aux invités en donnant à leurs pieds le plus de contact possible avec la terre. Puisque les femmes, comme la Déesse, peuvent donner la vie, elles ont des privilèges spéciaux. Les hommes ont le devoir de goûter la nourriture des femmes et de marcher devant elles pour éviter les dangers. Les femmes sont autorisées à s'asseoir sur le sol, tandis que les hommes ne sont pas autorisés à manger.

## Enquête sur les valeurs mondiales

### DURÉE

20 minutes

### MATÉRIEL

- Une grille dans l'espace désigné du tableau blanc en ligne, avec en abscisse "survie vs expression de soi" et en ordonnée "valeurs traditionnelles vs laïques-rationnelles".
- Jeu de questions pour guider les participants dans leur positionnement le long de l'axe (format PDF téléchargé dans l'espace prévu du tableau blanc en ligne)
- Post-its numériques
- Lien Youtube pour montrer le World Value Survey (carte culturelle Inglehart-Welzel)

### OBJECTIF

Cette activité est tirée du projet World Value Survey<sup>14</sup> (WVS), un programme de recherche international consacré à l'étude scientifique et académique des valeurs sociales, politiques,

---

<sup>14</sup> World Values Survey site: <https://www.worldvaluessurvey.org/wvs.jsp>

économiques, religieuses et culturelles des populations dans le monde. L'objectif du projet est d'évaluer l'évolution des valeurs dans le temps et leur impact social, politique et économique des pays et des sociétés.

Dans le contexte de ce module de formation, l'exercice doit illustrer aux participants qu'il peut y avoir de grandes différences entre différentes cultures ainsi qu'entre les membres d'une même culture. De grandes similitudes peuvent également exister avec les valeurs des membres d'un autre pays. De cette façon, les participants peuvent voir comment leur perception personnelle et leur vision du monde sont influencées par leur culture d'appartenance respective et, en outre, comment les différences, même parmi les individus ayant le même bagage culturel, non seulement existent mais ont également un impact. Être conscient de cette pluralité peut permettre d'éviter des situations de malentendu ou de conflit.

## DÉROULÉ

Le formateur introduit l'activité, en informant sur le projet WVS et ses objectifs. Il explique la signification des types de valeurs indiqués dans le tableau.

Dans la première phase, les participants sont invités à travailler et à réfléchir individuellement. À l'aide de la série de questions fournies, ils passent en revue chaque question et, en y répondant, ils calculent le score final qui leur donnera leur position le long des axes. Les questions sont tirées de la véritable enquête sur les valeurs mondiales. Les questions se sont avérées donner suffisamment d'informations pour permettre aux participants de se situer de manière réaliste.

Ensuite, chaque participant positionne son Post-it numérique sur la grille du tableau blanc en ligne et y inscrit le score final.

Finalement, le formateur incite à la réflexion, par exemple en comparant les différentes positions prises par des participants issus du même milieu culturel.

Ensuite, le formateur montre l'animation de l'enquête sur les valeurs mondiales<sup>15</sup> et introduit une brève discussion.

## CONSEILS D'ANIMATION

Il faut tenir compte de différents éléments:

Au niveau des participants

Compte tenu du type de questions et des thèmes abordés par la WVS, si elle n'est pas mise en œuvre avec précaution, cette activité pourrait entraîner un sentiment de fort malaise chez certains participants.

Le formateur doit être conscient que, s'ils ne sont pas à l'aise, les participants peuvent ne pas vouloir ou avoir peur de partager leur position au sein du groupe - même de manière anonyme ;

---

<sup>15</sup> Carte culturelle en direct au fil du temps de 1981 à 2015. - YouTube : <https://www.youtube.com/watch?v=ABWYOcru7js>

Le formateur doit éviter d'interroger directement les participants sur la réponse précise à une question spécifique (par exemple : « Que pensez-vous de l'avortement ? »).

Il est important de souligner que le score final qui ressortira des réponses n'est ni scalaire ni qualitatif (un score faible ne signifie pas mauvais ou vice versa).

Parmi les objectifs de l'activité, il n'est pas question de mesurer ou d'évaluer les croyances personnelles, mais plutôt de montrer la pluralité, même au sein d'un groupe homogène.

Au niveau du contenu

Il est important de noter que cette distribution des valeurs n'est pas statique, mais évolue dans le temps. Le regroupement de différents pays est également étroitement lié à leur histoire : par exemple, une grande partie des pays du groupe Afrique est constituée d'anciennes colonies, ce qui signifie que leur histoire a été fortement marquée par l'esclavage, le racisme et l'exploitation, principalement par des États européens.

D'autres groupes, comme les anciens États soviétiques, sont étroitement liés à une forte tendance à l'athéisme, tandis que d'autres régions, principalement en Europe et au Moyen-Orient, sont fortement influencées par la religion dominante (comme le christianisme catholique ou protestant) et les valeurs qu'elle véhicule.

L'animation de la carte culturelle Ingelhart-Welzel au fil du temps, depuis les résultats de l'enquête de 1984 jusqu'à 2020, illustre également le fait que le développement des cultures et des valeurs ne se fait pas de manière linéaire, mais qu'il est soumis à divers facteurs, parmi lesquels figurent en bonne place la sécurité économique et politique d'un pays.

## **CONSIGNES POUR LES PARTICIPANTS**

Introduction

[Après l'introduction du WVS] « Lisez les questions du fichier pdf et essayez d'y répondre. Notez le score qui vous aidera à vous positionner sur la grille. Ne vous inquiétez pas : les opinions personnelles sur des questions spécifiques ne seront pas partagées avec le groupe, et cela doit se faire de manière anonyme. Essayez de répondre honnêtement pour vous faire une idée réaliste de la place que vous devez occuper, mais si quelque chose vous met mal à l'aise, vous êtes libre de passer la question. »

« Veuillez garder à l'esprit que le score n'a pas pour but de fournir une quelconque évaluation ou un quelconque jugement. Il s'agit simplement d'un moyen simple de transformer vos réponses en un placement réaliste et fiable. »

### **Mise en œuvre**

« Écrivez le score sur la note autocollante et placez-la sur la grille. »

Phase finale et de débriefing

« Jetons un coup d'œil à la grille. Que pouvez-vous observer ? Y a-t-il des similitudes entre les positions des membres de ce groupe ? Pouvez-vous repérer des positions divergentes ? Si oui, qu'en pensez-vous ou qu'en ressentez-vous ?

« Jetons un coup d'œil à l'animation Carte culturelle : elle nous aidera à comprendre quelle est la dynamique des valeurs, comment elles évoluent dans le temps, dans différentes cultures comme au sein d'un même pays. »

Des questions pour aider les gens à se positionner sur l'axe.	traditionnel			laïque	
	oui	plutôt oui	neutre	Plutôt non	non
Dieu est très important dans ma vie	1	2	3	4	5
Je suis fier de ma nation	1	2	pas ma nationalité	4	5
Les gens doivent avoir un grand respect pour l'autorité.	1	2	3	4	5
L'avortement n'est jamais justifiable	1	2	3	4	5
Les enfants doivent apprendre l'obéissance et la foi plutôt que l'indépendance et la détermination.	1	2	3	4	5
	survie			expression de soi	
	d'accord	Plutôt d'accord	neutre	Plutôt pas d'accord	pas d'accord
L'homosexualité n'est jamais justifiable	1	2	3	4	5
Vous devez faire attention à qui vous faites confiance	1	2	3	4	5
Avez-vous ou voudriez-vous signer une pétition	ne feraient jamais		pourrait faire	ont fait	
Choisissez les deux éléments qui vous semblent les plus importants	maintien de l'ordre dans la nation	lutte contre la hausse des prix		plus de poids aux citoyens dans les décisions gouvernementales	liberté d'expression
Choisissez les deux éléments qui vous semblent les plus importants	la lutte contre la criminalité	une économie stable		le progrès vers une société moins impersonnelle et plus humaine	Le progrès vers une société dans laquelle les idées comptent plus que l'argent

## CONTENU À TRANSMETTRE

Carte culturelle Inglehart-Welzel/Carte de la World Value Survey<sup>16</sup>

L'analyse des données WVS effectuée par les politologues Ronald Inglehart et Christian Welzel affirme qu'il existe deux dimensions majeures de la variation interculturelle dans le monde :

- ➔ Valeurs traditionnelles contre valeurs rationnelles et laïques
- ➔ Valeurs de survie contre valeurs d'expression de soi.

<sup>16</sup> <http://www.worldvaluessurvey.org/WVSContents.jsp?CMSID=Findings>

La carte culturelle mondiale qui en ressort montre comment les sociétés se situent sur ces deux plans. Un déplacement vers le haut de cette carte reflète le passage des valeurs traditionnelles au laïc-rationnel et un déplacement vers la droite reflète le passage des valeurs de survie aux valeurs d'expression personnelle.

Les valeurs traditionnelles soulignent l'importance de la religion, des liens entre parents et enfants, de la déférence envers l'autorité et des valeurs familiales traditionnelles. Les personnes qui adhèrent à ces valeurs rejettent également le divorce, l'avortement, l'euthanasie et le suicide. Ces sociétés ont un niveau élevé de fierté nationale et une vision nationaliste.

Les valeurs laïques et rationnelles ont des préférences opposées aux valeurs traditionnelles. Ces sociétés accordent moins d'importance à la religion, aux valeurs familiales traditionnelles et à l'autorité. Le divorce, l'avortement, l'euthanasie et le suicide sont considérés comme relativement acceptables.

Les valeurs de survie mettent l'accent sur la sécurité économique et physique. Elles sont liées à une vision relativement ethnocentrique et à de faibles niveaux de confiance et de tolérance.

Les valeurs d'expression personnelle accordent une grande priorité à la protection de l'environnement, à la tolérance croissante à l'égard des étrangers, des gays et des lesbiennes, et à l'égalité des sexes, ainsi qu'aux demandes croissantes de participation à la prise de décision dans la vie économique et politique.

## **PAUSE - 20 MINUTES**

# **Migrants et personnes âgées : pourquoi visitent-ils les musées ?**

## **DURÉE**

30 minutes

## **MATÉRIEL**

- Une zone désignée sur le tableau blanc en ligne
- Post-it numériques de couleur pour noter les suggestions.

## **OBJECTIF**

Les participants se rendent compte de l'étendue des motivations que les gens peuvent avoir pour visiter un musée, qui peuvent être diverses même au sein d'un même groupe (migrants ou personnes âgées).

En effet, le tableau qui se dessine souligne que les motivations de la visite sont considérées comme des critères plus pertinents que l'âge ou le milieu culturel pour classer les visiteurs et visiteuses et concevoir des activités adaptées.

Dans la pratique du travail de médiateur, cela aidera à gérer les attentes et à adapter la facilitation à l'intérêt du groupe.

## **DÉROULÉ**

À partir d'une expérience personnelle, la discussion se recentre spécifiquement sur les migrants et les personnes âgées et sur la pluralité des motivations qu'ils peuvent avoir pour faire l'expérience d'un musée.

Les participants sont invités à recueillir leurs propres expériences : quand vont-ils au musée pendant leur temps libre ? Pourquoi y vont-ils ?

Que savent-ils de leurs amis et de leur famille ? Pourquoi y vont-ils ? (Il n'y a pas de mauvaises réponses !)

Les réponses possibles peuvent inclure :

### Réponses #1

- une possibilité de rencontrer des amis ou la famille et de passer du temps ensemble
- se sentir bienvenu, aimer être accueilli/être un invité
- divertir les enfants
- avoir un rendez-vous
- rencontrer des personnes partageant les mêmes idées

### Réponses #2

- pouvoir faire quelque chose qui, autrement, ne serait pas possible
- essayer de nouvelles activités
- faire des choses que vous ne feriez pas autrement
- s'amuser

### Réponses #3

- apprendre de nouvelles choses et de nouveaux sujets
- partager ses connaissances/son histoire
- se remémorer le passé
- se mettre au défi
- se faire de la publicité (par exemple si les produits d'un atelier sont présentés)

### Autres réponses

- adopter une nouvelle perspective
- obtenir de nouvelles informations sur les événements actuels
- recevoir de l'attention
- être dans un environnement inspirant (parfois juste l'architecture !)
- éviter le mauvais temps
- mettre en avant la ville, le pays ou la culture à des visiteurs et visiteuses ("regardez le musée que nous avons dans cette ville !")
- avoir un sujet de discussion

- vivre une expérience spéciale
- dans le cadre d'une visite : avoir « fait » ce musée (en particulier pour les touristes)

En profitant des réponses données par les participants, la théorie de l'autodétermination (Self Determination Theory SDT)<sup>17</sup> est introduite à ce stade. En effet, le formateur tente de regrouper les différentes réponses fournies selon les trois catégories de la théorie, qui sont :

Autonomie : **réalisation de soi, pouvoir d'action**, choix de ce qui vous intéresse ou de la façon dont vous passez votre temps (réponses # 2) ;

Appartenance sociale: recherche de l'interaction sociale, être engagé dans un contexte social (réponses #1) ;

Compétence : se sentir compétent, poursuivre et nourrir ses intérêts personnels (réponses du groupe 3).

Toutes les motivations ne peuvent pas être clairement associées aux catégories de la SDT.

Le formateur enrichit la discussion afin de souligner l'hétérogénéité des motivations : par exemple, la recherche sur les visiteurs et visiteuses menée par John Falk ("Understanding Museum Visitors' Motivations and Learning")<sup>18</sup> regroupe les visiteurs et visiteuses selon les catégories suivantes

Explorateurs : visiteurs et visiteuses motivés par la curiosité et présentant un intérêt général pour le contenu du musée. Ils s'attendent à trouver quelque chose qui retiendra leur attention et alimentera leur apprentissage.

Facilitateurs : visiteurs et visiteuses qui sont socialement motivés. Leur visite vise principalement à faciliter l'expérience et l'apprentissage des autres membres du groupe social qui les accompagne (par exemple, une mère et ses enfants).

Professionnels/ amateurs avertis : visiteurs et visiteuses qui ressentent un lien étroit entre le contenu du musée et leurs passions professionnelles ou en amateur. Leurs visites sont généralement motivées par le désir de satisfaire un objectif spécifique lié au contenu.

Curieux d'expérience : les visiteurs et visiteuses qui sont motivés pour visiter le musée parce qu'ils le perçoivent comme une destination importante. Leur satisfaction découle principalement du simple fait d'avoir "été là et fait ça".

Ressourcers : visiteurs et visiteuses qui cherchent avant tout à vivre une expérience contemplative, spirituelle et/ou réparatrice. Ils considèrent le musée comme un refuge contre le monde du travail ou comme une confirmation de leurs croyances religieuses.

Ces groupes sont **étroitement liés à la théorie de l'autodétermination**, mais montrent que plus d'une motivation est souvent en jeu : par exemple, un amateur veut à la fois se sentir compétent et entrer en

---

<sup>17</sup> Deci, E. L., et Ryan, R. M. (2012). Self-determination theory. Dans P. A. M. Van Lange, A. W. Kruglanski, & E. T. Higgins (Eds.), *Handbook of theories of social psychology* (pp. 416-436). Sage Publications Ltd. <https://doi.org/10.4135/9781446249215.n21>

<sup>18</sup> Falk, J.H. (2009). *Identity and the Museum Visitor Experience* (1ère édition). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315427058>



contact avec des personnes partageant les mêmes idées, tandis qu'un hobby est également une expression de l'autonomie.

