

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

ENTRE L'HOMME ET L'ART : UNE ÉTUDE EXPLORATOIRE DES
PROGRAMMES VISANT LE MIEUX-ÊTRE AU MUSÉE DES BEAUX-ARTS DE
MONTRÉAL ET DU RÔLE DE MÉDIATEUR MUSÉAL OEUVRANT AUPRÈS
DE PERSONNES ISSUES DE POPULATIONS MARGINALISÉES

ESSAI

PRÉSENTÉ

COMME EXIGENCE PARTIELLE

DU DOCTORAT EN PSYCHOLOGIE

PAR

EMMANUEL PARADIS-PINARD

AVRIL 2020

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de cet essai doctoral se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.10-2015). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

Tout au long de ce parcours doctoral atypique qu'a été le mien, j'ai eu l'immense bonheur de croiser la route de personnes inspirantes qui ont, chacun à leur manière, favorisé mon épanouissement. En toute sincérité, je dois avouer que je suis bien heureux d'être à l'étape de les remercier.

Tout d'abord, Pierre. Je ne sais comment te remercier de m'avoir fait confiance au tout début de mon cheminement et de m'avoir pris sous ton aile. Mille fois merci pour ta patience rassurante lors des divers écueils rencontrés sur mon chemin et de ton appui inconditionnel face aux changements d'orientation que j'ai trop souvent proposés.

Danielle, un grand merci à toi pour les deux années passées à tes côtés. En plus de m'inspirer encore aujourd'hui dans ma pratique, ton enseignement comme superviseure a transcendé le domaine de la psychologie et m'habite toujours dans les multiples sphères de ma vie.

Pascale, il m'est difficile de résumer en quelques lignes les remerciements à ton égard. Même après cinq ans, tu représentes toujours une source inépuisable d'inspiration. Avec ta passion et ton dévouement, te côtoyer alimente continuellement mon désir de devenir un meilleur clinicien. Marc-André, je tiens à te témoigner ma sincère reconnaissance pour ton soutien lors de ces dernières (longues) années. Contrairement à ce que tu penses, ta présence a été pour moi essentielle. À vous deux, merci d'avoir accueilli le petit gars d'une autre approche, un peu fâché, que vous avez autrefois rencontré.

Évidemment, je tiens à souligner ma reconnaissance envers le Musée des Beaux-Arts de Montréal qui a soutenu mon projet de recherche et qui m'a offert les outils nécessaires pour le compléter. Je tiens à remercier spécifiquement Thomas, Louise et Maryline. Vous m'avez chaleureusement ouvert les portes du musée, tout comme vous le faites si bien avec les personnes issues des populations marginalisées.

Mère, merci de m'avoir inculqué si jeune des valeurs qui ont été les racines de mon intérêt envers la psychologie et d'avoir toujours cru en ma capacité de finaliser ce parcours, même lors de mes périodes marquées par le doute.

Un merci tout spécial à toi mon amoureuse qui est arrivée dans le dernier droit de mon parcours et qui a su m'insuffler la motivation dont j'avais besoin pour en arriver au point final. T'avoir à mes côtés et être témoin de ta propre détermination a été une réelle inspiration

DÉDICACE

À toi, père.

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES FIGURES ET TABLEAUX.....	viii
RÉSUMÉ	ix
INTRODUCTION	1
CHAPITRE I	
PROBLÉMATIQUE, QUESTIONS ET OBJECTIFS DE RECHERCHE	4
1.1 Problématique.....	4
1.2 Questions et objectifs de recherche	7
CHAPITRE II	
CADRE THÉORIQUE	9
2.1 Les rôles et fonctions du musée.....	9
2.1.1 L'expérience muséale	10
2.1.2 Les bienfaits associés au musée.....	13
2.2 Les programmes visant la santé et le mieux-être.....	14
2.2.1 Les défis	18
2.2.2 Les facteurs d'efficacité.....	20
2.3 Du rôle d'éducateur à médiateur muséal	22
2.3.1 La relation d'aide	26
2.4 Les objectifs et questions de recherche	30
CHAPITRE III	
CADRE CONCEPTUEL ET MÉTHODOLOGIQUE	32
3.1 Le cadre conceptuel.....	32
3.1.1 Paradigme de recherche	33
3.1.2 Démarche qualitative	34
3.1.3 La psychologie phénoménologique	36

3.2	La méthodologie.....	38
3.2.1	Sélection et description des participants.....	39
3.2.2	Les procédures de recherche.....	40
3.2.3	La cueillette des données et instruments.....	41
3.3	Méthodes d'analyse des données.....	43
3.3.1	Méthode de l'analyse de contenu.....	43
3.3.2	Méthode de recherche phénoménologique.....	44
3.4	Critères de scientificité.....	48
3.5	Considérations éthiques.....	50
CHAPITRE IV		
	ANALYSES DES DONNÉES.....	52
4.1	Facteurs liés à l'émergence et au développement des programmes.....	52
4.1.1	Démarches réalisées par le MBAM.....	53
4.1.2	Appui d'acteurs externes.....	57
4.1.3	Influence de la société.....	59
4.2	Structures relatives de l'expérience du rôle de médiateur muséal oeuvrant auprès d'un groupe de personnes issues de populations marginalisées.....	61
4.2.1	Structure relative : Anne.....	61
4.2.2	Structure relative : Billie.....	65
4.2.3	Structure relative : Charlotte.....	71
4.2.4	Structure relative : David.....	78
4.2.5	Structure relative : Elizabeth.....	82
4.2.6	Structure relative : Fanny.....	85
4.2.7	Structure relative : Grégoire.....	91
4.3	Structure comparative.....	96
4.3.1	Thème 1.....	97
4.3.2	Thème 2.....	98
4.3.3	Thème 3.....	98
4.3.4	Thème 4.....	99
4.3.5	Thème 5.....	100
4.3.6	Thème 6.....	100
4.3.7	Thème 7.....	101
CHAPITRE V		
	DISCUSSION.....	105

5.1	Discussion sur les catégories significatives liées à l'émergence et au développement des programmes muséaux visant le mieux-être.....	105
5.1.1	Les actions significatives	106
5.1.2	Un modèle des facteurs à considérer	111
5.2	Discussion individuelle sur les sept thèmes relatifs à l'expérience du rôle de médiateur muséal œuvrant auprès de populations marginalisées.	113
5.2.1	Relation intersubjective enrichissante.....	113
5.2.2	Ajustement continuél	116
5.2.3	Écueils.....	118
5.2.4	Relation propice aux dialogues.....	121
5.2.5	L'œuvre comme levier.....	123
5.2.6	Enrichissement par des expériences passées.....	126
5.2.7	Sources de soutien externe.....	128
	CONCLUSION.....	131
	APPENDICE A	
	DESCRIPTION DU PROJET DE RECHERCHE	137
	APPENDICE B	
	LETTRE D'INVITATION	140
	APPENDICE C	
	FORMULAIRE DE CONSENTEMENT – OBJECTIF 1	141
	APPENDICE D	
	FORMULAIRE DE CONSENTEMENT – OBJECTIF 2.....	145
	APPENDICE E	
	FORMULAIRE SOCIO-DÉMOGRAPHIQUE	150
	APPENDICE F	
	GUIDE D'ENTRETIEN – OBJECTIF 1.....	151
	APPENDICE G	
	GUIDE D'ENTRETIEN – OBJECTIF 2.....	153
	RÉFÉRENCES	155

LISTE DES FIGURES ET TABLEAUX

Figure	Page
2.1 Modèle du champ d'intervention professionnelle du médiateur culturel muséal (Paquin, 2015)	25
5.1 Modèle des facteurs à considérer pour la création et le développements des programmes muséaux visant le mieux-être.	111

Tableau	Page
2.1 Facteurs associés au thérapeute de groupe (AGPA, 2007)	29
4.1 Résultats de l'analyse de contenu.....	53
4.2 Tableau synthèse des sept thèmes liés à l'expérience du rôle de médiateur muséal oeuvrant auprès de personnes issues des populations marginalisées ..	103

RÉSUMÉ

Cet essai doctoral s'est attardé, d'une part, à l'historique des programmes muséaux visant le mieux-être au Musée des Beaux-Arts de Montréal (MBAM) et, d'autre part, à l'expérience du rôle de médiateur muséal oeuvrant spécifiquement auprès de personnes issues de populations marginalisées. Pour ce faire, nous avons, dans un premier temps, rencontré quatre personnes ayant joué un rôle significatif dans les processus de création et d'évolution des programmes visant le mieux-être au MBAM afin de recueillir leurs descriptions des faits importants liés à l'historique de ces mêmes programmes. Ces descriptions ont ensuite été analysées à l'aide de la méthode d'analyse de contenu. Trois catégories principales sont ressorties au sein desquelles 13 facteurs significatifs à notre objet d'étude ont été identifiés. Ainsi, des facteurs attribuables aux démarches réalisées par le MBAM, à la société et à des acteurs externes comme les organismes communautaires ou les institutions en santé ont pu être relevés. Cela nous a ensuite permis de proposer un modèle global des facteurs à considérer en ce qui concerne les programmes muséaux visant le mieux-être. Dans un deuxième temps, nous avons rencontré sept personnes qui nous ont partagé leurs expériences dans le rôle de médiateur muséal auprès de personnes issues de populations marginalisées. Ces entrevues ont ensuite été analysées individuellement à l'aide de la méthode phénoménologique de recherche en psychologie. En effectuant une analyse comparative des structures relatives de l'ensemble des participants, nous sommes arrivés à construire une structure fondamentale qui relevait les sept grands thèmes suivants au sujet de l'expérience du rôle de médiateur muséal : 1) Relation intersubjective enrichissante, 2) Ajustement continu, 3) Écueils, 4) Relation propice aux dialogues, 5) L'œuvre comme levier d'intervention, 6) Enrichissement par des expériences passées et 7) Sources de soutien externe. L'élaboration et la réalisation de cette étude se sont faites en suivant des critères de scientificité propres à la recherche qualitative. Nous avons ainsi suivi des principes de rigueur et de transparence, tout en nous assurant de bien comprendre l'impact de notre subjectivité en tant que chercheur sur le développement de cet essai. Malgré tout, des limites sont à considérer, particulièrement en ce qui a trait à la quantité limitée d'archives accessibles au sujet des programmes visant le mieux-être au MBAM, ainsi que le support théorique relatif au domaine de la relation d'aide. Ce dernier point est directement lié à l'absence d'étude ayant traité du rôle de médiateur muséal et pourra être mieux circonscrit au sein d'éventuelles recherches.

Mots clés : Médiateur muséal, mieux-être, populations marginalisées, inclusion sociale, musée, Musée des Beaux-Arts de Montréal.

INTRODUCTION

De plus en plus de musées d'art tentent d'intégrer à leurs services des programmes visant à générer des bienfaits sur la santé et le mieux-être de leurs visiteurs. En grande partie offerts à des populations marginalisées, ces programmes peuvent accueillir des gens qui souffrent de diverses problématiques sur les plans psychologique, neurologique, physique ou personnel, et qui, par le fait même, présentent des besoins particuliers. Les études à ce sujet tendent à démontrer la pertinence de ces initiatives muséales (Chatterjee et Noble, 2013 ; Desmarais, Bedford et Chatterjee, 2018 ; Dodd et Jones, 2014 ; Lackoi, Patsou et Chatterjee, 2016 ; Silverman, 2010) ainsi que leur validité par rapport aux bénéfices tirés par les gens qui y participent (Colbert, Cooke, Camic et Springham, 2013 ; Fears, 2009 ; Lanceley, Noble, Johnson, Balogun, Chatterjee et Menon, 2011 ; Morse, Thomson, Brown et Chatterjee, 2015; Roberts, Camic et Springham, 2011; Thomson et Chatterjee, 2014). Toutefois, elles demeurent encore aujourd'hui incomplètes. Étant majoritairement centrées sur les bienfaits observables chez les participants, il nous est toujours difficile de bien saisir comment les particularités des populations marginalisées auxquelles sont destinés ces programmes vont influencer leur mise en place et leur déroulement. Ainsi, nous avons voulu, dans la présente étude, explorer les étapes à franchir par une institution muséale qui désire instaurer ce type de service ainsi que le rôle de médiateur muséal qui met en œuvre des ateliers muséaux visant le mieux-être auprès de personnes issues de populations marginalisées.

Pour ce faire, nous exposerons premièrement le contexte actuel entourant les programmes muséaux visant le mieux-être et le rôle de médiateur muséal, contexte au sein duquel a émergé notre problématique de recherche, ainsi que les objectifs et

questions qui ont dirigé cet essai. Deuxièmement, nous procéderons à une recension de la littérature sur les rôles et fonctions générales du musée, pour ensuite approfondir plus spécifiquement le thème des programmes muséaux à visées thérapeutiques et celui du rôle de médiateur muséal. Au troisième chapitre, nous allons présenter, détailler et expliquer les concepts de notre cadre conceptuel qui ont guidé notre méthode de recherche ainsi que la réalisation de cette étude. Nous décrirons ensuite notre méthodologie de recherche, la méthode d'analyse des données retenue pour chaque objectif ainsi que les considérations éthiques qui ont été prises en compte. Au quatrième chapitre, nous exposerons les résultats de nos analyses en détaillant, dans un premier temps, les grands thèmes liés à notre premier objectif. Dans un deuxième temps, nous aborderons les thèmes centraux qui ont ressorti pour chacun des participants de notre deuxième objectif et enfin préciserons la structure fondamentale du rôle de médiateur muséal. Nous discuterons de ces résultats au cinquième chapitre en fonction des connaissances abordées dans notre recension des écrits, tout en ajoutant des compléments pertinents tirés de la littérature. Nous conclurons finalement en synthétisant les résultats obtenus au sujet des facteurs à considérer pour la mise en œuvre de programmes muséaux visant le mieux-être et de notre compréhension du rôle de médiateur muséal. Cela nous permettra de proposer un bilan de cet essai, en indiquant ses contributions, ses limites ainsi que les avenues à considérer pour d'éventuelles recherches.

Il est à noter que la présente étude se penche sur le parcours du MBAM et l'expérience des médiateurs qui oeuvrent spécifiquement dans ce musée. Considérant les efforts investis au courant des deux dernières décennies par cette institution muséale dans les programmes à visées thérapeutiques, ainsi que la culture et la société dans laquelle elle s'inscrit, cette recherche ne prétend pas être un reflet exact pour l'ensemble des musées d'art. Enfin, il nous est nécessaire de souligner que cet essai est affilié au domaine de la psychologie et propose un angle de recherche qui découle directement de ce champ d'étude. Ainsi donc, nous encourageons les lecteurs qui désirent s'informer des

connaissances provenant du domaine muséal à consulter l'ouvrage de Chatterjee et Noble (2016).

CHAPITRE I

PROBLÉMATIQUE, QUESTIONS ET OBJECTIFS DE RECHERCHE

En dépit de la multiplicité d'études qui démontrent la pertinence des programmes muséaux visant la santé et le mieux-être pour les visiteurs, notamment en ce qui concerne les bienfaits dont peuvent bénéficier les personnes issues de populations marginalisées, très peu s'attardent au parcours qu'un musée doit réaliser afin de mettre en place cette offre de service et aucune ne se penche directement sur le rôle du médiateur muséal qui détient le mandat crucial de mettre en œuvre les ateliers liés à ces programmes. À l'aide d'un devis de recherche qualitatif, la présente étude vise à défricher ces deux champs peu explorés par la littérature en se penchant plus spécifiquement sur les facteurs à considérer lors de l'instauration ou l'évolution de programmes muséaux visant le mieux-être et sur l'expérience du médiateur muséal oeuvrant auprès de personnes issues de populations marginalisées.

1.1 Problématique

Le musée public est une institution qui détient diverses missions, dont celle d'être au service de la société et de son développement (Conseil International des Musées, 2007). Depuis quelques décennies, de plus en plus d'acteurs liés à ce milieu tentent d'élargir les rôles que peut revêtir le musée envers la société afin que ce dernier soit reconnu comme un lieu qui facilite l'inclusion sociale et qui permet de générer des changements

positifs dans la population (Silverman, 2002). Cette demande de reconnaissance a tout d'abord ouvert un espace de réflexion dans le domaine muséal pour ensuite favoriser une transformation progressive dans l'éventail des expériences offertes aux visiteurs. Si bien que le musée, initialement perçu comme un endroit à propos des œuvres, est graduellement devenu un espace où les œuvres avaient la possibilité d'être au service du public (Weil, 1999).

Dans ce courant, un nombre grandissant de musées publics ont commencé à explorer les potentiels thérapeutiques que peuvent détenir l'espace muséal et l'utilisation des œuvres d'art (Silverman, 2002). De cela est née une multitude de programmes au sein des musées qui visent à promouvoir le mieux-être et à améliorer l'accessibilité pour les diverses couches de la population (Chatterjee et Noble, 2013). La plupart de ces programmes proposent une variété d'ateliers conçus pour des gens qui nécessitent des besoins particuliers et pour qui le musée est généralement perçu comme un lieu inaccessible ou offrant des services inadaptes à leurs réalités. (Camic et Chatterjee, 2013 ; Roberts *et al.*, 2011). On parle ici de populations marginalisées, de personnes qui peuvent souffrir de problématiques plus ou moins sévères, tant sur les plans psychologique, neurologique, physique que personnel. À ce jour, des ateliers de groupe spécifiquement destinés à des individus souffrant de dépression, de démence, de cancer ou traversant un deuil ont déjà été réalisés et ne sont que quelques exemples d'un courant qui connaît, depuis peu de temps, une croissance marquée à travers le monde (Camic et Chatterjee, 2013).

Malgré les avertissements de certains auteurs qui craignent l'effritement de la fonction primaire du musée (Appleton, 2007 ; Moore, 1997), de nombreux chercheurs liés au domaine muséal soutiennent le bien-fondé de ces pratiques novatrices (Chatterjee et Noble, 2013 ; Desmarais *et al.*, 2018 ; Dodd et Jones, 2014 ; Lackoi *et al.*, 2016 ; Silverman, 2010). Mais, pouvons-nous effectivement considérer ces programmes comme étant légitimes ? En vérité, avec la prolifération des études qui relèvent le

potentiel thérapeutique des musées (Anders, Thomson, Noble, Lanceley, Menon et Chatterjee, 2011; Camic et Chatterjee, 2013 ; Chatterjee et Noble, 2013 ; Salom, 2008 ; Silverman, 2002 ; Silverman, 2010) ou qui démontrent les bienfaits observés chez les gens qui participent à de tels programmes (Colbert *et al.*, 2013 ; Fears, 2009 ; Lanceley *et al.*, 2011 ; Morse, *et al.*, 2015; Roberts *et al.*, 2011; Thomson et Chatterjee, 2014), il semble effectivement de plus en plus valide de défendre la pertinence de ces initiatives et d'encourager le développement de cette nouvelle avenue muséale.

Avec un total d'environ 19 300 musées publics au Canada et aux États-Unis, cette institution représente un espace intéressant pour rejoindre l'ensemble de la population urbaine et rurale (Camic et Chatterjee, 2013). Initialement créée à des fins éducatives, elle n'a que très rarement été considérée comme étant une ressource potentielle pour les domaines de la santé et du mieux-être. Toutefois, avec la récente compréhension des bénéfices possibles chez les visiteurs et l'émergence des programmes visant le mieux-être, les musées se présentent maintenant comme un « élément clé dans la boîte à outils du domaine de la santé pour le futur » (traduction libre, Chatterjee et Noble, 2013). Évidemment, cette idée devient d'autant plus pertinente pour le Québec en constatant les problématiques d'accessibilité aux services de soutien, et ce, particulièrement en ce qui concerne les populations marginalisées (Champagne, Contandriopoulos, Ste-Marie et Chartrand, 2018).

Nonobstant les conclusions prometteuses des études sur le phénomène des programmes muséaux visant le mieux-être, il est possible de constater que le parcours à réaliser afin d'intégrer adéquatement cette offre de programme peut, encore aujourd'hui, sembler difficile à cerner pour les musées d'art et, par le fait même, être rebutant pour ceux qui désirent entreprendre des démarches en ce sens. Étant en partie associés aux domaines psychosociaux, ces programmes obligent les institutions muséales qui désirent s'aventurer dans cette voie à sortir des sentiers battus et ainsi s'éloigner de leur expertise première (Camic et Chatterjee, 2013 ; Sandell, 2002 ; Silverman, 2010). De

ce fait, il est normal de constater que certains se questionnent sur les étapes à suivre ou que d'autres craignent les écueils à franchir sur la route (Silverman, 2010). Malgré les travaux de chercheurs qui se sont appliqués à identifier les diverses variantes de ces programmes ainsi que les clientèles qui en ont bénéficié (Lackoi *et al.*, 2016), ou même les défis à relever par les institutions muséales qui désirent intégrer cette offre de service (Desmarais *et al.*, 2018), aucun ne s'est attardé à mieux comprendre l'ensemble des éléments à considérer et des démarches à réaliser afin que ces programmes soient instaurés avec justesse au sein d'un musée.

De surcroît, aucune étude ne s'est directement intéressée à la personne qui anime et encadre le groupe de participants tout au long des ateliers. Pourtant, ces accompagnateurs détiennent un mandat complexe qui implique de gérer un ensemble de facteurs disparates, comme l'éducation aux œuvres d'art, les dévoilements personnels des participants, leur expression émotionnelle et, parfois même, leur processus de création artistique. Ils doivent ainsi habilement jongler avec les domaines éducatif, artistique et psychologique, tout en jouant un rôle déterminant auprès d'individus qui, particulièrement lorsqu'ils sont issus de populations marginalisées, peuvent présenter une vulnérabilité ou vivre une certaine détresse (Roberts *et al.* 2011). Pour ces raisons, plusieurs auteurs ont déjà souligné l'absence flagrante d'informations et de connaissances à ce sujet en signalant l'importance d'élargir notre compréhension par rapport à ce rôle et la nécessité d'identifier les écueils possibles pour ceux qui l'accomplissent (Camic et Chatterjee, 2013 ; Chatterjee et Noble, 2013).

1.2 Questions et objectifs de recherche

À la lumière de nos lectures, il nous a été possible de relever une croissance marquée des programmes visant la santé et le mieux-être au sein des musées d'art ainsi qu'une validation des bienfaits que peuvent tirer des personnes issues de populations marginalisées en participant à ces programmes. Or, ces lectures nous ont également

permis de constater un manque au niveau de la compréhension des étapes que doit franchir un musée qui désire instaurer ces programmes, et ce, particulièrement lorsqu'ils sont destinés à des populations marginalisées, ainsi qu'une absence d'information en ce qui concerne le rôle central du médiateur muséal. Devant ces constats, nous proposons une étude de nature exploratoire qui a comme premier objectif de mieux comprendre les éléments à considérer lors de la création et l'évolution de programmes muséaux visant le mieux-être destinés à des personnes issues de populations marginalisées. Plus spécifiquement, nous désirons identifier les démarches à réaliser afin d'instaurer avec justesse une offre de programmes muséaux visant le mieux-être et de cerner celles qui favorisent leur efficacité auprès des clientèles concernées. Comme deuxième objectif, cette recherche propose d'éclairer l'expérience du médiateur muséal en visant particulièrement l'identification des spécificités qu'implique la réalisation de ce rôle auprès d'un groupe de personnes issues des populations marginalisées.

CHAPITRE II

CADRE THÉORIQUE

La section qui suit propose d'explorer les multiples thèmes relevés dans la littérature qui permettent de mieux comprendre les deux objets de notre étude, c'est-à-dire les facteurs significatifs liés à la création et l'évolution de programmes muséaux visant le mieux-être et l'expérience du rôle de médiateur muséal auprès de personnes issues de populations marginalisées. En premier lieu, afin de bien saisir l'institution dans laquelle s'inscrivent les programmes à l'étude, nous retracerons l'évolution des connaissances relatives aux rôles et aux fonctions du musée. Cela nous permettra, en deuxième lieu, de bien comprendre le contexte qui a mené à l'émergence des programmes muséaux à visée thérapeutique et ainsi aborder le sujet spécifique des programmes visant la santé et le mieux-être. En dernier lieu, nous nous pencherons sur le rôle de médiateur muséal en traitant des transformations qu'il a subies au fil du temps, tout en tâchant de bien circonscrire ses fonctions actuelles ainsi que celles qui s'apparentent à la relation d'aide. À la lumière des thèmes recensés, nous proposerons enfin une version élaborée de nos objectifs et questions de recherche.

2.1 Les rôles et fonctions du musée

À l'origine, les musées détenaient un rôle qui se limitait à la préservation des collections d'artéfacts et d'œuvres d'art. Étant habituellement disposés dans des résidences privées, ces collections pouvaient uniquement être admirées par un groupe

restreint et privilégié d'individus (Treadon, Rosal et Wylder, 2006). Ce n'est qu'au 17^e siècle que le concept moderne du musée est apparu en Europe, rendant ainsi l'endroit partiellement ouvert à la communauté (Ambrose et Paine, 1993). Du côté de l'Amérique, le phénomène d'instauration des musées publics est encore récent. En effet, aux États-Unis il se situe dans le contexte créé par la Grande Dépression, c'est-à-dire au courant de la troisième décennie du 20^e siècle, et avait pour objectif d'améliorer le bien-être du public tout en lui offrant un espace éducatif facilement accessible (Treadon *et al.*, 2006). Depuis ce temps, le musée est graduellement devenu un endroit ouvert à tous qui soutient diverses missions, dont celle d'être au service de la société et de son développement (Conseil International des Musées, 2007). Avec ce nouveau mandat, son rôle envers la société s'est élargi, permettant aujourd'hui d'en faire un espace où les œuvres peuvent servir le bien-être de la population. (Weil, 1999).

2.1.1 L'expérience muséale

Parallèlement à l'évolution des rôles du musée, une avancée a été réalisée en ce qui concerne notre compréhension des bienfaits possibles chez les visiteurs. En effet, cela nous a permis de mieux saisir que les acquis liés à une expérience muséale transcendent largement la simple accumulation de connaissances sur l'art, les œuvres ou les artistes, et peut constituer une opportunité d'enrichissement au plan personnel.

Comme le mentionnent Treadon *et al.* (2006), depuis l'ouverture de ses portes au grand public, le musée a permis « aux gens ordinaires de voir l'extraordinaire » (traduction libre, p.289). En ayant accès à ce lieu, l'ensemble de la population pouvait dès lors apprendre à propos de leur histoire, mais aussi, s'adonner à la contemplation des œuvres et ainsi vivre une expérience émotionnelle où l'émergence des sentiments de surprise et d'étonnement était possible (Carr, 2001 ; Hein, 1998).

Pour George E. Hein (1998), sommité dans le domaine muséal et les sciences sociales, le pouvoir qu'a le musée de créer la surprise et de déstabiliser représente une variable nécessaire pour l'apprentissage du visiteur. En effet, il s'est intéressé à l'expérience vécue par des individus au musée et, plus particulièrement, au phénomène des compréhensions créées par ceux-ci lors d'une visite. Pour cet auteur, le musée est tout d'abord un lieu où l'observateur a la possibilité de créer sa propre compréhension face aux stimulations offertes. Pour être plus précis, lorsqu'elle n'est pas objectivement transmise au visiteur, cette compréhension peut se présenter à lui sous une forme qui est intimement en résonance avec ses connaissances ou son vécu. Cette connexion entre l'interprétation du contenu présenté et le vécu du visiteur représente une opportunité pour lui de vivre une expérience significative où s'ouvre la possibilité d'apprendre sur lui-même. Cependant, toujours selon Hein, pour vivre ce processus d'apprentissage et favoriser une meilleure compréhension de soi, le visiteur doit être intéressé, stimulé et déstabilisé :

First, routine experiences that do not challenge and stimulate us may not be educative. This idea is now frequently enunciated in the phrase that in order to be educative, experiences must be not only "hands-on" but also "minds-on". (p.2)

Avec sa théorie, l'auteur expose que depuis son ouverture au public, le musée offre la possibilité de vivre une variété d'expériences intimes, mais pour que celles-ci deviennent enrichissantes au plan personnel, un travail réflexif est nécessaire de la part du visiteur. Ce point est également partagé par Carr (2001), qui avance que « pour être étonné, il est nécessaire d'aller au-delà de ce que nous offre le musée » (traduction libre, p.175).

Ainsi, dans le même ordre d'idées, Carr (2001) conçoit le musée comme un « espace de travail ouvert » (*open work*) où le visiteur est appelé à compléter les informations et stimulations qui lui sont offertes. Plus spécifiquement, en révélant des œuvres, des

artefacts ou des textes, le musée ouvre la voie aux visiteurs pour explorer leur rapport à eux-mêmes. Ainsi, l'expérience d'une visite au musée sera vécue différemment pour chaque visiteur, car selon son vécu, ses connaissances et ses questionnements, chacun engagera un contact personnel avec les œuvres et complètera de façon unique ce qui lui sera présenté. Selon l'auteur, si un individu démontre une ouverture à entrer en relation avec l'œuvre et que celle-ci provoque un sentiment d'incomplétude chez lui, une transformation sera possible :

Our best learning becomes most possible in the museum when we are moved to the edges of our experiences, to the point where everything that lies before us is unknown, where we must pay new forms of attention, where a momentary insight can reorganize parts of knowledge completely, and where the interpretation of the narrative involves the beginnings of a new conversation about how one life might move forward. In this open work of a museum, whenever we encounter and enter its possibilities and then open ourselves in response, we are assisted to find powers of thought and speech with an integrity that we may have previously concealed, even from ourselves. (p.183)

De son côté, Silverman (1995) s'est intéressée à l'expérience du visiteur en se penchant plus spécifiquement sur le phénomène de la création de sens initiée par l'observation d'art. Selon ses recherches, les visiteurs vont créer un sens en s'inspirant majoritairement de trois domaines spécifiques d'expérience : les connaissances spéciales, les attentes et les normes, ainsi que les événements de la vie. En premier lieu, les connaissances spéciales comprennent les savoirs tirés de domaines généraux (p. ex. : la science ou la religion), de sujets spécifiques qui sont abordés dans les œuvres (p. ex. : la pauvreté ou la beauté) et de compétences liées à une expérience muséale (p. ex. : reconnaître les propriétés formelles d'une œuvre). En deuxième lieu, les visiteurs peuvent proposer des interprétations influencées par les normes qu'ils associent à la visite d'un musée, c'est-à-dire à la façon dont ils conçoivent qu'il est approprié de se comporter et de penser lors d'une expérience muséale. Enfin, le vécu du visiteur (p. ex. : ses relations ou ses accomplissements personnels) est, toujours selon l'auteure, le

contenu qui inspire le plus fréquemment des connexions favorisant l'émergence d'un sens chez lui.