### **CONSEILS D'ANIMATION**

Essayez de nourrir la discussion en encourageant la réflexion personnelle sur les différentes expériences muséales que les participants ont vécues jusqu'à présent.

Pour éviter d'avoir l'impression d'entendre parler de théorie et d'études sorties de nulle part, l'animateur pourrait, pendant l'énumération des différentes motivations, souligner les différentes "caractéristiques" de chacune d'elles.

Pour la théorie de l'autodétermination : le fait de ne pas avoir assez de temps pour traiter l'information pourrait entraîner la frustration des participants. Essayez de l'éviter en allant directement à l'essentiel de la théorie (les trois besoins fondamentaux). Des exemples peuvent être utiles.

Comme deux apports théoriques différents sont fournis (SDT et les catégories de visiteurs et visiteuses de Falk), l'animateur doit veiller à ne pas les présenter de manière antithétique. Ces apports doivent être opérationnels pour démontrer qu'au sein d'un même groupe, il peut y avoir une grande variété de motivations pour vivre une expérience muséale. Ces motivations sont des critères plus pertinents que l'âge (pour les personnes âgées) ou le milieu culturel (pour les migrants) pour classer les visiteurs et visiteuses et concevoir des activités adaptées à leurs atouts.

### **CONSIGNES POUR LES PARTICIPANTS**

« Quand allez-vous dans un musée ? Pourquoi choisissez-vous de passer votre temps libre de cette manière ? »

« Pourquoi pensez-vous que les migrants et les personnes âgées visitent un musée ? »

[Après le recueil des motivations] « Voyez-vous une raison récurrente ? Y a-t-il un dénominateur commun qui pourrait nous aider à regrouper ces raisons ? »

### **CONTENU À TRANSMETTRE**

Différents apports théoriques permettent d'analyser le large éventail de motivations que les gens, même au sein d'un même groupe, ont pour visiter un musée. Des critères (autres que la tranche d'âge ou le milieu culturel) à prendre en considération pour développer ou offrir une expérience plus pertinente pour le public, y compris les personnes âgées et les migrants.

## **Les personas - se concentrer sur les besoins**

### **DURÉE**

40 min

## **MATÉRIEL**

- Affiches A2 ou plus grandes
- Marqueurs
- Packs d'inspiration (profils de personas)
- Motivation listées lors de l'exercice précédent

## **OBJECTIF**

Pour combattre les stéréotypes, les participants apprennent à connaître des personnes réelles, auxquelles ils peuvent se référer mentalement lorsqu'ils discutent ou pensent aux groupes cibles.

## **DÉROULÉ**

Des salles de discussion sont créées, avec 2 à 3 participants chacune. Chaque groupe se voit attribuer au hasard un pack d'inspiration de persona qui est téléchargé dans une zone dédiée du tableau blanc. Le formateur doit veiller à ce que les deux groupes cibles soient représentés en nombre équivalent. Les groupes, chacun dans sa salle, disposent de 30 minutes pour se familiariser avec le contenu des packs d'inspiration et composer un poster sur leur personnage dans la zone dédiée du tableau blanc.

En plus des kits d'inspiration, chaque groupe se voit attribuer au hasard deux des motivations recueillies lors de l'exercice précédent. Le formateur peut copier-coller les Post-it numériques de la zone initiale du tableau blanc vers la nouvelle zone. Après s'être familiarisés avec les motivations, les participants sont invités à élaborer la visite idéale du musée pour leur persona en fonction de ces motivations et des autres informations disponibles. Pour construire la visite idéale, ils doivent essayer tenir compte des points clés suivants.

Les questions clés à poser sont les suivantes :

- Nom et contexte culturel ou sociologique (culture, famille, travail, etc.)
- Principaux intérêts
- Besoins
- Motivation pour visiter un musée

Après 30 minutes, les groupes présentent leurs personas à l'ensemble du groupe. Les productions des groupes sont conservées comme aide-mémoire pendant tout le reste de l'atelier. Il sera demandé aux participants de se référer à ces posters ou personas lorsqu'ils penseront au public du groupe cible.

## **CONSEILS D'ANIMATION**

Les besoins de ces personas sont fondamentaux pour susciter l'activité.

S'il y a un manque de créativité concernant les besoins, l'animateur peut proposer d'autres options à partir de celles recueillies lors du travail des groupes de discussion du projet :

- J'ai besoin que l'on me parle fort et clairement.
- J'ai besoin d'un amplificateur ou de boucles de rétroaction pour comprendre.
- J'ai besoin de vocabulaire simple et de traductions.

- J'ai besoin d'une source d'information supplémentaire à explorer par moi-même, à mon propre rythme et selon mes intérêts.
- Je dois savoir à qui m'adresser si j'ai une question ou un problème.
- J'ai besoin de me sentir accueilli, visé et de m'approprier le lieu.
- J'ai besoin de patience car je ne connais pas l'environnement du musée et je ne sais pas ce qu'il faut faire et ne pas faire.
- J'ai besoin de savoir ce que l'on attend de moi (prendre la parole, participer...) pour me sentir à l'aise.
- J'ai besoin d'espaces qui ne soient pas trop clairs, sombres, bruyants ou encombrés.
- Je ne suis pas intéressé par des thèmes particuliers, mais j'ai besoin de thèmes pour lesquels je peux établir des parallèles avec ma propre expérience (vie quotidienne ou liées à mon pays d'origine).
- J'ai besoin d'un médiateur poli, patient et amical, qui fournisse des informations, soit sensible à mes besoins et aux intérêts du groupe.
- J'ai besoin de me sentir valorisé et de voir mes compétences reconnues.
- J'ai besoin d'un langage clair : évitez les anglicismes, mais sans m'infantiliser.
- J'ai besoin d'une possibilité de m'asseoir toutes les 20 minutes sur un siège stable.
- J'ai besoin de sentir que j'ai le droit d'être dans le musée. J'ai donc besoin que le groupe de personnes auquel j'appartiens soit représenté et respecté.
- J'aime avoir un lien personnel avec le médiateur.
- J'ai besoin de la possibilité de trouver quelqu'un du groupe ou un médiateur qui m'aide lorsque je veux poser une question et que je ne trouve pas les bons mots.
- Je veux partager mes histoires
- J'ai besoin que les sujets soient liés à ma vie personnelle ou à mon expérience professionnelle - ou à des choses dans lesquelles j'aimerais travailler ou que j'ai comme passe-temps.
- J'aime connaître le contexte sociétal global d'un sujet, et pas seulement les faits. Quel impact cela aura-t-il sur moi ?
- J'ai besoin que la discussion se déroule à un rythme qui me permette de « réfléchir en même temps » et d'être capable de suivre avec mes propres pensées.
- J'ai besoin de temps pour trouver les bons mots pour poser des questions.
- J'ai besoin d'un médiateur qui soit conscient de mes limites linguistiques et qui en tienne compte.
- J'aime être impliqué ou engagé par le biais de discussions, de jeux ou d'expériences pratiques.

L'animateur doit être clair sur le fait que créer la visite idéale pour un persona spécifique ne signifie pas exclure d'autres types de public.

Le facilitateur s'assure que chaque groupe voit les personas des autres groupes.

## **CONSIGNES POUR LES PARTICIPANTS**

« Familiarisez-vous avec le personnage qui vous a été attribué. Composez et enrichissez le persona avec ses principales caractéristiques, et notez-les sur la zone assignée du tableau blanc en ligne. »

« Maintenant, on va vous attribuer deux motivations qui ont émergé de l'exercice précédent. Ce sont les motivations de votre personnage pour visiter un musée. »

« En fonction de l'identité et de la motivation de votre persona, essayez de façonner la visite idéale du musée pour lui. Pour ce faire, concentrez-vous sur ses besoins. »

### **CONTENU À TRANSMETTRE**

Les groupes cibles sont hétérogènes. Cependant, il est intéressant de prendre un personnage qui représente une partie du groupe afin d'avoir nos publics en tête. Cela permet de prendre en compte leurs besoins lors de la conception et de la réalisation des activités.

---

## **Clôture**

---

### **DURÉE**

10 min

### **MATÉRIEL**

Tableau sur lequel sont dessinés deux thermomètres : "Contenu" et "Style".

### **OBJECTIF**

Conclure le module

### **DÉROULÉ**

Les participants ajoutent des informations aux dossiers d'inspiration des personas s'ils estiment qu'il manque quelque chose d'important.

Les participants sont invités à coller une étiquette sur la façon dont ils évaluent les deux aspects de la journée. Après que les participants ont évalué les deux aspects de la journée, ils peuvent partager leurs commentaires.

### **CONSEILS D'ANIMATION**

Les participants doivent avoir le temps d'ajouter des informations à leurs personas.

Si le temps est compté, la priorité doit être donnée à cette activité plutôt qu'à leur ressenti avec les thermomètres.

### **CONSIGNES POUR LES PARTICIPANTS**

"Comment avez-vous vécu cette journée ? Mettez un autocollant : une température plus élevée représente des aspects plus positifs".

## **CONTENU À TRANSMETTRE**

Bilan du module

## MODULE 3 - ACCUEIL ET PRISE DE PAROLE

### APERÇU DU MODULE

Le module 3 traite de deux parties importantes du travail de médiateur : la nécessité de faire en sorte que les visiteurs et visiteuses se sentent en sécurité et bienvenus dès les premiers instants, et la nécessité de parler clairement et de manière compréhensible. Ces deux aspects sont particulièrement importants pour le groupe cible de la formation, à savoir les personnes âgées et les personnes issues de l'immigration, mais ils améliorent en même temps la qualité de la visite de tous les visiteurs et visiteuses des musées et centres de sciences.

### DÉROULÉ

Arrivée et accueil	20 minutes
Couper les Coins	35 minutes
Hello Hello Bingo	25 minutes
Pause	20 minutes
Facile à lire et à comprendre	40 minutes
Entraînement à la prise de parole	55 minutes
Clôture	15 minutes

## Arrivée et accueil

### DURÉE

20 minutes

### MATÉRIEL

Post-its numériques et un espace désigné sur un tableau blanc en ligne (idéalement, les deux modules précédents devraient être sur le même tableau blanc).

### OBJECTIF

Les participants seront capables de se rappeler les points importants des modules 1 et 2 et de nommer les objectifs du module 3.

### DÉROULÉ

Le formateur demande aux participants de créer chacun un résumé des deux modules précédents. Ceux-ci peuvent être écrits sous la forme de deux ou trois phrases courtes, de copies d'images ou de

captures d'écran des tableaux blancs des jours précédents, ou d'une autre forme qu'ils jugent appropriée.

Après quelques minutes, les petits groupes présentent leur résumé à l'ensemble du groupe et le formateur rassemble les résumés sur un tableau commun. Si un point important a été oublié, le formateur le rappelle aux participants et l'ajoute au résumé.

### **CONSEILS D'ANIMATION**

Le formateur devra écouter attentivement ce dont les participants se souviennent pour s'assurer qu'aucun point clé n'a été oublié ou mal compris (notamment l'hétérogénéité du groupe et la définition de l'inclusion - utilisez le contenu à transmettre des modules précédent comme référence).

### **CONSIGNES POUR LES PARTICIPANTS**

"Choisissez un moyen de résumer ce que vous avez retenu des deux modules précédents. Vous pouvez utiliser le support de votre choix."

### **CONTENU À TRANSMETTRE**

Voir contenu à transmettre des module 1 et 2

Question du jour : "Comment créer un espace où les participants se sentent à l'aise avec les règles et le langage?".

---

## **Couper Les Coins**

---

### **DURÉE**

35 minutes

### **MATÉRIEL**

Plusieurs feuilles de papier libre (par exemple A4) que chaque participant doit préparer chez lui

Ciseaux (si possible)

### **OBJECTIF**

Les participants seront en mesure d'expliquer comment éviter les difficultés de communication fondées sur des perceptions différentes d'une même réalité.

## **DÉROULÉ**

Tout le monde éteint sa caméra, y compris le formateur. Le formateur donne les instructions orales.

Après les instructions, les participants rallument leur appareil photo et comparent leurs papiers. Y a-t-il des différences ? Si oui, discutez-en les raisons.

Qu'est-ce qui n'était pas clair dans les instructions ? Comment pourraient-elles être plus claires ?

Partie 2 : Deux participants travaillent ensemble en petits groupes. Une fois encore, les caméras doivent être éteintes. Ils sont autorisés à parler, mais il est interdit de regarder ou de comparer leurs travaux. Les instructions du début sont écrites sur le tableau blanc partagé pour référence. Ensuite, les résultats des différents sous-groupes sont comparés. Normalement, au sein des groupes, les résultats devraient maintenant être assez similaires, mais il y a encore des différences entre les groupes. Il a probablement fallu aussi beaucoup de communication pour se mettre d'accord sur ce qu'il fallait faire : Une communication soutenue permet de s'assurer que les gens parlent de la même chose, et parviennent à une bonne compréhension du même concept.

Mais cette méthode n'est pas viable dans un environnement de groupe et prend normalement trop de temps. Quel est alors le meilleur moyen ? Expliquer et montrer ! Expliquez aux gens ce que vous faites - les explications non verbales sont aussi importantes que les verbales, et les supports visuels sont toujours un plus.

## **CONSEILS D'ANIMATION**

Veillez à ce que les participants ne parlent pas pendant le premier tour. Assurez des pauses lorsque les paires discutent de leurs actions dans la deuxième partie.

## **CONSIGNES POUR LES PARTICIPANTS**

« Prenez une feuille de papier. Pliez-la. Enlevez un coin. Pliez à nouveau le papier. Retirez un coin. Pliez le papier. Retirez un coin. (donc trois fois au total) »

Partie 1 : « Qu'avez-vous vécu pendant cette activité ? »

Partie 2 : « Comment avez-vous fait pour vous assurer que vous compreniez la même chose ?

Quelles stratégies étaient pertinentes, lesquelles ne l'étaient pas ? Pouvez-vous comparer les deux parties ?

Qu'avez-vous appris sur la communication, sur le temps nécessaire pour gérer la communication et les malentendus ?

Des aides visuelles seraient-elles utiles ? Par exemple, des graphiques, des instructions, etc. »



## CONTENU À TRANSMETTRE

Bien que nous appartenions à la même culture globale, nous pouvons avoir une compréhension très différente de ce que signifie quelque chose ou de ce qui est sous-entendu. Nous savons maintenant qu'il est important de se concentrer sur ce que nous devons communiquer et sur la manière dont nous avons plus de chances d'être compris.

La communication est déjà délicate lorsqu'on travaille au sein d'une même culture, en particulier la transmission d'informations spécifiques. Imaginez les difficultés lorsque vous n'êtes pas habitué aux coutumes locales ou aux règles tacites (par exemple, plier des papiers en deux ou quelque chose du genre). Pour éviter les malentendus, nous devons rendre certaines règles plus explicites.

---

# Hello Hello Bingo

---

## DURÉE

25 minutes

## MATÉRIEL

- Grilles de bingo vides (3x3)
- Une grande grille sur le tableau blanc en ligne
- Facultatif : préparer des entrées pour la grille de bingo commune à révéler pendant la partie de bingo.
- Diapositives (instructions, mot clé de synthèse, exemples d'activités)

## OBJECTIF

Les participants pourront organiser un temps d'accueil où chacun sait ce que l'on attend de lui pendant l'activité et se sent écouté par le reste du groupe et le médiateur. En effet pour les groupes qui peuvent se sentir exclus du musée, le temps d'accueil est un moment crucial. Il est important de leur fournir tout ce qui est nécessaire pour qu'ils se sentent à l'aise.

## DÉROULÉ

1 définir les critères individuellement - 5 minutes

Les participants écrivent individuellement, un élément par case, qu'ils pensent être important pour un temps d'accueil réussi. Il peut s'agir d'éléments qu'ils ont déjà vécus ou discutés au cours de la première demi-journée, d'éléments évoqués pendant l'activité « Couper les Coins » (qu'est-ce qui doit être clair pour tout le monde ?) mais aussi d'autres éléments nécessaires pour que les gens se sentent en sécurité, accueillis et orientés. Ils doivent garder à l'esprit les personas.

2 faire une synthèse collective des critères - 10 minutes

Le formateur choisit au hasard parmi les critères préparés. Chaque médiateur qui a la même case ou une case similaire sur sa carte la coche. Le formateur inscrit tous les critères mentionnés dans une grande boîte de bingo à la vue de tous. Celui qui a rempli sa carte en premier crie « Bingo ! » et a gagné le jeu. À la fin du tour, toutes les cases restantes sur le grand bingo du formateur sont remplies et le groupe complète avec les éventuels points qui n'ont pas encore été mentionnés.

3 donner des exemples d'activités d'accueil - 10 minutes

Le formateur donne des exemples d'activités qui pourraient être utilisées avec les visiteurs et visiteuses pour expliquer les règles ou pour briser la glace, comme celles décrites ci-dessous. L'activité la plus importante et la plus efficace est la « **porte d'entrée narrative** » et doit être incluse. Si le temps le permet, les participants doivent essayer une ou deux de ces activités.

## **CONSEILS D'ANIMATION**

Les points clés devront avoir été respectés lors de l'accueil en formation. Le formateur veillera à ce que le retour soit bienveillant, notamment en mettant en avant les points positifs. Il doit s'assurer que les participants font le lien entre les besoins spécifiques et les étapes de l'accueil.

## **CONSIGNES POUR LES PARTICIPANTS**

1. Définir les critères individuellement : « En partant d'un persona, remplissez chaque case de cette grille de bingo avec un critère qui vous semble important à réaliser au moment de l'accueil du visiteur. »

2. Faire une synthèse collective des critères : « Écoutons vos critères respectifs à tour de rôle. Chaque médiateur qui a la même case ou une case similaire sur sa carte la coche. Celui qui a rempli sa carte en premier crie « Bingo ! » et a gagné le jeu. »

## **CONTENU À TRANSMETTRE**

L'accueil est un moment crucial pour **lutter contre le sentiment que le musée n'est « pas pour moi »**. Il est important pour le sentiment d'appartenance.

L'un des facteurs d'exclusion est le fait que des prérequis scientifiques, culturels et économiques implicites sont nécessaires pour visiter un musée. Pour résoudre ce problème, vous devez les rendre explicites en indiquant ce qui est permis/interdit dans le musée/pendant l'animation, ce qui est attendu des visiteurs et visiteuses et vos objectifs.

L'exclusion des groupes cibles provient également du sentiment de ne pas être entendu ou respecté. Les médiateurs et médiatrices doivent utiliser différents modes d'expression : parler, montrer des images ou des schémas, laisser les gens expérimenter ou travailler de manière créative. L'attitude de du médiateur doit contribuer à l'inclusion. Il doit veiller à ce que les visiteurs et visiteuses qui s'expriment soient écoutés par le groupe (reformulation à voix haute) et ne soient pas ridiculisés, que ce soit sur le fond ou sur la forme. Cela crée des situations où les connaissances, l'expérience et les attitudes des visiteurs et visiteuses seront valorisées.

## Critères

S'ils ne sont pas donnés par les participants, le formateur devrait ajouter ces critères (pour les critères mentionnant des explications, elles peuvent être faites par le médiateur ou les visiteurs).

Pour les deux groupes cibles

- (Accueil dans un espace facile à trouver)
- Saluer
- Me présenter : mon nom, ma fonction
- Expliquer où nous sommes, où nous allons (si nécessaire, où sont les toilettes).
- Donner la durée
- Donner le programme : qu'allons-nous faire ?
- Laisser les visiteurs et visiteuses se présenter, laissez-les partager une expérience...
- Expliquer les règles d'expression orale (comment peuvent-ils parler ? quand ? à propos de quoi ?)
- Clarifier ce que l'on attend des visiteurs et visiteuses : écouter, partager des expériences et des connaissances, manipuler des objets, interagir avec les autres...
- Regarder les visiteurs et visiteuses
- Inviter à poser des questions ou faire des commentaires
- Expliquer pourquoi le programme est pertinent pour les visiteurs et visiteuses.
- Informer sur le niveau scientifique préalable

Pour les seniors

- Informer sur l'accessibilité, la disposition des sièges
- Donner la possibilité de répéter lorsqu'ils ne peuvent pas entendre.

Pour les migrants

- Donner la possibilité de répéter lorsqu'ils ne comprennent pas.
- Prévoir du temps pour une discussion dans une langue non locale.

## Exemples d'activités d'accueil

**Porte d'entrée narrative** : après avoir présenté le thème général de la médiation, le médiateur demande aux visiteurs et visiteuses de dire ce qu'ils associent personnellement à ce thème. Il peut s'agir d'un souvenir, d'une expérience, d'une question ou de toute autre pensée. Il n'y a pas de mauvaises réponses, mais le formateur doit écouter attentivement et essayer d'intégrer les réponses dans la médiation si possible. Si le groupe est important, cela peut être suffisant de demander à chacun de trouver un mot qu'il associe au sujet.

→ Cette activité est examinée plus en détail dans le module 4 "Relier angles et personas".

Prise de position : les visiteurs et visiteuses sont invités à choisir entre deux mots/catégories donnés par le médiateur et à se positionner en conséquence à gauche ou à droite (par exemple : "Préférez-vous la mer ou la montagne ? Pour la mer, placez-vous à gauche, pour la montagne à droite") sans autoriser la position médiane. Après deux ou trois questions différentes, le médiateur doit utiliser une

combinaison en lien avec le sujet de la médiation. Il peut être intéressant de demander à certaines personnes d'**expliquer leurs choix**.

Version en ligne : tout le monde cache sa caméra (avec un morceau de papier ou à la main). Le formateur donne une affirmation (par exemple "Je suis végétarien") et les personnes qui sont d'accord avec elle ou pour qui c'est également vrai dévoilent leur visage. Idéalement, à la fin, on peut trouver quelque chose avec lequel tout le monde est d'accord, et toutes les caméras sont alors découvertes.

Près ou loin : le médiateur place un objet en rapport avec le sujet sur le sol et demande aux visiteurs et visiteuses de se positionner autour de l'objet en fonction de leurs pensées ou de leurs émotions à son égard : s'ils l'aiment ou pensent qu'il est bon ou positif d'une certaine manière, ils s'en rapprochent, s'ils ne l'aiment pas ou ont des associations ou des pensées négatives à son sujet, ils s'en éloignent.

**Contrairement à l'activité précédente**, il peut s'agir d'un continuum. Lorsque tout le monde a une position, le médiateur demande à certains visiteurs et visiteuses pourquoi ils ont choisi cette position. Une deuxième étape facultative peut consister à donner plus d'informations sur l'objet et à permettre aux participants de changer de position s'ils le souhaitent.

Cartes de symboles : chaque visiteur a un panneau ou une carte avec des pictogrammes (comme les emoji). La carte peut représenter "plus lentement", "plus fort", "j'ai une question", "je ne suis pas d'accord" ou représenter des émotions. L'utilisation doit être expliquée et il faut veiller à ne pas la rendre infantile.

Version en ligne : de nombreux outils de conférence en ligne sont pré-équipés de réactions telles que les applaudissements, les pouces en l'air, les pouces en bas, etc. Celles-ci peuvent être présentées à l'avance aux participants et utilisées pendant la rencontre.

Signes de la main : les signes de la main sont des gestes ou des formes convenus que les gens font avec leurs mains pour communiquer de manière non verbale (par exemple, "je veux parler", "je suis d'accord", "je ne comprends pas", etc.) (cf. material pack).

Version en ligne : voir ci-dessus.

A faire / à éviter : l'explicateur demande aux visiteurs et visiteuses ce qu'ils pensent être autorisé/interdit dans le musée et pendant les activités. Pour offrir un cadre sécurisant, il sera nécessaire d'insister sur les règles permettant à chacun de s'exprimer sans jugement (par exemple, en ajoutant ce qui est interdit: ridiculiser,... ). L'activité peut se terminer en vérifiant que ces règles sont acceptées par tous.

Photolangage : le médiateur propose une sélection d'images et chaque participant doit choisir celle qui représente le mieux le musée ou l'activité. Il peut ensuite expliquer son choix. Cela peut permettre d'aborder des points qui ne sont pas souvent abordés lors de discussions ouvertes. Si le groupe est important, l'explication peut être donnée en petits groupes. Sachez également que les instructions doivent être très claires, et que l'exercice n'est pas habituel dans de nombreuses sphères sociales et culturelles.

Les points communs : pour encourager l'interaction entre les visiteurs et visiteuses, on peut proposer une activité où chaque visiteur doit trouver 2 ou 3 points communs avec son ou ses plus proches voisins.

Version en ligne : les personnes sont réparties en petits groupes et après quelques minutes, elles doivent présenter l'autre personne au groupe. Facultatif : indiquez trois points à discuter.

## **PAUSE - 20 MINUTES**

# **Facile à lire et à comprendre**

## **DURÉE**

40 minutes

## **MATÉRIEL**

- Diapositive avec texte d'entraînement, idéalement provenant directement du musée
- Liste de recommandations pour un langage facile à comprendre

Exemple de texte avant :

Cette exposition est une enquête sur l'histoire de la matière qui nous entraîne de la Terre au vide intergalactique. Dans une scénographie immersive, vous découvrirez l'histoire de la Terre. [...]

Le premier étage de l'exposition propose une enquête sur Terre, dans le ciel, puis dans le vide. Sur Terre : les roches racontent une saga tumultueuse. Parfois anodines, elles contiennent pourtant des secrets sur notre histoire.

Exemple de texte en Français Facile à Lire et à Comprendre (FALC) :

Dans l'exposition je vais enquêter. Enquêter c'est chercher la réponse à ma question. D'où vient la Terre ? Comment elle s'est créée ? J'enquête sur cette question. Je m'approche. Je regarde les détails.

Nous vivons sur la Terre. Je vais enquêter sur l'histoire de la Terre.

L'histoire de la matière c'est aussi la mienne. Sur la Terre, il y a des roches. Tout ce qui m'entoure est de la matière. Les roches, les montagnes, les volcans.

## **OBJECTIFS**

Les participants seront en mesure d'utiliser les règles importantes dans un langage facile à comprendre afin de faciliter la compréhension et limiter l'exclusion.

## DÉROULÉ

Le formateur expliquera l'objectif des normes du Facile à Lire et à Comprendre (FALC). Pour illustrer son propos, il fournira un texte en langage facile à comprendre<sup>19</sup>. Ensuite, par groupes de trois, les participants modifieront un texte existant (description d'une activité ou texte d'une exposition) en utilisant les règles. Le formateur et les participants discuteront ensuite des modifications qu'ils apporteraient pour rendre le texte plus facile à comprendre.

## CONSEILS D'ANIMATION

Le formateur vérifiera que les règles sont respectées. Il insistera sur le fait qu'il n'y a pas qu'une seule façon de rendre les choses plus compréhensibles et que le retour des personnes ciblées est important. Il discutera de la manière dont cela peut être utile avec les discours (par rapport aux textes).

## CONSIGNES POUR LES PARTICIPANTS

« En utilisant les règles du FALC, modifier le texte pour le rendre plus facile à comprendre ».

## CONTENU À TRANSMETTRE

Les règles du FALC ont été conçues pour les personnes présentant une déficience intellectuelle et sont essentielles pour elles. Mais elles sont aussi utiles d'autres personnes dont celles qui n'ont pas le français comme langue maternelle ou pour ceux qui ont des difficultés à lire. On peut choisir d'utiliser uniquement les règles les plus importantes afin d'avoir un discours plus fluide.

Voici des questions pour évaluer des textes en FALC

- L'information est-elle placée dans un ordre facile à suivre et à comprendre ?
- Les phrases sont-elles courtes ?
- Les mots sont-ils faciles à comprendre ?
- Les mots difficiles sont-ils clairement expliqués lorsque vous les utilisez ?
- Le langage utilisé est-il le mieux adapté aux personnes qui vont utiliser l'information ?
- Le même mot est-il utilisé dans tout le document pour décrire la même chose ?
- Utilise-t-on des phrases positives plutôt que négatives lorsque cela est possible ?
- La voix active est-elle utilisée à la place de la voix passive chaque fois que cela est possible ?
- Y a-t-il des exemples pour illustrer des idées complexes ?
- Les exemples sont-ils tirés autant que possible de la vie quotidienne ?

---

<sup>19</sup> Voir les règles <https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read-standards-guidelines/> et des exemples en français : <https://www.cultureaccessible.fr/pages/e-learning/falc-etape-5.html>.

# Entraînement à la prise de parole

## OBJECTIF GÉNÉRAL

En travaillant régulièrement votre articulation, le rythme de votre discours et votre posture corporelle, vous serez en mesure de parler plus clairement et de manière plus compréhensible. Ceci est particulièrement important pour les visiteurs et visiteuses qui ont des difficultés à entendre ou à comprendre votre langue. La séquence complète dure environ 55 minutes et est divisée en cinq sections : introduction, exercices d'échauffement, articulation, rythme de parole et posture corporelle.

## 1 INTRODUCTION

### DURÉE

10 minutes

### MATÉRIEL

Verre d'eau

### OBJECTIF

Les participants peuvent citer les raisons pour lesquelles les visiteurs et visiteuses âgés et les visiteurs et visiteuses migrants bénéficient du fait qu'ils parlent lentement et clairement.

### DÉROULÉ

Le formateur explique pourquoi les migrants et les personnes âgées bénéficient de l'articulation lente et précise du médiateur pour faciliter la compréhension. Il précise ce que l'on entend par articulation. Le formateur explique que dans les exercices suivants, **les participants vont s'entraîner** afin qu'ils comprennent le potentiel d'une articulation lente et précise.

### CONSEILS D'ANIMATION

Si votre voix est mise à l'épreuve, il est important de boire suffisamment d'eau afin de prendre soin de votre voix. N'attendez pas la pause pour boire ! Dites aux participants de boire s'ils en ont envie.

Les exercices ont été proposées par Elisa Andessner<sup>20</sup>.

### CONSIGNES POUR LES PARTICIPANTS

Sentez l'articulation de votre mâchoire avec vos doigts.

---

<sup>20</sup> cf. material pack

Serrez le muscle à l'articulation de votre mâchoire et essayez de respirer. C'est difficile de respirer comme ça.

## **CONTENU À TRANSMETTRE**

Plus nous articulons de manière claire et précise, plus il est facile de nous écouter. Les migrants et les personnes âgées en bénéficient tout particulièrement, mais ces compétences sont importantes pour toute interaction avec les visiteurs et visiteuses. Il peut déjà être très éprouvant pour eux de ne pas pouvoir comprendre chaque mot en raison de déficiences linguistiques ou de troubles de l'audition. Une articulation peu claire serait un obstacle supplémentaire qui nuirait à la qualité du message à transmettre.