2.1.2 Les bienfaits associés au musée

Plusieurs recherches relèvent les bienfaits possibles associés à une visite muséale (voir Anders et *al.*, 2011 ; Camic et Chatterjee, 2013 ; Chatterjee et Noble, 2013 ; Clow, 2006 ; Dodd et Jones, 2014). Par exemple, il a été démontré qu'une brève présence à la galerie d'art à l'heure du dîner produit une diminution du niveau de cortisol pour des travailleurs (Clow, 2006), ou qu'une simple visite au musée peut réduire le sentiment d'exclusion sociale (Silverman, 2002) et accroître l'activité cérébrale (Sone et *al.*, 2007). À ce jour, des effets positifs associés à la visite d'un musée et à la contemplation d'œuvres d'art ont été observés sur les plans physiologique, cognitif, émotionnel, social et identitaire. À ce sujet, les auteurs Chatterjee et Noble (2013) sont parvenus à identifier l'envergure de ces bénéfices à l'aide d'une recension des écrits et ont relevé qu'une expérience muséale pouvait satisfaire les fonctions suivantes :

1. Assurer une expérience sociale positive, réduire l'isolation sociale ;
2. Assurer des opportunités d'apprentissages et d'acquisitions de nouvelles compétences ;
3. Être apaisant et réduire l'anxiété ;
4. Provoquer une réponse émotionnelle qui encourage les sentiments positifs comme l'optimisme, l'espoir et le plaisir ;
5. Encourager l'estime de soi et le sentiment d'identité et de communauté ;
6. Permettre une nouvelle expérience qui est inédite, inspirante et significative.

(traduction libre, Chatterjee et Noble, dans Morse et *al.*, 2015, p. 231-232)

Les recherches démontrent que ces bienfaits peuvent être observés chez les visiteurs qui réalisent une expérience muséale basique, une expérience qui consiste tout

bonnement à se rendre au musée pour contempler des œuvres d'art. Or, cette influence positive sur le mieux-être des gens n'est pas récente, car ce type d'expérience muséale est accessible aux visiteurs depuis plusieurs siècles (Anders et *al.*, 2011). Cependant, comme il sera abordé dans la prochaine section, l'idée de créer des programmes participatifs visant spécifiquement à favoriser le mieux-être des gens représente, pour sa part, une nouvelle initiative qui est de plus en plus développée au sein des musées (Anders et *al.*, 2011).

2.2 Les programmes visant la santé et le mieux-être

Les connaissances acquises sur l'expérience vécue par les visiteurs et les bénéfices de l'espace muséal ont permis aux musées d'élargir leurs fonctions au sein de la population, créant ainsi une diversification des programmes offerts par l'institution. Évidemment, ce lieu offre toujours aux gens l'opportunité de contempler les œuvres d'art en participant aux expositions proposées ou de vivre des expériences éducatives. Toutefois, même si ces activités représentent des fonctions fondamentales de l'institution muséale, nous allons, pour les besoins de cette étude, nous concentrer davantage sur les programmes ayant une visée thérapeutique.

Sur ce point, il est tout d'abord intéressant de constater que ces programmes, qui sont maintenant répandus dans un grand nombre de musées d'art en Amérique, peuvent prendre diverses orientations. À cet effet, Peacock (2012) a réalisé une recension qui nous éclaire sur cet aspect en explorant divers partenariats entre les domaines de l'art-thérapie et celui des musées. En sondant 18 milieux différents, la chercheuse a relevé que, même si la majorité d'entre eux offrait des programmes à visée thérapeutique, plus de la moitié ne considéraient pas faire de l'art-thérapie. Comme le démontrent ses résultats, l'utilisation de l'art-thérapie dépend de l'orientation sélectionnée par un

musée, mais son absence ne signifie en rien que l'offre de programmes auprès de clientèles marginalisées est inexistante :

From such replies, it is clear that a particular museum's overall mission is key in determining whether the museum's staff were utilizing art therapy in their programming, and whether the museum staff identifies its program as art therapy. (p.135)

Dans la littérature, en ce qui concerne les musées qui n'endossent pas une orientation basée sur l'art-thérapie, il est fréquent de retrouver le terme de *programme visant la santé et le mieux-être* pour désigner les programmes à visée thérapeutique. Considérant son utilisation de plus en plus répandue dans le domaine muséal, les auteurs Anders et al. (2011) ont tenté de circonscrire le concept de *mieux-être* (traduction libre de *wellbeing*) afin de permettre une évaluation juste de l'apport des musées à ce sujet. Pour eux, la définition qui se démarque est celle proposée par le *Health Education Authority* (HEA) du Royaume-Uni et qui aborde le mieux-être comme étant :

(...) la résilience émotionnelle et spirituelle qui nous permet de profiter de la vie et de survivre à la douleur, la déception et la tristesse. Un sentiment positif de bien-être soutenu par une croyance en sa dignité et celle des autres. (traduction libre, p.243).

Sans égard à l'orientation sélectionnée par les musées, notre recension nous a permis de relever une multitude d'études qui s'intéressaient à des programmes ou des ateliers offerts au sein d'un musée (voir Treadon et al., 2006 ; Camic et Chatterjee, 2013 ; Fears, 2009 ; Kaufman, Rinehardt, Hine, Wilkinson, Tush, Mead et Fernandez, 2014 ; Lanceley et al., 2011 ; Morse, 2015 ; Peacock, 2012, Roberts et al., 2011 ; Spencer, 2012). Avant de définir les types de programmes, il est important de noter que la plupart d'entre eux détiennent des objectifs adaptés à des clientèles qui sont majoritairement des personnes ayant des besoins particuliers ou des populations dites marginalisées. Mais, plus spécifiquement, qui sont ces gens ? En fait, un rapport de Lackoi et al. (2016) conclut que les populations les plus fréquemment ciblées par ces programmes sont

respectivement les aînés, les personnes souffrant de démence et ceux aux prises avec une problématique en santé mentale. Généralement sous forme de groupe, une grande diversité d'ateliers peut leur être proposée. Nous développerons ci-dessous sur ceux habituellement privilégiés par les musées, qui sont l'observation d'œuvres d'art, la manipulation d'objets patrimoniaux et la participation à un atelier de création (Lackoi *et al.*, 2016).

Dans un premier temps, les programmes muséaux proposant l'observation d'œuvres soutiennent l'idée que le contact avec l'art offre à tout individu l'occasion de vivre une expérience enrichissante sur les plans émotionnel, esthétique et éducatif (Roberts *et al.*, 2011). Ce type d'expérience, qui est aussi offert aux visiteurs habituels, est enrichi au sein des ateliers par un parcours qui comprend une sélection d'œuvres prédéfinie en fonction des problématiques vécues par les participants ou des objectifs visés auprès d'eux. De plus, ces ateliers proposent également aux membres du groupe l'ajout d'exercices de partage relativement à leurs expériences de contemplation d'œuvres. Plusieurs auteurs stipulent que, lors d'exercices similaires, l'observation des œuvres prend la forme d'un médium ou d'un pont qui favorise l'introspection et encourage l'expression verbale des participants (Shaer *et al.*, 2008 ; Roberts *et al.*, 2011 ; Williams, 2010). Comme le relèvent les auteurs Roberts *et al.* (2011), cette fonction stimulerait ainsi l'expérience muséale et le partage verbal de ceux qui présentent une difficulté à formuler leurs vécus ou à entrer en contact avec leurs émotions :

Where individuals have difficulty in verbalising feeling, or where it seems helpful to externalise the problems that individuals or families are presenting with, art-viewing may serve as a means of stimulating and mediating responses. (p. 156)

Dans un deuxième temps, les ateliers qui impliquent des objets patrimoniaux proposent des exercices de manipulation d'œuvres qui sont préalablement sélectionnés en fonction des objectifs visés. Ce type d'activité, qui est en règle générale interdite aux

visiteurs habituels, est régulièrement perçue comme un privilège de la part des participants et, par le fait même, favoriserait une amélioration au niveau de l'estime de soi (Camic et Chatterjee, 2013 ; Morse et *al.*, 2015). De plus, au plan mnésique, il a été confirmé que le toucher et la manipulation d'objets muséaux stimulaient davantage la mémoire comparativement à la manipulation d'un objet ordinaire ou communément accessible (Camic et Chatterjee, 2013). Enfin, de façon similaire aux programmes proposant seulement l'observation des œuvres, il apparaît que la manipulation d'objets patrimoniaux promeut également l'introspection, l'expression émotionnelle ainsi que l'association cognitive des participants (Camic et Chatterjee, 2013 ; Lanceley et *al.*, 2011).

Finalement, les programmes qui offrent des activités de création s'inscrivent dans le courant de la thérapie par l'art, courant qui est amplement soutenu par des études démontrant les bénéfices possibles de la création artistique pour les gens souffrant d'une maladie grave ou d'une problématique en santé mentale (voir Staricoff, 2004). Pour cette raison et considérant que cela ne fait pas l'objet de notre recherche, nous nous abstenons de développer sur ce point. Toutefois, le seul facteur qu'il nous semble pertinent de mentionner est que, selon plusieurs auteurs, la combinaison d'ateliers de création à l'observation d'œuvres ou à la manipulation d'objet patrimonial démontrerait de meilleurs résultats chez les participants, particulièrement en favorisant la bonne dynamique d'un groupe ou l'intégration psychologique du contenu abordé (Alter Muri, 1996 ; Fears, 2009 ; Morse et *al.*, 2015 ; Roberts et *al.*, 2011). Ce point est bien résumé par Alter Muri (1996) :

(...) créer une connexion entre l'art du participant et les beaux-arts, favorise la cohésion d'un groupe et améliore clairement la compréhension des multiples façons dont l'art peut être un médium pour l'intégration psychologique. (traduction libre, p. 102)

Bref, en considérant les populations ciblées et la forme des ateliers visant le mieux-être, les études nous permettent de constater que ces programmes muséaux s'éloignent de la fonction primaire du musée qui est d'acquérir, de conserver et d'exposer des oeuvres. Pour cette raison, plusieurs auteurs et directeurs de musées désapprouvent l'existence de ces initiatives ou hésitent à les développer (Appleton, 2007 ; Moore, 1997). En effet, les deux principales critiques formulées par ces derniers sont, d'une part, que ces programmes relèvent de domaines extérieurs à l'expertise muséale et que, d'autre part, ils nécessitent une acquisition trop laborieuse de connaissances et de compétences pour leur mise en pratique (Silverman, 2010). Cette dernière critique, comme nous allons le voir, est perçue par plusieurs comme un défi à relever, plutôt qu'une barrière au développement des programmes.

2.2.1 Les défis

Avec l'émergence des programmes visant la santé et le mieux-être, des chercheurs associés à la *National Alliance for Museums, Health and Wellbeing* ont tenté d'éclairer divers aspects liés à ce phénomène. En sondant un ensemble de musées situés au Royaume-Uni, leurs travaux ont ainsi permis de cibler cinq principaux défis associés à l'instauration de cette offre de service au sein d'une institution muséale. Ces défis sont les suivants : les relations avec les nouvelles clientèles, la création de partenariats, l'évaluation des programmes, les changements organisationnels et la recherche de financement (Desmarais *et al.*, 2018). Nous proposons ici de détailler chacun d'entre eux et d'y ajouter les compléments pertinents relevés dans la littérature.

Tout d'abord, en tenant compte de la réalité singulière des diverses populations auxquelles sont destinés les programmes visant le mieux-être, les chercheurs relèvent la nécessité que les services offerts soient en résonance avec les capacités et besoins particuliers des participants (Desmarais *et al.*, 2018). Pour ce faire, les employés

muséaux doivent faire preuve de flexibilité afin de constamment s'adapter à ces participants qui, tant au point de vue des capacités relationnelles que celles nécessaires à l'apprentissage, peuvent différer des visiteurs habituels. Cela est ainsi identifié comme un défi potentiel pour les employés qui ne détiendraient pas les connaissances sur lesquelles s'appuyer et les compétences nécessaires pour réaliser un atelier adapté aux problématiques vécues par ces gens. Pour ces raisons, certains auteurs dénotent l'importance pour les institutions muséales d'offrir à ces mêmes employés des formations sur les spécificités des nouvelles clientèles (Desmarais *et al.*, 2018 ; Silverman, 2010).

Deuxièmement, Desmarais *et al.* (2018) avancent que la création de partenariats avec les organismes et institutions travaillant auprès des populations marginalisées représente une étape primordiale lors de la création d'une avenue thérapeutique. Non seulement pour entrer en relation avec les populations marginalisées et identifier leurs besoins particuliers, mais également pour que les musées s'enrichissent de l'expertise de ces partenaires et bénéficient de leur soutien lors de la mise en œuvre des programmes (Camic et Chatterjee, 2013 ; Desmarais *et al.*, 2018 ; Dodd et Jones, 2014). Dans le même ordre d'idée, Camic et Chatterjee (2013) appuient l'idée que pour favoriser la productivité et l'efficacité de ses programmes, un musée devrait faire partie d'une structure préétablie qui permet un travail conjoint avec les services de santé, les services sociaux, les universités et les organismes communautaires.

Troisièmement, dans le but de s'assurer de la justesse et la validité des programmes, certains auteurs soutiennent l'importance d'évaluer régulièrement les services offerts (Desmarais *et al.*, 2018 ; Silverman, 2010). Or, ce processus peut s'avérer complexe considérant les bienfaits recherchés par les activités proposées et les particularités des populations visées. En effet, que ce soit par rapport à la définition utilisée pour le concept de mieux-être, à la façon de mesurer les bénéfices associés ou des difficultés liées à la variabilité des capacités de communication des participants, les auteurs

soulèvent que la réalisation d'évaluations valides pourrait se présenter comme un défi considérable (Desmarais et *al.*, 2018).

Quatrièmement, toujours selon Desmarais et *al.* (2018), les institutions muséales doivent détenir une organisation au sein de laquelle les multiples couches ou départements soutiennent et endossent les programmes à visée thérapeutique. Spécifiquement, les auteurs avancent l'importance de la collaboration entre les divers services du musée et la nécessité que les activités visant le mieux-être ne soient pas uniquement une offre périphérique, mais bien au cœur des services proposés.

Enfin, la recherche de financement est relevée comme étant une démarche à considérer au préalable par les institutions muséales. Que ce soit à l'interne ou à l'externe, les chercheurs notent la nécessité de sécuriser des fonds afin d'assurer la viabilité des programmes créés et ainsi offrir un service à long terme aux populations vulnérables, pour qui l'arrêt des programmes pourrait être nuisible à leur santé ou leur bien-être (Desmarais et *al.*, 2018).

2.2.2 Les facteurs d'efficacité

Selon Salom (2011), les programmes à visée thérapeutique proposés par un musée doivent être soutenus par des décisions logistiques afin de s'assurer de leur efficacité auprès des groupes de participants. Plus spécifiquement, il soutient l'importance de planifier les quatre éléments suivants lors de la préparation des programmes : l'espace muséal, les artefacts muséaux, le nombre et la fréquence des rencontres de groupe, ainsi que les ateliers de créations. Pour l'auteur, ces quatre choix logistiques permettent « un changement dans le cadre en définissant les principes d'organisation pour les rendre propices à un traitement efficace » (traduction libre, p. 81). Par exemple, que ce soit en ce qui concerne la trajectoire sélectionnée à l'intérieur du musée (l'espace) ou les

œuvres d'art qui seront présentées aux participants (les artefacts), Salom souligne la nécessité d'organiser le tout en fonction de la visée thérapeutique recherchée et des spécificités de la clientèle qui constitue le groupe. Pour ce qui est de la question du nombre et de la fréquence des rencontres, l'auteur avance que la réponse varie en fonction des participants et du temps nécessaire afin d'établir une relation avec eux. Selon lui, les variables du temps et de la durée des rencontres devraient être suffisantes pour que l'accompagnateur soit en mesure de créer un lien avec les différents membres du groupe et ajoute que, si cela est nécessaire, des rencontres préalables aux ateliers représentent un complément intéressant afin de faciliter ce processus. D'un autre côté, l'étude de Morse *et al.* (2015), réalisée auprès d'échantillons de gens souffrant de problématiques en santé mentale ou en dépendance, suggère de créer des programmes sur une période minimale de 10 semaines afin d'observer un progrès chez les participants. En ce qui a trait aux ateliers de création, Salom (2011) défend tout d'abord l'importance de ne pas centrer ces ateliers sur une technique ou une habileté artistique, mais plutôt d'ouvrir un espace libre à la créativité. Enfin, toujours dans le but de favoriser l'efficacité, il encourage les acteurs concernés des musées à réaliser une réflexion préliminaire au sujet des mesures à mettre en place afin de sécuriser l'état émotionnel des gens lors de leur participation aux ateliers.

Dans le même ordre d'idées, les projets du groupe de chercheurs du *Museums as Therapeutic Agents* (MATA) relèvent plusieurs concepts clés qui doivent être considérés lors de la réalisation d'un programme thérapeutique au sein d'un musée (dans Silverman, 2002). Spécifiquement pour quatre de ces concepts, les chercheurs se sont inspirés de la littérature liée aux professions travaillant en santé mentale. Les concepts en question sont les suivants : les résultats observés, les types de résultats, les participants, les interventions auprès des participants. Selon ce groupe de recherche, il est tout d'abord nécessaire de continuellement évaluer si des résultats sont observés auprès des individus constituant le groupe et, dans un deuxième temps, identifier plus précisément les types de résultats ou bénéfices démontrés par ces derniers. Comme le

souligne Silverman (2002), les musées présentent encore aujourd'hui une difficulté à « viser explicitement des bénéfices autres qu'un gain cognitif » (p.75). De plus, il est parfois difficile pour les intervenants du domaine muséal d'identifier avec justesse les bienfaits variés qui peuvent être vécus par les participants (p. ex. : relaxation, rapprochement social, amélioration de l'estime de soi) en raison d'un manque de formation ou de connaissance. Enfin, de façon similaire à Salom (2011), les chercheurs du MATA soulignent l'importance d'adapter les ateliers et les interventions à la réalité ou l'état des participants afin de s'assurer d'atteindre l'objectif initialement établi lors de la création du programme.

Compte tenu des multiples aspects à respecter lors de la conception et la réalisation des programmes, il est facile de concevoir comment l'accompagnateur détient un rôle central dans l'application de ces considérations et, par le fait même, sera un acteur qui pourra vraisemblablement influencer l'efficacité des ateliers proposés. Afin de mieux comprendre ce point, nous proposons dans la prochaine section d'approfondir les multiples aspects relatifs au rôle de médiateur muséal.

2.3 Du rôle d'éducateur à médiateur muséal

Le rôle d'accompagnateur au sein des programmes à visée thérapeutique peut actuellement prendre diverses formes. Comme nous l'avons précédemment mentionné, il peut détenir un différent titre selon le musée et l'orientation sélectionnée par ce dernier. Malgré le peu d'études à ce sujet, nous proposons dans cette section d'effectuer un bref survol de l'évolution de ce rôle ainsi que les enjeux qui y sont associés, pour ensuite traiter des parallèles possibles entre ses fonctions et le domaine de la relation d'aide.

Dès sa création, le musée public se présentait comme une institution qui endossait une fonction éducative envers la population (Treadon et *al.*, 2006). De cette fonction est né

l'éducateur d'art en musée, un poste attribué à une personne qui avait comme mission d'expliquer les œuvres et l'histoire de l'art aux visiteurs. Au courant des dernières décennies, ce rôle a grandement évolué en s'adaptant, comme abordé plus tôt, aux nouvelles théories sur l'expérience vécue par les visiteurs et l'observation d'art. Graduellement, les éducateurs ont été appelés à offrir un espace où il était possible pour les visiteurs d'exprimer leur compréhension de l'œuvre et même leurs expériences vécues au contact de l'art. À ce sujet, Treadon et *al.* (2006) écrivent :

(...) the purpose of art museum education is to enhance the visitor's ability to understand and appreciate the original works of art and to transfer these experiences into other aspects of visitors' lives. This placed the viewer as the focus of art museum education. Thus, art museum educators had a new framework for planning and enhancing educational opportunities. The art itself was not the focus, but rather the way the viewer interpreted the art to create a meaningful experience. (p.289)

Comme le démontre bien cet extrait, ce sont les éducateurs muséaux qui ont ouvert la porte aux visiteurs pour les introduire à l'expression personnelle lors de période d'observation et ainsi enrichir l'expérience vécue. Comme déjà mentionné, ce type d'intervention est aussi pratiqué au sein des programmes visant le mieux-être qui sont basés sur des ateliers d'observation d'œuvres ou de manipulation d'artefacts. Dans ces situations, les interventions visent habituellement à favoriser une expression des participants qui peut être centrée sur l'objectif visé ou la problématique vécue par les visiteurs. Toutefois, comme le soulignent Camic et Chatterjee (2013), le dévoilement personnel peut se présenter comme une étape difficile à franchir pour les participants. L'auteur mentionne que le sentiment de vulnérabilité ou la crainte du jugement ne sont que quelques exemples qui peuvent entraver la participation de ces individus. Par conséquent, tout au long de son travail, l'accompagnateur devra prendre en considération les multiples aspects qui peuvent freiner la participation. Or, cette réalité prend d'autant plus d'importance lorsque les programmes se déroulent dans des salles du musée accessibles au grand public :

Encouraging people to open themselves up within the confines of a publicly accessible cultural activity may be a tall order and will require thoughtful program development by reflective and sensitive staff to the nuances of human differences. (Camic, 2013, p.67)

En plus de la participation, les accompagnateurs doivent aussi s'assurer de la gestion du contenu partagé et de l'expression émotionnelle, ce qui peut évidemment représenter un défi potentiel. En effet, le contact à l'art entraîne parfois de vives réactions chez les visiteurs. À ce sujet, Carr (2001) écrit : « Information in the museum is not benign ; its purpose is to inspire friction, start fires, build problems, and invite critical inquiry. » (p.179). De ce fait, il est probable que les accompagnateurs doivent, dans certains cas, effectuer des interventions auprès de participants qui expriment un contenu émotionnel brut qu'ils peinent à contenir (Lanceley *et al.*, 2011). Pour les accompagnateurs qui ne détiennent aucune expérience en relation d'aide, ce qui est le cas de plusieurs éducateurs ou médiateurs en musée, ce type d'intervention peut représenter une tâche complexe. Plus spécifiquement sur ce sujet, Silverman (1995) dénote l'importance chez l'accompagnateur de ne pas invalider l'expression des visiteurs, mais plutôt de favoriser une saine gestion expérientielle de leurs parts.

Comme le souligne Paquin (2015), au Québec comme ailleurs dans le monde, la transformation du rôle d'éducateur a, depuis une dizaine d'années, également été influencée par le mouvement de la médiation culturelle. Ayant comme objectif de promouvoir une démocratisation de l'art et de la culture, tout en favorisant son accessibilité envers la population, l'influence de ce mouvement a été telle qu'une refonte même du titre d'éducateur s'est tranquillement insérée au sein de diverses institutions muséales. Ainsi, ce dernier est devenu pour plusieurs un *médiateur culturel muséal* ou un *médiateur muséal*. Avec ce changement de titre, se sont ajoutées de nouvelles responsabilités au rôle du médiateur muséal. Même si elles impliquent toujours de prioriser l'expérience du visiteur, ces responsabilités exigent également de remplir la fonction de pont entre le public et l'œuvre présentée. Comme le mentionne

Lugez (*dans* Paquin, 2015), cela demande au médiateur de poser des actions « afin de faciliter et optimiser la rencontre entre les objets/œuvres et les publics » (p.105). Toujours selon Paquin (2015), le rôle de médiateur muséal culturel est chargé de la réalisation d'un éventail varié de tâches. En effet, à l'aide d'une revue de la littérature sur le sujet, l'auteure propose un modèle (voir figure 2.1) qui relève les multiples champs d'intervention attribués au rôle de médiateur culturel muséal.

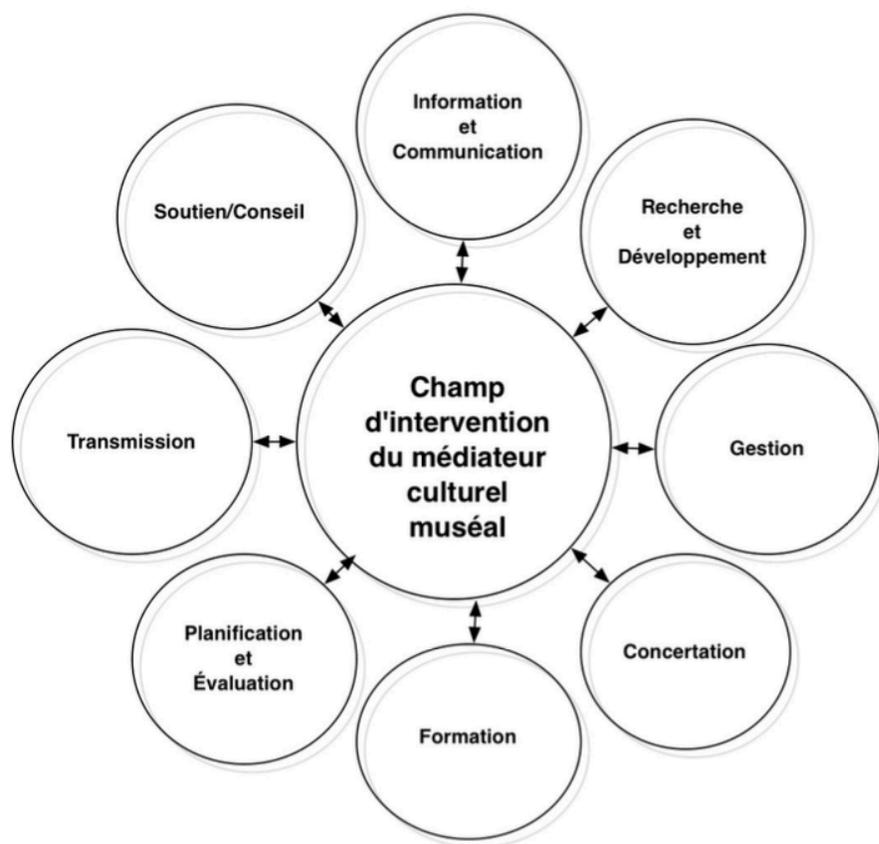


Figure 2.1 Modèle du champ d'intervention professionnelle du médiateur culturel muséal (Paquin, 2015)

Malgré le travail exhaustif de Paquin (2015) visant à circonscrire les tâches liées au rôle de médiateur culturel muséal, l'auteure s'est uniquement attardée à définir celles-ci en fonction des divers secteurs de pratique. Ainsi, elle est parvenue à bien distinguer les multiples catégories de tâches du médiateur muséal selon le musée auquel il est associé, comme en détaillant ce qu'implique la médiation muséale dans le secteur de l'art contemporain ou dans celui de l'histoire et du patrimoine. Toutefois, son étude propose un angle qui ne permet pas de bien saisir l'expérience vécue par le médiateur muséal et n'aborde aucunement son rôle auprès des personnes issues des populations marginalisées. Sans toutefois en offrir une définition détaillée, l'auteure attribue effectivement au médiateur muséal la fonction de soutien/conseil auprès des participants. Or, comme nous l'avons souligné, la littérature démontre que le contact avec ce type de clientèle peut, à certains moments, impliquer un rapport au participant qui surpasse un simple soutien et qui, comme il sera traité ci-dessous, se rapproche de la relation d'aide.

2.3.1 La relation d'aide

Le présent projet vise à nous éclairer sur le rôle des médiateurs muséaux qui, comme nous l'avons précédemment décrit, sont appelés à accompagner un groupe d'individus qui peuvent être aux prises avec une certaine détresse ou souffrir de problématiques variées. Certaines tâches liées à ce rôle, par exemple celles de stimuler l'expression émotionnelle ou de favoriser la création de sens, engagent un rapport entre l'accompagnateur et son groupe qui s'apparente à la relation d'aide. En effet, ce type de relation implique qu'un individu, l'*aidant*, favorise l'atteinte d'un mieux-être chez un ou plusieurs individus, donc l'*aidé*. Afin de mieux comprendre ce sujet, voici la définition de la relation d'aide selon Rogers (1966):

J'entends par ce terme des relations dans lesquelles l'un au moins des deux protagonistes cherche à favoriser chez l'autre la croissance, le

développement, la maturité, un meilleur fonctionnement et une plus grande capacité d'affronter la vie. L'« autre », dans ce cas, peut être soit un individu, soit un groupe. On pourrait encore définir la relation d'aide comme une situation dans laquelle l'un des participants cherche à favoriser (...) une appréciation plus grande des ressources latentes internes de l'individu, ainsi qu'une plus grande possibilité d'expression et un meilleur usage fonctionnel de ces ressources. (p.29)

En relation d'aide, la posture de l'aidant est une variable centrale et indiscutable dans l'ensemble des facteurs qui rendent possible le développement de l'aidé (Rogers, 1957 ; Lecomte, Savard, Drouin et Guillon, 2004). Sur ce point, Rogers (1957) est parvenu à identifier trois conditions imputables à l'aidant qu'il caractérise comme étant nécessaires et suffisantes afin de permettre le changement chez l'individu ou le groupe accompagné : la compréhension empathique, la considération positive inconditionnelle, ainsi que l'authenticité. Tout d'abord, pour l'auteur, il est possible d'imaginer la compréhension empathique comme étant les moments où

« (...) le thérapeute expérimente une compréhension précise et empathique de l'expérience consciente du client. Il peut ressentir le monde privé du client comme si c'était le sien, sans jamais s'oublier (...) » (traduction libre p.99).

Pour lui, cette position permet de mieux comprendre les émotions de l'autre et le contenu qu'il transmet, favorisant ainsi des interventions ajustées à son état. Dans un deuxième temps, la considération positive inconditionnelle implique une acceptation complète des diverses facettes de l'aidé et de ce qu'il exprime. Cela implique de recevoir équitablement les contenus positifs et négatifs, ou les émotions agréables et désagréables. Pour terminer, l'auteur nomme la nécessité que l'aidant soit congruent, c'est-à-dire qu'il soit authentique dans le contexte de la relation d'aide et qu'il s'exprime à l'aidé en conséquence.

Plus récemment, des chercheurs du domaine de la psychologie ont relevé que les conditions que nous venons de décrire favorisaient effectivement la relation d'aide,

mais expliquaient seulement en partie les bons résultats observés (Horvath et Symonds, 1991). Pour eux, comme pour plusieurs, c'est maintenant le concept d'alliance thérapeutique qui se présente comme étant l'ingrédient central lorsqu'il est question de prédire des changements positifs chez l'aidé. En plus d'impliquer les conditions nécessaires et suffisantes soulevées par Rogers (1957), ce concept prend en considération « le degré auquel le client et le psychothérapeute s'entendent sur des objectifs et des tâches (...) » (Lecomte et *al.*, 2004, p.81). Ainsi, un travail commun où les objectifs visés et la façon d'y arriver sont clairs représenterait la base d'une relation d'aide efficiente.

Dans un autre ordre d'idées, l'*American Group Psychotherapy Association* (AGPA, 2007) a mandaté une équipe de travail (*task force*) dans le but d'être éclairée sur les facteurs d'efficacité associés au domaine du groupe de psychothérapie. En réalisant le pont entre la recherche et la pratique, cette équipe de travail est parvenue à identifier une multitude d'éléments à considérer afin d'améliorer la qualité des services offerts au sein d'un tel groupe. Malgré le fait que plusieurs des conclusions émises dans ce rapport sont pertinentes pour notre projet, nous avons préféré nous restreindre à celles concernant les facteurs attribuables au thérapeute de groupe, car ils concernent davantage le cœur de notre sujet d'intérêt. Il est intéressant de souligner que les conclusions à ce sujet sont majoritairement inspirées des travaux de Lieberman, Yalom et Miles (1973, dans AGPA 2007) qui ont obtenu leurs résultats à partir de recherches portant sur ce qu'ils qualifiaient de groupe de rencontre, ce qui ne fait donc pas uniquement référence à des groupes de psychothérapie. Dans le but de faciliter la lecture de cet essai, nous avons résumé les éléments pointés par l'AGPA concernant les fonctions attribuables au thérapeute de groupe dans le tableau 2.1 :

Tableau 2.1 Facteurs associés au thérapeute de groupe (traduction libre, AGPA, 2007)

Facteur	Définition
1. Fonctions exécutives	<i>Les fonctions exécutives du thérapeute englobent la coordination du groupe et l'établissement du cadre.</i>
2. Prendre soin (<i>caring</i>)	<i>Le thérapeute transmet directement les soins et modèle aussi les soins pour les participants du groupe.</i>
3. Stimulation émotionnelle	<i>Le thérapeute joue un rôle important dans l'activation de l'émotion au sein du groupe.</i>
4. Attribution de sens	<i>Le thérapeute permet l'attribution de sens chez les participants du groupe.</i>
5. Conscience de soi	<i>Le thérapeute favorise une meilleure compréhension de soi individuelle et de groupe.</i>
6. Établissement des normes du groupe	<i>Le thérapeute établit une dynamique de groupe qui favorise l'atteinte des objectifs fixés.</i>
7. Transparence et dévoilement de soi	<i>Le thérapeute peut utiliser le dévoilement de soi comme outil thérapeutique.</i>

Dans les précédentes sections, nous avons effectué un survol de la littérature traitant des thèmes liés aux rôles et fonctions du musée, ainsi que ceux liés aux programmes muséaux visant le mieux-être. Nous avons également tenté de relever les connaissances abordant l'évolution du rôle de médiateur muséal, ses fonctions actuelles et celles qui s'apparentent au domaine de la relation d'aide, tout en sachant que, considérant l'absence d'étude qui abordait spécifiquement ce dernier point, nous avons dû circonscrire notre survol aux écrits que nous concevions être pertinents à ce sujet. À la

lumière des concepts abordés dans ce chapitre, nous proposons dans la prochaine section de détailler nos objectifs et questions de recherche.

2.4 Les objectifs et questions de recherche

Le premier objectif de cet essai est de mieux comprendre les étapes à franchir pour un musée lors des parcours de création et d'évolution de programmes visant le mieux-être. Pour cet objectif, la présente étude vise ainsi à relever, explorer et éclairer les facteurs significatifs à considérer, et ce, à partir de descriptions d'acteurs qui ont joué un rôle central dans le développement de ce type de programmes au sein d'une institution muséale qui est, plus spécifiquement, le Musée des Beaux-Arts de Montréal (MBAM). Pour y arriver, des questions de recherche ont été formulées afin de mettre en lumière ces divers facteurs, mais également dans le but de nous offrir une base de connaissances nécessaire à la réalisation de notre deuxième objectif. Évidemment, ces questions ont orienté l'élaboration du guide d'entrevue, ainsi que le processus d'analyse des données recueillies. Voici ces questions :

1. Quelles sont les étapes à franchir lors d'un parcours qui mène à l'instauration et au développement de programmes muséaux visant le mieux-être ?
2. Au fil de ce parcours, quels sont les facteurs qui ont représenté des embûches ou qui ont favorisé des avancées ?
3. Comment le rôle de médiateur muséal a parallèlement évolué au sein de ces programmes ?

Le deuxième objectif de cet essai, qui se veut également l'objectif principal, est de mieux comprendre l'expérience du rôle de médiateur muséal lors d'un atelier offert à un groupe de personnes issues de populations marginalisées. À l'aide des expériences vécues par plusieurs médiateurs muséaux, nous voulons tenter d'éclairer les multiples facettes que peut revêtir ce rôle. Pour ce faire, plusieurs questions de recherche ont été développées, dont certaines afin de bien cerner la dimension relationnelle liée à ce rôle

et le rapport aux participants. De façon similaire à notre premier objectif, ces questions ont guidé l'élaboration de notre guide d'entrevue, ainsi que le processus d'analyse des données obtenues. Voici plus spécifiquement ces questions :

1. Quelle est l'expérience du rôle de médiateur muséal auprès de personnes issues de populations marginalisées ?
2. Quels types d'expériences ont été exigeantes lors de l'accomplissement de ce rôle ?
3. Quels types d'expériences ont été enrichissantes lors de l'accomplissement de ce rôle ?
4. Comment est vécue et entretenue la relation au groupe de participants ?
5. Comment l'expérience est influencée par l'espace muséal et par les œuvres d'art ?

CHAPITRE III

CADRE CONCEPTUEL ET MÉTHODOLOGIQUE

Dans ce chapitre, expliciterons la méthode de recherche qui nous a permis de répondre aux objectifs de notre étude et de nous éclairer sur les questions spécifiques qui en ont découlé. Tout d'abord, nous présenterons le cadre conceptuel de notre recherche, qui se veut une démarche qualitative basée sur un paradigme constructiviste et inspirée par la psychologie phénoménologique. Ensuite, nous allons décrire les divers éléments liés à la démarche méthodologique utilisée. Ainsi seront présentées les procédures respectives de nos deux objectifs de recherche qui ont soutenu le recrutement, pour ensuite offrir une description sommaire des participants de nos échantillons et des étapes qui ont mené à la cueillette des données, et enfin détailler les méthodes d'analyse des données recueillies. Pour terminer, nous réserverons une section afin d'énoncer les critères de scientificité qui ont été respectés pour la réalisation de cette étude et les considérations éthiques qui ont été prises en compte.

3.1 Le cadre conceptuel

Dans cette section, nous désirons exposer avec transparence les divers éléments qui ont influencé notre posture en tant que chercheur. Pour ce faire, nous allons préciser différentes notions qui ont inspiré la formulation de notre méthode de recherche. Nous considérons que les sujets qui suivent représentent des concepts clés qui ont permis, non pas de dicter exactement la construction de notre méthode, mais plutôt de stimuler notre réflexion à savoir comment la définir adéquatement.

3.1.1 Paradigme de recherche

Le paradigme d'une recherche se définit comme étant un cadre philosophique et conceptuel qui positionne le regard du chercheur quant à sa représentation de la recherche et sa conception de l'être humain (Ponterotto, 2005). En nous appuyant sur cette définition, nous pouvons considérer que le choix du chercheur d'un paradigme de recherche précis expose en quelque sorte son regard et que, par le fait même, ce regard aura un impact sur la direction que prendra son étude.

En ce qui concerne notre projet, nous adhérons à la vision proposée par un paradigme constructiviste. Plus particulièrement, nous soutenons l'idée que chaque individu construit une réalité singulière et que, par conséquent, il existe une multiplicité de réalités valides lorsqu'il s'agit d'être éclairé sur un sujet d'étude (Ponterotto, 2005). La réalité d'un individu n'est donc pas perçue ici comme une entité objective, mais plutôt comme un regard unique qui se transforme continuellement. Pour cette raison, nous croyons qu'en consultant des acteurs ayant participé au développement des programmes visant le mieux-être ou en interviewant plusieurs médiateurs muséaux ayant vécu l'expérience d'animer des ateliers au sein d'un musée, il nous sera possible d'avoir accès à des informations diversifiées et d'une grande richesse pour nos intérêts de recherche. Contrairement à certaines études, nous ne prétendons aucunement vouloir trouver une vérité unique. Ce que nous désirons est plutôt de dévoiler les divers regards de ces personnes sur les phénomènes étudiés et ainsi stimuler notre exploration.

Comme le mentionne Ponterotto (2005), la position constructiviste soutient que pour mieux comprendre la réalité d'un individu, un processus d'approfondissement est nécessaire et qu'il est possible de favoriser ce processus lors de l'entrevue entre le chercheur et le participant. De ce fait, cette rencontre ne représente pas pour nous une technique utilisée pour soutirer des données du participant, mais plutôt un dialogue à

l'intérieur duquel le chercheur et le participant pourront conjointement faire émerger une meilleure compréhension du phénomène abordé. Plus spécifiquement, nous pouvons la définir comme une relation intersubjective, un dialogue entre la réalité du chercheur et celle du participant, permettant ainsi la co-construction de la compréhension du phénomène abordé. Évidemment, nous avançons ce point en prenant en considération que le rôle distinct de chacun influencera ce rapport et la façon dont la réalité de chacun sera mise de l'avant lors de l'entrevue.

Il est à noter que le paradigme de recherche constructiviste est normalement associé à un devis qualitatif de recherche (Morrow, 2005). La raison qui soutient cette tendance est qu'en adhérant à ce paradigme, le chercheur conçoit qu'un approfondissement de l'expérience vécue est nécessaire afin de mieux comprendre les significations qui soutiennent le phénomène (Ponterotto, 2005). De ce fait, c'est normalement à partir de la description offerte par le participant qu'il est possible de mieux cerner ces significations et que cette description est accessible par l'entremise d'une démarche qualitative.

3.1.2 Démarche qualitative

Au cours de son histoire, la psychologie scientifique s'est particulièrement associée à la recherche quantitative. Toutefois, Giorgi (1985) soulève que l'utilisation de ce type de devis de recherche peut parfois être incohérent par rapport à l'objet ou au but visé par l'étude :

Because of the emphasis on quantification in traditional psychology, one is often dealing with measured behavior as data rather than the lived behavior of the subject, and the question of the adequation of the former to the latter is often not raised. (p.78)

Ce qui est souligné dans cet extrait est l'importance d'aborder adéquatement le sujet d'intérêt qui désire être approfondi lors de la réalisation d'une recherche. En ce sens, il s'agit de s'interroger à savoir si nous désirons *quantifier* le phénomène afin d'apporter une *explication*, ce qui soutient le choix d'un devis quantitatif, ou plutôt *explorer* le phénomène et *mieux comprendre* sa signification, ce qui justifie l'option d'un devis qualitatif. Cette question s'impose en raison de son importance pour l'angle de vue qui sera adopté dans le processus de recherche et qui dictera comment les données seront obtenues, analysées et quelles conclusions seront transmises.

Considérant cela, nous avons décidé de réaliser cet essai à partir d'un devis de recherche qualitative. Ce choix nous a semblé adapté à l'objet de notre étude qui vise à mieux comprendre à l'aide de témoignages le parcours des programmes visant le mieux-être au MBAM et l'expérience du rôle de médiateur muséal lors de la réalisation d'ateliers destinés à des personnes issues de populations marginalisées. Nous trouvons nécessaire de privilégier ce type de devis de recherche, car, au premier abord, nous avons constaté que la majeure partie des informations pertinentes à notre étude étaient strictement accessibles par tradition orale et, par le fait même, pouvaient seulement être recueillies à l'aide d'entrevues. D'autre part, nous avons évalué qu'une approche qualitative nous permettrait d'accéder aux complexités et subtilités des données recherchées. En effet, grâce à la liberté que cette démarche proposerait dans le partage du contenu des participants interviewés, nous considérons que cela allait nous offrir la chance d'entrer en contact avec leurs riches expertises et que cette richesse était difficile à obtenir par l'utilisation d'outils couramment utilisés au sein des devis en recherche quantitative (Bachelor & Joshi, 1986). Les auteurs Bachelor et Joshi (1986) résumant bien ce point :

Les mesures qualitatives permettent donc au chercheur d'enregistrer et de comprendre les individus tels quels, sans spécifier ses champs d'expression à travers une sélection antérieure de catégories de réponses qui risqueraient de compromettre la pleine expression des vécus individuels. Les données

qualitatives, essentiellement descriptives, fournissent de la profondeur et du détail, car elles sont plus longues, plus détaillées et varient plus sur le plan du contenu que les données quantitatives. (p.32-33)

3.1.3 La psychologie phénoménologique

Au début du XXe siècle, la philosophie des sciences était dominée par le courant empirique anglo-saxon qui favorisait un modèle d'acquisition des connaissances basé sur celui des sciences naturelles (Deschamps, 1993 ; Depraz 1992). De ce fait, le monde du savoir était caractérisé par l'objectivité scientifique et l'utilisation de théories dichotomiques qui soutenaient l'opposition entre le sujet et l'objet. Les sciences humaines ont aussi été influencées par ce phénomène et ont emprunté une voie qui suivait les critères d'exactitude proposés par ce courant (Depraz, 1992). En réaction à la domination de cette philosophie des sciences, le mathématicien et philosophe Edmund Husserl a posé les bases de la phénoménologie qui offrait une nouvelle conception de l'être et de la science (Deschamps, 1993).

En proposant un « retour aux choses elles-mêmes », Husserl se distinguait des théories soutenues par l'objectivité scientifique et dénonçait comme préjugé la conception dualiste présente au sein de la culture philosophique (Depraz, 1992). Avec sa phénoménologie, il a offert une nouvelle vision qui proposait plutôt de mettre l'accent sur l'expérience vécue (Deschamps, 1993 ; Giorgi, 1970, 1971). En dépassant l'opposition sujet-objet, Husserl tentait de « chercher dans l'expérience l'unité d'un sens antérieur à ce dualisme stérile » (Depraz, 1992). À l'aide de ses travaux, sa philosophie phénoménologique a connu un essor important pour ensuite influencer plusieurs domaines, dont notamment la psychologie.

Pour la réalisation de notre recherche, nous avons considéré plusieurs concepts fondateurs de la philosophie phénoménologique qui ont été appliqués au domaine de

la psychologie. Dans cette section, nous allons brièvement aborder ceux qui ont influencé notre posture en tant que chercheur.

Tout d'abord, selon Giorgi (1970), il est possible de définir la psychologie phénoménologique comme étant « l'étude des phénomènes tels qu'ils sont vécus par l'homme » (traduction libre, p.79). Ainsi, l'emphase première de cette approche reste le phénomène, concept qui représente l'expérience telle qu'elle se présente dans l'immédiat à la conscience de l'individu, sans modification ou conceptualisation. (Bachelor et Joshi, 1986). Le but d'un chercheur adoptant cette approche est donc de saisir les phénomènes pour ensuite tenter d'élucider leur signification.

L'intentionnalité, qui est un autre concept clé de la phénoménologie, soutient que la conscience est toujours conscience de quelque chose. Plus spécifiquement, cette notion avance que notre conscience est constamment reliée à un élément qui détient une signification particulière pour nous-mêmes (Depraz, 1992 ; Deschamps, 1993 ; Giorgi, 1985 ; Wertz, 2005). Depraz (1992) apporte une description juste de ce concept :

L'intentionnalité est cette opération qui porte la conscience vers son objet, lequel, dès lors, advient littéralement comme sens pour elle. La visée intentionnelle de la conscience est ce qui annule l'idée même d'une opposition du sujet et de l'objet, où ces deux pôles seraient extérieurs l'un à l'autre et existeraient comme indépendamment l'un de l'autre. (p.5)

Pour dévoiler la signification qui soutient notre conscience intentionnelle, la phénoménologie propose d'utiliser un processus descriptif, par exemple l'entrevue de recherche. De cette manière, la visée intentionnelle de la conscience, donc la signification première de celle-ci, sera accessible à l'intérieur de la description du phénomène :

Décrire, dans la perspective phénoménologique, signifie se rendre à l'évidence de l'expérience. Aussi la description d'un phénomène tel qu'il

se donne à la conscience annonce-t-elle les qualités d'intuition et d'évidence de l'intentionnalité. Parce que l'intentionnalité saisit l'unité du monde, avant même que celle-ci soit connue, identifiée ou préconçue (...). (Deschamps, 1993, p. 17)

Comme nous l'avons déjà mentionné, la psychologie phénoménologique s'intéresse particulièrement à l'expérience de l'homme. Ce champ d'intérêt est directement lié à la notion de *lebenswelt*, qui peut se traduire par l'expression « monde vécu ». Plus précisément, cela représente la relation originelle de l'individu au monde, donc sa perception directe et sans filtre (Bachelor et Joshi, 1987). Pour notre recherche, s'inspirer de cette notion nous amène à rechercher une description subjective du participant, sans transformation, comme elle lui apparaît au moment demandé. À ce sujet, Bachelor et Joshi (1986) écrivent :

La phénoménologie considère que le monde vécu de l'expérience est la base même de toute connaissance, qu'il est antérieur à tout univers de discours spécialisé, qu'il le sous-tend. (p. 14)

Finalement, une dernière notion importante de la philosophie phénoménologique est celle *d'épochè*, qui signifie en grec « arrêt ou interruption » (Depraz, 1992). Cette notion est représentée par une posture qui demande une suspension des jugements et des connaissances normalement présentes dans la vie quotidienne (Moustakas, 1994). Il s'agit de mettre entre parenthèses notre conception habituelle des choses pour ainsi créer une ouverture complète aux phénomènes qui surviennent (Deschamps, 1992). À l'aide de cette posture, les préjugés sont délaissés pour enfin rendre possible le dévoilement de l'essence des expériences vécues.

3.2 La méthodologie

Dans cette section, nous proposons de définir la méthodologie de notre essai, c'est-à-dire les processus et procédures qui ont permis la réalisation des deux objectifs de cette étude. Ainsi, en ordre seront détaillées la sélection et les caractéristiques des

participants, les procédures accomplies par le chercheur, les étapes liées à la cueillette des données et, enfin, les deux méthodes d'analyse des données.

3.2.1 Sélection et description des participants

En ce qui a trait à la sélection des participants pour la réalisation de notre premier objectif, nous avons initialement transmis un document présentant les grandes lignes de notre étude au directeur du département de l'éducation et du mieux-être du MBAM (Appendice A). Ce dernier nous a par la suite soutenu dans l'identification et le recrutement de cinq participants ayant joué un rôle déterminant dans l'historique des programmes visant le mieux-être au musée. De cette sélection, nous avons exclu l'une des participantes, car l'entrevue réalisée auprès d'elle n'offrait aucune donnée significative à notre objet d'étude. Nous avons ainsi pu former un échantillon qui était constitué de trois femmes et un homme. L'ensemble d'entre eux avait entamé ou terminé des études universitaires de cycle supérieur dans des domaines comme l'art-thérapie ou l'éducation. Enfin, chacun était à l'emploi du musée depuis une durée variable, allant de trois années et demie à 22 ans, avec une moyenne de 15,8 années d'expérience.

Pour ce qui est de notre deuxième objectif, nous avons tout d'abord transmis à l'ensemble des médiateurs muséaux du MBAM une invitation à participer à l'étude (Appendice B). Ensuite, nous avons personnellement assisté à une réunion au sein du MBAM où la majeure partie des médiateurs muséaux de l'institution étaient présents. À ce moment, nous leur avons offert des explications sur notre étude en détaillant les objectifs visés et en définissant les démarches qu'impliquerait leur participation, pour enfin les inviter, sur une base volontaire, à y participer. De cette rencontre, 15 médiateurs muséaux ont manifesté leur intérêt à participer à la recherche et ont été rejoints par le chercheur principal afin de s'assurer de leur compréhension de l'étude.

De ce nombre, quatre ont été exclus suite à l'entretien en raison du fait qu'ils n'avaient jamais réalisé d'atelier auprès d'un groupe de personnes issues de populations marginalisées.

Ensuite, nous avons formé un échantillon qui était constitué de 11 médiateurs muséaux. En raison d'une saturation des données, uniquement sept d'entre eux ont été retenus pour notre étude. Deux justifications nous ont permis d'appuyer cette décision. D'une part, limiter notre échantillon nous permettait d'alléger la section de l'analyse des données en diminuant la redondance des éléments significatifs déjà relevés. D'autre part, comme mentionné dans la littérature, l'approche phénoménologique ne convoite pas nécessairement l'atteinte d'un grand nombre de participants, mais vise plutôt un échantillon qui met de l'avant la pertinence, la richesse et la profondeur des informations (Morrow, 2005). Dans cette optique, nous avons misé sur la qualité des données plutôt que la quantité et ainsi décidé de retenir uniquement les participants qui se démarquaient sur les critères relevés dans la littérature. L'échantillon a finalement été formé de deux hommes et cinq femmes qui détenaient tous des études universitaires. Enfin, chacun était à l'emploi du musée depuis une durée variable, allant de une à 11 années, avec une moyenne de 4,7 ans d'expérience.

3.2.2 Les procédures de recherche

Avant même de débiter l'entrevue de recherche, le chercheur transmettait à nouveau aux participants les grandes lignes de l'étude en spécifiant les objectifs visés. Ensuite, les participants des deux objectifs étaient invités à lire et signer le formulaire de consentement (Appendice C et D). À cela, il leur était également demandé de remplir un formulaire compilant des informations sociodémographiques (Appendice E).

Pour la réalisation de l'entrevue de recherche, un guide d'entretien spécifique avait été construit pour chaque objectif de recherche. Ces guides consignaient les informations à transmettre aux participants, les démarches à réaliser lors de l'entretien de recherche, ainsi que les questions pour l'entrevue (Appendice F et G).

3.2.3 La cueillette des données et instruments

En ce qui concerne la collecte de données pour notre premier objectif, nous avons tout d'abord effectué des démarches de recherche dans les archives et les documents administratifs du MBAM. Toutefois, nous avons rapidement constaté l'absence de documents pertinents et avons majoritairement recueilli nos informations à l'aide des entrevues semi-dirigées réalisées auprès des participants sélectionnés. Ces entrevues, qui se sont déroulées du 11 au 28 novembre 2017, ont été d'une durée variant entre 45 à 90 minutes. Il est à noter que la participante A nous a remis, lors de notre entrevue, un document qui compilait des informations au sujet des programmes visant le mieux-être au MBAM. Ces informations s'avéraient significatives à notre objet d'étude et ont été prises en considération pour la suite de notre recherche. Considérant les étapes réalisées pour cet objectif, nous considérons notre démarche comme étant itérative, en ce sens que nous nous sommes adapté au fil des documents consultés pour la construction et la réalisation des entrevues de recherche. Comme souligné par Vaismoradi (2013), cette façon de faire est généralement utilisée dans les méthodes descriptives de recherche qualitative.

Pour notre deuxième objectif, nous avons essentiellement eu recours à l'entrevue semi-dirigée comme outil de collecte de données. Comme nous l'avons déjà abordé, cette méthode de cueillette est celle qui s'adapte le mieux à une étude qualitative qui repose sur une approche phénoménologique. À ce sujet, Bachelor et Joshi (1986) mentionnent

que l'entrevue permet au chercheur d'aller à la rencontre des participants pour ainsi explorer leur expérience authentique :

Les données recueillies doivent alors refléter, dans les termes mêmes de chaque individu, la signification de sa vie, ses expériences et interactions, telles qu'il les vit dans son contexte naturel. Or, la source première des données de cette nature est le témoignage des individus (...) puisque cela révèle la manière dont ils organisent leur monde, leurs pensées par rapport à ce qu'ils vivent, leurs expériences et émotions, et leurs perceptions de base. (p.31)

Ainsi, entre le 12 et le 27 mars 2018, des entrevues variant entre 45 à 75 minutes ont été réalisées auprès de participants qui avaient revêtu le rôle de médiateur muséal au MBAM. À l'intérieur de ces entretiens, nous avons tout d'abord posé une question ouverte qui permettait aux médiateurs de s'exprimer en toute liberté par rapport à leurs expériences d'ateliers auprès de personnes issues des populations marginalisées. Nous avons soutenu l'entrevue en relançant au besoin afin de favoriser son bon déroulement. De surcroît, des questions secondaires ont été proposées et avaient pour but d'explorer divers aspects liés au rôle de médiateur, dont la dimension relationnelle du rôle de médiateur auprès des participants, les expériences exigeantes ou agréables vécues au fil du temps, ainsi que l'influence des œuvres d'art sur la réalisation de leur rôle.

Lors des entrevues, nous avons tenté d'appliquer le concept d'*epochè* afin de mettre en suspens nos connaissances liées au phénomène à l'étude. Nous trouvions nécessaire de mettre en pratique ce concept afin d'offrir la chance aux participants de partager librement leurs propres descriptions du phénomène, sans qu'elles soient altérées par les connaissances préalables de l'intervieweur. Même si nous considérons impossible de suspendre entièrement notre savoir sur un sujet, nous trouvions qu'une tentative était suffisante afin de s'en approcher au meilleur de nos capacités.

3.3 Méthodes d'analyse des données

Dans le but d'atteindre les objectifs visés, nous avons eu recours à deux méthodes de recherche qualitative distinctes. En effet, ce choix nous semblait nécessaire afin de respecter la nature spécifique des objectifs et d'être cohérent avec le but recherché pour chacun d'entre eux. Cette section servira à bien discerner les méthodes sélectionnées en abordant tout d'abord l'analyse de contenu, qui a été utilisée afin de nous éclairer sur le parcours réalisé par le MBAM en ce qui concerne les programmes visant le mieux-être, et ensuite la méthode de recherche phénoménologique en psychologie, qui nous a permis de mieux comprendre l'expérience vécue par les médiateurs muséaux.

3.3.1 Méthode de l'analyse de contenu

Considérant le peu de matériel disponible au sujet du parcours réalisé par le MBAM en ce qui a trait aux programmes visant le mieux-être, nous soutenons que la méthode proposée par l'analyse de contenu représentait un modèle adapté à notre premier objectif. En effet, étant a priori une méthode descriptive, celle-ci permet au sens large d'obtenir une compréhension condensée d'un événement ou d'un phénomène et mène à une description informative qui est organisée de manière à respecter les données recueillies (Sandelowski, 2000). La formulation de cette description découle directement des faits liés à l'objet d'étude, faits qui sont obtenus par l'entremise de données qualitatives diverses (p. ex : entrevue, archives, journaux et littérature). Dans la grande famille des méthodes descriptives en recherche qualitative, l'analyse de contenu est normalement privilégiée lorsque les données à analyser prennent des formes variées, qu'elles soient écrites, verbales ou visuelles (Elo et Kyngäs, 2007).

En comparaison aux autres approches descriptives en recherche qualitative, la méthode de l'analyse de contenu propose un niveau d'interprétation des données plutôt faible (Vaismoradi, 2013). Même si pour plusieurs auteurs cette méthode implique tout de

même un certain degré d'interprétation, il s'agit ici de rester davantage collé sur les faits relevés tout au long de la collecte de données (Elo et Kyngäs, 2007 ; Sandelowski, 2000 ; Vaismoradi, 2013). Pour notre étude, nous avons utilisé une approche inductive, car très peu de données, théories ou études ont préalablement abordé le phénomène ciblé (Vaismoradi, 2013). Par opposition à l'approche déductive où les données obtenues sont analysées à l'aide de catégories existantes, l'approche inductive implique la création des catégories à partir du matériel recueilli. Plus spécifiquement, notre analyse des données a suivi le modèle proposé par Elo et Kyngäs (2007) qui comprend les trois étapes suivantes :

1. Phase de préparation :

Immersion dans les données afin d'obtenir une compréhension d'ensemble, sélectionner les unités d'analyse et décider d'une analyse du contenu manifeste ou latent.