La précision de l'articulation et le rythme d'élocution sont très liés. Dans les exercices suivants, nous remarquerons qu'une articulation précise entraîne souvent un rythme de parole plus lent et vice versa.

Qu'est-ce que l'articulation ?

La prononciation et le débit de parole sont liés à l'articulation. Il s'agit de la façon d'utiliser les muscles et les os, les « outils » pour produire des sons. Grâce à l'expérience et à l'entraînement, l'articulation peut devenir plus précise.

Les « outils de la parole » sont :

- Tous les muscles de l'ensemble du visage
- Langue
- Lèvres
- Espace dans la bouche
- Mâchoire - le muscle de l'articulation doit être détendu pour pouvoir prononcer clairement. Ce muscle est relié à la respiration. Le souffle est un élément central de l'articulation.

Une bonne articulation ne consiste pas à faire des mouvements exagérés avec les lèvres ou la bouche. Il s'agit d'espace et de détente pour les « outils de la parole ».

Autres avantages d'une bonne articulation :

- Une prononciation claire indique une certaine assurance.
- Une prononciation claire protège votre voix. Si l'on parle clairement, il n'est pas nécessaire de parler très fort pour être compris.

## **2 EXERCICES D'ÉCHAUFFEMENT**

### **DURÉE**

5 minutes

### **MATÉRIEL**

Aucun



## **OBJECTIF**

Les participants connaissent les « outils » de la parole.

## **DÉROULÉ**

Montrez les exercices et expliquez le but de l'exercice. Laissez les participants faire l'expérience de l'exercice après chaque consigne.

Après les exercices d'échauffement, **demandez aux participants s'ils ont des sensations différentes au niveau de leur bouche, leur gorge, leur langue et leurs joues et comment ils se sentent maintenant.**

## **CONSEILS D'ANIMATION**

Le formateur fait lui-même la démonstration de chaque exercice et donne les instructions comme expliqué. Le formateur crée une atmosphère détendue, ouverte d'esprit et sérieuse. Il est normal de se sentir un peu bizarre dans les premiers instants et de s'amuser ensemble, mais cela deviendra très vite normal de faire de tels exercices si le formateur explique que ces exercices sont sérieux et très efficaces. En montrant les exercices dans une atmosphère sérieuse, les participants ne doivent pas avoir peur de se ridiculiser.

## **CONSIGNES POUR LES PARTICIPANTS**

Utilisez votre langue

Fixez la pointe de votre langue derrière vos incisives inférieures. Poussez le reste de la langue (corps de la langue) le plus loin possible hors de votre bouche pendant que votre mâchoire s'ouvre largement. Revenez à la position initiale. Mettez votre tête légèrement en arrière.

Cercles avec la langue

Cet exercice est un classique pour votre visage car il active les muscles dans la région des lèvres. Faites un "U" avec vos lèvres, et contrôlez vos lèvres avec vos doigts - elles doivent être souples. Vous sentez alors le muscle contracté derrière. Vous vous entraînez comme ceci : Faites des cercles avec votre langue dans la zone située entre les dents et les lèvres (c'est-à-dire à l'extérieur de la cavité buccale) alors que votre bouche est grande ouverte, mais que vos lèvres sont fermées. Déplacez votre langue en cercles lents, de la rangée de dents inférieure à la joue, puis de la rangée de dents supérieure à l'autre joue, et revenez au point de départ. Faites le cercle trois fois dans un sens et trois fois dans l'autre.

Claquement de langue

Faites claquer votre langue plusieurs fois.

Joues

Remplissez votre bouche d'air, de sorte que vos joues se gonflent. Faites monter la pression, puis relâchez vos joues très rapidement. Créez un son explosif.

PLAPP

Prononcez le mot "PLAPP" très clairement et soulignez la dernière lettre "P" très fortement. Faites monter la pression, puis laissez la dernière lettre "P" exploser. Mettez votre main sur votre ventre pour sentir le mouvement du diaphragme.

C'est un échauffement très efficace pour le diaphragme. Il permet d'éviter les maux de gorge.

### **CONTENU À TRANSMETTRE**

La voix du médiateur étant l'un de ses outils professionnels les plus importants, il doit savoir comment s'en occuper. Pour parler lentement et clairement, l'appareil vocal est encore plus sollicité. Il est recommandé d'échauffer sa voix avant de parler et de détendre l'appareil vocal avec ces exercices après une intervention longue ou difficile.

## **3 ARTICULATION**

### **DURÉE**

15 minutes

### **MATÉRIEL**

- Bouchons en liège (type bouchon de vin ou à acheter dans les magasins de décoration, etc)
- Texte imprimé, par exemple un poème.
- Présentation de diapositives

### **OBJECTIF**

Les participants connaissent des méthodes pour s'entraîner à articuler précisément.

### **DÉROULÉ**

Le formateur présente et montre l'exercice du bouchon. Chaque participant prend son bouchon de vin. Ensuite, les participants se répartissent en binômes pour l'exercice. De retour en plénière, demandez-leur de parler de l'expérience qu'ils viennent de faire. Ont-ils ressenti une différence avant et après avoir parlé avec le bouchon dans la bouche ? Ont-ils entendu une différence ? Le formateur explique enfin le but de l'exercice.

### **CONSEILS D'ANIMATION**

Les participants ne doivent pas enfoncer le bouchon trop loin dans leur bouche. Il peut être utile de demander aux participants de se séparer dans différentes pièces pour se concentrer sur l'exercice.

## CONSIGNES POUR LES PARTICIPANTS

Exercice du bouchon

Prenez le texte. Lisez 6 à 8 lignes à haute voix.

Lisez les mêmes lignes avec un bouchon de liège entre les dents. Essayez d'articuler le plus précisément possible. Lisez maintenant les mêmes lignes une troisième fois, cette fois sans bouchon.

Soyez attentif à ce que vous ressentez. Le partenaire qui ne parle pas à ce moment-là observe les différences. Ensuite, changez et l'autre personne lit le texte trois fois à son tour.

Ne lisez que quelques lignes avec le bouchon entre les dents ! Lire davantage serait trop exigeant pour votre mâchoire.

Alternative : exercice avec le pouce

Au lieu d'un bouchon, vous pouvez aussi mettre votre pouce entre vos dents de devant. Attention - ne mordez pas trop profondément :-). **Mais l'exercice est un peu plus efficace avec le bouchon car est plus gros.** Quoi qu'il en soit, il peut être utile de s'exercer à parler avec le pouce si vous n'avez pas de bouchon à portée de main.

Autre alternative : exercice du grain de riz

Lisez un paragraphe d'un texte à voix haute en plaçant la pointe de votre langue directement derrière vos dents supérieures sur votre palais.

Imaginez qu'il y a un grain de riz juste à cet endroit et que vous maintenez le grain de riz avec le bout de votre langue. Le grain de riz imaginaire ne doit pas tomber pendant que vous parlez. La grande différence est que vous pouvez bouger votre mâchoire.

## CONTENU À TRANSMETTRE

L'exercice du bouchon est un exercice ancien, issu du théâtre. Le but de l'exercice est d'obtenir une articulation plus précise et que l'espace de résonance de la bouche et du pharynx s'élargisse - après l'exercice. La voix devient plus pleine, plus forte, plus expressive et plus puissante. Les expressions faciales deviennent plus expressives, le débit est plus lent.

Il est utile de faire cet exercice régulièrement. Si on le pratique seul, il peut être utile de s'enregistrer pour entendre la différence. Si l'on fait l'exercice une fois, la sensation étrange qui s'ensuit peut durer environ une demi-heure. En faisant l'exercice régulièrement, elle devient normale.

Si l'on n'a pas de texte sous la main, on peut aussi dire toutes les phrases qui nous viennent à l'esprit.

## 4. LE DEBIT DE PAROLE

### DURÉE

20 minutes

## **MATÉRIEL**

Chaque participant doit préparer des cartes illustrées telles que des cartes postales, des couvertures de livres ou tout autre matériel similaire.

## **OBJECTIF**

Les participants savent pourquoi et comment parler plus lentement.

## **DÉROULÉ**

Le formateur répète pourquoi les groupes cibles peuvent avoir besoin que le médiateur ait un débit de parole plus lent. Le formateur explique puis montre des exercices de « penser à haute voix ».

Chaque participant choisit trois images parmi une sélection de cartes d'images. L'exercice se compose de trois parties. Le formateur présente et montre la première partie de l'exercice à l'ensemble du groupe. Puis, il laisse les participants expérimenter la première partie de l'exercice en binôme. Lorsque les binômes ont terminé, le formateur explique la deuxième partie de l'exercice. Lorsque les binômes ont fini, le formateur explique la troisième partie.

De retour en plénière, demandez aux participants de parler des expériences testées. Discutez des situations dans lesquelles il est utile d'appliquer cette méthode.

## **CONSEILS D'ANIMATION**

Naviguez entre les sous-groupe pour vérifier la compréhension de l'exercice.

## **CONSIGNES POUR LES PARTICIPANTS**

Première partie :

Prenez n'importe quelle photo. Montrez-la à votre **partenaire**. **Parlez simplement de l'image** et de ce qui vous vient à l'esprit en regardant les images. Il peut s'agir d'associations, de descriptions, etc. Vos pensées peuvent se construire pendant que vous parlez. Prenez votre temps et accordez-vous des pauses pour réfléchir. Faites une pause au lieu de dire "euh". Parlez pendant environ une minute et demie. Ensuite, l'autre partenaire prend la parole.

deuxième partie :

Montrez une autre carte à votre **partenaire**. **Parlez à nouveau à propos de l'image**. Maintenant, concentrez-vous sur la taille des phrases ! Construisez des phrases courtes et simples. Ensuite, l'autre partenaire parle.

troisième partie :

Montrez la troisième carte à votre partenaire. Concentrez-vous sur les points finaux. Mettez un point final en baissant la voix à la fin de la phrase. Continuez à construire des phrases courtes et simples. Ensuite, l'autre partenaire parle.

## CONTENU À TRANSMETTRE

Un rythme de parole approprié et des pauses donnent à votre public le temps d'intégrer les messages qu'il entend. Les migrants et les personnes âgées peuvent par exemple tirer parti de ce débit plus lent et de ces silences car ils peuvent utiliser ce temps pour établir des références à des connaissances existantes qui peuvent être différentes de celles représentées dans le centre, musée scientifique.

Il s'agit de penser à haute voix: l'action (parler), la pensée et le sentiment se produisent en même temps. Cela se produit lorsque nous parlons à un ami. Grâce à la pensée à haute voix", l'auditoire pourra suivre plus facilement l'orateur.

- Parlez comme vous parlez dans la vie de tous les jours. De toute façon, l'auditeur n'aime pas vraiment le « langage d'estrade ». Vous pouvez être suivi plus facilement lorsque vous ne parlez pas de manière compliquée.
- Construisez des phrases courtes et concises, si vous voulez être compréhensible.
- Votre discours doit être scindés en parties courtes compréhensibles pour l'auditeur : de petits amuse-gueules au lieu de morceaux indigestes. Ayez le courage de mettre des points !

Les avantages des phrases courtes :

- Les phrases courtes rendent une affirmation plus concrète.
- Vous pouvez facilement modifier l'ordre de vos informations.
- Vous vous accordez une pause pour respirer.
- Vous pouvez créer de nouveaux moments de tension.
- Votre auditoire peut vous suivre.
- Vous pouvez vous arrêter facilement.
- Cela rend vos affirmations plus claires.

Ne parlez pas tout le temps en phrases extrêmement courtes, en fixant des points. Les situations utiles sont, par exemple, les suivantes :

- Quand ce que vous allez dire est vraiment important
- Quand il s'agit de quelque chose de difficile ou de compliqué
- Quand vous voulez faire preuve d'autorité

## 5 POSTURE DU CORPS

### DURÉE

5 minutes

### MATÉRIEL

Aucun matériel n'est requis.

## **OBJECTIF**

Les participants connaissent le rôle de leur langage corporel.

## **DÉROULÉ**

Tout le monde se lève, l'exercice et son but sont expliqués et chacun l'essaie.

## **CONSEILS D'ANIMATION**

Vérifiez auparavant que personne n'a de problème d'équilibre ou de maintien en station debout.

## **CONSIGNES POUR LES PARTICIPANTS**

Position debout dynamique : Les deux plantes de vos pieds reposent sur le sol, le poids étant réparti équitablement sur les deux pieds. Relevez le haut de votre corps, votre sternum. Tenez-vous debout comme un surfeur, flexible, mobile, avec les jambes écartées de la largeur des hanches - comme si vous pouviez avancer à chaque instant. Sentez cette tension particulière dans votre corps. Cette tension est parfaite pour parler. Elle signale : Je suis prêt à communiquer, je suis prêt à interagir avec vous. Vos genoux ne sont ni bloqués ni trop pliés : ils sont légèrement fléchis. Votre bassin est mobile. Ayez une posture corporelle ouverte et claire, qui est clairement tournée vers le public. Les mains et les gestes sont tournés vers le public. Évitez les torsions du corps ! Tenez-vous comme si vous pouviez réagir à tout moment, comme si vous pouviez bouger à tout moment. C'est une attitude communicative !

## **CONTENU À TRANSMETTRE**

Si vous parlez devant des gens, il est bon de vous **tenir droit et de vous approprier l'espace**. Les personnes dans le public savent automatiquement que la médiation va débiter. Il est très utile d'utiliser ce canal de communication supplémentaire pour guider les personnes ayant des problèmes de compréhension de la langue ou d'audition.

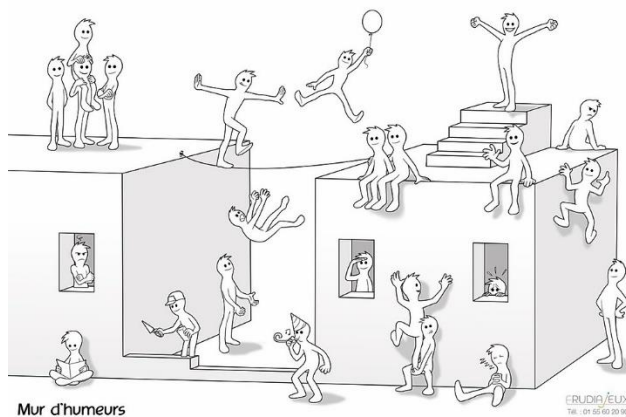
# Clôture

## DURÉE

15 minutes

## MATÉRIEL

- Image ci-dessous sur un tableau blanc numérique
- Icônes numériques à positionner



Dessin réalisé par Erudia Jeux<sup>21</sup>

## OBJECTIF

Les participants sont invités à réfléchir à ce qu'ils ont appris au cours de la journée et partager leurs ressentis vis-à-vis de ces nouvelles expériences et des nouvelles informations.

## DÉROULÉ

Le formateur résume la journée et les points abordés brièvement. Les participants sont ensuite invités à placer une gommette sur la position qui reflète le mieux leur état émotionnel actuel à la fin du module : sont-ils heureux, motivés, curieux, épuisés, confus,... ? Chaque participant est ensuite invité à expliquer brièvement (une ou deux phrases) son choix.