2. Phase d'organisation :

Coder les données, les grouper afin de créer des catégories et finalement effectuer une abstraction.

3. Phase de rapport :

Rapporter le processus d'analyse et les résultats à l'aide d'un modèle, d'un système conceptuel, d'une carte conceptuelle ou par des catégories.

(traduction libre, Elo et Kyngäs, 2008, cité dans Vaismoradi, 2013, p.402)

3.3.2 Méthode de recherche phénoménologique

La méthode de recherche phénoménologique en psychologie a initialement été développée par Amedeo Giorgi et son équipe à l'Université de Duquesne. Cette méthode, qui est aussi une méthode descriptive, a particulièrement été conçue pour le domaine de la psychologie et reste un modèle qui est largement utilisé pour les recherches phénoménologiques (Bachelor et Joshi, 1986 ; Deschamps, 1993 ; Giorgi, 1985). Nous croyions notamment que les principes avancés par ce modèle convenaient

bien à notre deuxième objectif de recherche, qui est celui de mieux comprendre l'expérience vécue des médiateurs muséaux lors de la réalisation des ateliers, particulièrement en raison du fait qu'un manque d'information à ce sujet avait été constaté dans la littérature. En effet, comme le mentionne Giorgi (1985), ce modèle a été conçu pour les chercheurs qui visent l'exploration d'un phénomène : « In a certain sense the procedure being outlined here is the practice of science within the *context of discovery* rather than in the *context of verification*. » (p.14)

Tout en s'inspirant des travaux de Giorgi, le modèle d'analyse des données que nous avons suivi pour notre deuxième objectif est celui présenté par les auteurs Bachelor et Joshi (1986). Cette méthode permet d'appliquer une réduction phénoménologique aux données pour ainsi faire émerger les significations inhérentes aux descriptions des participants. Plus précisément, elle se réalise à l'aide des cinq étapes suivantes : 1) perception du sens global du texte à l'étude, 2) délimitation des unités de signification, 3) délimitation du thème central, 4) analyse des thèmes centraux en fonction des objectifs spécifiques de recherche, et finalement, 5) définition de la structure fondamentale du phénomène étudié. Dans cette section, nous allons offrir une description détaillée de chacune des étapes qui ont été réalisées lors de l'utilisation de cette méthode d'analyse.

Lors de la première étape, il s'agit de dégager le sens général de l'ensemble de la description du phénomène abordé lors de l'entrevue de recherche (Deschamps, 1993). Cette phase représente l'amorce de l'analyse et nous a permis de plonger pleinement dans le récit du participant. De ce fait, nous avons pu nous familiariser avec le langage utilisé par le médiateur muséal, tout en nous remémorant le contexte dans lequel la collecte de données s'est effectuée (Deschamps, 1993). Dans le cadre de cette étude, l'essentiel de cette étape était de lire les verbatim des entrevues à quelques reprises afin de comprendre le plus justement possible le sens général qui en ressortait. Comme le souligne Giorgi (1985), ce sentiment de compréhension du phénomène était nécessaire

pour discriminer les unités de signification qui doivent être identifiées à l'étape suivante.

Lorsqu'il est question d'*unités de signification*, nous faisons référence aux divers éléments à l'intérieur de la description du phénomène à l'étude telle que verbalisée par le participant (Giorgi, 1985). Par conséquent, à la deuxième phase, nous avons divisé la narration initiale en plusieurs parties qui représentaient chacune une unité de signification, un segment où il y avait un changement de sens. Cette division entre les différentes unités a, par la suite, été le fruit de notre analyse. À cette étape, nous avons annoté plus spécifiquement les emplacements où un changement relié au phénomène était observé, que ce soit dans l'émotion, dans la conception, dans la direction de la narration du sujet ou dans tout autre changement pertinent. En identifiant les unités de signification, cette phase de l'analyse nous a permis de fragmenter la description initiale en diverses sections qui exprimaient plus clairement le phénomène à l'étude. À cette étape, il a été important pour nous de rester fidèle au monde vécu du participant et au langage qu'il utilisait (Giorgi, 1985).

À la troisième étape de l'analyse, le contenu de ces unités a été développé afin d'approfondir leurs significations et d'identifier les thèmes centraux. Nous nous sommes appuyés sur l'expérience originelle verbalisée par le participant afin d'analyser les différents fragments permettant le dévoilement des éléments inhérents à son expérience. Il s'agissait ici de rester fidèle à l'expression concrète exprimée par le médiateur, tout en utilisant une perspective d'analyse qui nous permettait d'élucider le sens des unités. Les segments obtenus ont alors été transcrits à la troisième personne du singulier et ont pris la forme d'énoncés. Le changement à la troisième personne était nécessaire, autant pour dissocier les unités de signification de la description de base du participant, que pour démontrer qu'elles étaient des produits de notre travail d'analyse en tant que chercheur. À ce moment, nous avons pris en considération ce qui s'est dit, mais aussi ce qui, selon nous, aurait pu être dit par le sujet dans l'entrevue. Comme le

mentionne Deschamps, cette phase de l'analyse est similaire au travail d'un acteur qui, après avoir étudié l'ensemble de ses textes, doit incarner son personnage (Deschamps, 1993). À cette étape, les unités ont enfin été rassemblées autour de *thèmes centraux* identifiés.

À la quatrième phase de l'analyse, nous avons fait le pont entre les thèmes centraux obtenus à l'étape précédente et le sujet d'étude proposé. À ce moment, nous avons utilisé un ton qui se rapporte à celui du chercheur et avons fait une analyse du contenu significatif en fonction de l'objectif visé par notre projet de recherche, à savoir, quelle est l'expérience vécue par les médiateurs muséaux oeuvrant auprès de personnes issues des populations marginalisées. Il est à noter qu'à certains moments, nous avons délaissé les éléments qui n'offraient aucun éclairage à notre sujet d'étude.

Enfin, la dernière étape du processus visait à faire une synthèse des thèmes analysés afin d'en générer la définition de la *structure fondamentale* du phénomène étudié. En premier lieu, nous avons réalisé une *structure relative* pour chacun des participants à partir des thèmes significatifs à notre objet d'étude relevés à l'étape précédente. Ainsi, à la lecture de ces thèmes, nous avons regroupé dans diverses catégories les énoncés qui proposaient un regard similaire sur l'expérience du médiateur. Ensuite, en nous référant à l'ensemble des énoncés d'une même catégorie, nous avons créé un thème significatif. Cette dernière étape était répétée pour chacune des catégories créées à partir d'énoncés significatifs à notre objet pour ainsi générer la *structure relative* de chaque participant, structure qui était composée d'un certain nombre de thèmes significatifs, allant de six à dix selon le participant. Finalement, nous avons dressé la *structure comparative* du phénomène étudié en regroupant l'ensemble des thèmes communs relevés à travers les *structures relatives* de chacun des médiateurs. Cette étape finale nous a ainsi permis de formuler ce qui se rapproche le plus d'une structure essentielle de l'expérience vécue par les médiateurs muséaux oeuvrant auprès de populations marginalisées.

3.4 Critères de scientificité

La question de la validité des méthodes qualitatives en recherche a été soulevée par certains auteurs (Garza, 2005 ; Morrow, 2005 ; Morrow, Castaneda-Sound et Abrams, 2012 ; Wertz, 2005 ; Yardley, 2008). En effet, cette notion est souvent associée à un devis quantitatif et l'appliquer pareillement à notre recherche aurait été une opération inadéquate. Pour cela, nous avons établi et respecté des critères cohérents à notre démarche qualitative afin de nous assurer de la qualité scientifique de cette dernière.

Tout d'abord, nous avons cru nécessaire de prendre en considération les éléments liés à notre subjectivité et à notre réflexivité en tant que chercheur (Morrow *et al.*, 2012). Pour ce faire, nous avons tenté d'inclure à l'intérieur de cet essai le plus d'informations relatives au contexte de recherche, aux participants et à notre processus en tant que chercheur. De cette manière, nous voulions qu'il soit possible pour le lecteur de bien saisir les différents aspects qui auraient pu influencer nos démarches, tout en exposant comment notre expérience et notre compréhension ont pu affecter le processus. À ce sujet, Bachelor et Joshi (1986) écrivent :

Rappelons-nous que la position du phénoménologue en ce qui a trait à l'influence du chercheur est particulière : considérant que le chercheur exerce inévitablement une influence sur la situation de recherche, le phénoménologue est conscient qu'il ne peut totalement l'éliminer et se propose de l'identifier et d'intégrer cette interaction dans le plan de recherche. (p.83)

En parallèle, comme le suggère Morrow (2005), nous avons tenu un journal de bord dans lequel nous avons conservé les traces de notre parcours et de nos réflexions. Cela nous a permis de mieux comprendre notre expérience de recherche et notre posture en tant que chercheur au courant des multiples démarches liées à la réalisation de cet essai.

Comme mentionné par Morrow (2005), le chercheur doit respecter un principe de rigueur tout au long du processus afin que chacune des étapes soit construite de façon à répondre à l'objet de notre recherche. Pour ce faire, il nous semblait nécessaire lors de l'étape de l'analyse des données de nous assurer de la fiabilité des transformations que nous avons réalisées à partir des descriptions offertes par les participants (Garza, 2005). Ainsi, pour respecter ce critère, nous avons partagé ces transformations à d'autres chercheurs afin de confronter les analyses effectuées. Cette démarche nous a permis de questionner la cohérence de notre processus d'analyse, de relever des erreurs qui nous avaient échappé et valider auprès de nos pairs les démarches liées à cette étape de l'étude. De son côté, Yardley (2008) explique qu'une analyse des données qui révèle un riche approfondissement du phénomène à l'étude démontre en soi une rigueur scientifique. Avec la saturation des données obtenues auprès des participants de notre deuxième objectif, nous pouvons assurément confirmer avoir respecté ce critère.

Pour terminer, afin de respecter le principe de transparence (Garza, 2005 ; Yardley, 2008), nous avons tenté d'exposer les multiples concepts ou démarches qui ont mené à la complétion de cet essai, que ce soit le cadre conceptuel qui soutenait notre posture de chercheur, le déroulement de la recherche, le choix de notre approche, les objectifs et questions de recherche ainsi que les méthodes utilisées. Nous avons également suivi la proposition de Garza (2005) qui, par rapport au processus d'analyse des données, encourage une transmission suffisante d'informations relatives à la transformation des données. Comme il sera possible de le constater dans les prochains chapitres, nous avons inclus suffisamment de données brutes, c'est-à-dire des segments des verbatim originaux, et d'informations qui donnent un portrait juste des étapes complétées lors de l'analyse des données. De cette façon, nous espérons que le lecteur sera en mesure de bien saisir le processus qui nous a mené aux résultats proposés et aux conclusions transmises.

3.5 Considérations éthiques

Pour la réalisation de cette recherche, un certificat de *Conformité à l'éthique en matière de recherche impliquant la participation de sujets humains* a été attribué de la part du CERPÉ de l'Université du Québec à Montréal (UQAM). Malgré cela, nous nous sommes engagé à prendre en considération certaines dimensions sensibles associées à la participation au projet de recherche, notamment la notion de consentement libre et éclairé, l'anonymat des récits ainsi que l'importance de minimiser les risques potentiels.

Tout d'abord, comme nous l'avons mentionné antérieurement, un formulaire de consentement a été transmis et expliqué en détail à chacun des participants. À ce moment, le chercheur invitait les participants à poser toute question liée à leur participation et leur remettait ses coordonnées ainsi que celles du CERPÉ de l'UQAM pour des questions subséquentes. De surcroît, les participants étaient informés des démarches visant à assurer leur anonymat, notamment l'attribution d'un code d'identification, le retrait d'informations pouvant mener à leur identification ainsi que l'utilisation de fichiers cryptés. Enfin, ils étaient informés de leur droit de se retirer de l'étude à tout moment, et ce, sans conséquence et sans raison nécessaire. Nous leur spécifions que cette décision pouvait être prise tout au long du processus, donc même après la collecte de données. Parallèlement, les enregistrements des entrevues ainsi que les verbatim ont été verrouillés par l'utilisation d'un mot de passe électronique et consignés par le chercheur dans un lieu sécuritaire. Pour la transmission des résultats, les participants se sont vu attribuer un pseudonyme afin de nous assurer de l'anonymat. En somme, considérant l'ensemble des démarches décrites, nous pouvons confirmer que cette recherche respecte les dimensions du consentement libre et éclairé des participants, ainsi que celle de l'anonymat.

En deuxième lieu, concernant les risques potentiels des participants de notre deuxième objectif, nous trouvions nécessaire d'informer l'ensemble des médiateurs muséaux du

MBAM au sujet de notre projet d'étude, et non seulement les participants sélectionnés. Le but de cette démarche était de favoriser une interprétation juste de notre projet de la part des médiateurs qui n'étaient pas retenus pour notre échantillon. Nous croyions qu'une telle démarche permettait de prévenir de possibles situations conflictuelles au sein de l'équipe de travail. De plus, nous sommes resté attentif aux possibles développements de conflits entre le groupe de médiateurs et la direction du MBAM. En effet, avec l'objectif de recherche qui a pour but de cerner l'expérience du rôle de médiateur, nos démarches étaient susceptibles de relever des problématiques à corriger en ce qui concerne les tâches des médiateurs muséaux. Par conséquent, prendre conscience de cela aurait pu générer chez les participants un désir d'améliorer leur situation et ainsi revendiquer un changement à la direction. Même si aucun élément n'a été observé en lien avec ce point, nous avons gardé cet aspect en tête lors de la réalisation du projet.

Enfin, même si notre étude nous semblait sans danger pour l'équilibre psychologique des participants, nous sommes resté attentif aux effets possibles que pouvaient engendrer les entrevues de recherche. Dans l'éventualité où les entretiens de recherche auraient déstabilisé les participants, des références de ressources de soutien avaient été préalablement préparées par le chercheur. Néanmoins, aucun des participants n'a été ébranlé au plan psychologique par la réalisation des entrevues.

CHAPITRE IV

ANALYSES DES DONNÉES

Ce chapitre présente, tout d'abord, les catégories et sous-catégories qui ont émergé de l'analyse des quatre entrevues réalisées dans le cadre de notre premier objectif. Cet objectif visait une meilleure compréhension des facteurs ayant influencé la création et l'évolution des programmes visant le mieux-être au MBAM. Ainsi, les trois grandes catégories seront développées en détaillant individuellement les sous-catégories présentes au sein de chacune d'entre elles. Ensuite, nous exposerons les résultats de notre deuxième objectif qui visait à éclairer l'expérience du médiateur muséal. Pour ce faire, nous allons, dans un premier temps, présenter les structures relatives pour chacun des sept participants de notre échantillon et, dans un deuxième temps, proposer une synthèse comparative qui regroupe les thèmes récurrents relevés entre les divers participants.

4.1 Facteurs liés à l'émergence et au développement des programmes

Les résultats des analyses des données liées à notre premier objectif de recherche nous ont permis d'identifier trois principales catégories significatives à notre objet d'étude. De cela, 13 sous-catégories ont été relevées et seront développées individuellement dans cette section. Chaque sous-catégorie représente un facteur ayant joué un rôle déterminant dans l'émergence et le développement des programmes visant le mieux-être au MBAM. Par souci de transparence, les participants ayant abordé chacune

d'entre elles sont indiqués entre parenthèses. Les catégories et sous-catégories identifiées par notre analyse sont synthétisées dans le tableau ci-dessous :

Tableau 4.1 Résultats de l'analyse de contenu

<p>1) Démarches réalisées par le MBAM</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Études de marché b) Démarches visant l'accessibilité c) Création d'un réseau de contact d) Formation des employés e) Évaluation des programmes f) Soutien de l'institution muséale g) Promotion des bienfaits associés à l'art <p>2) Appui d'acteurs externes</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Allocation de fonds b) Transmission de connaissances et compétences c) Partage de ressources <p>3) Influence de la société</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Perception du musée par la population b) Diversification du public c) Promotion des bienfaits associés à l'art

4.1.1 Démarches réalisées par le MBAM

4.1.1.1 Études de marché (A)

Au tournant de l'an 2000, la réalisation d'études de marché a joué un rôle d'élément déclencheur en relevant une fréquentation du musée marquée majoritairement par des gens provenant d'une classe socioéconomique privilégiée. Comme le souligne la participante A, les conclusions de ces études ont d'abord permis au MBAM de prendre

conscience de l'image qu'il pouvait projeter à la société, pour ensuite favoriser une mobilisation des actions visant à améliorer l'accessibilité du musée à la population :

Il fallait qu'on fasse quelque chose pour changer un peu cette perception-là, que le musée était juste fait pour l'élite. Puis, il fallait essayer d'aller chercher les parties de la population qui n'utilisaient pas le musée.

Ce témoignage démontre que cette démarche a offert des informations préliminaires qui ont permis d'orienter la création des programmes visant le mieux-être.

4.1.1.2 Démarches visant l'accessibilité (A, B, C, D)

À l'aide des résultats des études de marché, des démarches ont été entreprises afin d'ouvrir les portes du musée aux différentes parties de la population qui avaient été ciblées comme étant des gens qui ne fréquentaient pas l'institution. Nos analyses ont permis de relever que la création de programmes visant le mieux-être s'inscrivait dans ce désir d'améliorer l'accessibilité au musée. Comme le mentionne la participante A, le premier programme de ce genre a été créé afin d'offrir des services à des populations marginalisées :

[...] Et c'était pour bâtir un programme communautaire qui donnerait l'accès gratuit à des populations qu'on avait ciblées. Des jeunes à risque, des personnes avec des problématiques de santé mentale, des immigrants, des réfugiés, les communautés culturelles, des personnes âgées, des familles à faible revenu, des personnes handicapées, des personnes avec des déficiences intellectuelles, etc.

Plus spécifiquement, cette motivation à rendre le musée accessible aux diverses couches de la population a agi, au courant de l'année 1999, comme vecteur de création pour le programme *Franchir le seuil du musée*. Selon la recension de Lajeunesse (2017),

ce programme du MBAM a donné naissance à une multitude d'ateliers visant le mieux-être, rejoignant plus de 38 000 personnes issues des populations marginalisées sur une période de cinq ans.

4.1.1.3 Création d'un réseau de contacts (A, C)

Des démarches visant la création d'un réseau de contacts ont été obligatoires afin de rejoindre les populations visées. Le musée a décidé de concentrer ses démarches auprès des organismes communautaires et des institutions publiques liées aux populations marginalisées dans le but de rejoindre des groupes déjà formés. Par téléphone, en personne ou par l'organisation d'événement au musée, des liens ont été créés avec des acteurs clés de ces milieux. En plus de permettre à ces populations d'accéder aux programmes, nous avons relevé que le réseau de contacts créé a graduellement permis d'accroître les partenariats avec les organismes communautaires, les institutions publiques et le milieu de la recherche. Enfin, des documents visant la transmission de l'information au sujet des programmes offerts ont également été produits et distribués afin de maintenir le lien auprès de ces milieux.

4.1.1.4 Formation des employés (A, B, D)

L'augmentation de la fréquentation des populations ayant des besoins particuliers a mené le musée à offrir des formations spécifiques aux employés afin de leur permettre une meilleure compréhension des problématiques vécues et ainsi favoriser un service adapté. Grâce aux connaissances transmises lors de ces formations, un ajustement de la technique de travail a pu être observé chez certains d'entre eux. La participante D relève bien ce point en expliquant les acquis au niveau de sa pratique rendus possibles grâce à une formation au sujet des gens atteints de la maladie d'Alzheimer :

Donc on a compris comment il fallait s'adresser : tu te mets à genou, il y a des trucs pour apprendre, tu répètes jamais...tu peux répéter des choses, mais tu dis pas que tu le répètes. Tu dis pas « comme je l'ai dit tout à l'heure », tu dis pas ça. Sinon, la personne va dire : « oh, elle me l'a dit, mais j'ai oublié, ça veut dire que je suis en pleine crise ». Donc, c'est stressant. Des trucs en fait auxquels il faut que tu penses à chaque fois que tu communique avec des gens Alzheimer quand tu es dans les salles, afin qu'ils ne vivent pas de situation de stress, qu'ils ne vivent pas de déception par rapport à eux-mêmes et qu'ils soient dans un état de bien-être, dans un endroit dans lequel ils ne sont pas du tout familiers, ce qui est déjà stressant.

4.1.1.5 Évaluation des programmes (A, B, C)

Plusieurs démarches d'évaluation des programmes visant le mieux-être ont été réalisées auprès des intervenants qui étaient en lien avec les populations marginalisées et qui œuvreraient dans des organismes communautaires, des institutions en santé mentale ou des hôpitaux. À l'aide d'entrevues téléphoniques, de groupes de discussion, de groupes de consultation et de questionnaires, le musée est entré en contact avec ces acteurs afin de solliciter leur participation au sein des processus d'évaluation. Nos résultats démontrent que les rétroactions obtenues ont permis au MBAM d'accéder à des informations significatives qui ont aidé à améliorer les services offerts, spécifiquement en favorisant un ajustement lié aux clientèles marginalisées.

4.1.1.6 Soutien de l'institution muséale (B, C)

Des actions visant l'obtention d'un soutien financier ont ponctuellement été posées par divers acteurs du musée, dont certains provenant de la fondation du MBAM. Les fonds obtenus ont permis la création des programmes et leur maintien au fil du temps. En parallèle, l'institution a graduellement créé de nouveaux lieux réservés à la réalisation de certains programmes éducatifs, dont ceux visant le mieux-être. L'augmentation du

nombre d'espaces a permis d'accroître l'offre et d'accueillir un nombre croissant de participants. Comme le relève le participant C, cette décision démontrait l'importance qu'accordait l'organisation à ces initiatives muséales :

Mais, de l'autre côté, qu'on soit dans le pavillon international Michel DeLachenelière, on sait que c'est le plus grand espace dédié aux initiatives éducatives dans un musée en Amérique du Nord. Pourquoi? C'est parce que le musée, je crois pour les meilleures raisons, a créé un espace pour faire un genre de travail très novateur, sans comparaison.

4.1.1.7 Promotion des bienfaits associés à l'art (B, C)

Le travail de promotion sur les bienfaits possibles de l'art est nommé comme étant une démarche favorisant la reconnaissance des programmes à visée thérapeutique. Par l'utilisation de divers canaux de communication, comme des entrevues, des articles de journaux ou la participation à un documentaire, plusieurs acteurs liés au MBAM ont transmis un message à la population qui légitimait ces nouveaux programmes muséaux. Comme le souligne le participant C, cette promotion aurait permis auprès de la population « (...) de valoriser et de valider (...) que l'art fait du bien ».

4.1.2 Appui d'acteurs externes

4.1.2.1 Allocation de fonds (A)

Comme mentionné plus tôt, en allouant des fonds au MBAM, certains donateurs ont permis de soutenir l'instauration et le maintien des programmes visant le mieux-être, en plus d'appuyer la création de nouveaux espaces réservés à la réalisation de ces ateliers.

4.1.2.2 Transmission de connaissances et compétences (A, B, D)

Plusieurs participants rencontrés ont soulevé l'importance du rôle joué par le partage des connaissances de la part d'intervenants communautaires ou de chercheurs avec lesquels un partenariat avait été établi. Par l'entremise de discussions, de recherches ou de formations, ces derniers ont pu transmettre leurs expertises sur divers sujets, comme les besoins particuliers de leurs clientèles ou les spécificités des problématiques vécues par les populations marginalisées. Cela aurait ainsi permis au MBAM d'améliorer et d'adapter leurs ateliers. À plus grande échelle, une formation spécifique offerte par la Société Alzheimer de Montréal a déclenché une prise de conscience sur la façon de construire et de structurer un atelier visant le mieux-être afin qu'ils soient ajustés à la réalité des participants auxquels ils sont destinés. Comme le mentionne la participante D, cette révélation a ensuite ouvert le champ des possibilités par rapport à l'étendue des populations marginalisées qui pouvaient bénéficier des programmes visant le mieux-être, menant ainsi à l'accroissement du nombre d'ateliers offerts :

[...] Et à partir du moment où ç'a commencé, je pense qu'il y a eu une sensibilisation sur toutes sortes de possibilités. De publics possibles, de profils possibles et de maladies possibles. Il y a eu comme une espèce d'explosion de projets et de conscientisation de l'accessibilité au delà juste du fauteuil roulant et de la déficience intellectuelle.

4.1.2.3 Partage de ressources (C)

Le partage de ressources de la part des organismes communautaires ou institutions de santé aurait agi comme filet de sécurité lors de la réalisation des ateliers visant le mieux-être. En effet, la présence et le soutien des intervenants ou des professionnels liés aux organismes auraient permis d'offrir un cadre sécuritaire aux clientèles

marginalisées lors de leur participation, tout en offrant la possibilité de maintenir un suivi à l'extérieur du musée. Le participant C résume bien ce point :

[...] Et je trouve que c'est une façon très responsable d'offrir un programme, parce que c'est en partenariat avec des organismes qui connaissent bien leurs populations, et ils servent comme première porte. Et ils peuvent même faire le suivi si besoin il y a, que ce soit une clinique, un organisme communautaire, un centre pour les femmes, etc.

4.1.3 Influence de la société

4.1.3.1 Perception du musée par la population (A, D)

Comme mentionné plus tôt, au tournant de l'an 2000, la population percevait le musée comme étant un lieu élitiste. La participante A décrit bien l'image entretenue par la société au sujet de l'institution muséale :

Alors, dans ces années là, le musée, les musées en général, étaient considérés comme des endroits, et même encore aujourd'hui on a cette perception-là par certaines parties de la population, que c'était une institution élite, qui était là pour des gens qui avaient déjà une bonne éducation, qui avaient des moyens pour se payer des visites au musée, etc.

Cette réalité a influencé le MBAM dans sa décision d'entreprendre des démarches afin de favoriser l'accessibilité, menant ainsi à l'ouverture des portes du musée aux clientèles marginalisées par l'entremise de programmes visant le mieux-être.

4.1.3.2 Diversification du public (C, D)

La diversification graduelle des visiteurs a nécessité une adaptation continue au niveau de l'offre de service et de l'expérience muséale offerte. La présence de nouvelles populations a ainsi exercé une influence sur le musée, autant au niveau des ateliers offerts que des ateliers à créer afin d'accueillir des populations potentielles. Le témoignage de la participante D exprime bien cette influence :

C'est le public. C'est plus le public est varié, plus on voit qu'on a de plus en plus une variation de publics possibles, potentiels. Potentiels ou réellement présents, en fait. Plus on se doit d'offrir des activités, des services, des visites qui sont...qui répondent à ces publics. Donc, de varier nos formats et nos approches. (...) Donc, l'émergence des nouveaux publics fait en sorte qu'il faut suivre la vague et que dans tes façons de faire, tu dois les revoir et t'assouplir davantage pour t'adapter (...)

4.1.3.3 Promotion des bienfaits associés à l'art (B, C, D)

De par leur intérêt envers les bienfaits associés à l'art, plusieurs personnes ont sensibilisé la population à ce sujet. En effet, trois participants soulèvent comment divers acteurs de la société (organismes communautaires, milieux hospitaliers, médias, chercheurs) ont réalisé des actions au courant des dernières années qui ont permis de renforcer la validité des initiatives à visée thérapeutique proposées par le MBAM. Le participant C résume bien le travail parallèle de ces acteurs :

Et ce n'est pas exclusivement le musée qui le faisait de façon symbolique. Ce travail était fait par plusieurs personnes qui se battent depuis plusieurs années (...).

4.2 Structures relatives de l'expérience du rôle de médiateur muséal oeuvrant auprès d'un groupe de personnes issues de populations marginalisées.

Dans la prochaine section, nous dévoilerons les résultats liés à notre deuxième objectif qui visait à mieux comprendre l'expérience du rôle de médiateur muséal qui est appelé à œuvrer auprès de gens issus de populations marginalisées. Pour ce faire, nous proposons ici de présenter les structures relatives pour chacun des sept participants que nous avons retenus pour cet essai.

4.2.1 Structure relative : Anne

Six thèmes sont ressortis de l'analyse de l'entrevue avec la première participante :

4.2.1.1 Rôle exigeant lorsque s'imposent des contraintes liées à l'espace ou au temps et lorsque les problématiques des participants complexifient la réalisation de la visite.

Pour Anne, le temps et l'espace sont perçus comme deux facteurs qui peuvent nuire à son expérience. D'un côté, elle nomme la limite du temps comme étant un frein à l'approfondissement des discussions avec les participants. D'un autre côté, elle décrit la présence d'autres collègues qui réalisent simultanément une visite comme étant un facteur qui engendre des contraintes au niveau de l'utilisation de l'espace et tend à générer un stress chez elle.

En parallèle, elle nomme que les tâches liées à son rôle sont alourdies lorsque les particularités du groupe, comme l'exemple qu'elle donne des gens en fauteuil roulant, entraînent des contraintes techniques par rapport aux déplacements et à l'organisation de l'espace. Cela limite respectivement le temps qu'elle peut accorder à la réalisation de sa visite ainsi que ses possibilités de modifier spontanément le choix du parcours offert. De plus, son rôle est pour elle particulièrement exigeant lorsque les participants

présentent une problématique sévère au niveau de la communication, car cela l'empêche d'obtenir les informations nécessaires afin d'évaluer leurs niveaux d'appréciation et de compréhension. Elle constate que sans cette communication, elle ne peut valider ses interventions, ce qui engendre chez elle un sentiment d'incompétence.