## CONSEILS D'ANIMATION

Le formateur écoute les points soulevés par les participants et insiste sur les points clés abordés au cours de la journée. L'exercice est également destiné à clôturer la journée avec une vraie fin.

---

<sup>21</sup>: <https://serious-games.com/wp-content/uploads/2020/11/agile-mur-humeur.png>

## **CONSIGNES POUR LES PARTICIPANTS**

« Choisissez une représentation de ce que vous ressentez maintenant à la fin du module. Veuillez expliquer brièvement votre choix. »

## **CONTENU À TRANSMETTRE**

(voir les résumés de chaque séquence)



# MODULE 4 - PERTINENCE

## APERÇU DU MODULE

Le module 4 présente la théorie et la pratique de la pertinence en tant que clé de la médiation inclusive. Des stratégies sont données afin de créer des expériences personnellement pertinentes pour les visiteurs et visiteuses seniors et migrants.

Pour finir la formation, les médiateurs et médiatrices conçoivent une check-list reprenant les éléments de la formation qui seront les plus pertinents pour leur travail avec les personnes âgées et les personnes issues de l'immigration.

## DÉROULÉ

Pitch d'ascenseur	25 minutes
Carte conceptuelle « Pertinence »	30 minutes
Pause	15 minutes
Exercice pratique « Pertinence »	40 minutes
Relier angles et personas	40 minutes
Pause	10 minutes
Check-list de la médiation inclusive	60 minutes
Clôture	20 minutes

## Pitch d'ascenseur

### DURÉE

25 minutes

### MATÉRIEL

- Notes des sessions de formation précédentes ou contenus du tableau blanc numérique
- chronomètre

### OBJECTIF

Les participants seront en mesure de se rappeler les concepts fondamentaux des modules 1 à 3.

## DÉROULÉ

Après avoir expliqué l'activité, le groupe est divisé en trois sous-groupes. Chaque sous-groupe se réunit dans une salle séparée et se prépare à présenter les concepts fondamentaux de l'un des modules précédents à la manière d'un "pitch d'ascenseur" c'est-à-dire un discours court et convaincant. Pour se préparer, les participants peuvent prendre des notes personnelles ou utiliser le matériel de présentation disponible en ligne (par exemple, un tableau blanc avec des réflexions communes, etc.) Vous disposez d'exactly 5 minutes pour vous préparer. Les notes préparées sont visibles par tous sur le tableau blanc. Chaque sous-groupe désigne une personne pour faire le pitch qui dure exactement 2 minutes.

## CONSEILS D'ANIMATION

Si la formation se déroule en 2 jours complets, cette partie peut être supprimée.

L'animateur peut aider les participants à se souvenir des modules précédents en affichant sur le tableau blanc les captures d'écran de certains des moments les plus amusants/intéressants (par exemple, l'exercice du bouchon, si les participants ont donné leur accord pour une captation).

Le formateur doit prêter attention à l'atmosphère générale parmi les participants afin que les trois personnes qui présentent puissent se sentir à l'aise pendant l'exercice. Pendant les deux minutes de présentation, les personnes qui présentent doivent avoir toute l'attention des personnes présentes dans la salle.

Gardez un œil sur la gestion du temps. La limite de temps de 2 minutes est une caractéristique principale de l'exercice et ce qui le rend intéressant (et permet d'éviter de manquer de temps plus tard au cours du module). Voici un chronomètre en ligne qui peut être utilisé : <http://online-stopwatch.chronme.com/>.

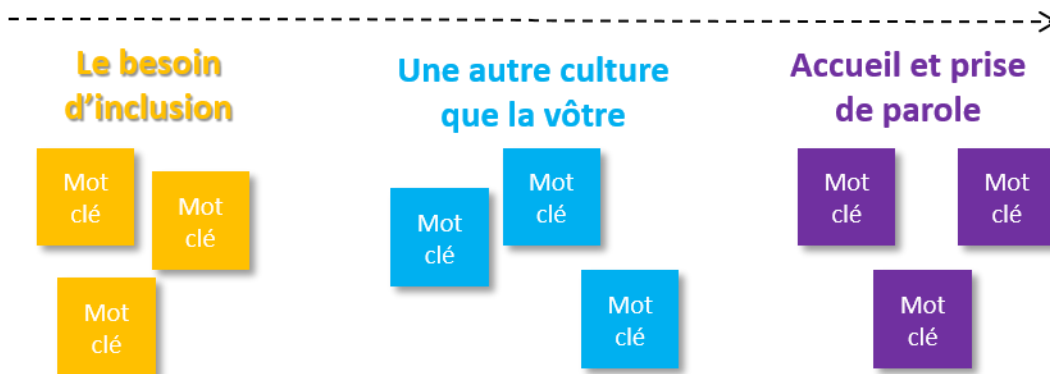
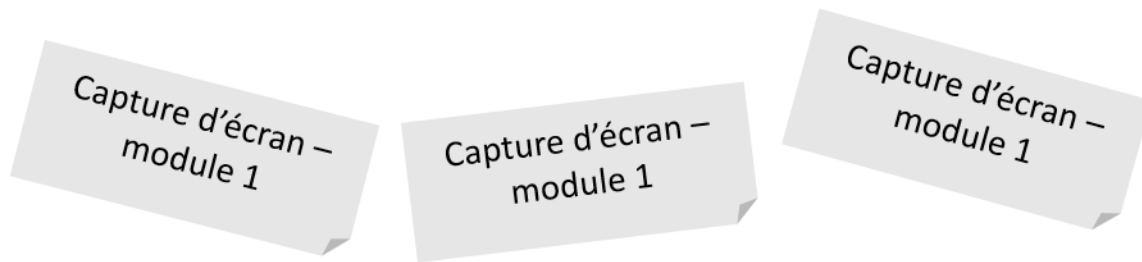
Si le formateur remarque qu'il manque un élément parmi les concepts de base, il peut intervenir à la fin du discours pour susciter d'autres réflexions.

## INSTRUCTIONS POUR L'EXERCICE

Préparation :

"Résumez avec vos mots, et à l'aide de vos notes, les concepts essentiels d'un des modules précédents. Vous avez exactement 5 minutes pour vous préparer. Décidez qui, dans votre groupe, fera le pitch. Vous aurez ensuite exactement 2 minutes pour faire votre présentation.

Pendant le pitch, assurez-vous de bien utiliser le temps dont vous disposez - pensez à comment ajuster votre discours, en tenant compte de la cible à laquelle vous vous adressez (dans ce cas : vos collègues). Travaillez la synthèse et suivez une structure simple et linéaire : introduction - problème - solution. Pour être sûr d'être bref et efficace, utilisez des mots-clés".



Exemple de tableau blanc en ligne

## CONTENU À TRANSMETTRE

Un « pitch d'ascenseur » est une explication très brève du concept global d'une idée, d'un sujet, d'un produit, etc. L'objectif est de le rendre compréhensible en un temps très court, comme la durée d'un trajet en ascenseur. Il existe plusieurs histoires racontant l'évolution de ce terme. Elles ont en commun le fait que quelqu'un a utilisé le temps d'un trajet en ascenseur pour convaincre un investisseur, un fondateur ou un dirigeant avec lequel il est généralement difficile d'entrer en contact de la valeur de son idée et obtenir son soutien. Pour ce faire, elle essaie de transmettre son sujet de manière passionnante.

## Carte conceptuelle : pertinence

### DURÉE

30 minutes

### MATÉRIEL

Carte conceptuelle de la pertinence (présentation)

## **OBJECTIF**

Les participants comprennent le concept de pertinence tel que décrit par Nina Simon et comment il peut être utilisé pour une facilitation inclusive.

## **DÉROULÉ**

L'animateur présente le sujet du jour : la pertinence. Une définition de la pertinence est proposée. Les aspects de la définition sont discutés en groupe et des exemples sont recherchés. Le formateur fournit des exemples si nécessaire.

## **CONSEILS D'ANIMATION**

Bien que les concepts les plus importants soient reproduits ci-dessous, il est fortement recommandé de lire le chapitre complet du livre de Nina Simon « The Art of Relevance » pour se préparer à mener cette unité. Vous pouvez le trouver en ligne sur son blog : « Meaning, Effort, Bacon – The art of relevance »<sup>22</sup>.

## **CONTENU À TRANSMETTRE**

La pertinence est un sujet fondamental pour aborder l'équité et l'inclusion dans les musées contemporains.

Les adultes doivent trouver quelque chose de personnel dans (n'importe quel) processus ou expérience (d'apprentissage) pour pouvoir s'impliquer.

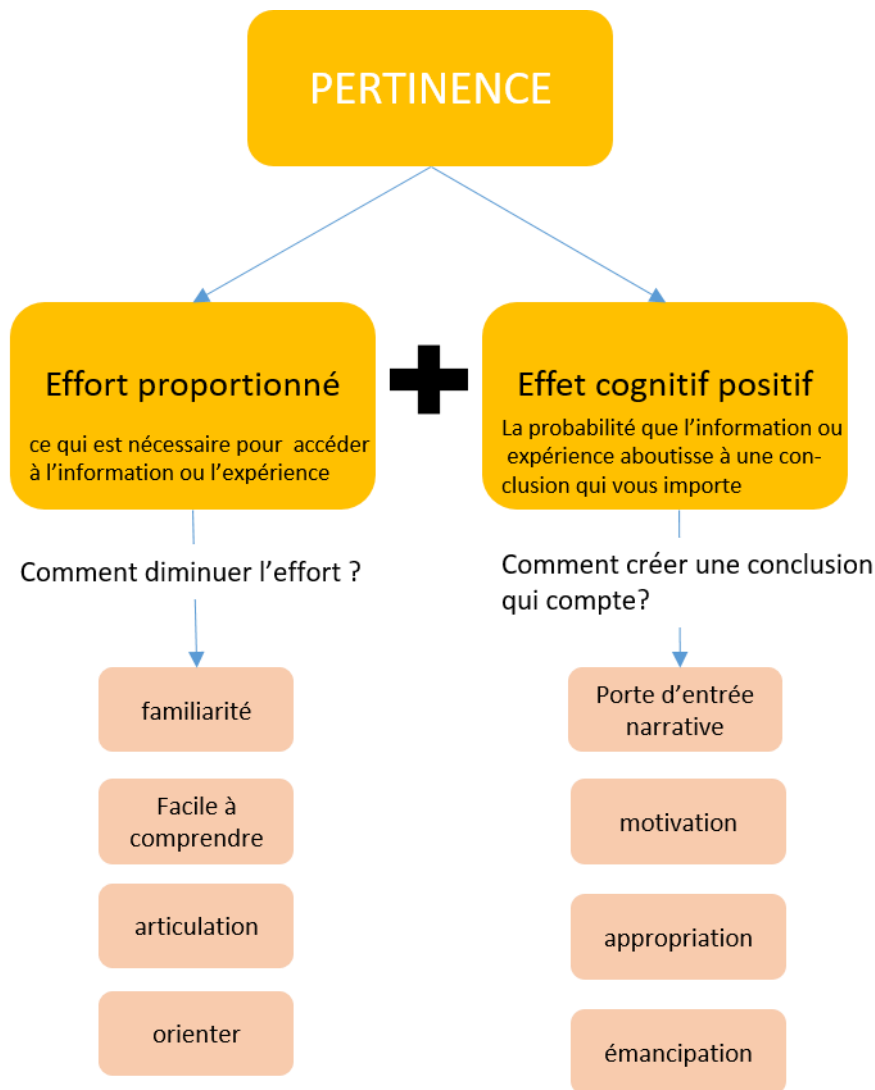
Dans le contexte d'un centre/musée scientifique, afin de lutter contre le sentiment que "ce n'est pas pour moi", chaque expérience (scientifique) doit engager le public personnellement, en l'accrochant à quelque chose qui l'intéresse, à une expérience de vie ou à de nouvelles connaissances qu'il exploitera dans sa vie quotidienne.

De cette façon, les gens se sentiront émancipés par la science et auront le sentiment d'avoir une voix « scientifique ».

---

<sup>22</sup> Blog : <http://www.artofrelevance.org/2017/06/06/meaning-effort-bacon/>

## 1 Qu'est-ce que la pertinence ?



Voici une carte conceptuelle de la pertinence. Elle combine la définition de la pertinence par Nina Simon avec certains outils qui sont communiqués dans cette formation pour la mettre en œuvre.

« Deirdre Wilson et Dan Sperber sont des spécialistes des sciences cognitives qui ont décrit la pertinence comme quelque chose qui produit un effet cognitif positif. Ce sont des théoriciens de premier plan sur le thème de la pertinence et ils étudient la manière dont nous transmettons et recevons les informations, principalement par la parole. Ils soutiennent qu'il existe deux critères qui rendent une information pertinente :

La probabilité que cette nouvelle information produise un « effet cognitif positif », c'est-à-dire de nouvelles conclusions qui vous importent (cela ne signifie pas que la pertinence est uniquement liée à de « bonnes » choses. « L'effet cognitif positif » signifie cela ajoute quelque chose à une décision, que c'est utile).

L'effort nécessaire pour obtenir et intégrer cette nouvelle information. Plus l'effort est faible, plus la pertinence est élevée.

L'une des principales critiques à l'égard de la pertinence est qu'il s'agit d'une question de familiarité. Les détracteurs de la pertinence affirment qu'il s'agit d'édulcorer l'information et de ne donner aux gens que « ce qu'ils veulent ». Ces critiques craignent que, si nous avons le choix, nous choisissons toujours de consommer des informations liées à ce que nous connaissons déjà.

Cet argument est trop simpliste. Il ne tient pas compte du fait que nous essayons tous quelque chose de nouveau de temps en temps. La plupart d'entre nous le font avec empressement et plaisir - et non dans la douleur. Alors qu'est-ce qui différencie les circonstances où nous choisissons la familiarité et celles où nous choisissons la nouveauté ? Comment la pertinence s'inscrit-elle dans ces décisions ?

Les théoriciens de la pertinence soutiennent que la nature fondamentale de la pertinence n'est pas liée à la familiarité. Il ne s'agit pas de relier quelque chose de nouveau à des informations dont vous disposez déjà. Il s'agit de la probabilité que cette nouvelle information produise des conclusions qui vous importent. De répondre à une question qui vous préoccupe. De confirmer un soupçon. Pour réaliser un rêve. Pour faire avancer votre chemin. »

« Mais rappelez-vous l'autre élément de la théorie de la pertinence : la pertinence est inversement corrélée à l'effort. Plus il est difficile de comprendre ou de se connecter à quelque chose, moins cela semble pertinent. Et c'est là que la familiarité intervient : elle réduit considérablement l'effort. Lorsque vous avez déjà fait quelque chose auparavant, vous avez déjà fait le lien. Il est beaucoup, beaucoup plus facile de le faire à nouveau. La familiarité encourage les cycles de répétition. Elle offre des alternatives à l'effort et au risque qu'implique l'essai de nouvelles choses.