4.2.1.2 Rôle qui implique en partie de transmettre des connaissances aux participants, mais surtout de leur apprendre comment vivre la contemplation d'œuvres et d'utiliser cette expérience comme levier d'intervention.

Pour Anne, le rôle de médiatrice muséale nécessite de livrer le contenu d'un scénario préétabli. D'une part, car il est important pour elle de respecter le fait qu'il ait été sélectionné par ce groupe et, d'autre part, parce que cela permet d'offrir un service uniforme entre les divers médiateurs muséaux. Lors de la réalisation de ce scénario, elle note également l'importance de transmettre des connaissances sur les œuvres. Selon elle, cela offre la chance aux participants de voir les œuvres autrement et leur permet de porter un différent regard sur celles-ci.

Toutefois, elle souligne que son rôle implique principalement de transmettre aux participants un apprentissage sur l'expérience muséale, notamment en générant un intérêt de leur part envers la contemplation des œuvres d'art. Elle dit aborder les œuvres de façon à déclencher un processus de réflexion chez les participants et de favoriser une introspection chez eux. Elle constate également que la contemplation d'œuvres permet de susciter des réactions chez les participants qui prennent la forme d'émotions, de souvenirs ou de réflexions personnelles et que ce type d'exercice encourage parfois le partage de ces réactions. À ce moment, ces partages représentent pour elle un levier d'intervention qu'elle utilise afin de transmettre aux autres participants présents la possibilité d'observer autrement les œuvres, menant ainsi à un exercice de réflexion de groupe.

- 4.2.1.3 Rôle qui demande de faire face à l'inconnu et d'accepter que certaines contraintes peuvent entraîner une incompréhension des participants ainsi qu'une incertitude quant à la façon de s'ajuster à eux.

Pour Anne, le rôle de médiatrice muséale implique des expériences où il y a présence d'inconnu et d'incertain, ce qui génère un stress qui doit être géré lorsqu'elle est dans l'accomplissement de son rôle. Pour elle, l'inconnu est présent lors d'expériences où elle a un manque de connaissance au niveau des œuvres abordées ou par rapport aux particularités des participants, tandis que l'incertitude émerge lorsqu'elle peine à évaluer les capacités de compréhension des participants.

Pour elle, son rôle implique certaines contraintes, notamment celles du temps et de la communication, qui limitent la possibilité de saisir en profondeur les participants et qui entraînent une incompréhension à laquelle elle doit se résigner.

- 4.2.1.4 Rôle enrichissant, notamment grâce aux contacts avec des groupes variés qui offrent la possibilité de vivre un nouveau rapport aux œuvres d'art, de générer des réflexions personnelles et de jouir de la reconnaissance des participants.

Pour Anne, le rôle de médiatrice permet une expérience agréable lorsque le rapport avec le groupe est fluide et que les participants sont curieux, réceptifs et intègrent la conversation. De plus, elle apprécie lorsqu'un groupe démontre une bonne dynamique, car cela ouvre la porte à la spontanéité des participants et, de ce fait, favorise un enrichissement des conversations au sein de son atelier.

Le fait d'être médiatrice muséale lui permet aussi de vivre autrement son rapport aux œuvres ou de générer des réflexions personnelles, notamment grâce aux partages offerts par les participants. Elle se sent privilégiée qu'on lui accorde la possibilité de rencontrer des groupes variés malgré son manque de connaissances dans divers

domaines associés et souligne que son rôle génère un mieux-être chez elle, particulièrement lorsque les participants son reconnaissants de son travail.

4.2.1.5 Rôle qui demande de constamment s'ajuster aux participants, notamment en fonction de leurs particularités, leurs intérêts, le contenu de leurs partages et la dynamique du groupe, afin de leur offrir une expérience adaptée à leurs besoins.

Pour Anne, le rôle de médiatrice muséale implique de constamment s'adapter en fonction des participants. En effet, pour elle chacun d'entre eux présente des spécificités différentes et son rôle est de s'adapter, au meilleur de ses capacités, par rapport aux différences de chacun. En prenant en considération cela, elle tend à ajuster la façon dont elle proposera le contenu de son atelier. Sa lecture des désirs et intérêts des participants lui offre des informations qui la guident dans ses ajustements. Elle conçoit également que son rôle lui demande de continuellement se mettre au diapason de la dynamique du groupe qui elle-même fluctue sans arrêt.

Dans le même ordre d'idée, elle nomme comment elle est appelée à adapter ses interventions lorsque les participants vont partager leurs expériences. Plus spécifiquement, elle souligne l'importance de réagir à ces partages de façon à faire le lien avec le thème abordé.

En parallèle, Anne rapporte que son rôle lui demande de s'adapter aux imprévus qui émergent au sein de ses ateliers. Elle mentionne par exemple comment la présence d'autres médiateurs muséaux qui réalisent un atelier en simultané peut représenter un imprévu qui demande des modifications de son propre atelier. De ce fait, même si elle avait au préalable prévu une sélection d'œuvres à présenter à son groupe, il est possible qu'elle doive modifier cette sélection de façon inattendue.

- 4.2.1.6 Rôle soutenu par la présence d'un accompagnateur qui, de par sa connaissance des participants, facilite la communication avec eux et donne accès à des informations qui aident à orienter l'angle de l'atelier.

Pour Anne, le rôle de médiatrice muséale est parfois soutenu par la présence de l'accompagnateur du groupe avec lequel elle réalise son atelier. Selon elle, de par sa connaissance plus approfondie des participants, cette personne est en mesure d'offrir des informations qui l'aident dans sa façon de communiquer avec les participants et orientent sa présentation de l'atelier. Dans certaines situations, elle décrit la présence de cet accompagnateur comme étant essentielle, car les informations transmises sont nécessaires à la poursuite de son atelier.

En parallèle, elle dit parfois devoir accepter le fait que cet accompagnateur transmet à sa façon les informations aux participants. À ce moment, elle reconnaît devoir consentir à l'idée que cette personne sera l'intermédiaire entre elle et les participants.

4.2.2 Structure relative : Billie

Huit thèmes sont ressortis de l'analyse de l'entrevue avec la deuxième participante :

- 4.2.2.1 Rôle intrinsèquement lié à l'atelier offert et où l'investissement des participants envers cet atelier influence directement le niveau de satisfaction ressenti.

Pour Billie, son rôle de médiatrice muséale est intrinsèquement lié à son atelier et sera vécu comme une expérience agréable lorsque les participants sont stimulés par celui-ci. Ainsi, l'accomplissement de son rôle sera satisfaisant si les participants démontrent un intérêt envers son atelier, s'investissent dans l'expérience qu'elle leur propose et

parviennent à en retirer des bénéfices. Enfin, sa satisfaction sera d'autant plus grande lorsque ses attentes envers les participants sont surpassées.

Elle qualifie également son expérience comme étant particulièrement agréable lorsqu'elle reçoit des témoignages de reconnaissance sur la façon dont elle accomplit son rôle, comme par rapport à sa patience avec les participants ou sur ses méthodes créatives pour capter leur intérêt.

4.2.2.2 Rôle qui demande un degré d'engagement élevé lorsque les participants souffrent de problématiques sévères et lorsque celles-ci limitent leurs capacités de compréhension et de communication.

Pour Billie, son expérience de médiatrice muséale auprès de participantes atteintes d'une maladie sévère lui a demandé un niveau d'implication élevé, particulièrement en ce qui a trait à leurs témoignages. Dans de telles situations, elle reconnaît que son expérience est exigeante, car elle est appelée à entrer en contact avec des partages qui soulignent une souffrance.

Selon la participante, certaines caractéristiques liées aux participants du groupe peuvent également alourdir son expérience. Plus spécifiquement, avec des personnes issues des populations marginalisées, elle trouve exigeant de devoir jongler avec leurs difficultés à suivre l'orientation proposée de l'atelier ou bien être freinée par leurs capacités restreintes au niveau de la compréhension et de la communication. Sur un autre aspect, elle décrit son rôle exigeant à remplir lorsqu'elle travaille auprès de participants qui ne se connaissent pas au préalable, créant ainsi un manque de cohésion entre eux et limitant du fait même sa possibilité d'atteindre les objectifs visés.

- 4.2.2.3 Rôle qui nécessite de constamment adapter son atelier en fonction des participants et des objectifs visés, notamment lors de l'utilisation des œuvres d'art.

Selon Billie, son rôle lui permet de s'appuyer sur les œuvres abordées de diverses manières avec les participants. Cela lui demande ainsi d'adapter l'angle avec lequel une œuvre sera présentée afin d'être cohérente avec le sujet qui est traité avec le groupe. De plus, elle dit constamment ajuster son atelier en fonction des participants afin de capter leur intérêt ou de moduler sa présentation en fonction des objectifs visés pour en favoriser l'atteinte.

- 4.2.2.4 Rôle qui demande de créer un espace où les participants se sentent libres de partager et de participer, tout en conservant un détachement dans la relation avec eux.

Pour Billie, son rôle nécessite de créer un espace où les participants se sentiront libres de lui partager ce qu'ils ressentent, sans censure. De ce fait, elle considère qu'être médiatrice muséale implique nécessairement de générer ce cadre avec les participants et de présenter une ouverture envers eux afin d'encourager ces partages.

Parallèlement, son rôle implique également d'entretenir une relation avec les participants de façon à maintenir une distance avec eux, un certain détachement qui lui permet d'absorber les partages exigeants sans ressentir la souffrance qui y est associée.

- 4.2.2.5 Rôle qui implique de déclencher un processus de réflexion chez les participants en facilitant leur contact aux œuvres ou leur démarche de création.

Pour Billie, son rôle de médiatrice muséale implique de réaliser des interventions qui vont déclencher un processus de réflexion chez les participants et de favoriser que

celui-ci soit orienté afin de générer un bien-être chez eux. Ce type d'intervention, qu'elle considère dans certains cas similaires aux thérapies traditionnelles, permet aux participants d'entretenir une perspective différente sur leur problématique et ainsi prendre conscience qu'il est possible de vivre autrement avec leur problématique. Selon elle, cette expérience peut être vécue avec difficulté par les participants, mais son rôle demande de tolérer leurs réactions et de comprendre que cela permet de déclencher chez eux un processus de réflexion pertinent.

En parallèle, elle voit son rôle lors du parcours muséal comme étant l'intermédiaire entre l'oeuvre et les participants. De ce fait, elle considère avoir comme mandat d'encourager les participants à entrer en contact avec les oeuvres et de faciliter ce contact. Lors de l'atelier de création, elle comprend que sa principale fonction est de soutenir le processus de création des gens afin de favoriser une progression dans leur cheminement respectif. Ici, elle se place encore comme l'intermédiaire entre les participants et le processus de création, intermédiaire qui lui permet de les outiller afin qu'ils surmontent les obstacles rencontrés au sein de leur processus de création.

4.2.2.6 Rôle où les connaissances théoriques et artistiques préalablement acquises enrichissent la réalisation des tâches et où une expérience personnelle de souffrance permet de meilleures capacités de tolérance et d'empathie.

Pour Billie, son rôle de médiatrice muséale lui permet de s'appuyer sur des connaissances théoriques et artistiques acquises au courant de sa vie afin d'enrichir son travail au sein de ses ateliers. Selon elle, ces connaissances l'inspirent et orientent la réalisation de diverses tâches liées à son rôle, que ce soit lors de la conception d'un atelier, de la confection d'exercice pratique ou lors de l'atelier de création avec les participants.

D'un autre côté, elle souligne comment, par le fait d'avoir personnellement vécu une expérience de maladie, cela a transformé le rapport qu'elle entretient avec des personnes qui souffrent eux-mêmes d'une maladie sévère. Selon elle, cette expérience lui permet une plus grande empathie envers la souffrance des participants, notamment grâce à sa compréhension du rapport qu'ils peuvent entretenir avec la maladie et des défis qu'ils doivent surmonter afin de combattre celle-ci. De plus, ayant elle-même survécu à ce parcours, elle dit connaître comment la vie peut se transformer après avoir surmonté cette épreuve et ainsi être en mesure d'insuffler de l'espoir aux participants. Enfin, elle nomme que cette expérience de vie lui permet plus aisément d'être en contact et de tolérer la souffrance des participants, de ne pas être submergée par les partages dont le contenu est exigeant.

4.2.2.7 Rôle où les oeuvres d'art soutiennent la réalisation des interventions, notamment pour ouvrir sur un thème spécifique avec les participants, favoriser leur processus de réflexion sur un sujet particulier ou les encourager à se dévoiler.

Pour Billie, la réalisation de son rôle est soutenue par la présence des oeuvres. De ce fait, elle dit s'appuyer sur celles-ci afin d'ouvrir sur des thèmes spécifiques à aborder au sein de son atelier ou de déclencher des partages chez les participants. À partir du contenu de l'oeuvre et de ce qu'elle évoque, elle conçoit être en mesure d'orienter la discussion, de développer son contenu selon l'angle qu'elle désire et d'engendrer des dévoilements de la part des participants.

Pour elle, les oeuvres lui permettent également d'aborder avec les participants un thème en fonction de l'angle avec lequel un artiste a pu, au sein de son oeuvre, traiter de ce thème. En s'appuyant sur la vision du thème proposé par l'artiste, elle dit être en mesure de favoriser un processus de réflexion ou de questionnement chez les participants de

façon à ce qu'ils suivent l'orientation proposée par la vision de l'artiste. De ce fait, elle utilise le regard de l'artiste pour diriger le processus d'introspection des participants.

Enfin, elle mentionne également une expérience où elle a utilisé l'espace muséal afin de déclencher un processus de réflexion chez les participants. Pour un atelier spécifique auprès d'un groupe spécial, elle mentionne s'être appuyée sur la façon dont l'espace était structuré afin de générer un état spécifique chez les participants, état qui permettait de soutenir la démarche proposée.

4.2.2.8 Rôle soutenu par la présence d'un art-thérapeute, pour réaliser des interventions thérapeutiques, ou d'un accompagnateur de groupe, pour favoriser une meilleure connaissance des participants et pour jouer le rôle d'intermédiaire dans la communication avec eux.

Pour Billie, son rôle de médiatrice muséale a parfois été soutenu par la présence d'un intervenant ou d'un art-thérapeute. En effet, elle a vécu une expérience où le fait de réaliser un atelier en compagnie d'un art-thérapeute la sécurisait, notamment au niveau des interventions à réaliser pour lesquelles elle se sentait insuffisamment outillée. Cela lui a permis de réaliser son rôle avec davantage de confiance, n'ayant pas à s'inquiéter par rapport aux interventions thérapeutiques à effectuer auprès des participants.

En parallèle, elle a vécu des expériences où la présence et les échanges avec un accompagnateur de groupe lui ont offert l'opportunité de mieux connaître les participants. En détenant déjà un lien avec eux, cet accompagnateur lui a ainsi transmis des informations qui lui ont permis de valider ses interventions. De plus, elle a vécu des ateliers où l'accompagnateur pouvait soutenir la communication avec les participants, notamment lorsque ces derniers présentaient des difficultés par rapport à ce point précis.

4.2.3 Structure relative : Charlotte

Neuf thèmes sont ressortis de l'analyse de l'entrevue avec la troisième participante :

- 4.2.3.1 Rôle où la réalisation d'ateliers à long terme permet une meilleure connaissance et compréhension des participants, ce qui, par le fait même, supporte la création du lien et permet un meilleur ajustement envers eux.

Pour Charlotte, son rôle de médiatrice muséale lui a offert la chance de vivre plusieurs expériences à long terme auprès d'un même groupe ayant des besoins spécifiques, ce qui lui a permis de mieux connaître et comprendre les participants qui le constituaient, pour ainsi être en mesure de créer un lien privilégié avec eux. Cela lui a, d'une part, offert la chance d'adapter ses ateliers avec une plus grande justesse. Spécifiquement, elle souligne que de réaliser de nombreux ateliers auprès d'eux lui a permis de diminuer ses attentes envers les participants, car elle a pu observer qu'elles étaient inadaptées à leurs réalités. D'autre part, cela lui a permis d'ajuster ses exigences professionnelles envers l'accomplissement de son rôle, ce qui l'a amenée à être plus souple envers elle-même lors de sa préparation et auprès du groupe lors de la réalisation des ateliers.

- 4.2.3.2 Rôle où les premiers contacts aux groupes génèrent une pression de performance, notamment en raison du profil atypique des participants et des problématiques dont ils souffrent.

Pour Charlotte, son rôle de médiatrice muséale a généré une pression de performance chez elle lors de ses premières expériences auprès de groupes ayant des besoins particuliers. Elle a vécu cette pression en réaction aux profils atypiques des participants du groupe ainsi qu'aux problématiques qu'ils pouvaient présenter. Considérant l'absence d'expérience auprès de ce type de groupe et de connaissance envers les participants ou leur problématique, elle a entretenu des attentes irréalistes envers son

atelier et envers les bénéficiaires que pouvaient en tirer les participants. Cela l'a amenée à réaliser des démarches exagérées de préparation où, dans les premiers temps, elle a conçu des ateliers basés sur ses attentes inadaptées.

4.2.3.3 Rôle où les situations problématiques déclenchées par des participants peuvent générer des sentiments désagréables et diminuer la capacité à accomplir pleinement ses fonctions.

Pour Charlotte, son rôle de médiatrice muséale l'a amenée à vivre plusieurs situations problématiques qui ont été générées par les participants, de par leurs états ou leurs comportements, ou par un manque d'information liée au groupe, comme leurs problématiques. Lors de ces situations, elle n'a pas considéré que son rôle impliquait d'intervenir directement sur la problématique vécue et a préféré encourager les participants à poursuivre l'atelier. Pour elle, l'intervention est considérée comme étant du ressort des accompagnateurs et non de la médiatrice muséale.

D'un autre côté, certaines situations problématiques vécues en tant que médiatrice muséale ont entraîné chez elle des émotions désagréables. D'une part, elle s'est sentie déprimée et démotivée lorsqu'un participant a brusquement quitté son atelier. Elle reconnaît alors avoir été indisponible aux autres participants et a été incapable d'accomplir pleinement ses fonctions envers eux pour le reste de l'atelier. D'autre part, elle a vécu des situations où elle a considéré les participants comme étant ingrats envers son investissement personnel, ce qui a généré chez elle une frustration. Malgré tout, pour l'ensemble des situations problématiques vécues, elle a maintenu son rôle en gardant son sang froid, mais s'est sentie coupable de ne pas être en mesure de les prévenir.

Enfin, ses expériences problématiques l'ont tout de même amenée à être empathique envers les participants qui ont déclenché des situations désagréables. Par exemple, elle

a vécu une expérience où un participant a endommagé une œuvre d'art et où elle a été en mesure de comprendre qu'il n'avait pas agi de façon intentionnelle. Elle a ainsi été en mesure de relativiser la situation problématique en considérant qu'aucun dommage physique envers un humain n'avait été fait.

4.2.3.4 Rôle agréable et enrichissant en raison de la possibilité de transmettre aux participants ses convictions envers l'art, de favoriser chez eux la découverte d'un intérêt associé à l'art et d'approfondir son propre rapport envers les œuvres.

Pour Charlotte, son rôle de médiatrice muséale est tout d'abord apprécié, car il lui permet d'être en contact avec des gens. En effet, pour elle, certaines réactions des participants lui ont permis de vivre des expériences agréables. Plus spécifiquement, elle a apprécié les ateliers où elle a été en mesure de favoriser la découverte d'un intérêt pour l'art chez un participant et un maintien de ses visites au musée. D'un autre côté, son rôle lui a également offert la chance de vivre un sentiment d'accomplissement lorsque des participants lui ont transmis leur reconnaissance et leur gratitude.

En parallèle, son rôle est vécu comme étant en résonance avec ses convictions envers l'art, comme la démocratisation et l'accessibilité de l'art, car elle a la chance de les transmettre aux participants lors de ses ateliers. De plus, ses expériences en tant que médiatrice muséale lui ont permis d'enrichir ses connaissances et ses intérêts envers l'art, que ce soit par l'accès aux nombreuses œuvres du musée ou par la préparation des ateliers qui lui permettait de transformer son regard sur des œuvres connues.

4.2.3.5 Rôle teinté par l'incertitude où des facteurs imprévisibles et incontrôlables peuvent sporadiquement émerger au sein des ateliers.

Pour Charlotte, ses expériences de médiatrice muséale auprès de groupes ayant des besoins particuliers ont été teintées d'une incertitude, car elles présentaient des facteurs imprévisibles. Spécifiquement, elle rapporte avoir vécu certaines expériences où elle n'était pas en mesure de savoir dans quel état les participants allaient être, car certains pouvaient se présenter intoxiqués ou dans un état altéré. Au-delà de cet exemple, elle mentionne avoir vécu des expériences difficiles en raison des problématiques dont souffraient les participants et des comportements qui en découlaient. D'un autre côté, elle souligne que la réaction des participants envers le lieu qu'est le musée représentait un autre facteur imprévisible. En effet, considérant que certains n'avaient aucune expérience muséale, elle n'a pu être en mesure de prévoir comment ils allaient réagir à leur arrivée et comment ils allaient se comporter. Enfin, elle reconnaît que ces facteurs imprévisibles ont toujours été une partie inhérente de son expérience auprès des groupes avec des besoins spécifiques, même lorsqu'elle avait la chance d'apprendre à mieux les connaître.

4.2.3.6 Rôle où une flexibilité lors des interventions offre la chance d'ajuster le discours et le déroulement de l'atelier aux intérêts et besoins des participant, tout en permettant une meilleure adaptation lors de situations problématiques.

Pour Charlotte, son rôle de médiatrice muséale lui a permis d'entrer en contact avec des participants de groupes ayant des besoins spécifiques, dont certains qui provenaient d'un organisme communautaire. Pour ces derniers, elle a pu comprendre qu'ils avaient des conditions de vie précaires, car ils sortaient depuis peu d'une situation de vie exigeante. Au premier contact avec eux, elle a pu prendre connaissance qu'ils n'avaient, en forte majorité, jamais vécu une expérience muséale, qu'ils ne savaient pas comment agir dans un tel contexte et que, par conséquent, ils ressentaient un inconfort. À ce

moment, son rôle l'a amenée à intervenir auprès d'eux afin de diminuer cet inconfort et de les mettre à l'aise.

Son rôle auprès d'eux lui a permis de constater l'importance d'être flexible lors de situations problématiques. En effet, le fait d'avoir vécu des expériences problématiques avec ce groupe, comme des situations où certains participants dérogent constamment de la planification ou ne présentent aucun intérêt envers ce qu'elle leur propose, lui a permis de constater la nécessité d'être souple et d'être en mesure de modifier sa planification initiale pour assurer un meilleur déroulement de son atelier.

Pour Charlotte, ses expériences l'ont amenée à continuellement adapter son discours en fonction des participants. Elle le fait de diverses façons, que ce soit en modulant son discours de façon à être en résonance avec les intérêts des participants ou en vulgarisant l'art de façon adaptée à leur niveau de compréhension. De plus, son rôle lui a également permis de s'adapter aux participants en leur proposant diverses façons d'aborder l'art, comme par exemple en utilisant l'humour, l'observation ou la création.

4.2.3.7 Rôle enrichi au plan relationnel grâce aux expériences passées avec des groupes ayant des besoins particuliers et où s'exerce un enrichissement mutuel entre les rôles de médiatrice et d'artiste.

Pour Charlotte, plusieurs facettes de son rôle de médiatrice muséale sont enrichies par ses expériences antérieures qu'elle a réalisées auprès de populations marginalisées. Au niveau de la relation aux participants, elle a pu observer que ses expériences passées lui ont permis d'être confortable à l'idée d'entrer en contact avec des gens qui présentaient certaines problématiques, comme celle d'une dépendance à une substance. En parallèle, le fait d'avoir travaillé auprès de participants qui souffraient de problématiques spécifiques lui a offert la chance de gagner en confiance par rapport à

ce type de clientèle. Cela lui a ainsi permis d'être plus confortable lorsqu'elle était appelée à réaliser un atelier auprès de clientèles similaires.

D'un autre côté, son expérience antérieure en tant qu'artiste lui a permis d'acquérir des connaissances et des compétences qui enrichissent diverses tâches liées à son rôle. Plus spécifiquement, elle a pu observer comment son parcours artistique lui a permis de bien comprendre les divers matériaux artistiques et les processus de création liés aux œuvres présentées, ce qui a étoffé ses explications aux participants par rapport à ces aspects. En parallèle, Charlotte a également constaté des apports en tant qu'artiste grâce au rôle de médiatrice, ce qui l'amenait à reconnaître que ces deux rôles dans sa vie s'enrichissent mutuellement.

Enfin, la réalisation d'un parcours académique lui a également permis d'acquérir des connaissances qui ont soutenu certaines de ses fonctions en tant que médiatrice. En effet, maîtriser certaines connaissances lui a offert la chance d'étoffer les explications transmises aux participants ou de les vulgariser afin de faciliter leur compréhension.

4.2.3.8 Rôle où les agissements inadéquats des participants, leurs partages relatant des tranches de vie et leurs caractéristiques ou problématiques inhabituelles peuvent générer un inconfort.

Pour Charlotte, son rôle de médiatrice muséale l'a amenée à vivre des expériences inconfortables en raison de divers aspects liés aux participants. En effet, ce sont certaines de leurs caractéristiques qui ont pu déclencher cet inconfort chez elle. Par exemple, elle nomme avoir vécu une expérience auprès d'un groupe qui était entièrement constitué d'hommes ayant préalablement vécu des parcours de vie éprouvants, ce qui l'a amenée à être inconfortable dans la réalisation de son rôle. L'état des participants pouvait aussi représenter un facteur qui déclenchait un inconfort chez elle. Plus spécifiquement, une expérience auprès d'un groupe ayant des besoins

spécifiques l'a amenée à ressentir un stress, voire même un danger, en réaction à l'état altéré d'un participant. Face à cela, elle a coupé le contact avec ce participant et peinait à remplir ses fonctions auprès du reste du groupe.

D'un autre côté, certaines expériences en tant que médiatrice muséale ont provoqué chez elle un malaise en raison des agissements ou des partages de participants. D'une part, un malaise était ressenti lors d'expériences où les participants se comportaient de façon inadéquate au sein du musée. D'autre part, elle se sentait embarrassée lors d'expériences où des participants lui partageaient des informations par rapport aux difficultés rencontrées au sein de leurs parcours de vie. Ces partages étaient perçus par Charlotte comme étant astreignants pour la réalisation de son rôle.

4.2.3.9 Rôle où le manque de formation ou d'informations au sujet des problématiques dont souffrent les participants peut entraîner une réalisation inadaptée de ses tâches.

Pour Charlotte, son rôle de médiatrice muséale l'a déstabilisée et a été accompli de façon inadaptée par rapport aux participants lors d'expériences où elle n'a pas préalablement obtenu les informations relatives à leurs problématiques. Plus spécifiquement, ce manque d'information l'a amené à réaliser une préparation inadéquate pour les participants, que ce soit au niveau de la visite ou de l'atelier de création. En conséquence à cette préparation inadaptée, elle a vécu des situations désagréables avec les participants et a été incapable d'accomplir son rôle à son plein potentiel. En fait, elle a constaté que cette mauvaise préparation a généré une perte de contrôle du groupe de participants.

En parallèle, son expérience de médiatrice muséale a parfois entraîné chez elle le sentiment d'être insuffisamment outillée pour l'accomplissement de son rôle. En effet, elle a vécu des expériences, notamment celles auprès de groupes ayant des besoins

particuliers, où un manque de formation par rapport aux tâches exigées causait chez elle un inconfort et une incertitude quant à la pertinence de ses interventions.

4.2.4 Structure relative : David

Sept thèmes sont ressortis de l'analyse de l'entrevue avec le quatrième participant :

4.2.4.1 Rôle agréable en raison de la création d'un lien avec les participants et de la relation qui en découle avec eux.

Pour David, l'expérience du rôle de médiateur muséal comprend une implication qui dépasse la simple transmission d'informations aux participants et implique nécessairement d'adapter une posture qui favorise la création d'un lien avec eux. Pour ce faire, il engage des discussions personnelles avec les participants du groupe qui, à certains moments, les amènent à lui partager des expériences de vie significatives. Pour lui, cela est vécu comme une expérience agréable et favorise l'établissement du lien.

En parallèle, David considère également que les contacts avec les participants lui offrent la possibilité de s'enrichir de diverses manières au plan personnel. Que ce soit lors des moments où il a accès à leurs expériences vécues en situation de contemplation d'oeuvres ou par rapport à ceux où il a l'opportunité de se questionner avec le groupe sur des œuvres inconnues, il se dit nourri des discussions entretenues avec les participants lors des ateliers.

4.2.4.2 Rôle où les thèmes abordés peuvent générer l'émergence d'une souffrance chez des participants et où le manque d'expérience professionnelle limite la possibilité de s'y adapter adéquatement.

Pour David, son rôle implique d'être fréquemment en contact avec des participants ayant vécu des expériences de vie difficiles qui vont influencer leurs façons d'investir ou d'expérimenter son atelier. Il constate que lors de certaines activités, comme celle de la contemplation d'œuvres, les thèmes abordés vont générer des blocages chez eux en raison de ces expériences précises. Il se dit attentif face à cela et, dans de telles circonstances, adapte ses interventions ou son parcours afin de diminuer les effets désagréables chez les participants. Toutefois, il souligne qu'en début de carrière, son manque d'expérience l'a amené à présenter un manque de flexibilité en réponse à ce type de difficultés vécues par les participants et une incapacité à moduler ses interventions auprès d'eux.