Nous ne brûlons pas d'envie de faire quelque chose de familier, mais nous l'acceptons comme un moyen sûr de générer un degré raisonnable de satisfaction. Nous retournons dans ce restaurant. Nous lisons un autre roman du même auteur. Cependant, lorsque nous identifions quelque chose de nouveau qui pourrait faire sens dans notre vie sans trop d'efforts, nous sautons le pas. Nous voulons de la pertinence, et nous sommes prêts à prendre un risque et à faire quelques efforts pour l'obtenir. »

(Source : Nina Simon : Something Old, Something New - The Art of Relevance)<sup>23</sup>

L'effort nécessaire pour accéder à un élément d'information (ou une expérience) et la puissance de la conclusion qu'il apporte doivent être proportionnels pour créer quelque chose qui soit perçu comme pertinent :

---

<sup>23</sup> Nina Simon : Something Old, Something New - The Art of Relevance:  
<http://www.artofrelevance.org/2017/10/06/something-old-something-new/>

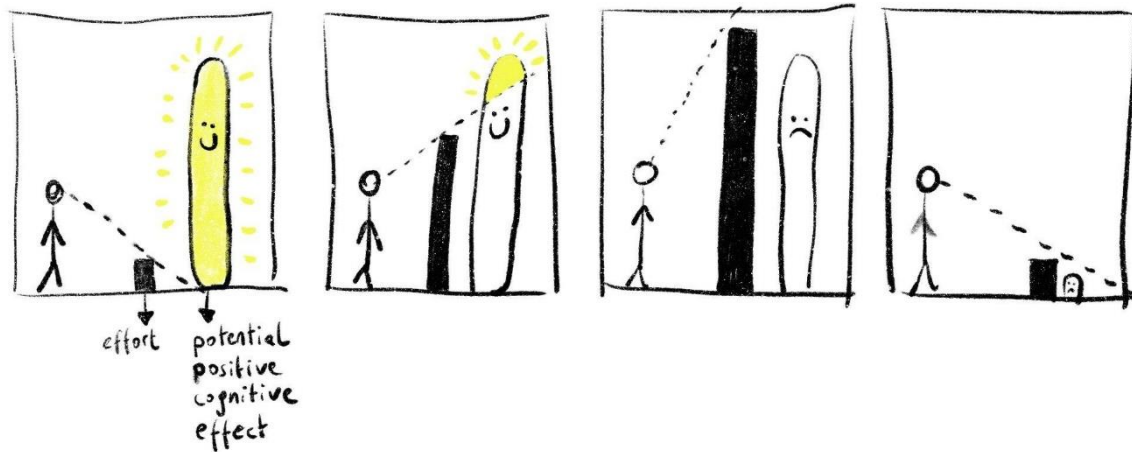


Image 1 : l'effort (rectangle noir) est faible, et l'effet cognitif positif (ovale jaune) peut potentiellement « rayonner ». L'information est pertinente. Image 2 : l'effort est élevé, mais l'effet cognitif positif potentiel est si grand qu'il peut encore se distinguer. L'information est pertinente. Image 3 : l'effort est extrêmement élevé, et bien que l'effet cognitif positif soit aussi important que dans l'image 2, il n'est pas visible. L'information n'est pas perçue comme pertinente. Image 4 : l'effort est très faible, et bien que l'information soit facilement accessible, elle n'est pas pertinente, car elle ne produit pas d'effet cognitif positif.

2 Exemples de l'effet de l'effort de Nina Simon :

« Imaginez que vous envisagez de sortir pour aller voir un film. Vous commencez à chercher des informations pertinentes. Vous lisez une critique qui vous enthousiasme pour un film particulier (un effet cognitif positif). Vous êtes convaincu que vous allez apprécier ce film. S'il est diffusé à des heures convenables dans un cinéma à proximité (faible effort), vous vous lancez. Vous achetez un billet.

Mais si le film ne passe pas à proximité (effort élevé), ou si les critiques que vous lisez sont contradictoires et pleines d'informations confuses (effet cognitif négatif), vous êtes bloqué. Vous n'obtenez pas les conclusions utiles que vous recherchez. Il vous faut trop d'efforts pour trouver la bonne clé de la porte. Vous restez chez vous.

Bien remplir ces deux critères peut faire une énorme différence dans la façon dont les gens réagissent à l'information. Je l'ai constaté en 2015 lorsque l'Organisation mondiale de la santé a publié une étude montrant que les viandes transformées - comme le bacon, le jambon et les saucisses - figurent parmi les cinq produits les plus cancérigènes, aux côtés de « tueurs » établis comme la cigarette et l'amiante.

Lorsque j'ai vu cette nouvelle pour la première fois, je suis restée bouche bée. Mon mari et moi sommes végétariens, et cela fait des années que nous lisons des études comme celle-ci. Les plus grandes organisations internationales de santé affirment depuis des décennies qu'un régime sans viande est vital pour la santé humaine (sans parler de la réduction de l'impact du changement climatique). Point barre.

J'ai supposé que cette étude de 2015 aurait le même impact que toutes les autres. Les végétariens et les végétaliens les feraient circuler. Nous les proposerions avec hésitation à nos amis et aux membres de notre famille qui mangent de la viande, en nous attendant à un mélange de désintérêt, d'incrédulité et de dérision. Et puis chacun retournerait manger ce qu'il mange, croire ce qu'il croit.

Mais l'étude de 2015 était différente. Elle a explosé sur Facebook. Elle a donné lieu à des milliers d'articles, non seulement sur les sites consacrés à la santé et à l'alimentation, mais aussi dans les

médias. Des journaux nationaux. Des pages économiques. Des magazines techniques. Des éditoriaux. Blogs.

Je suis entré dans le cabinet de mon dentiste une semaine après la publication de l'étude, et l'assistante qui m'a nettoyé les dents m'a dit que cette histoire l'avait incitée, elle et son fils adolescent, à arrêter de manger de la viande. J'avais passé des années à tâtonner pour que les gens qui m'aiment discutent ne serait-ce que de l'impact de la consommation de viande, et un communiqué de presse avait incité sa famille à l'abandonner complètement.

J'ai été époustouflée. Comment une étude - qui montre exactement ce que de nombreuses autres études importantes ont montré - pouvait-elle avoir un tel impact ?

Considérons l'étude de 2015 dans le contexte de la théorie de la pertinence. L'étude associe deux choses qui ont compté pour les Américains en 2015 : le bacon et le cancer. Ces deux sujets sont chargés d'émotion. En tant que nation, nous aimons le bacon et en mangeons dès que nous le pouvons. Nous détestons le cancer et l'évitons autant que possible.

Lorsqu'une étude établit un lien entre quelque chose que nous aimons et quelque chose que nous détestons, elle aboutit à une conclusion qui nous importe. Le premier critère de pertinence est donc satisfait. La recherche crée un nouveau lien surprenant entre deux choses qui nous intéressent. Le grésillement appétissant du bacon dans une poêle. La douleur que nous avons ressentie lorsque notre tante a subi une chimio. Il est impossible de ne pas ressentir un « effet cognitif » en lisant sur le sujet, qu'il s'agisse d'une conclusion de détresse, de la volonté de changer ou d'une conclusion intermédiaire. L'effet n'est peut-être pas « positif » dans la façon dont il est ressenti, mais il l'est dans le fait qu'il informe les décisions à prendre.

On pourrait dire que toute étude sur les effets de l'alimentation sur la santé nous concerne tous. Après tout, nous mangeons tous. Mais cette pertinence n'a de sens que si elle aboutit à une conclusion qui compte pour vous. Et si le bacon a soudainement le goût de la douleur de votre tante mourant d'un cancer... ça compte. »

(source : Nina Simon : Meaning, Effort, Bacon - The Art of Relevance)<sup>24</sup>

Dans le contexte des centres ou des musées scientifiques, l'effort peut être réduit par les compétences acquises dans cette formation au module 3. Parler clairement, d'une manière facile à comprendre, et aider à se repérer dans l'environnement - ces choses réduisent l'effort pour participer aux activités proposées. Pour certains, ils peuvent même éliminer des obstacles autrement insurmontables. Il est également utile de créer des passerelles vers des aspects familiers d'un sujet.

Mais comment induire une « conclusion qui compte » ? Un outil très puissant est la « porte d'entrée narrative », qui est abordée brièvement dans le module 3 (Hello hello Bingo) et qui sera approfondi dans « Relier angles et personas » dans ce module. En bref, il s'agit de comprendre en quelque sorte comment un participant aborde les choses et de s'en inspirer.

Cela va de pair avec les trois principes clés que sont la motivation, l'appropriation et l'émancipation qui conduisent également à l'émergence d'une « conclusion qui compte ».<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Nina Simon : Meaning, Effort, Bacon - The Art of Relevance : <http://www.artofrelevance.org/2017/06/06/meaning-effort-bacon/>

<sup>25</sup> Les trois paragraphes suivants sur la motivation, l'appropriation et l'émancipation sont fortement inspirés du chapitre intitulé "Motivation, ownership and empowerment : letting the audience define the relevance of the message" dans



Aucun effet cognitif positif ne peut survenir sans la motivation de faire face à quelque chose. Les participants ont des motivations complexes. Cet aspect est souvent sous-estimé ou négligé, avec le risque d'imposer les intentions de l'institution ou du médiateur en confondant les motivations réelles avec l'envie de les motiver. Lorsque les participants sont autorisés à définir pourquoi ils sont intéressés ou non, le médiateur peut réagir et s'appuyer sur cette véritable motivation pour encourager une expérience pertinente.

Pour qu'un élément de connaissance soit perçu comme pertinent, il faut que cette connaissance devienne sienne. La connaissance, dans ce cas, englobe une grande variété de significations : lorsqu'il s'agit d'expériences d'apprentissage informel, le résultat d'une expérience n'est pas toujours un nouvel élément d'information. Mais la nouvelle expérience est en soi une connaissance (sur de nouvelles personnes, sur un nouveau sujet, sur une situation nouvelle ou un sentiment nouveau). Offrir la possibilité de s'approprier un nouvel élément de connaissance (par opposition à la perception que quelqu'un d'autre l'a et je suis seulement autorisé à être un spectateur) signifie respecter le fait que l'appropriation suit des chemins qui ne peuvent pas être contrôlés par les institutions. Par exemple, pour revenir à l'histoire de Nina Simon sur le bacon, il s'agirait de permettre aux lecteurs de l'article de s'approprier les nouvelles connaissances sur le bacon. S'ils en parlent à un ami, cela signifierait qu'ils pourraient y ajouter leurs propres associations et contexte et présenter l'ensemble comme leur propre opinion ou connaissance et non celle de l'auteur.

Enfin, la motivation et l'appropriation devraient conduire à la possibilité de choisir à quoi toutes ces connaissances sont utiles, c'est-à-dire à l'**émancipation (ou encore encapacitation ou pouvoir d'agir)**. Les gens « piratent » les connaissances acquises au cours de leurs expériences pour servir des objectifs qui peuvent différer fortement de ceux qui sont dans l'esprit du concepteur de l'expérience. Pour boucler la boucle, cette émancipation permet de définir la pertinence des connaissances en termes personnels, ce qui contribue à relocaliser les facteurs de motivation chez l'apprenant plutôt que chez le fournisseur de l'expérience. Pour un médiateur, cela signifie être flexible et laisser la place aux impulsions du groupe.

## **PAUSE - 15 MINUTES**

# **Exercice pratique - Pertinence**

## **DURÉE**

40 minutes

---

“Listening and empowering children and young people in science in society activities” Publié par l'Association TRACES 2015.  
Voir : <https://eucu.net/wp-content/uploads/sites/8/2019/03/sis-catalyst-l-e-toolkits-textbook.pdf>

## **MATÉRIEL**

- Notes et documents des jours précédents (en particulier les éléments de discrimination du module 1).
- Tableau blanc en ligne

## **OBJECTIF**

Les participants seront capables de reconnaître les éléments d'une activité spécifique, d'une exposition, etc. qui provoquent l'exclusion en raison de la manière dont ils sont racontés ou mis en œuvre.

Ils pourront en déduire des améliorations potentielles.

## **DÉROULÉ**

Le groupe est divisé en trois sous-groupes dans des salles de réunion séparées..

Conformément à la définition de la pertinence donnée juste avant, chaque sous-groupe est invité à présenter un exemple de médiation ratée.

Pour préparer leur contribution, ils peuvent décider laquelle des inspirations suivantes ils veulent choisir :

- Si la page d'accueil de l'institution présente les expositions et les activités, ils peuvent naviguer sur le site Web et s'en inspirer pour trouver un exemple. Ils doivent se concentrer sur les aspects qui pourraient être critiques pour l'un des personas (lorsque le persona visiterait le bâtiment, et non le site web). Ainsi, ils doivent identifier un objet, une activité, un sujet ou une partie de la collection qui, à leur avis, n'est pas pertinent pour l'un des personas.

ou

- Ils peuvent se souvenir d'une expérience personnelle où la perception de la pertinence sur un certain sujet/thème avec un migrant ou un senior n'a pas eu lieu.

Pour disposer d'une certaine marge de manœuvre, il existe deux variantes pour le travail en sous-groupes :

Soit ils réfléchissent ensemble pour trouver un exemple et l'écrire en mots-clés sur une carte, soit chaque participant réfléchit d'abord seul, crée une carte et raconte ensuite son histoire à ses collègues du sous-groupe. Ensemble, ils décident laquelle de ces histoires ils veulent présenter au grand groupe. Cette version prend un peu plus de temps, mais elle donne à chacun l'occasion de partager une expérience.

Pour s'aider, ils analysent le sujet choisi et structurent leur réponse en se basant sur les deux grands principes de la définition de la pertinence (une conclusion qui compte et un effort pour obtenir l'information) et sur l'élément de discrimination et d'exclusion mis en évidence dans le premier module.

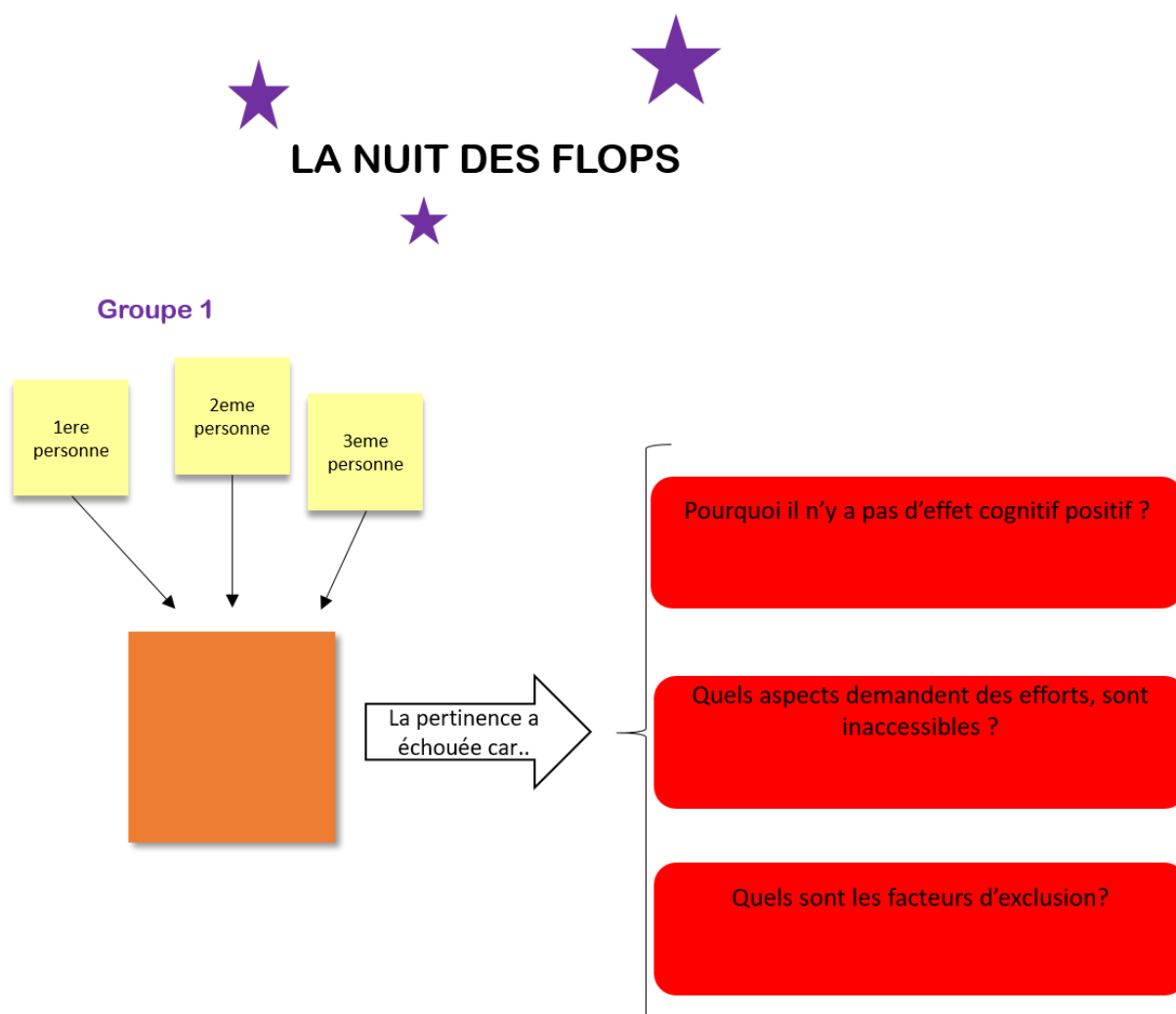
Ces questions permettent de structurer l'analyse :

- Pourquoi la manière dont le contenu est transmis à ce public spécifique n'a-t-elle pas le potentiel de déclencher un effet cognitif positif ?