4.2.4.3 Rôle qui permet d'insuffler aux participants sa passion pour l'art et de leur transmettre sa façon personnelle d'expérimenter la contemplation d'œuvres ou la création artistique.

Pour David, l'expérience du rôle de médiateur muséal transcende la communication de connaissances théoriques aux participants et implique de leur transmettre comment favoriser leur rapport à l'art. Il se considère privilégié d'avoir la chance de leur faire découvrir et les initier à de nouvelles formes d'art. Ainsi, il conçoit que son rôle implique de transmettre aux participants la possibilité d'entrer en contact avec une œuvre et de l'apprécier sans nécessairement détenir des connaissances spécifiques à l'art. Pour ce faire, il va leur apprendre comment vivre une expérience de contemplation d'œuvre en les encourageant à s'approprier l'œuvre observée de façon subjective.

En parallèle, son rôle lui permet de transmettre au groupe sa passion et sa vision de l'art. Plus spécifiquement, il voit en ses fonctions la possibilité d'honorer le rôle que l'art a joué dans sa vie en redonnant aux participants ce dont il a bénéficié. Pour le faire, il va transmettre ses convictions par rapport aux bienfaits de la création artistique, comme quoi cela est une façon de mieux se connaître et de décrocher des problématiques de la vie. De plus, il va leur inculquer l'importance de ne pas entretenir d'attente face au processus de création et que ce dernier représente une opportunité unique de prendre des risques sans vivre de conséquences.

4.2.4.4 Rôle qui nécessite une sensibilité à l'expérience vécue par les participants afin de constamment adapter le contenu de l'atelier en fonction de leurs intérêts.

Pour David, l'expérience du rôle de médiateur muséal demande de constamment s'adapter aux groupes de participants, ce à quoi il croit pouvoir arriver en favorisant des discussions sur leurs expériences de vie. Lors de ces échanges, une sensibilité est nécessaire pour lui envers les participants afin de créer des liens entre leurs partages et le thème proposé au sein de l'atelier. De surcroît, il considère que son rôle est de favoriser le bien-être chez ses participants, ce qui l'amène à adapter le contenu de son atelier et ses interventions afin de diminuer l'émergence d'expériences désagréables chez eux.

Son rôle l'amène également à orienter son atelier en fonction des intérêts démontrés par les participants et de s'adapter à l'expérience muséale vécue par ces derniers. Le regard subjectif que porte chacun d'entre eux lors de la contemplation d'œuvre représente un élément qui le guidera tout au long de son atelier. À certains moments, cela lui demande de limiter ses interventions qui impliquent la transmission de ses connaissances et de faire preuve de retenue afin de laisser l'espace aux participants.

4.2.4.5 Rôle où les œuvres vont être utilisées à l'aide de multiples perspectives d'interprétations afin de déclencher, soutenir et alimenter les interventions auprès des participants.

Pour David, son rôle de médiateur muséal est facilité par la présence des œuvres, car il peut constamment s'appuyer sur elles afin de générer des discussions et réflexions chez les participants. Selon lui, une œuvre lui offre la liberté d'aborder une multiplicité de sujets avec son groupe. En effet, considérant le grand nombre d'œuvres présentes au musée, il dit avoir accès à une flexibilité par rapport à l'angle avec lequel le thème leur sera proposé. Pour David, les œuvres offrent aussi la chance aux participants de voir le monde à l'aide d'un autre regard. Ainsi, il conçoit que son rôle implique d'encourager les participants à s'identifier à l'œuvre afin de déclencher chez eux une transformation du regard qu'ils portent sur eux-mêmes.

4.2.4.6 Rôle où les partages entre médiateurs favorisent un enrichissement des connaissances et compétences.

Pour David, l'expérience du rôle de médiateur muséal lui offre l'opportunité de constamment entretenir des contacts enrichissants avec ses collègues. Plus spécifiquement, il dit que d'avoir accès aux partages des expériences professionnelles vécues par les autres médiateurs lui permet d'accroître ses connaissances et compétences. Selon lui, cet enrichissement est possible particulièrement grâce au fait que, en parallèle de leur rôle de médiateur, chacun présente un parcours artistique personnel. Cette particularité lui permet, par l'entremise d'échanges informels, d'avoir accès à des éléments qui sortent de son champ de connaissance et ainsi lui offrir la chance d'améliorer sa pratique en tant que médiateur.

4.2.4.7 Rôle enrichi par un parcours personnel en tant qu'artiste, notamment au niveau de la sensibilité aux œuvres et des connaissances artistiques.

Pour David, son rôle de médiateur muséal est enrichi par son parcours accompli en parallèle en tant qu'artiste. Selon lui, son expérience artistique lui a permis d'acquérir des connaissances auxquelles il peut se référer en accomplissant son rôle et de développer une sensibilité par rapport au processus de création des artistes liés aux œuvres. Entre autres, cela lui permet de réaliser des dévoilements personnels avec les participants au sujet de ce parcours afin de déclencher des échanges significatifs avec eux. Enfin, il considère que d'avoir accompli un parcours artistique et d'en avoir retiré des bénéfices rend légitime auprès des participants le discours qu'il entretient sur les bienfaits de l'art.

4.2.5 Structure relative : Elizabeth

Six thèmes sont ressortis de l'analyse de l'entrevue avec la cinquième participante :

4.2.5.1 Rôle qui demande de se résigner à des contraintes incontrôlables qui diminuent la qualité de l'atelier offert, comme le nombre élevé de participants ou la limite du temps.

Pour elle, son rôle implique de se résigner à divers aspects contraignants qui diminuent la qualité de son atelier, comme la limite du temps accordé ou le nombre élevé de groupes qui réalisent simultanément un même atelier. Ce dernier exemple est vécu comme une expérience désagréable pour elle, particulièrement en raison des bouleversements que cela provoque au sein de son atelier et des difficultés que cela génère au niveau de la gestion du groupe. Les contraintes nommées sont d'autant plus désagréables pour elle, car elles diminuent la qualité de son atelier et, par le fait même, l'expérience offerte aux participants.

4.2.5.2 Rôle qui permet un enrichissement personnel dans le rapport aux œuvres et à la création artistique grâce aux perspectives inhabituelles sur l'art des populations marginalisées.

Pour Elizabeth, son rôle est vécu comme une expérience enrichissante lorsqu'elle est appelée à travailler auprès de populations marginalisées, particulièrement en raison de leurs perspectives inhabituelles sur les œuvres et la création artistique. Elle nomme leur façon unique d'interpréter les œuvres présentées ou de réaliser un processus de création comme étant des sources d'inspiration pour elle et ainsi favoriser son émerveillement face à l'art. En les observant, elle peut voir autrement et ainsi apprendre de leur regard sur l'art. Par exemple, elle dit apprécier tout particulièrement son contact avec des participants atteints d'une déficience intellectuelle en raison de leur perspective singulière sur le monde qui se traduit dans leurs créations artistiques.

4.2.5.3 Rôle où le partage entre médiateurs muséaux représente une source d'inspiration.

Pour Elizabeth, le rôle de médiatrice muséale lui offre la chance d'entretenir des contacts avec ses collègues lors desquels ils se partagent leurs expériences respectives. Cela lui permet d'entendre la façon dont chacun réalise les ateliers et de s'en inspirer pour sa pratique personnelle. De par ces échanges informels entre médiateurs, elle souligne encore aujourd'hui inclure certains éléments qui proviennent des partages avec ses collègues. De plus, lors de ces partages, elle apprécie également avoir la chance de transmettre ses connaissances acquises au courant de son parcours académique aux autres et ainsi leur permettre d'y avoir recours lors de la réalisation de leurs ateliers.

4.2.5.4 Rôle qui demande de prioriser l'expérience des participants et de s'y adapter.

Pour Elizabeth, le rôle de médiatrice muséale demande une ouverture d'esprit envers les participants, que ce soit par rapport à ce qu'ils partagent ou à leurs créations artistiques, car cela permet de mieux s'adapter à eux. Selon elle, cela est nécessaire même avec les participants qu'elle trouve parfois désagréables ou ceux qui partagent un contenu avec lequel elle est en désaccord. Par conséquent, il est pour elle nécessaire de mettre ses besoins de côté afin de prioriser les personnes qui participent à son atelier.

4.2.5.5 Rôle où la réalisation préalable d'un parcours professionnel, académique ou artistique permet d'enrichir sa pratique.

Pour Elizabeth, ses expériences en tant qu'artiste et enseignante lui permettent de ne pas être déstabilisée par les différences que peuvent présenter les participants issus de populations marginalisées. Pour elle, le fait d'avoir préalablement été en contact en tant qu'enseignante avec des jeunes qui vivaient des problématiques variées lui a permis une certaine aisance avec les participants. De plus, son parcours en tant qu'artiste l'a souvent amenée à voir des créations inhabituelles, ce qui lui permet aussi d'être confortable avec la singularité des créations que peuvent faire les participants au sein de ses ateliers.

Pour elle, son parcours académique lui permet également d'enrichir sa pratique, notamment en s'inspirant des connaissances acquises lors de ce parcours. Avoir la chance de s'appuyer sur ces connaissances lui permet plus particulièrement une flexibilité au sein de son atelier, car elle dit pouvoir modifier son parcours au besoin en abordant d'autres œuvres à l'aide de notions ou concepts appris en tant qu'étudiante.

- 4.2.5.6 Rôle où les œuvres, en plus de permettre une flexibilité, vont être utilisées afin de générer des réactions chez les participants et ainsi déclencher des réflexions au sein du groupe.

Pour Elizabeth, son rôle implique de créer un espace où les participants prendront le temps d'apprivoiser une œuvre dans tous ses détails, qu'elle soit appréciée ou non par eux, pour ensuite les encourager à se questionner et s'exprimer sur leurs expériences subjectives. Elle utilisera ces partages pour déclencher une discussion de groupe et favoriser une réflexion commune. Elle conçoit que son rôle de médiatrice muséale est soutenu par les œuvres présentes au sein du musée et elle modulera sa façon de les présenter aux participants en fonction du niveau d'appréciation qu'elle démontre envers elles. Elle avoue prendre davantage de place avec des œuvres qu'elle apprécie et plutôt encourager la participation du groupe avec celles moins appréciées.

De plus, considérant l'accessibilité à un grand nombre d'œuvres, son rôle permet selon elle une flexibilité par rapport à l'œuvre qu'elle sélectionnera afin d'aborder le thème d'un atelier. En cas d'imprévu, cela lui permet de modifier aisément son parcours, tout en respectant l'objectif visé.

4.2.6 Structure relative : Fanny

Huit thèmes sont ressortis de l'analyse de l'entrevue avec la sixième participante :

- 4.2.6.1 Rôle qui implique de prioriser les expériences des participants et, à partir de celles-ci, de construire des dialogues avec eux dans un rapport égalitaire, sans égard à leurs problématiques.

Pour Fanny, son rôle de médiatrice muséale est réalisé de façon à entretenir une relation égalitaire avec les participants, sans accorder d'importance à leurs problématiques. Il

est important pour elle de favoriser une dynamique avec eux qui ne les stigmatise pas dans leur maladie. Elle considère leur proposer un atelier qui, contrairement à ceux auxquels ils peuvent participer dans d'autres milieux, a comme unique but de créer sans viser l'atteinte d'objectifs liés à leurs problématiques.

Elle accomplit son rôle de façon à prioriser l'expérience des participants. Pour ce faire, elle s'assure de ne pas leur imposer d'emblée ses connaissances afin de leur offrir un espace où ils peuvent s'exprimer librement sur leurs différentes expériences. Ensuite, à partir de leurs partages, elle construit un dialogue avec eux. Elle utilise ce point de départ pour le dialogue afin de démontrer aux participants qu'ils possèdent déjà des connaissances en lien avec l'atelier et de leur permettre de bâtir leur expérience à partir de ces connaissances. Enfin, il est essentiel pour son rôle d'engager des dialogues avec les participants, car cela lui permet de mieux identifier leurs besoins.

4.2.6.2 Rôle agréable, notamment grâce à l'enrichissement personnel que permet le contact avec les participants et au sentiment de fierté généré par les valeurs dont fait la promotion ce poste.

Pour Fanny, son expérience de médiatrice muséale l'enrichit personnellement, notamment grâce aux relations qu'elle entretient avec les participants. Leurs réactions lors de l'atelier et les dialogues qu'elle crée avec eux sont pour elle des éléments qui favorisent son enrichissement. En parallèle, de par son travail auprès des jeunes, elle observe que son expérience déclenche des réflexions riches sur son rôle de mère.

Pour elle, l'accomplissement de son rôle de médiatrice muséale génère un sentiment de fierté, en partie, car il soutient ses valeurs féministes. En effet, que ce rôle soit aujourd'hui un poste officiel et rémunéré au sein du musée alimente ce sentiment, particulièrement en raison du fait qu'il provient originellement d'un rôle qui était réalisé de façon bénévole par des femmes.

4.2.6.3 Rôle où l'instauration d'un dialogue avec les participants est nécessaire et où la réalisation d'interventions basées sur leurs expériences favorise son déclenchement.

Pour Fanny, l'accomplissement de son rôle de médiatrice muséale nécessite d'être soutenue par un dialogue avec les participants, ce qui l'amène à intervenir afin de les encourager à s'ouvrir et de générer des discussions avec eux. Elle peut amorcer ce dialogue à l'aide de leurs réactions liées à une œuvre ou des associations qu'ils peuvent faire entre leurs vies et l'œuvre observée.

Lorsque les participants partagent des expériences émotionnelles, elle considère parfois que son rôle implique simplement d'écouter. D'autres fois, elle trouve pertinent d'intervenir à l'aide d'un dévoilement personnel afin de générer un dialogue avec le groupe. Elle rapporte également intervenir afin de générer des réponses émotionnelles chez les participants, car elle considère que cela favorise leur apprentissage.

4.2.6.4 Rôle qui implique de transmettre aux participants des connaissances théoriques et des techniques artistiques qui vont soutenir leurs expériences de création.

Pour Fanny, son rôle implique la transmission de connaissances aux participants par rapport aux œuvres et aux courants artistiques. De plus, elle considère également important de leur transmettre des connaissances qui visent la stimulation de leurs imaginaires de façon à les préparer à l'atelier de création qu'ils seront éventuellement appelés à réaliser.

Son rôle comporte également la responsabilité de transmettre aux participants des connaissances par rapport aux techniques de création artistique et de s'assurer qu'ils les comprennent bien. Elle peut favoriser l'apprentissage de ces connaissances en

réalisant elle-même les techniques devant le groupe. Lorsque les participants présentent des difficultés lors du processus de création, elle considère que son rôle est de leur transmettre les outils nécessaires afin de surmonter les obstacles et non de réaliser les démarches à leur place.

4.2.6.5 Rôle enrichi par l'équipe de médiateurs muséaux, notamment grâce aux partages d'expériences et au soutien lors de formations.

Pour Fanny, son expérience de médiatrice muséale lui permet d'observer que les échanges avec ses collègues représentent une source d'inspiration pour la réalisation de son rôle. En effet, avoir accès aux expériences vécues par ces derniers, que ce soit en tant que médiateur ou en tant qu'artiste, est bénéfique pour elle, car elle dit pouvoir prendre exemple sur certaines façons de faire et les reproduire à sa façon dans ses ateliers. D'un autre côté, elle constate un manque d'opportunités afin que cet enrichissement mutuel entre collègues puisse se réaliser.

Pour Fanny, la présence de ses collègues permet également une meilleure préparation lors des formations liées à l'apprentissage d'un nouvel atelier. À ce moment, elle constate que leurs contributions lors de formations permettent d'identifier des lacunes au sein de l'atelier et, par le fait même, de prévenir la survenue de problème.

4.2.6.6 Rôle où il est nécessaire de constamment s'adapter aux participants, notamment en ce qui concerne leurs besoins, leurs connaissances et leur intérêt.

Pour Fanny, son rôle demande d'être en mesure d'adapter l'angle avec lequel elle aborde une œuvre en fonction du thème abordé et ainsi encourager un processus de réflexion en lien avec ce thème chez les participants. Elle considère ainsi que le rôle de

médiatrice muséale demande d'être en mesure d'explorer une œuvre à partir de plusieurs angles et ainsi pouvoir aborder plusieurs thèmes à l'aide d'une même œuvre.

Pour elle, son rôle implique de ne pas imposer un cadre aux participants, non seulement pour qu'ils puissent réagir librement, mais également pour être en mesure d'identifier les besoins des participants et ensuite adapter son atelier en conséquence. En comprenant mieux les participants, elle module sa façon de présenter les œuvres afin de s'adapter à eux et initier chez eux un processus de réflexion lié au thème. De plus, en priorisant le partage des participants, elle a accès à leurs connaissances et peut ainsi s'ajuster en construisant ses interventions à partir de celles-ci.

Pour Fanny, son rôle permet une souplesse dans sa réalisation, ce qui lui offre la chance de moduler au besoin l'atelier offert en fonction des participants. Par exemple, elle rapporte aborder des œuvres qui ne sont initialement pas planifiées dans son parcours, si la majorité des participants démontrent un intérêt envers celles-ci.

4.2.6.7 Rôle où des parcours préalables en intervention et en tant qu'artiste facilitent respectivement la relation aux participants et la transmission des connaissances liées à la création ; où le fait d'avoir vécu les bénéfices psychologiques liés à la création artistique alimente le désir d'offrir une expérience similaire aux participants.

Pour Fanny, son rôle de médiatrice muséale est teinté par les expériences de travail qu'elle a réalisées dans le passé. Tout d'abord, son expérience dans un centre de réadaptation lui permet de se sentir confiante lorsqu'elle est en relation avec des participants qui présentent des problématiques similaires à la clientèle fréquentée dans le cadre de cet emploi. D'autre part, son expérience en enseignement des arts lui permet d'être consciente des bénéfices d'avoir accès aux œuvres réelles lors de la réalisation de son atelier et ainsi en faire un meilleur usage.

D'un autre côté, son rôle de médiatrice est également teinté par son expérience en tant qu'artiste et par ses réalisations artistiques. En effet, cela l'amène à accorder une importance particulière à la transmission de connaissances aux participants liés aux processus de création des œuvres présentées, car elle est consciente des bénéfices que cela peut leur apporter. Selon elle, c'est principalement grâce à cette expérience qu'elle détient les compétences nécessaires pour expliquer ces notions aux participants. En parallèle, le fait d'avoir des créations artistiques reconnues lui permet de ressentir une fierté auprès des participants et avoir recours au dévoilement personnel par rapport à ses accomplissements afin d'intervenir auprès du groupe.

Enfin, son rôle de médiatrice muséale est pour elle influencé par une ancienne expérience de dépression. Le fait qu'elle ait eu recours à la création artistique pour surmonter cette épreuve passée alimente son désir d'offrir la même opportunité aux participants, car cela lui permet de comprendre comment ils peuvent eux-mêmes en bénéficier.

4.2.6.8 Rôle où les œuvres vont être utilisées dans le but de déclencher chez les participants un processus de réflexion lié au thème et afin de favoriser une préparation à l'atelier de création.

Pour Fanny, son rôle de médiatrice muséale est soutenu par la présence des œuvres sur lesquelles elle peut appuyer ses interventions auprès des participants. Que ce soit en se référant aux divers attributs d'une œuvre, comme par exemple les couleurs utilisées ou son année de création, ou aux thèmes qu'elle peut évoquer, elle dit s'appuyer sur les œuvres afin de déclencher chez les participants un processus de réflexion. Son rôle l'amène parfois à orienter les réflexions des participants vers le processus de création réalisé par l'artiste, ce qu'elle fait afin de leur offrir un nouveau regard sur l'œuvre et faciliter leur compréhension du processus de création utilisé.

Selon elle, appuyer ses interventions sur les œuvres a aussi pour fonction de préparer les participants à l'atelier de création qu'ils seront appelés à réaliser. Par exemple, elle utilise certaines œuvres inachevées par des artistes afin de diminuer les critères de performance des participants ou se réfère à d'autres pour transmettre des techniques de création qu'ils pourront utiliser lors de l'atelier pratique.

4.2.7 Structure relative : Grégoire

Sept thèmes sont ressortis de l'analyse de l'entrevue avec le septième participant :

4.2.7.1 Rôle où une meilleure connaissance des participants permet une plus grande confiance au sein de la relation avec eux et où une influence mutuelle s'exerce entre le médiateur et les participants.

Pour Grégoire, l'une de ses expériences de médiateur muséal auprès d'un groupe de participants issus d'une population marginalisée comprenait une part d'inconnu, considérant le fait qu'il n'avait jamais travaillé auprès de gens qui présentaient des problématiques semblables. Cela l'a amené à prioriser une meilleure connaissance des participants, que ce soit en s'intéressant à eux et à leurs parcours de vie, et ainsi gagner une confiance dans le rapport qu'il entretenait avec eux. De plus, cela lui a permis d'être touché et se sentir privilégié d'avoir accès aux dévoilements des participants. Pour lui, cette ouverture des participants était reçue comme un témoignage de confiance envers lui.

Son expérience auprès de ce même groupe lui a également offert la chance d'apprendre graduellement à les connaître et à les voir cheminer, considérant que ce groupe a été rencontré à plusieurs reprises. Il a ainsi pu observer leurs évolutions sur les diverses notions abordées au sein des ateliers et consolider un lien avec eux. Malgré cela, il

considérerait important pour lui de maintenir une relation professionnelle avec les participants et être conscient qu'il n'entretenait pas une relation d'amitié.

En parallèle, il avoue que son premier contact avec un groupe influence d'emblée la posture qu'il va adopter en tant que médiateur muséal. Que ce soit dans la façon dont les participants vont se présenter ou se comporter, que ce soit lié à des aspects négatifs ou positifs, cela influence la façon dont il va entrer en contact avec eux. Toutefois, il dit vouloir prévenir l'influence de son évaluation initiale du groupe afin que cela n'interfère avec son rôle. Malgré tout, il se dit conscient qu'il est impossible de complètement faire abstraction de cette influence. De plus, son expérience lui permet de constater qu'il influence lui-même les participants de par la façon dont il réalise son rôle ou la manière dont il entre en contact avec eux. Pour cela, son expérience lui permet de reconnaître qu'il y a une influence mutuelle continue entre les participants et lui-même.

4.2.7.2 Rôle qui permet de moduler le cadre de l'atelier afin de favoriser une meilleure connaissance des participants et qui demande d'adapter ponctuellement ses interventions en fonction des besoins des participants.

Pour Grégoire, son expérience de médiateur muséal l'a amené à s'adapter aux divers groupes de participants rencontrés. Que ce soit au niveau des profils variés des participants, de leurs genres ou leur intérêt envers l'art. Pour cela, il dit prioriser la connaissance des personnes présentes lors de ses ateliers afin de favoriser cette adaptation. Par exemple, lors d'une expérience auprès d'un groupe ayant des besoins particuliers, il a opté pour un atelier connu lors de son premier contact avec eux afin d'avoir la possibilité de mieux les connaître. Dans ce cas, le fait que ces participants présentaient des problématiques avec lesquelles il n'avait jamais travaillé auparavant appuyait également cette décision. En proposant ce cadre pour son atelier, il voulait

prendre le temps d'évaluer leurs attentes afin de construire d'éventuels ateliers qui répondraient à leurs besoins.

Sur un autre plan, son expérience lors d'un atelier de création l'a amené à offrir une liberté complète aux participants, car il considérait que ces derniers possédaient déjà suffisamment d'expérience pour être autonomes. En offrant un atelier libre, il a été en mesure d'évaluer les compétences de création artistique des participants et ainsi adapter les ateliers futurs en fonction de cette évaluation.

Enfin, pour Grégoire, son rôle de médiateur l'amène aussi à ajuster ponctuellement ses interventions en fonction des besoins que présentent les participants lors de la réalisation de son atelier. Plus spécifiquement, il dit moduler les explications au sujet d'œuvres en fonction de leur demande, du degré de réflexion qu'ils désirent réaliser par eux-mêmes ou de leurs réactions face à une œuvre. Il rapporte pour exemple le fait de limiter ses explications lorsqu'un groupe de participants s'émerveille devant une œuvre afin de laisser entièrement la place à leur expérience émotionnelle.

4.2.7.3 Rôle où la réalisation préalable de parcours professionnel, artistique ou académique permet respectivement d'enrichir ses compétences relationnelles auprès des participants et ses connaissances au sujet des techniques artistiques.

Pour Grégoire, son rôle de médiateur muséal est enrichi par de multiples expériences accomplies au courant de sa vie. Par exemple, il mentionne son parcours d'instructeur sportif comme étant un élément qui facilite son contact avec les participants lors de ses ateliers, en raison du fait que cette expérience l'a amené à être en relation avec un éventail varié de gens. De plus, cela lui a permis d'affiner ses capacités à vulgariser des notions, à capter l'intérêt des gens et à s'adapter à son auditoire, ce qu'il utilise en tant que médiateur.

En parallèle, son rôle de médiateur est aussi teinté par son expérience en tant qu'artiste. Pour lui, cela lui offre la chance de bien saisir l'ensemble des éléments que comprend un processus de création et ainsi être en mesure de mieux saisir l'expérience de création des participants, que ce soit au niveau de la charge émotive qui soutient la création ou de la persévérance nécessaire pour l'accomplissement de ce processus. En parallèle, son parcours en tant qu'artiste lui permet également de mieux comprendre le cheminement réalisé par les artistes dont les œuvres sont présentées aux participants et ainsi être en mesure de leur offrir des explications à ce sujet. Ainsi, il se dit en mesure de bien identifier les inspirations des artistes, ce qu'il peut éventuellement transmettre au groupe.

D'un autre côté, son rôle de médiateur est également enrichi par son parcours académique en arts visuels, particulièrement grâce aux connaissances acquises au sujet des techniques artistiques utilisées lors d'un processus de création. Pour lui, ces connaissances lui permettent d'offrir des réponses adéquates aux participants qui se questionnent à ce sujet lors des ateliers.

4.2.7.4 Rôle où les œuvres sont utilisées afin d'aborder les thèmes des ateliers, de déclencher des dialogues avec les participants et d'accéder à une meilleure connaissance des participants.

Pour Grégoire, son rôle comme médiateur muséal est basé sur la tâche primordiale de discuter de l'art et de faire découvrir des œuvres aux participants. De ce fait, les œuvres d'art représentent pour lui la raison initiale pour laquelle il a la chance d'entrer en relation avec eux. Au sein du contact avec le groupe, son rôle lui permet de s'appuyer et se référer aux œuvres afin d'aborder divers thèmes prévus dans son atelier. De plus, l'expérience de contemplation d'œuvres lui offre l'opportunité de mieux connaître les participants de par le rapport qu'ils entretiennent avec les créations artistiques présentées. Selon lui, les œuvres génèrent des réactions uniques pour chacun et, de par

sa lecture de ces réactions, lui offrent la chance d'accéder à une meilleure compréhension des participants.

4.2.7.5 Rôle où l'absence de participation du groupe entraîne un sentiment d'épuisement et une remise en question sur la façon de réaliser son atelier.

Pour Grégoire, son expérience de médiateur muséal entraîne l'émergence d'un sentiment d'épuisement lorsqu'aucun contact n'est créé avec les participants du groupe. Lors d'expériences similaires, il ressent une pression de comprendre ce qui cause l'absence de participation du groupe et tend à remettre en question la façon dont il réalise son rôle. Ainsi, il tente de modifier son approche afin de favoriser un intérêt chez les participants. Toutefois, ce type de groupe peut aussi l'amener à se résigner à l'idée que son expérience auprès d'eux sera exigeante et qu'il doit malgré tout offrir son atelier.

4.2.7.6 Rôle où le contact avec les participants permet une expérience agréable et où la découverte d'un intérêt envers l'art chez un participant permet spécifiquement un sentiment d'accomplissement.

Pour Grégoire, son rôle de médiateur muséal lui permet de vivre de belles expériences particulièrement lorsque le contact avec les participants est bon. Spécifiquement il rapporte davantage apprécier son rôle lorsque les gens alimentent les échanges à partir de leurs connaissances préalables liées aux sujets abordés au sein de l'atelier. Le niveau d'intérêt et d'implication qu'ils démontrent est également un facteur qui va influencer l'appréciation de son expérience. À ce moment, son expérience est décrite comme étant plaisante et stimulante. De plus, il reconnaît être privilégié que son expérience lui offre la chance d'entendre les partages des participants au sujet de leur histoire de vie et leur parcours personnel. En fait, il se dit touché par ces partages et les reçoit comme des marques de confiance de la part des participants.

Selon lui, son rôle permet également de vivre un sentiment d'accomplissement grâce à la possibilité de transmettre sa passion pour l'art aux participants et de leur faire découvrir un intérêt envers l'art. D'un autre côté, être spectateur de leur cheminement au fil des ateliers lui offre la chance de constater l'impact de son rôle chez les participants, ce qui est une expérience stimulante pour lui.

4.2.7.7 Rôle où il est possible d'obtenir le soutien de l'accompagnateur de groupe, en raison de sa connaissance des participants et de sa gestion de la discipline.

Pour Grégoire, son rôle de médiateur muséal lui a offert la chance de se référer à des accompagnateurs de groupe afin d'obtenir des informations importantes au sujet des participants et d'être éclairé sur des facettes de ces derniers qu'uniquement cette personne était en mesure de connaître. Par exemple, il a vécu une expérience où l'accompagnateur a pu le rassurer sur les comportements inadéquats d'un participant considérant son historique avec lui. D'un autre côté, son expérience auprès d'autres groupes lui a permis d'obtenir le soutien des accompagnateurs en ce qui concerne la dynamique du groupe, spécifiquement afin de stimuler la coopération des participants.