- Pourquoi l'information, de la manière dont elle est donnée, n'est-elle pas « facile » d'accès ?
- Quels sont les autres éléments d'exclusion/discrimination qui font obstacle ?

L'attitude du formateur et des participants à l'égard des histoires personnelles est l'écoute et le respect. Les « leçons apprises » doivent être formulées par les participants qui racontent eux-mêmes l'histoire. Après chaque présentation, la réflexion peut être enrichie par l'intervention de chacun. Tous les participants peuvent ajouter les stratégies qui leur viennent à l'esprit pour mieux gérer les situations expliquées. Enfin, le formateur peut ajouter une idée.

Les exemples de cas et les solutions/apprentissages suggérés sont rassemblés sur le tableau blanc en ligne.



Exemple de tableau blanc en ligne

## CONTENU À TRANSMETTRE ET CONSEILS D'ANIMATION

Il existe plusieurs raisons pour lesquelles un sujet ou une exposition peut sembler ne pas être pertinent pour un visiteur âgé ou migrant. Ces raisons peuvent être liées à la manière dont le sujet est abordé dans l'exposition ou par le médiateur. Les médiateurs et médiatrices peuvent trouver des opportunités dans leur champ d'action pour créer de la pertinence.

Pour ce faire, cette partie de la formation consiste à apprendre de l'échec : Soit un participant critique sa propre pratique, soit la pratique de l'institution est critiquée. Pour que cet exercice fonctionne de manière productive, il faut s'assurer que ni l'un ni l'autre ne soit condamné. Une culture de l'erreur appropriée au sein du groupe est nécessaire. Personne ne doit être condamné lorsqu'il s'ouvre et parle d'une histoire d'échec personnel ou d'une histoire d'échec potentiel. Faire des erreurs, les analyser et en tirer des leçons doit être considéré comme un élément précieux d'un processus de développement sain et efficace. La peur de faire des erreurs est réduite et, d'autre part, l'apprentissage à partir des erreurs a lieu. L'échec peut être considéré comme une chance et il recèle un potentiel productif.

Pour transmettre cette attitude, l'exercice peut être imaginé comme les « nuits des flops » format qui est pratiqué dans le milieu des start-up : Les entrepreneurs se réunissent et se racontent les histoires de leurs échecs, parfois graves. La plupart du temps, ces histoires sont racontées de manière drôle et divertissante. L'idée sous-jacente est que non seulement ils en tirent des leçons, mais que les autres n'aient pas à faire la même erreur.

## **CONSIGNES POUR LES PARTICIPANTS**

« Pensez-à :

- une des activités que vous faites,
- un objet d'exposition,
- ou un thème d'exposition

...qui, à votre avis - dans la forme sous laquelle elle a été transmise jusqu'à présent - n'était pas pertinente pour l'un des personas ou une personne du groupe cible.

Analysez ce que vous avez choisi et essayez de mettre en évidence les éléments critiques qui peuvent conduire à l'exclusion et à la non-pertinence.

Tenez compte des considérations faites les jours précédents :

La manière dont le contenu est transmis à ce public spécifique a-t-elle le potentiel de déclencher un « effet cognitif positif » ?

L'information, la manière dont elle est donnée, est-elle « facile » d'accès ?

Quels autres éléments d'exclusion/discrimination (tels que discutés dans le module 1) font obstacle ?

Quels outils déjà mentionnés dans cette formation peuvent être appliqués pour améliorer l'expérience de la personne imaginée ? »

## **Relier angles et personas**

### **DURÉE**

40 minutes

## MATÉRIEL

- La photo d'un objet de la collection du musée
- Matériel relatif aux personas du jour 2
- Carte conceptuelle sur la pertinence
- Tableau blanc virtuel

## OBJECTIF

Les participants seront capables de proposer une activité pertinente pour les personnes âgées ou les migrants.

## DÉROULÉ

Dans cette activité, les résultats de la théorie de la pertinence doivent être intégrés en les appliquant à une situation fictive d'animation.

Le formateur introduit le sujet : un angle est une façon particulière d'aborder ou de considérer une question. Il s'agit d'une perspective, d'un point de vue. C'est la lentille à travers laquelle le narrateur filtre et se focalise sur les informations afin qu'elles soient significatives pour les autres.

Un angle spécifique pourrait être pertinent pour une cible spécifique, si ce groupe cible est défini par, par exemple, un hobby spécifique. Mais, comme nous l'avons déjà mentionné, les "seniors" et les "migrants" constituent un groupe tellement hétérogène qu'il est difficile de trouver un point de vue qui soit pertinent pour l'ensemble du groupe cible.

Une possibilité de relier l'expérience personnelle et le contexte des visiteurs et visiteuses à l'objet/l'exposition, etc. a déjà été introduite dans le module 3 - évaluation de groupe/"porte d'entrée narrative" :

« Le médiateur consacre jusqu'à 3 minutes au début de l'activité/de la visite pour mieux connaître son public. Les chercheurs ont constaté que même quelques minutes consacrées à apprendre à connaître les participants au début d'une visite peuvent améliorer considérablement les expériences des visiteurs et visiteuses." (Relevance for everyone – The art of relevance<sup>26</sup>)

Phase 1 (5 min)

Le formateur clarifie « la porte d'entrée narrative » et donne des exemples.

Phase 2 (10 minutes)

Les participants travaillent en binômes ou en petits groupes (4 groupes ou binômes maximum). Chaque groupe reçoit une photo d'une exposition et le formateur attribue au hasard un persona (du module 2) à chaque groupe.

Les groupes sont invités à imaginer que le persona assigné participe, par exemple, à une visite guidée, un atelier ou tout autre format où la « porte d'entrée narrative » peut être réalisée. Ils notent sur le

---

<sup>26</sup> Relevance for Everyone - The Art of Relevance : <http://www.artofrelevance.org/2018/04/18/relevance-for-everyone/>

tableau blanc en ligne comment ils l'introduiraient (quelle question ou activité ils choisiraient) et quelle pourrait être la contribution de la persona.

Phase 3 (10 minutes)

En partant de là, ils sont invités à trouver un pont/lien entre l'exposition et le persona. À l'étape suivante, ils créent leur angle et approche d'**animation** pour rendre l'expérience pertinente pour le persona. Cela peut être une histoire, un dialogue, une interaction, etc. Les participants notent sur le tableau blanc virtuel avec quelques mots-clés ce que serait leur approche.

Phase 4 (15 minutes)

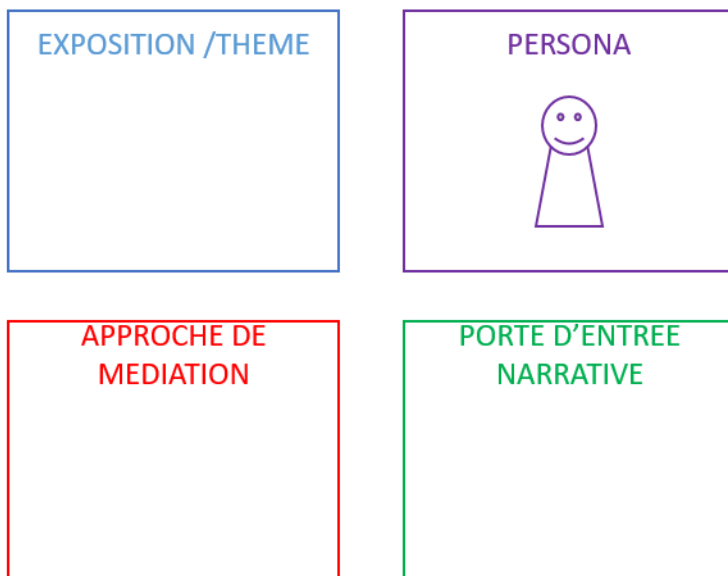
Les (max. 4) binômes/groupes partagent leurs approches avec le groupe. Chaque groupe dispose de 4 à 5 minutes pour sa présentation.

Leur présentation doit inclure les informations suivantes :

- Qui est le persona ?
- Quel pourrait être sa « **porte d'entrée narrative** » ?
- Quelle approche d'**animation** a été choisie pour partir de là et pourquoi ?

Les autres participants peuvent compléter les présentations avec leurs propres idées. Le formateur recueille les résultats en mots-clés sur le tableau collaboratif.

## RELIER ANGLE ET PERSONAS



Exemple de tableau blanc en ligne

## CONSEILS D'ANIMATION

Tous les groupes travaillent sur la même exposition afin que la variété des angles possibles pour un même objet ou sujet devienne évidente lors de la phase de présentation.

Pour que l'activité soit réussie, il n'est pas nécessaire que les médiateurs et médiatrices soient parfaitement informés du sujet/objet dont ils vont parler. Ce qui compte, c'est le mécanisme de choix et d'identification d'un angle. Il doit être clair pour les participants que cette activité ne vise pas à tester/prouver une quelconque connaissance sur un objet ou un sujet, mais à montrer que toute histoire peut être racontée selon différents points de vue.

## CONSIGNES POUR LES PARTICIPANTS

Référez-vous à la « **porte d'entrée narrative** » de votre persona pour raconter l'histoire de l'objet sous un angle intéressant et significatif pour ce persona. Essayez de rendre l'objet pertinent.

## CONTENU À TRANSMETTRE

Chaque public a ses intérêts et son contexte spécifique. Plus nous serons en mesure d'adapter et d'ajuster les points de vue, plus notre histoire deviendra (ou du moins pourrait potentiellement devenir) significative pour notre public. Pouvoir adapter une description ou une interaction à l'auditeur, en tenant compte (dans la mesure du possible) de ses besoins, de ses valeurs et de ses antécédents, peut contribuer à façonner une expérience pertinente pour lui. Il est plus facile de faire le lien entre l'expérience personnelle et les antécédents des visiteurs et visiteuses et l'objet/exposition, etc. si le médiateur parvient à consacrer jusqu'à trois minutes au début de l'activité/de la visite pour mieux connaître son public. En fait, les chercheurs ont constaté que même quelques minutes consacrées à la connaissance des participants au début d'une visite peuvent améliorer considérablement l'expérience des visiteurs et visiteuses.

La « **porte d'entrée narrative** » a déjà été présentée dans le module 3-Hello Hello Bingo. Dans cette partie de la formation, nous allons creuser un peu plus loin. La démarche est expliquée dans le livre "The Art of Relevance" de Nina Simon.<sup>27</sup> Le chapitre entier peut également être trouvé sur son site Web (fortement recommandé !).

En voici un extrait :

« Les chercheurs ont travaillé avec un guide qui organisait depuis deux ans des « randonnées de découverte des arbres » dans le parc naturel. La guide a apporté un changement simple à la façon dont elle commençait la visite. Avant de partir, elle a demandé au groupe : « Quand vous pensez aux arbres, qu'est-ce qui vous vient à l'esprit ? » Pendant trois minutes, les gens ont partagé leurs propres points de départ, ou « **porte d'entrées narratives** ». La guide a posé des questions complémentaires à chacun : « Où avez-vous planté cet arbre ? Quelle était son odeur ? » Chaque fois qu'elle le pouvait, la guide identifiait un lien potentiel avec la visite, en disant quelque chose comme « à quelle hauteur était cette cabane dans l'arbre ? Assurez-vous de m'interrompre lorsque nous arriverons au Séquoia. Il y a une

---

<sup>27</sup> Nina Simon: Relevance for Everyone - The Art of Relevance : <http://www.artofrelevance.org/2018/04/18/relevance-for-everyone/>

histoire incroyable que j'aimerais partager, celle d'une femme qui est restée dans une cabane primitive à 300 pieds de haut dans un séquoia pendant deux ans... ».

Ces conversations préalables à la visite ne duraient que trois minutes. Puis, au fur et à mesure que la visite progressait, le guide soulignait ces liens et relançait le groupe sur la base de leurs récits personnels. En moyenne, le guide faisait référence à trois à cinq **porte d'entrées narratives** des visiteurs et visiteuses au cours d'une visite d'une heure.

Les chercheurs ont comparé cette approche à celle d'un groupe témoin, dirigé par le même guide, qui a commencé sa visite par quelques minutes de conversation amicale, mais sans parler d'arbres.

Les résultats de l'étude ont été spectaculaires. Les récits d'entrée ont rendu les visites plus intéressantes, plus éducatives et plus mémorables. Les chercheurs ont constaté que, pendant les visites intégrant des récits d'entrée, les gens étaient beaucoup plus engagés. Ils posaient plus de questions et y répondaient, discutaient plus souvent du contenu, notaient des choses, se tortillaient moins et touchaient même davantage les arbres. Et après les visites, les groupes ayant utilisé des récits personnels ont fait état de niveaux plus élevés de plaisir et d'apprentissage lorsqu'ils pensaient à leur expérience.

La guide touristique n'avait pas besoin de simplifier sa visite - ni même de changer son itinéraire - pour que cela soit efficace. Il lui suffisait de commencer par trois minutes pour apprendre d'où venaient les gens, le contexte dans lequel ils avaient choisi les arbres, les histoires et les souvenirs qui leur étaient chers. Elle a légèrement tissé leurs histoires dans les siennes. La pertinence s'est accrue à partir de là.