Son expérience lui a permis de comprendre que, malgré le fait qu'il priorise toujours les participants, son rôle envers l'accompagnateur du groupe, si ce dernier démontre un intérêt envers l'atelier, est de favoriser son intégration et de ne pas freiner ses interventions. De plus, il dit considérer que la discipline du groupe est du ressort de l'accompagnateur et que son rôle consiste à lui transmettre les informations nécessaires à la compréhension de cette fonction envers son groupe.

4.3 Structure comparative

Les sept thèmes suivants ont été retenus suite à l'analyse des structures relatives des sept participants formant notre échantillon. Ils sont présentés ci-dessous selon

l'importance accordée à chacun, comme l'indique entre parenthèses le nombre de participants y ayant référé, ainsi que leur fréquence d'apparition atteinte lors de l'étape de la synthèse. De ce fait, il est possible d'affirmer que l'expérience du rôle de médiateur muséal auprès d'un groupe de personnes issues des populations marginalisé implique, pour les participants de notre étude, ces sept grands thèmes :

4.3.1 Expérience agréable grâce aux contacts avec les participants qui nourrissent un sentiment d'accomplissement et qui permettent un enrichissement du rapport aux œuvres et à la création artistique. (7/7)

Le rôle de médiateur muséal est vécu comme une expérience agréable principalement grâce aux contacts avec les participants du groupe. En effet, le médiateur va se nourrir de leur investissement et de leurs démonstrations d'intérêt au sein de l'atelier pour ainsi ressentir une satisfaction. Il va également vivre un sentiment d'accomplissement lors des moments où la réalisation de son rôle lui offre la chance de faire découvrir pour la première fois une passion envers l'art pour un participant. En même temps, dans la majeure partie des cas, le médiateur se considère privilégié de pouvoir jouir des témoignages de reconnaissance des participants ou des partages intimes de leur vie personnelle, deux exemples qui lui permettent de vivre son rôle comme étant une expérience gratifiante.

La réalisation de son rôle lui permet également de s'inspirer des perspectives inhabituelles que présentent les participants sur l'art, ce qu'il conçoit comme une opportunité pour enrichir son propre rapport aux œuvres d'art et au processus de création artistique. En plus d'enrichir son rapport à l'art, certaines expériences auprès des participants vont déclencher des processus de réflexion chez le médiateur par rapport à sa vie personnelle et ainsi favoriser un cheminement de sa pensée en lien avec ce point.

4.3.2 Rôle où un ajustement continu est nécessaire dans la réalisation de son atelier afin de répondre avec justesse aux besoins, aux intérêts ou aux capacités de compréhension variables des participants. (7/7)

L'expérience de médiateur muséal implique de s'adapter en fonction de divers éléments liés aux participants présents. Plus spécifiquement, son rôle est vécu comme une expérience où il est constamment nécessaire de moduler le cadre de son atelier, d'ajuster ses interventions ou d'adapter le contenu présenté afin d'être en résonance avec les participants et ainsi répondre avec justesse à leurs besoins, leurs intérêts, leurs particularités ou leurs problématiques. Cette souplesse est d'autant plus nécessaire lorsque des situations problématiques déclenchées par des participants émergent au courant de l'atelier, car elle permettra de favoriser une résolution du problème auquel il doit faire face. Enfin, le médiateur sent qu'il doit orienter cet ajustement en fonction des objectifs ciblés par l'atelier ou des bénéfices visés chez les participants, comme l'idée de générer un sentiment de bien-être.

4.3.3 Expérience exigeante lorsque des contraintes techniques ou des facteurs attribuables aux participants, comme leurs agissements inadéquats ou leurs problématiques, viennent complexifier l'accomplissement de ses tâches. (6/7)

D'une part, le rôle de médiateur muséal est vécu comme étant une expérience exigeante lorsqu'il doit se résigner à des contraintes liées aux limites du temps ou au nombre élevé de participants. En plus de le restreindre dans l'accomplissement de ses tâches, ces contraintes sont particulièrement désagréables pour lui en raison de la diminution de la qualité de l'expérience qu'il offre aux participants. D'autre part, le médiateur considère son expérience comme étant d'autant plus exigeante lorsque les agissements des participants freinent sa capacité à remplir pleinement ses fonctions, comme lorsqu'il doit remédier à leurs comportements inadéquats ou pallier à leur absence de participation. Face à de telles situations, il tend à remettre en question la façon dont il

accomplit son rôle et ressentir des émotions désagréables, comme un épuisement, une impuissance ou une frustration.

Pour le médiateur, les particularités inhabituelles des participants peuvent complexifier l'accomplissement de son rôle. Qu'elles soient sous la forme de problématiques en santé mentale, de limitations physiques ou de difficultés de vie, ces particularités vont parfois rendre son travail laborieux, notamment lorsqu'elles limitent les capacités de compréhension, de communication ou de déplacement des participants. De surcroît, il se sent plus spécifiquement limité dans l'accomplissement de ses fonctions lorsqu'il doit s'accorder à ces particularités et qu'il ressent un manque d'expérience professionnelle, de formation ou d'informations relatives à celles-ci.

- 4.3.4 Rôle où la création d'un espace propice aux dialogues avec les participants offre la chance de mieux les comprendre, favorise l'établissement d'un lien avec eux et, par le fait même, permet de leur offrir un atelier adapté à leurs expériences. (6/7)

Pour le médiateur, son rôle implique d'entrer en relation avec les participants et de prioriser leurs expériences au sein de l'atelier. Cela implique de créer un espace propice à l'établissement de cette relation, un climat où les participants se sentent confortables de partager, de s'investir et où un lien peut se nouer avec eux. Pour lui, c'est seulement à ce moment qu'il est possible d'instaurer un dialogue basé sur les expériences subjectives des participants, un dialogue qui prend en considération leurs besoins particuliers. Cela permet ainsi au médiateur de mieux les comprendre et les connaître pour ainsi améliorer sa confiance au sein de la relation et ajuster l'accomplissement de son rôle en fonction de ce qu'il découvre à leurs sujets. Pour certains médiateurs qui ont vécu ce type d'expérience, cela est davantage possible lorsqu'il a la chance de réaliser des projets à long terme auprès d'un même groupe.

4.3.5 Expérience où les œuvres représentent un levier pour engager un dialogue avec le groupe sur le thème de l'atelier et où elles vont soutenir les interventions visant à déclencher un processus de réflexion chez les participants. (6/7)

Pour le médiateur, son rôle implique d'apprendre aux participants comment vivre une expérience de contemplation d'œuvres. En se référant aux multiples œuvres d'art présentées, il va ouvrir la porte aux participants pour qu'ils vivent cette expérience et ainsi avoir la possibilité d'engager un dialogue avec eux sur le thème visé par l'atelier offert. Par ailleurs, la multiplicité d'œuvres accessible au sein du musée lui permet une flexibilité pour cet aspect précis de son rôle, notamment au niveau des angles avec lesquels il peut aborder le thème visé avec les participants.

En parallèle, le médiateur reconnaît dans son expérience s'appuyer sur les œuvres afin de soutenir ses interventions auprès des participants. Plus spécifiquement, les œuvres représentent un levier pour lui, levier qui lui offre la possibilité de déclencher un processus de réflexion individuel chez chacun des participants ou un processus de réflexion collective qui est partagé et construit au sein du groupe. De façon similaire, le médiateur relève que l'utilisation des œuvres lui permet également de générer des réactions diversifiées chez les participants, comme des réponses émotives ou des dévoilements personnels.

4.3.6 Rôle enrichi par des expériences passées au plan académique, professionnel, artistique ou personnel. (6/7)

Pour le médiateur, la réalisation des différentes tâches liées à son rôle est enrichie par ses expériences passées, qu'elles soient au plan académique, professionnel, personnel ou artistique. Plus spécifiquement, grâce à un parcours académique, il est possible pour lui d'avoir une bonne maîtrise des connaissances sur l'art ou des compétences de

créations artistiques liées à son atelier, et ainsi être en mesure de les transmettre adéquatement aux participants. D'autre part, ses expériences professionnelles, en tant que médiateur ou dans le domaine de la relation d'aide, lui permettent de mettre en pratique les compétences relationnelles acquises auprès d'une diversité de populations et, par le fait même, faciliter son contact avec les participants de groupes similaires.

En parallèle, le médiateur considère que l'accomplissement de son rôle est enrichi à divers niveaux grâce à la réalisation d'un parcours artistique personnel. Cela est particulièrement évident lorsqu'il est question de transmettre aux participants des connaissances ou compétences liées à un processus de création artistique. De plus, il considère que cela lui permet d'avoir une sensibilité aux œuvres d'art ou une empathie envers les participants lors de leurs démarches de création.

Certains médiateurs reconnaissent avoir retiré des bénéfices utiles à leur rôle en raison d'une expérience de souffrance personnelle. Selon eux, avoir vécu ce type d'expérience dans leur vie personnelle leur a permis de mieux comprendre et tolérer la souffrance présente chez les participants, pour ainsi démontrer de meilleures capacités d'empathie envers eux. De plus, avoir observé les bénéfices de l'art et de la création artistique lors de leurs expériences de vie difficiles alimente leur désir d'en faire profiter, à leur tour, les participants.

4.3.7 Expérience où l'assistance d'un accompagnateur ou le partage des autres médiateurs muséaux est vécu comme une source de soutien externe. (6/7)

Pour le médiateur, la réalisation de son rôle est parfois soutenue par un accompagnateur ou un intervenant lié au groupe. Plus spécifiquement, cette personne lui permet d'accéder à des informations importantes au sujet des participants et ainsi orienter la façon dont il accomplit les tâches liées à son rôle. De plus, il considère qu'avec sa bonne connaissance des participants, l'accompagnateur va faciliter la communication

avec ces derniers et parfois jouer le rôle d'intermédiaire au sein des échanges qu'il entreprend avec eux. Pour le médiateur, cette personne peut aussi, à certains moments, alléger ses tâches en prenant en charge la discipline du groupe ou la réalisation d'interventions thérapeutiques lorsqu'il s'agit d'un art-thérapeute.

D'un autre côté, le médiateur reconnaît que la façon de réaliser son rôle est, à certains moments, influencée positivement par les expériences des autres médiateurs muséaux. Effectivement, en raison des partages fréquents entre eux, il a la possibilité d'enrichir ses connaissances et compétences nécessaires à la réalisation de son rôle. De surcroît, cela lui permet de s'inspirer des diverses manières dont ses collègues réalisent le rôle de médiateur pour sa pratique personnelle.

Tableau synthèse des thèmes liés à l'expérience du médiateur muséal

Afin de faciliter la lecture de cet essai, nous proposons à la page suivante (voir tableau 4.2) une synthèse des sept thèmes qui constituent la structure comparative de l'expérience du rôle de médiateur muséal oeuvrant auprès de personnes issues des populations marginalisées.

Tableau 4.2 Tableau synthèse des sept thèmes liés à l'expérience du rôle de médiateur muséal oeuvrant auprès de personnes issues des populations marginalisées.

	Expérience du rôle de médiateur muséal auprès de personnes issues de populations marginalisées	Synthèse du thème
Thème 1	Expérience agréable grâce aux contacts avec les participants qui nourrissent un sentiment d'accomplissement et qui permettent un enrichissement du rapport aux œuvres et à la création artistique.	Le rôle de médiateur muséal est vécu comme une expérience agréable principalement grâce aux contacts avec les participants. Leurs démonstrations d'intérêt envers l'art génèrent chez lui un sentiment de satisfaction et leurs perspectives inhabituelles sur l'art représentent une source d'inspiration au plan artistique.
Thème 2	Rôle où un ajustement continu est nécessaire dans la réalisation de son atelier afin de répondre avec justesse aux besoins, aux intérêts ou aux capacités de compréhension variables des participants.	Le rôle de médiateur muséal implique de constamment moduler le cadre de son atelier, d'ajuster ses interventions ainsi que le contenu présenté afin d'être en résonance avec les besoins, les intérêts et les particularités des participants présents au sein du groupe.
Thème 3	Expérience exigeante lorsque des contraintes techniques ou des éléments attribuables aux participants, comme leurs agissements inadéquats ou leurs problématiques, vont complexifier l'accomplissement de ses tâches.	Le rôle de médiateur muséal représente une expérience exigeante lorsque s'imposent des contraintes techniques, comme les limites du temps et un nombre trop élevé de participants. D'autre part, le médiateur considère également l'accomplissement de son rôle comme étant exigeant lorsqu'il est freiné dans le déroulement de son atelier par des agissements inadéquats de la part des participants ou lorsque leurs problématiques interfèrent avec la réalisation de ses tâches.
Thème 4	Rôle où la création d'un espace propice aux dialogues avec les participants offre la chance de mieux les comprendre, favorise l'établissement d'un lien	Le rôle de médiateur muséal implique de créer un espace propice à l'établissement d'une relation avec les participants et où ces derniers se sentiront à l'aise de partager du contenu personnel ou délicat. C'est grâce à ces partages que le médiateur sera en mesure d'améliorer sa connaissance et sa compréhension des

	avec eux et, par le fait même, permet de leur offrir un atelier adapté à leurs expériences.	participants, pour ainsi être en mesure de favoriser l'instauration d'un dialogue basé sur leurs expériences subjectives.
Thème 5	Expérience où les œuvres représentent un levier pour engager un dialogue avec le groupe sur le thème de l'atelier et où elles vont soutenir les interventions visant à déclencher un processus de réflexion chez les participants.	Le rôle de médiateur muséal comprend le mandat d'apprendre aux participants comment vivre une expérience de contemplation d'œuvres d'art. Cette expérience est ensuite utilisée comme levier d'intervention par le médiateur, que ce soit pour engager un dialogue sur le thème abordé, déclencher un processus de réflexion chez les participants, favoriser leur expression émotionnelle ou bien encourager leur dévoilement personnel.
Thème 6	Rôle enrichi par des expériences passées au plan académique, professionnel, personnel ou artistique.	Le rôle de médiateur muséal est enrichi, en premier lieu, par des expériences passées au plan académique ou artistique, notamment par rapport à la maîtrise des connaissances et compétences liées à l'art que cela permet. Ensuite, des expériences professionnelles dans le domaine de la relation d'aide permettent l'acquisition de compétences relationnelles utiles auprès de personnes issues des populations marginalisées. En troisième lieu, des expériences de souffrance personnelle permettent une bonne compréhension de la souffrance des participants et pour ainsi favoriser de meilleures capacités d'empathie.
Thème 7	Expérience où l'assistance d'un accompagnateur ou le partage des autres médiateurs muséaux est vécu comme une source de soutien externe.	Le rôle de médiateur est parfois soutenu par l'assistance d'un accompagnateur de groupe, d'un intervenant ou d'un art-thérapeute, notamment lorsqu'il est question d'obtenir des informations relatives aux participants ou de réaliser des interventions thérapeutiques auprès d'eux. D'autre part, le partage d'expériences entre médiateurs muséaux représente une source d'inspiration qui soutient et enrichit les façons d'accomplir son rôle.

CHAPITRE V

DISCUSSION

À partir des résultats obtenus pour nos deux objectifs de recherche et présentés au chapitre IV, nous proposons dans la prochaine section de mettre en lumière les aspects fondamentaux de nos analyses en faisant le pont avec les notions théoriques mises de l'avant au début de cet essai. Notre but est ainsi de transcender la nature descriptive de nos résultats qui restaient davantage collés aux discours des participants interrogés afin de relever les liens avec la littérature scientifique déjà abordée sur les phénomènes à l'étude. Pour ce faire, nous présenterons en premier lieu les trois grandes catégories relevées pour notre premier objectif qui contiennent chacune des facteurs significatifs liés aux programmes visant le mieux-être au MBAM et discuterons des liens avec la théorie existante. En deuxième lieu, nous reprendrons individuellement les sept thèmes relatifs à l'expérience du rôle de médiateur muséal œuvrant auprès de personnes issues des populations marginalisées afin de pratiquer, pour chacun d'entre eux, le même exercice, tout en ajoutant des compléments pertinents issus de la littérature.

5.1 Discussion sur les catégories significatives liées à l'émergence et au développement des programmes muséaux visant le mieux-être.

Nous aborderons, dans un premier temps, les catégories ayant émergé suite à l'analyse des données de notre premier objectif de recherche en discutant plus spécifiquement des facteurs présents dans chacune d'entre elles qui ont été significatifs dans le parcours

du MBAM en ce qui concerne l'émergence ou le développement de leurs programmes muséaux visant le mieux-être.

5.1.1 Les actions significatives

Selon nos résultats, l'historique des programmes visant le mieux-être au MBAM présente un parcours qui endosse son rôle d'être au service de la société, mais démontre également que pour créer et développer ces programmes, il était nécessaire pour l'institution de sortir des sentiers battus et de s'éloigner de sa fonction primaire. En effet, lorsque le désir d'accroître son accessibilité a émergé, le musée a décidé d'ouvrir ses portes à divers groupes marginalisés, menant entre autres à l'instauration de programmes muséaux visant le mieux-être. Nous constatons ainsi qu'en choisissant de concrétiser ces démarches, le musée a opté pour une orientation qui appuyait sa mission sociale et son rôle envers la population, pour ainsi consolider l'importance de sa place en tant qu'acteur d'inclusion sociale (Sandell, 2002 ; Silverman, 2010). Or, pour accueillir ces populations inhabituelles, combler l'absence d'expérience avec ce type de clientèle et s'ajuster à leurs besoins particuliers, on remarque que le MBAM a dû se ressourcer à l'extérieur du domaine muséal afin de combler des manques au niveau des connaissances et des compétences requises pour l'accomplissement de ces programmes (Anders et al. 2013 ; Sandell, 2002 ; Silverman, 2010).

L'historique du MBAM nous permet également de relever qu'au fil du temps, l'institution a développé un éventail varié d'ateliers qui ont permis de rejoindre une grande diversité de gens issus des populations marginalisées. Notamment grâce aux programmes *Franchir le Seuil du Musée* (1999 à 2004), éventuellement devenu *Musée en Partage* (2004 à aujourd'hui), le MBAM a offert une multitude d'ateliers qui proposaient, parmi plusieurs autres, l'observation d'œuvres d'art, la manipulation d'objets patrimoniaux ou la participation à un atelier de création (Lackoi et al., 2016 ;

Lajeunesse, 2017). Nos résultats nous ont aussi permis de constater que les ateliers réalisés comprenaient, dans la majorité des cas, une combinaison incluant l'observation d'œuvres et la participation à un atelier pratique, comme recommandé par plusieurs auteurs (Alter Muri, 1996 ; Fears, 2009 ; Morse et *al.*, 2015 ; Roberts et *al.*, 2011). Enfin, au niveau des populations qui ont bénéficié de ces programmes, nous pouvons appuyer les données de Lackoi et *al.* (2016) en démontrant que le MBAM a spécifiquement conçu et offert des ateliers à des aînés, des personnes en situation d'itinérance, des gens souffrant de démence, de problématiques en santé mentale ou d'un handicap moteur, pour ne nommer que ceux-ci (Lajeunesse, 2017).

Au niveau des défis relevés par le MBAM, nos résultats appuient ceux de Desmarais et *al.* (2018) en démontrant que les programmes visant le mieux-être ont pu voir le jour et se développer en partie grâce à la réalisation de démarches liées à l'obtention de financement, au développement de partenariats, à l'évaluation des programmes, à l'ajustement aux nouvelles clientèles et au soutien institutionnel. En effet, nous avons premièrement constaté que des actions ont été nécessaires afin d'obtenir les fonds qui ont permis le déclenchement des démarches menant à la création et au maintien des programmes visant le mieux-être. Sans cet appui financier, il semble plausible d'avancer que leur développement aurait été compromis. Deuxièmement nous avons relevé que la création d'un réseau de contacts a été la porte d'entrée pour l'instauration de partenariats avec les organismes communautaires ou les institutions publiques et que ces partenariats ont été essentiels au développement des programmes. Que ce soit pour combler un rôle d'intermédiaire avec les populations marginalisées, pour partager des connaissances et des compétences ou pour offrir le soutien d'intervenants et de professionnels lors de la réalisation des ateliers. Sur ce point, la participante A soutient bien l'importance de ces partenariats et, plus spécifiquement, le rôle de pont qu'ils ont joué afin de rendre accessibles aux diverses populations marginalisées les programmes qui leur étaient destinés :

Puis, on se disait que le besoin était là pour les organismes communautaires à but non lucratif. Puis, je dis, les organismes communautaires à but non lucratif, mais on parlait aussi d'agences gouvernementales comme les programmes en francisation du Ministère de l'Immigration, on parlait d'hôpitaux, des services sociaux, les CLSC. (...) Les gens répondaient très bien. Déjà, la première année, il y avait autour de peut-être 2 000 personnes qui ont pu profiter de la gratuité des activités au musée. Puis cette année, et depuis 2 ou 3 ans, c'est à peu près 22 000 personnes qui viennent au musée dans le cadre des organismes communautaires.

Troisièmement, toujours pour appuyer les conclusions de Desmarais *et al.* (2018), l'évaluation des programmes nous est apparue comme étant une démarche du musée lui permettant d'obtenir le pouls des partenaires, pour ensuite améliorer la qualité de ses programmes. En effet, l'ajustement de l'offre de services aux clientèles visées a en partie été possible grâce aux rétroactions offertes par les partenaires du musée. Ces dernières avaient été obtenues dans le cadre d'opérations visant à mesurer diverses variables liées à l'efficacité des programmes, dont les bénéfices sur les clientèles et la forme des ateliers. Ainsi, de par la nature des variables évaluées, nous pouvons confirmer la pertinence des concepts clés à considérer lors de la réalisation des programmes qui avaient été pointés par les chercheurs du MATA (dans Silverman, 2002). Quatrièmement, comme le relevait aussi Silverman (2010), nous avons observé que le recours à des formations a été nécessaire au MBAM afin de guider ses employés face aux nouvelles clientèles et ainsi combler des lacunes au niveau des compétences et connaissances extérieures au domaine muséal. La participante A appuie bien ce point en expliquant l'influence d'une formation offerte par la Société Alzheimer de Montréal sur la mise en pratique des ateliers destinés à cette population spécifique et notamment sur le travail des médiateurs muséaux :

A : Mais, c'est vraiment dans le moment présent. Tu peux pas dire, bon, ok, là on a vu, tsé on regarde, je sais pas, on regarde...un Matisse, mais il y a cinq minutes, on a regardé un Picasso. Tu peux pas comparer comme ça, parce que les gens, peut-être qu'ils vont

s'en souvenir, mais peut-être pas. Donc, c'est vraiment des questions basées sur le moment présent.

I : Donc ç'a changé la technique de travail ?

A : Totalement!

I : Et la relation à la clientèle?

A : Totalement. Puis, vraiment restreindre les œuvres aussi dans la visite. Puis passer plus de temps devant l'œuvre. Assis sur une chaise devant l'œuvre à discuter. C'est peut-être là où ç'a eu plus d'impact dans le travail des éducateurs/médiateurs.

En dernier lieu, nos résultats démontrent que le soutien de l'organisation a été un facteur ayant favorisé l'accroissement des programmes, que ce soit par l'aide offerte à la recherche de fonds, à la promotion ou par la création d'espaces réservés. De plus, en incluant ces programmes au cœur des services proposés, et non pas uniquement comme une offre périphérique, nous pouvons avancer que l'institution du MBAM a mis en place une structure qui a soutenu l'évolution de ces programmes spécifiques.

Malgré les multiples liens que nous venons d'effectuer avec la littérature, certaines démarches réalisées par le MBAM émergent de notre étude comme étant des facteurs significatifs qui sont relativement absents des recherches consultées dans ce domaine. Tout d'abord, la réalisation d'une étude de marché, étude qui a joué un rôle d'élément déclencheur dans la genèse des programmes visant le mieux-être, n'est pas spécifiquement nommée dans la littérature. Il est vrai que certains auteurs (Desmarais *et al.*, 2018 ; Dodd et Jones, 2014) relèvent vaguement l'importance pour un musée d'évaluer les besoins de sa communauté, sans toutefois proposer de démarches précises afin d'y arriver. Or, comme nous l'avons observé dans son parcours, c'est à l'aide d'une étude de marché que le MBAM a pris conscience qu'il véhiculait l'image d'une institution élitiste et qu'il était peu fréquenté par de multiples populations marginalisées. Deuxièmement, les démarches de promotion sur les bienfaits associés à l'art et aux programmes visant le mieux-être représentent également un facteur absent des recherches consultées. Lackoi *et al.* (2016) abordent indirectement ce sujet en nommant la nécessité pour un musée de rendre accessible sa documentation au sujet des

initiatives visant la santé et le mieux-être, comme par exemple sur leur site web. Toutefois, notre étude relève que par l'utilisation de divers médiums (entrevues, articles de journaux, participation à un documentaire), plusieurs acteurs du MBAM ont étendu la portée de ces démarches et ainsi favorisé la validation à grande échelle des programmes muséaux à visée thérapeutique.

En plus des actions significatives réalisées par le MBAM, les témoignages des participants nous ont permis de relever qu'au fil du temps, les démarches du musée ont parallèlement été alimentées par des acteurs externes et influencées par la société dans laquelle elles s'inscrivaient. Tel qu'avancé par plusieurs auteurs, nous avons identifié du côté des acteurs externes que les fonds offerts par des donateurs ont été essentiels pour la création des programmes (Camic et Chatterjee, 2013 ; Desmarais et *al.*, 2018) et que le soutien des organismes a favorisé le développement des ateliers, que ce soit par la transmission de leurs expertises ou le partage de leurs ressources (Camic et Chatterjee, 2013 ; Lackoi et *al.*, 2016 ; Desmarais et *al.*, 2018). En relevant ces apports, nos résultats viennent également appuyer et insister sur l'importance d'une structure qui permet des partenariats fluides, telle que soulevée dans la littérature (Camic et Chatterjee, 2013 ; Desmarais et *al.*, 2018 ; Dodd et Jones, 2014).

Du côté de la société, nous avons identifié que la perception qu'entretenait la population envers le musée ainsi que la diversification graduelle des visiteurs ont aussi été des facteurs qui ont exercé une influence sur le parcours de l'institution, plus spécifiquement en favorisant la mobilisation envers des démarches pour améliorer l'accessibilité (Silverman, 2010). De plus, comme mentionné plus tôt, cela a incité le musée à s'adapter aux nouvelles populations en créant des services qui se voulaient adaptés aux besoins spécifiques de ces dernières. Enfin, nous avons également constaté que les actions de divers acteurs, entre autres représentés par les experts ou les chercheurs, ont indirectement permis d'accroître la validité des programmes muséaux à visée thérapeutique ainsi que les connaissances liées à ce domaine. Malgré le fait que

l'importance de ce facteur demeure difficile à évaluer dans le cadre de cet essai, les participants sondés ont bien reconnu qu'ils ne sont pas les seuls acteurs à avoir favorisé la validation de leurs programmes.

5.1.2 Un modèle des facteurs à considérer

En combinant les démarches significatives du MBAM préalablement décrites aux constats sur l'influence de la société et l'appui des acteurs externes, nous proposons à la figure 5.1 de mettre en relief la dynamique relevée par notre analyse :

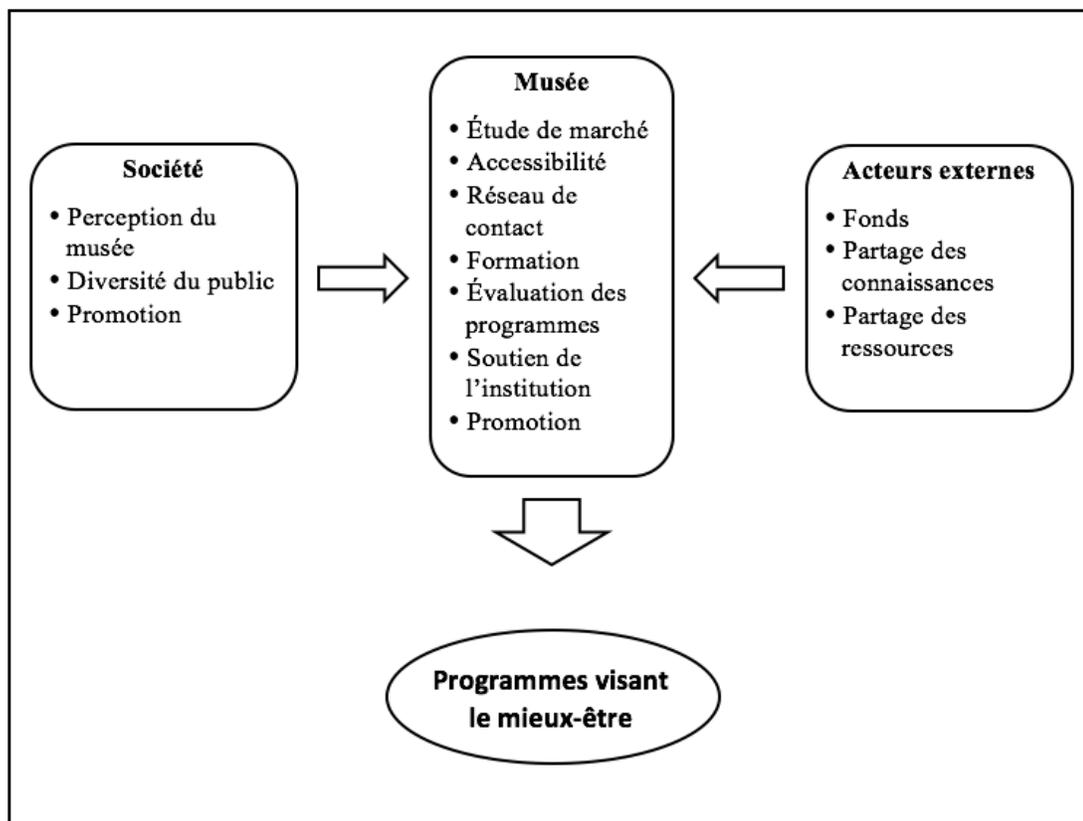


Figure 5.1 Modèle des facteurs à considérer pour la création et le développement des programmes muséaux visant le mieux-être.