Ce principe ne s'applique pas uniquement aux visites guidées. Vous pouvez susciter cette **porte d'entrée narrative pour chaque personne qui franchit vos portes**. Il s'agit d'un processus simple en deux étapes. Tout d'abord, trouvez un moyen de demander à la personne ce qui l'a fait venir. Ensuite, trouvez un moyen d'affirmer et de développer sa réponse. Vous pouvez lui recommander quelque chose à voir ou à faire en fonction de ses intérêts. Vous pourriez les asseoir dans un endroit particulier, les aider à prendre une photo de groupe ou les inviter à un autre événement."

Dans l'exemple de Nina Simon, le guide parle des arbres. Tout le monde connaît les arbres. Tout le monde peut avoir des associations ou des souvenirs concernant les arbres. Dans le contexte des centres ou des musées scientifiques, il peut arriver que les visiteurs et visiteuses ne connaissent pas encore le sujet ou l'objet abordé. Il est donc utile de **s'approcher d'un concept** généralement connu comme point de départ pour les associations individuelles.

La question sur les associations **pour l'entrée narrative** pourrait ne pas être utile si le médiateur demanderait aux participants quelque chose comme : Que vous vient-il à l'esprit concernant les voitures autonomes. Comme ils n'ont probablement pas encore fait l'expérience des voitures autonomes, ils ne savent peut-être pas grand-chose à leur sujet et leurs associations pourraient être superficielles et peu utiles pour créer de la pertinence. Il est donc logique de demander des associations à un terme plus large comme "véhicule", car tout le monde a une certaine expérience de ce terme. Dans la tension qui se crée entre le concept familier de "véhicule" et le concept probablement nouveau de "voiture autonome", un effet cognitif positif peut apparaître.

## Exemple

L'exposition est une voiture sans chauffeur dirigée par une intelligence artificielle. La question initiale était : "Qu'associez-vous au mot « véhicule » ? Les réponses pouvaient être : Pollution, sécurité, confort,



liberté, tracteur, course... À partir de là, le discours sur les véhicules à conduite autonome peut prendre plusieurs directions :

Par exemple la pollution : La voiture à conduite autonome est une voiture électrique. Elle n'émet pas directement de CO2. Mais quels problèmes de pollution sont liés à cette technologie ? Le discours pourrait porter sur les énormes coûts environnementaux de la connexion internet nécessaire pour diriger ces voitures. On pourrait aussi évoquer l'impact environnemental de l'utilisation intensive de l'internet, comme les charges de satellites et les lancements de missiles, et ce que cela signifie pour les zones de lancement.

Ou encore la sécurité et le confort : Lorsque l'on parle des avantages des voitures à conduite autonome, on peut demander aux participants comment ils pensent que cela influencera la mobilité personnelle des gens : Qui ne peut pas conduire maintenant, parce qu'il ou elle n'a pas de permis de conduire ? Qui ne peut pas conduire maintenant, parce que ses sens sont limités ? Qui ne conduit pas parce qu'il a peur d'échouer et de provoquer un accident ? En quoi le fait de pouvoir utiliser des voitures à conduite autonome changerait-il leur vie quotidienne ?

Ou des tracteurs autonomes : Que signifieraient les véhicules à conduite autonome pour l'agriculture ? Quelles habitudes se perdraient, lesquelles évolueraient ? Lesquelles préférons-nous ?

Dans la pratique quotidienne, les discours qui sont liés aux portes d'entrées narratives peuvent être une un aparté ou déterminer le cours des événements. Cela dépend des pratiques de médiation habituelles.

## **PAUSE - 10 MINUTES**

# **Check-list de la médiation inclusive**

## **DURÉE**

60 minutes

## **MATÉRIEL**

- Notes des participants
- Tableau blanc en ligne
- Matériel de présentation / tableaux blancs en ligne des modules précédents

## **OBJECTIF**

Les participants s'approprient les informations et l'expérience acquises au cours de la formation en sélectionnant et en façonnant les éléments clés pour une médiation inclusive.

## DÉROULÉ

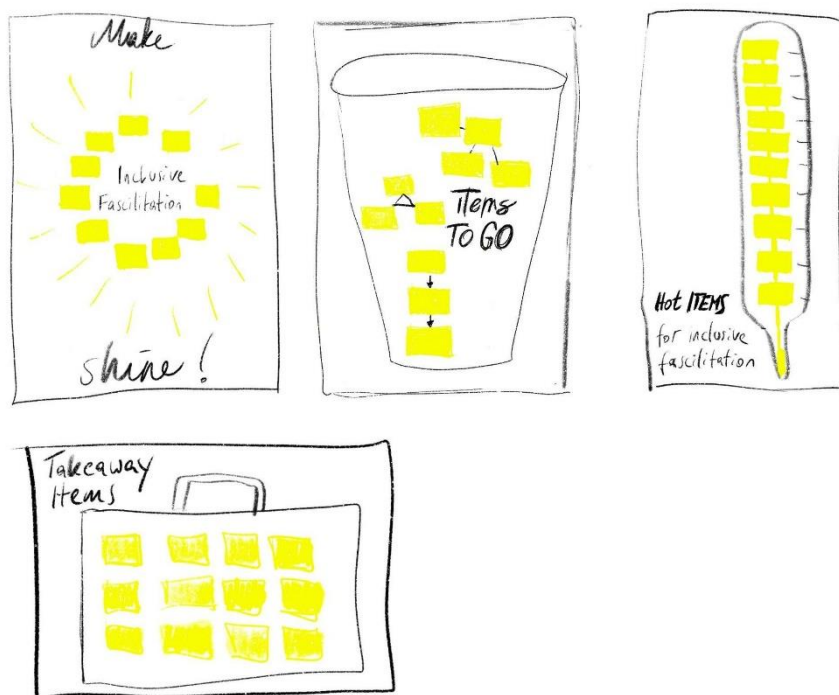
Les participants sont répartis en groupes de trois ou quatre par le formateur.

Phase 1 : Chacun réfléchit individuellement aux points qu'il juge indispensables pour une médiation inclusive, pour être conscient des diversités culturelles et pour éviter toute discrimination. Pour ce faire, ils se reportent aux notes qu'ils ont prises et le formateur met à disposition le tableau du changement systémique du module 1 (les médiateurs et médiatrices peuvent avoir un impact vs problèmes institutionnels ou systémiques). Chacun doit établir une liste de priorités de tous les thèmes, stratégies d'engagement, suggestions d'animation, etc. qui ont été abordés dans les modules. Il est recommandé de faire une sélection de 10 éléments, mais le nombre exact d'éléments pertinents doit être choisi par les médiateurs et médiatrices eux-mêmes. Chaque élément/mot-clé est écrit sur un post-it séparé.

Phase 2 : Dans le groupe, ils partagent leurs listes et créent une sélection commune d'éléments. Ensemble, ils synthétisent leurs éléments sur une affiche en choisissant la manière qui leur convient. Il peut s'agir d'un classement par ordre de priorité. Il peut aussi s'agir d'un cercle, où tous les éléments sont plus ou moins égaux. Il peut également s'agir d'une carte conceptuelle avec des rassemblements où les objets sont reliés par des lignes...

L'idée est d'obtenir une sélection pratique des caractéristiques les plus importantes pour la médiation inclusive que les médiateurs et médiatrices veulent retenir.

Voici quelques exemples :



Phase 3 : Les groupes présentent leurs affiches. Les éléments choisis et la mise en page choisie sont expliqués.

Phase 4 : Débriefing ; suite à la question principale : « Comment pensez-vous que ces éléments vont changer votre rôle et votre (auto-)perception en tant que médiateur ? ».

## CONSEILS D'ANIMATION

Le nombre d'éléments écrits sur les post-it ne doit pas être trop important, car le but de cette activité est de créer un produit final facilement mémorisable. Il doit apporter de la clarté plutôt que de la complexité. Si les médiateurs et médiatrices ont tendance à sélectionner un grand nombre d'éléments, l'accent doit être mis sur les sujets ou les stratégies qui ne font pas encore partie de leur pratique. Ne montrez les exemples de mises en page pour inspirer les groupes que si c'est nécessaire. L'idéal est qu'ils trouvent leur propre forme.

Pour rendre l'activité plus courte, les sous-groupes peuvent directement rassembler les éléments qu'ils souhaitent mettre sur le poster sans faire de brainstorming préalable.

La phase 4, la phase de débriefing, fonctionne comme un regard réflexif sur son rôle de médiateur. Il n'est pas nécessaire de répondre à toutes les questions proposées à ce moment-là. Il est plus important d'ouvrir un espace de réflexion que les médiateurs et médiatrices pourront enrichir au cours de leur pratique à venir.

## CONSIGNES POUR LES PARTICIPANTS

« Comme nous approchons de la fin de la formation, il est fondamental que nous puissions retourner au travail en étant pleinement conscients de ce qui est vraiment important pour mettre des médiations inclusives pour les groupes cibles.

Dans le module 1, avec l'exercice de changement systémique, vous avez remarqué certains aspects critiques de l'équité et de l'inclusion dans votre institution, à la fois au niveau managérial/institutionnel et au niveau des pratiques de médiation.

Reprenez vos notes et réflexions des jours précédents, discutez-en et dressez une liste des éléments à inclure dans votre pratique, en vous concentrant sur ce qui est de votre ressort. Inscrivez chaque élément sur un Post-it séparé. Ensuite, en groupe, trouvez une disposition adéquate pour les éléments sur une affiche."

Débriefing :

"Si vous regardez maintenant vos affiches, vous trouvez des mots-clés de choses que vous voulez **changer ou mettre en œuvre dans votre travail** de médiateur. Comment pensez-vous que ces choses vont changer votre rôle et votre (auto-)perception en tant que médiateur ?"

## CONTENU À TRANSMETTRE

Il y a beaucoup de choses que les médiateurs et médiatrices peuvent faire dans leur pratique professionnelle pour aider leur institution à être plus équitable et inclusive pour les groupes cibles - en dehors des choses qui relèvent de la responsabilité de la direction de l'institution.

Cette activité est importante pour créer un terrain d'entente et une compréhension commune des termes clés qui devraient nourrir et inspirer le travail des médiateurs et médiatrices avec les groupes cibles.

C'est le moment de synthèse de l'ensemble de la formation, où les participants partagent ce qu'ils ont noté comme bonnes pratiques et, en particulier, lorsqu'ils réfléchissent aux concepts de discrimination,

au besoin d'inclusion, ainsi qu'à la culture et à la communication interculturelle. Ils créent une liste de priorités pour aborder ces points dans leur pratique.

Cette activité vise conclure la réflexion entamée dans le module 1 avec l'exercice de changement systémique. Dans le module 1, les médiateurs et médiatrices sont invités à réfléchir sur les 5 catégories (personnel, partenariats, contenu, accessibilité, stratégie) y compris celles sur lesquelles ils n'ont aucun pouvoir. A la fin de la formation, une nouvelle version est structurée selon 2 des 5 catégories de l'exercice de Changement Systémique : contenu et accessibilité.

À la fin de la formation, les participants ont écouté les stratégies, les bonnes pratiques et les apports théoriques et, espérons-le, ils sont maintenant plus conscients de ce qu'il faut faire pour aider leur institution à être plus équitable et inclusive pour les personnes âgées et les migrants.

Débriefing :

Quel est l'impact de la formation sur le rôle de médiateur ?

En réalisant toutes les activités de cette formation, la perception de soi et la manière de travailler en tant que médiateur sont impactées à différents niveaux. La médiation inclusive ne veut pas renforcer les images stéréotypées des participants et refuse donc d'attribuer des besoins et des souhaits spécifiques à des groupes de personnes définis démographiquement. En outre, si l'on veut prendre en compte la question de la pertinence, on ne peut travailler sans aucun dialogue ni échange. Une certaine participation active des participants est nécessaire. Les médiateurs et médiatrices sont des facilitateurs d'une expérience que chaque visiteur construit en grande partie lui-même en fonction de ses croyances personnelles, de ses expériences, de ses intérêts, etc. Par conséquent, l'auto-positionnement d'un médiateur pourrait changer un peu plus, passant du rôle de guide (s'il existait auparavant) à celui de modérateur. Mais de légers changements dans la pratique peuvent déjà avoir un effet important - comme la **porte d'entrée narrative**.

Questions pour faciliter le débriefing :

- Les médiateurs et médiatrices en savent-ils plus que les visiteurs et visiteuses ?
- Qui apprend de qui ?
- Qui apprend quoi de qui ?
- L'expérience du musée consiste-t-elle à apprendre ?
  
- Les médiateurs sont-ils des guides ?
- Sont-ils des leaders ?
- Est-ce les médiateurs ou les publics qui définissent le chemin ?
- Sont-ils des modérateurs ou facilitateurs ?
  
- Quelle est leur position par rapport au public ?
- Font-ils face à un public ?
- Y a-t-il une hiérarchie entre le médiateur et les participants ?
- Font-ils partie du groupe ?

- Comment les médiateurs et médiatrices se nomment-ils/se nomment-ils dans leurs institutions ?
- Quelle attitude ce nom implique-t-il ?
- Comment les médiateurs et médiatrices appellent-ils leur public, les participants ou les visiteurs et visiteuses ? Et qu'implique l'utilisation d'un terme particulier ?

---

## Clôture

---

### **DURÉE**

20 minutes

### **MATÉRIEL**

- Tableau blanc en ligne

### **OBJECTIF**

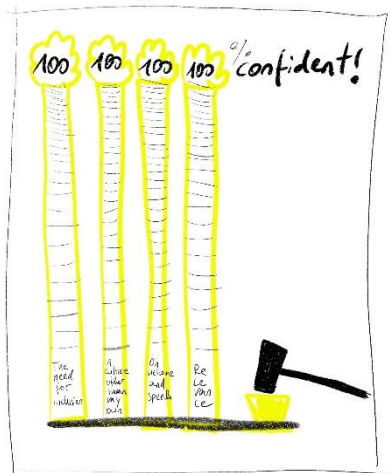
Les participants évaluent eux-mêmes les connaissances et les idées qu'ils ont acquises au cours de la formation.

Conclusion de l'expérience de formation.

### **DÉROULÉ**

Il est rappelé quels sujets ont été élaborés dans quel module.

A la fin de la formation, en la considérant dans son ensemble, il est demandé aux participants d'auto-évaluer leur position, en se plaçant en fonction de leur perception. Pour ce faire, un tableau avec une grille indiquant les 4 jours sur l'axe des x est fourni. Sur l'axe des y, une échelle allant de [pas confiant] [confiant comme avant] à [plus confiant] est indiquée. Les participants placent un post-it anonyme sur chacune des quatre échelles.



### CONSEILS D'ANIMATION

Soyez aussi ouvert que possible à tout type de résultat. Créez des conditions où les participants peuvent s'exprimer honnêtement. Demandez-leur de communiquer la motivation de leur choix.

### CONSIGNES POUR LES PARTICIPANTS

« A la fin de toute cette formation, en considérant ses objectifs, placez-vous honnêtement sur la grille. Si vous le souhaitez, partagez vos motivations avec le groupe. »

Deutsches Museum 

 ARS ELECTRONICA

**universcience**

**MUSEO  
NAZIONALE  
SCIENZA  
E TECNOLOGIA  
LEONARDO  
DA VINCI**

**TUM**



All materials are available at  
<https://erasmus-plus.ec.europa.eu/projects/search/details/2019-1-DE02-KA204-006202>

The ITEMS project was funded in the Erasmus+ KA204 Strategic Partnerships for adult education program (2019-1-DE02-KA204-006202)

Cofinancé par le  
programme Erasmus+  
de l'Union européenne