En somme, nous observons des résultats de notre étude que l'historique des programmes visant le mieux-être au MBAM peut se présenter sous la forme d'un dialogue entre le musée, la société et les acteurs externes identifiés. En effet, il nous a été possible de relever qu'un échange, initialement déclenché par la réalisation d'études de marché et le désir de l'institution d'améliorer son accessibilité auprès des populations marginalisées, s'est graduellement installé entre les divers acteurs. C'est à travers cet échange que l'institution muséale à l'étude a, en partie, pu puiser des informations et s'adapter au contexte sociétal dans lequel elle s'inscrivait. Plus spécifiquement, nous avons identifié trois facteurs, c'est-à-dire la perception de la société envers le musée, la diversification des publics et le partage de connaissance de la part des organismes, qui ont sporadiquement engendré des échanges d'informations avec le MBAM pour conséquemment être des sources d'inspiration dans l'orientation des démarches significatives de la part du musée. Toutefois, il faut noter que ces bénéfices n'auraient pas été possibles sans l'ouverture démontrée par l'institution muséale envers les acteurs externes identifiés ainsi que sa capacité à s'adapter aux informations reçues. En effet, c'est en leur étant réceptif que le MBAM a pu favoriser un travail conjoint et bénéficier de multiples ressources qui ont enrichi son parcours.

Par conséquent, en plus des multiples éléments identifiés au sein de cette étude, nous considérons l'ouverture de l'institution muséale dans ses dialogues avec des acteurs externes ainsi que sa capacité d'adaptation face aux nouvelles informations comme étant des facteurs fondamentaux dans la genèse et l'évolution des programmes visant le mieux-être au MBAM. Au-delà des apports au niveau des connaissances et compétences relevés par plusieurs auteurs, ces facteurs ont progressivement permis au musée d'être, au meilleur de sa capacité, en résonance avec les besoins présentés par la société, les organismes communautaires et les institutions en santé, favorisant ainsi aux personnes issues des populations marginalisées la possibilité de bénéficier de programmes adaptés à leurs besoins spécifiques.

À la lumière des divers éléments relevés au sujet de l'historique des programmes visant le mieux-être au MBAM, nous avons également été en mesure de constater l'impact de certains facteurs significatifs sur le rôle de médiateur muséal. Il est facile d'appuyer ce point en s'attardant simplement à l'influence des formations offertes aux employés ou bien aux transformations qui ont été réalisées suite à l'évaluation des programmes. En fait, en nous penchant sur les démarches réalisées par le MBAM qui ont été mises en relief dans cet essai, nous pouvons aisément comprendre que le rôle de médiateur n'aurait probablement pas vu le jour au sein de l'institution ou n'aurait certainement pas été tel que nous allons l'aborder dans la prochaine section. Enfin, comme nous allons le voir, cela prend d'autant plus d'importance en considérant le rôle central du médiateur muséal lors de la réalisation des ateliers visant le mieux-être.

5.2 Discussion individuelle sur les sept thèmes relatifs à l'expérience du rôle de médiateur muséal œuvrant auprès de populations marginalisées.

Dans la présente section, nous discuterons individuellement des sept thèmes qui ont émergé en réponse à l'analyse de la structure comparative obtenue pour notre deuxième objectif de recherche qui, rappelons-le, avait pour but d'éclairer l'expérience du rôle de médiateur muséal lors d'atelier offert à un groupe de personnes issues de populations marginalisées.

5.2.1 Relation intersubjective enrichissante

Lorsque questionnés sur leurs expériences significatives, l'ensemble des médiateurs rencontrés pour cette étude ont témoigné de l'influence directe des rapports entretenus avec les participants sur le niveau de satisfaction ressenti lors de l'accomplissement de leur rôle. Ainsi, nous en comprenons que leurs expériences en tant que médiateur sont intrinsèquement liées au contact avec les participants présents lors d'un atelier et que,

dans la majeure partie des cas, ce contact en est un qui favorise une expérience agréable. Toutefois, en nous penchant sur la nature même de ces interactions, nous avons constaté que les actions du médiateur se présentent également comme un facteur qui aurait une influence notable sur l'expérience muséale vécue par les participants. Par exemple, il a été précédemment nommé que, pour les médiateurs, il est hautement satisfaisant d'observer un participant développer un intérêt envers l'art au sein d'un atelier. Or, dans cet exemple précis, il nous a été possible de constater que cela aurait essentiellement été possible grâce au fait que le médiateur a, en accomplissant son rôle, lui-même su transmettre sa propre passion pour l'art au participant. Dans un tel cas, la relation médiateur-participant nous apparaîtrait davantage comme une relation intersubjective telle qu'avancée par les propos de Buirski et Haglund (2010), un rapport où il y aurait présence d'une influence mutuelle sur l'expérience respective vécue par les deux parties. Ainsi, il s'agirait selon nous, non pas seulement d'une influence unidirectionnelle de l'expérience du participant sur celle du médiateur, mais plutôt d'une influence bidirectionnelle qui se dévoilerait tout au long de l'atelier, où autant le médiateur que le participant se nourriraient de la présence et des actions de l'autre. Cette idée que nous avançons, comme quoi ce serait l'échange même créé par cette rencontre entre le médiateur et les participants qui teinterait l'expérience vécue par chacun, est bien exprimée par Grégoire :

Parce que, veux veux pas, tu vis pendant ces deux heures là, avec ce petit groupe-là, tu leur apportes quelque chose. Puis quand tu sens qu'eux t'en donnent en échange, puis que...ils trouvent ça intéressant, ils vont participer, ils vont être attentifs, ils vont te donner du jus, ils vont répondre, ils vont amener des commentaires pertinents puis tout ça. C'est des petits moments qui sont vraiment magiques avec des groupes.

Pour Kottler (2010), qui s'est intéressé aux multiples facettes liées à l'expérience de thérapeute, l'un des grands bénéfices que permet ce rôle est l'enrichissement personnel possible grâce à la relation particulière entretenue avec la personne aidée. En offrant un accès privilégié aux expériences vécues des gens, à leurs connaissances ou leur

vision du monde, l'auteur soutient comment l'accomplissement de ce rôle permet au thérapeute de constamment apprendre en s'abreuvant du discours des personnes rencontrées. Même si le rôle de médiateur se façonne autrement, qu'il prend forme davantage autour du rapport à l'art, les participants de notre étude ont, malgré tout, décrit des expériences qui appuyaient ces propos. Plus spécifiquement, c'est en découvrant les regards singuliers sur l'art des personnes issues des populations marginalisées que les médiateurs muséaux jugeaient avoir bénéficié d'un enrichissement, et ce, particulièrement en ce qui concerne leurs regards personnels sur les œuvres ou la création artistique. Ainsi, malgré leur niveau élevé de connaissance et de compétence dans le domaine des arts, les médiateurs considéraient tout de même que le contact avec les participants leur permettait un apprentissage et que cela aurait été possible, comme en témoigne Elizabeth, en majeure partie grâce au fait que les participants leur dévoilaient ponctuellement le rapport atypique qu'ils entretenaient avec l'art :

Moi, j'aime bien ça ce groupe là, de gens comme ça. Parce que, c'est comme un autre univers. Surtout quand ils vont faire la production, ils m'amènent dans un autre univers. Puis des fois je pose des questions, puis ils m'expliquent, puis je trouve que c'est vraiment une ouverture de (silence)...nous, on va dire des gens normaux, je trouve que des fois on manque peut-être de vision, de perspective différente. Ça j'adorais ça, d'être avec eux, pour ça. Oui, puis comment ils ont interprété, leurs interprétations, leurs créations. Je trouve ça vraiment...j'ai pas de mot assez technique pour le décrire, mais c'est hummm...c'est très, très riche. Pour moi, ça m'apporte beaucoup.

Il n'est ainsi pas surprenant de constater chez certains médiateurs de notre échantillon que, de par l'acquisition de connaissance telle que décrite par Kottler (2010), les contacts avec les participants engendraient également chez eux un processus d'introspection en lien avec diverses sphères de leurs vies. Que ce soit par rapport à leur rôle de parent ou à leur parcours artistique, ils semblaient reconnaître que d'avoir

un aperçu sur le monde intérieur des participants et d'avoir accès à leurs expériences intimes leur permettait de jouir d'un enrichissement personnel.

5.2.2 Ajustement continuuel

Lecomte *et al.* (2004) soutiennent que la capacité à faire preuve de flexibilité au sein d'une relation d'aide représente l'une des principales caractéristiques des thérapeutes efficaces. Que ce soit au niveau du choix des interventions ou bien au sein même de la relation avec l'aidé, cette flexibilité dans l'accomplissement du rôle de thérapeute serait, selon eux, un gage pour de meilleurs résultats thérapeutiques. Cela va sensiblement dans le même sens que les propos rapportés par l'ensemble des médiateurs muséaux rencontrés. En fait, pour eux, faire preuve de flexibilité et s'adapter à divers facteurs, comme les contraintes techniques ou les besoins particuliers des participants, représentait une qualité essentielle afin d'accomplir adéquatement leur rôle. Sans cette capacité à s'adapter, le médiateur serait, comme le décrit bien David, incapable d'offrir aux participants un atelier adapté à leur expérience, freinant la possibilité de générer des bienfaits et multipliant les embûches :

- D : Donc, j'y vais vraiment avec le courant. J'essaye pas vraiment de me battre contre le courant. J'ai peu de temps pour faire ça, c'est des inconnus. Plus je me bats, plus j'ai des chances de faire des erreurs et de les perdre.
- I : Ok. Si je comprends bien, même s'il y a un parcours préétabli, tu vas jouer un peu avec ça ?
- D : Ah oui ! On a beaucoup de flexibilité. On s'adapte à tous les genres de groupe. C'est pas une carte qu'on doit suivre à la lettre. On a beaucoup de flexibilité.

En ajustant continuellement ses tâches en fonction du groupe de participants, le médiateur démontrerait que son rôle implique tout d'abord de mettre l'accent, non pas

sur les œuvres d'art, mais bien sur l'expérience vécue par les participants lors de la contemplation d'œuvres (Desmarais *et al.*, 2018 ; Treadon *et al.*, 2006). Il ne s'agirait donc pas d'imposer avec rigidité des connaissances théoriques précises ou même un choix spécifique d'œuvres, mais plutôt de proposer un atelier qui serait articulé au fur et à mesure, selon les intérêts ou les besoins des participants. En fait, pour la plupart dont Grégoire, les médiateurs rapportaient « être guidés » par leur groupe lors de la réalisation de leur rôle, comme si l'orientation qu'ils privilégiaient pour leur atelier était ponctuellement modulée en fonction des interventions des participants ou de la lecture qu'ils en faisaient :

C'est certain qu'il faut être à l'écoute des gens. Ils sont ici, ils viennent voir des choses, ils veulent en discuter. Je peux en parler des œuvres pendant des heures et des heures, mais eux, s'ils sont là et ils ont des choses à dire, à exprimer, il faut être là et les saisir ces choses-là. En fait, c'est plus eux qui me guident, puis moi je m'adapte à ça. Faut le prendre un peu à l'inverse, je trouve.

Cet extrait nous permet de faire le lien avec Lugez (dans Paquin 2015) qui, au sujet du médiateur culturel au musée, écrit qu'il est celui qui revêt le rôle de poser des actions afin de « faciliter et optimiser la rencontre entre les objets/œuvres et les publics » (p.105). Cette description de l'auteure fait écho à la perception des médiateurs de cette étude, tout en appuyant leurs propos au sujet de la nécessité de maintenir une flexibilité dans l'accomplissement de leur rôle. En fait, pour eux, être en mesure de s'adapter avec souplesse au groupe permettrait justement de *faciliter* et *optimiser* l'expérience muséale vécue par les participants, en s'assurant de rester collé sur leurs intérêts, leurs niveaux variables de compréhension et leurs besoins.

Selon Salom (2011), le parcours au sein du musée et la sélection des œuvres à présenter au groupe de participants représentent deux facteurs à planifier afin de favoriser l'efficacité d'un programme muséal à visées thérapeutiques. Pour l'auteur, l'amélioration de l'efficacité reposerait en partie sur l'idée qu'en planifiant ces deux

facteurs, il serait davantage possible de préalablement les adapter aux besoins des participants et à leurs difficultés. Or, les descriptions rapportées par les médiateurs rencontrés, comme celles décrites plus tôt par David ou Grégoire, nous amèneraient à compléter la recommandation de cet auteur en ajoutant l'importance de maintenir une flexibilité à travers cette planification. En fait, comme il nous a été possible de le relever, c'est justement grâce à une souplesse dans le parcours proposé ainsi qu'une capacité d'adapter le choix des œuvres que les médiateurs parvenaient à être en résonance avec les besoins particuliers du groupe de participants. Il va de soi qu'une planification de base semblerait nécessaire pour offrir aux médiateurs une ligne directrice à suivre. Toutefois, afin de prioriser l'expérience du participant, il serait d'autant plus pertinent de concevoir celle-ci comme un canevas qui se définit graduellement au courant de la rencontre avec le groupe.

5.2.3 Écueils

Comme tout juste abordé, Salom (2011) soutient l'importance pour les programmes visant le mieux-être de planifier le parcours muséal ainsi que le choix des œuvres qui seront présentées aux participants. Les dires des médiateurs rencontrés viennent appuyer d'une différente manière cette recommandation, en partie car cela leur permettrait plutôt de prévenir des embûches techniques, comme des limites liées au temps ou à l'espace. En fait, toujours selon Salom (2011), cette planification aurait pour but spécifique de créer au préalable un atelier adapté aux participants, ce qui favoriserait l'atteinte des objectifs visés et qui, par le fait même, aurait comme avantage d'améliorer leur efficacité. Or, nous comprenons que pour les médiateurs de notre échantillon, cette planification aurait également comme bénéfice d'alléger leur rôle. En effet, pour eux, les embûches tout juste décrites s'avèrent des facteurs qui, à certains moments, rendent leur expérience pénible et freinent la possibilité de faire preuve de flexibilité dans l'accomplissement de leur rôle. Ainsi, en nous référant à l'expérience

d'Anne auprès de participants ayant une difficulté motrice, nous comprenons qu'une planification adaptée aux participants aurait fort probablement amélioré l'efficacité de l'atelier, mais aurait aussi facilité la réalisation de ses tâches auprès d'eux :

Ils sont plus âgés aussi, donc ils sont fatigués. Il faut s'asseoir, mais on s'assoit où ? Il n'y a pas assez de bancs dans le musée. Est-ce qu'on traîne des chaises ? Alors, il y a toute sorte d'éléments techniques qui rendent le parcours beaucoup plus fastidieux. Se placer, monter, là faut que tout le monde se rassoit, puis là quand on arrive à s'asseoir devant quelque chose, là rien ! Ils n'ont pas envie de voir ça, ils n'ont pas envie de dire quelque chose. Là, ça peut être vraiment plus dur, parce que tu peux pas si facilement dire « ok, on va se retourner et voir quelque chose d'autre », parce que là on est tout installé, ça pris tout le temps. Ça m'est arrivé de dire « oh mon dieu, je voudrais juste être ailleurs », parce que là il faut que je dise quelque chose qui va les intéresser, mais ça va pas être facile.

Cet exemple reflète comment les difficultés dont souffrent les participants issus des populations marginalisées entraînent parfois chez eux des besoins particuliers qui devront être considérés lors de la réalisation de l'atelier, sans quoi, le médiateur peinera à accomplir son rôle à son plein potentiel (Chatterjee et Noble, 2013 ; Desmarais *et al.*, 2018). Cela semblerait d'autant plus vrai lorsque ces difficultés engendrent, non pas des contraintes techniques, mais bien des complications au plan relationnel. En effet, qu'elles prennent la forme de problématiques en santé mentale, de limitations cognitives ou de problématiques comportementales, les particularités des participants viennent parfois interférer avec la capacité du médiateur à établir une relation ajustée avec eux et ainsi entraver sa capacité à leur transmettre adéquatement son atelier. Ce dernier peut ainsi s'échiner et tenter d'harmoniser ses tâches en fonction du caractère inhabituel de leurs capacités, mais tout de même, comme identifié par Desmarais *et al.* (2018), faire face à un défi difficile à surmonter. L'expérience de la participante Billie reflète bien comment les particularités des participants peuvent affecter sa capacité à entrer en relation avec eux :

Mais, quand on a des groupes, mettons en santé mentale, ou des autistes, mais là c'est plus difficile là. Parce que soit ils comprennent pas les questions ou ils répondent pas ou ils sont très silencieux. Ce sont des gens qui s'expriment pas ou qui parlent très peu.

Cet extrait démontre comment le médiateur muséal peut rencontrer des écueils qui émergent en raison d'éléments attribuables aux participants. Même si certains médiateurs rapportaient être à l'aise avec cela, la plupart nous révélaient avoir ressenti des émotions désagréables (p. ex. : impuissance, frustration, découragement, remise en question) et s'être sentis freinés lors d'expériences où ils devaient faire face à des comportements inadéquats des participants, une absence de participation de leur part ou bien des difficultés au niveau de leur compréhension ou de leur communication. Nous avons pu comprendre à travers leurs discours que, comme souligné par Silverman (2010), certains médiateurs de notre étude, dont Charlotte, attribuaient ce blocage au fait qu'ils n'étaient pas suffisamment outillés pour faire face à ces situations problématiques :

Parce qu'on est pas formé pour ça nous. Tsé, j'ai eu des cours en psychologie de l'adolescence, j'ai eu des cours en psychologie de ci de ça, mais pas du tout...comment je vais réagir lors de telle, telle, telle situation.

Plusieurs auteurs s'entendent sur la nécessité d'évaluer les programmes muséaux à visées thérapeutiques afin de s'assurer qu'ils conviennent bien aux problématiques vécues par les participants et que ceux-ci en retirent des bénéfices (Desmarais *et al*, 2018 ; Silverman 2010). Or, ces mêmes auteurs encouragent à réaliser des démarches d'évaluation qui se restreignent en grande partie à l'expérience des participants ou aux bénéfices qu'ils en tirent. De ce fait, il nous apparaît ici que le rôle du médiateur serait une variable négligée en ce qui concerne les processus d'évaluation recommandés dans la littérature existante. Considérant les écueils possibles pour les médiateurs et particulièrement ceux relevés au sein de cette étude, il nous semblerait pertinent d'ajouter cette variable aux processus d'évaluation des programmes visant le mieux-

être. En effet, ce que nous avons pu comprendre des gens rencontrés est qu'il semblerait nécessaire, lors de ce processus, de tenir compte plus spécifiquement des capacités du médiateur en fonction des particularités qui caractérisent les clientèles rencontrées.

5.2.4 Relation propice aux dialogues

L'un des principaux objectifs de cette étude était de mieux comprendre l'expérience vécue par le médiateur muséal dans son rapport aux personnes issues de populations marginalisées. Comme nous l'avons précédemment avancé, cette relation nous apparaît comme en étant une teintée par les principes d'intersubjectivité, comme étant un rapport au sein duquel une influence mutuelle se développerait au fil des ateliers. Or, il a également été intéressant de relever, à travers les propos de la grande majorité des médiateurs rencontrés, comment ils accordaient une importance particulière aux actions visant spécifiquement à instaurer une relation auprès des participants. En fait, pour eux, cette étape se voulait cruciale pour s'assurer du bon déroulement de l'atelier et favoriser l'établissement d'une base nécessaire qui permettrait, entre autres, aux participants de jouir des bienfaits associés à cette expérience muséale. Par exemple, les médiateurs de notre étude s'assuraient de créer un espace sécuritaire où les participants étaient confortables de partager leurs expériences ou engageaient un dialogue avec eux afin d'uniquement établir un lien de confiance. Sans même être liées au contenu des programmes offerts, les actions des médiateurs allant dans ce sens auraient démontré un impact sur l'efficacité de leurs ateliers en mobilisant la participation des gens rencontrés. Cela fait écho aux recherches dans le domaine de la psychologie qui démontrent comment la relation entre le thérapeute et l'*aidé* est l'un des principaux facteurs qui contribuera aux progrès thérapeutiques (Lecomte *et al.*, 2004). De surcroît, Luborsky (1994, dans Lecomte *et al.*, 2004) avance l'idée qu'en raison de ses caractéristiques personnelles et techniques, le thérapeute peut favoriser l'établissement

d'une saine relation qui aura elle-même pour effet d'influencer positivement l'engagement de l'*aidé* au sein de son processus. Dans le cadre de notre étude, cette importance de la relation comme facteur pouvant améliorer la qualité de l'atelier vécu par le participant nous est apparue évidente pour les médiateurs rencontrés, et notamment pour David :

D'être capable de projeter quelque chose qui vont les rendre en confiance avec toi. D'établir un lien de confiance rapidement avec ton groupe c'est vraiment quelque chose de vital, peu importe l'âge ou la provenance du groupe. Je pense que c'est ça qui va faire en sorte qu'à la base ta visite va avoir un succès. Si t'es capable d'établir un lien de confiance rapidement [...].

Ainsi, nous pourrions penser que l'établissement d'une relation avec les participants serait garant d'un atelier davantage efficace et, selon ce que nous avons précédemment avancé, d'une expérience qui se veut plus agréable pour le médiateur muséal. Parallèlement, en approfondissant légèrement ce point, il semblerait que cette relation favorise l'émergence d'un dialogue avec les participants, et que ce dialogue représenterait aussi un ingrédient nécessaire pour le rôle de médiateur. En effet, pour lui, ce dialogue serait une voie d'accès direct à une meilleure connaissance ou compréhension des personnes qui constituent son groupe. Pour nous, ce rapport aux participants s'accorde bien avec le concept de posture empathique-introspective (*empathic-introspective stance*) tel qu'avancé par Buirski et Haglund (2010). En effet, les auteurs considèrent que l'écoute empathique du thérapeute est « comme un pont à la subjectivité du client » (traduction libre, p. 63), car elle permettrait de graduellement dévoiler et accéder à l'essence de son expérience. En fait, une grande majorité des médiateurs rencontrés ont effectivement décrit comment entretenir une discussion empathique envers les participants leur permettait d'avoir accès à des informations sur leur vécu et que, comme le verbalise explicitement Elizabeth, ces informations étaient essentielles à l'accomplissement de leur rôle :

Bien, justement par le dialogue ! C'est sûr que si je leur permets pas de me parler, je peux pas les connaître et je peux pas non plus apprendre ce qu'ils peuvent venir chercher. Puis si je les fais pas dialoguer devant une œuvre non plus, bien ils vont garder ça pour eux et on saura pas si ça les a choqués, ou s'il y a quelque chose qui est venu les chercher là-dedans qui aurait dû être exprimé.

Par cet extrait, il nous est possible de comprendre comment les dialogues avec les participants seraient également une source d'informations qui influence le fonctionnement du médiateur et qui l'amène à ajuster la manière dont il réalise son atelier. Comme précédemment abordé, cela appuierait encore l'idée d'une relation teintée par les principes d'intersubjectivité où le médiateur, en raison de sa lecture des participants, serait appelé à adapter ponctuellement son rôle, ce qui, dès lors, influencerait de nouveau l'expérience vécue par le groupe (Buirski et Haglund, 2010).

5.2.5 L'œuvre comme levier

En nous questionnant sur la forme que prenait le rôle du médiateur muséal au sein de sa relation auprès de personnes issues de populations marginalisées, nous avons constaté que l'œuvre, qu'elle soit créée ou contemplée, s'insère dans cette relation comme étant un troisième acteur important. Du côté de la littérature, les écrits sur la contemplation d'œuvre ou le processus de création nous indiquent que ces activités permettent de transcender un simple apport de connaissance en offrant la chance d'accéder à un certain reflet sur soi-même, représentant ainsi une opportunité d'entretenir une réflexion introspective (Carr, 2001 ; Hein, 1998 ; Silverman, 1995). Au sujet de la contemplation d'œuvre en contexte muséal, Carr (2001) écrivait :

While we may encounter, in museum objects and their surroundings, a complex public documentation of eras, patterns, details, and makers, we also encounter simultaneous and more complex private dimensions of our own memories, resonances, and mysteries. (p.176)

Cela fait effectivement écho aux descriptions des médiateurs en ce qui a trait à l'expérience vécue par les participants accompagnés lors des ateliers. Or, pour la forte majorité des médiateurs muséaux rencontrés lors de cette étude, nous avons également pu comprendre que cette fonction de l'œuvre représentait pour eux un levier d'intervention. En offrant aux participants la possibilité de créer leurs propres interprétations face à l'œuvre et de compléter les stimulations offertes en fonction de leur vécu personnel, ils auraient, comme décrit par Billie, utilisé l'œuvre afin de leur ouvrir la voie à un travail introspectif :

[...] je me suis attardé sur certaines des œuvres qui étaient proposées pour les ramener à...comment les artistes ont parlé de leurs façons de visualiser le corps comme un espace à habiter. Et comment le participant pouvait ramener ça vers soi, pour imaginer comment lui il allait visualiser son corps.

Cet extrait appuie l'idée avancée par plusieurs auteurs que, dans les programmes muséaux à visées thérapeutiques, l'œuvre représente un médium qui favorise l'introspection et l'expression émotionnelle des participants (Shaer et *al.*, 2008 ; Roberts et *al.*, 2011 ; Williams, 2010). Toutefois, le médiateur muséal viendrait, de façon similaire au thérapeute de groupe, alimenter cette fonction de l'œuvre par des interventions qui visent à encourager l'attribution de sens, à stimuler l'expression émotionnelle et à favoriser la conscience de soi des personnes présentes au sein de son atelier (AGPA, 2007). En fait, il a été fréquent d'entendre les médiateurs rencontrés pour cette étude nous décrire comment ils s'appuyaient sur les œuvres et l'art afin d'initier chez les visiteurs des réflexions liées à l'objectif visé, ou même de déclencher des partages émotionnels et personnels. Nous pouvons ainsi comprendre que, pour eux, l'expérience vécue par les participants lors de la contemplation d'œuvres aurait dans certains cas été, comme expliqué par Anne, un terreau fertile pour intervenir en ce sens :

[...] mais dans des cas, des visites où on parle d'identité, ben là on va dans un autre niveau parce que là ça peut nous ramener à des souvenirs, ça nous pose des questions par rapport à nous même, sur comment on se sent.

Dans ses recherches au sein du groupe de chercheurs du MATA, Silverman (2002) s'est penchée sur la question de l'utilisation du musée comme outil thérapeutique. En s'inspirant, entre autres, des professions liées au domaine de la santé mentale afin d'orienter ses travaux, elle avançait que l'expérience vécue par les visiteurs lors de la contemplation d'œuvres pourrait représenter un contexte propice à l'intervention thérapeutique. En effectuant le parallèle avec les thérapeutes qui travaillent généralement en fonction des réponses de l'*aidé*, comme les souvenirs ou les émotions, l'auteure voyait l'institution muséale comme étant un lieu pouvant générer des réactions similaires chez les visiteurs. À ce sujet, elle écrivait :

As the mental health field demonstrates, such responses can be used as therapeutic tools, and pathways to self-exploration and growth. What museums can uniquely offer is an opportunity for individuals to encounter collections of evocative artefacts, and a laboratory for understanding the powerful connections between people and things. (p.77)

En raison des expériences rapportées par les médiateurs muséaux, nous sommes en mesure d'appuyer ces propos. Plus précisément, la réalisation de cette étude nous a permis de relever ce qui s'apparente à une relation tripartite jouée entre le médiateur, le participant et les œuvres ; une relation où le médiateur offrirait la chance aux participants de vivre la contemplation d'œuvre et qu'ensuite, cette même expérience, avec les réflexions personnelles et réactions émotionnelles qu'elle peut initier, représenterait le principal levier d'intervention pour le médiateur. Ainsi, comme avancé par Silverman (2002), le musée semblerait effectivement détenir un potentiel thérapeutique sur lequel s'appuieraient les médiateurs lors des ateliers visant le mieux-être.

5.2.6 Enrichissement par des expériences passées

Notre questionnement sur l'expérience du médiateur muséal nous a permis de révéler, pour plusieurs d'entre eux, l'influence positive de leur parcours de vie sur l'accomplissement de leur rôle. Pour certains, cette influence provenait directement d'expériences antérieures en tant que médiateur ou éducateur muséal. À ce sujet, il est largement démontré dans la littérature comment l'accumulation d'expériences dans un même domaine permet une amélioration professionnelle, notamment en ce qui concerne celui de la relation d'aide (Jennings et Skovholt, 1999 ; Lecomte *et al.*, 2004 ; Rønnestad et Skovholt, 2003 ; Yalom et Leszcz, 2005). Par exemple, Rønnestad et Skovholt (2003) soutiennent qu'au fil de leur développement professionnel, les thérapeutes peuvent traverser divers stades leur offrant la possibilité de réaliser des apprentissages variés qui pourront soutenir et améliorer leur pratique. Dans le cadre de notre étude, les médiateurs rencontrés nous ont bien décrit comment leurs expériences d'ateliers auprès de personnes issues des populations marginalisées ont facilité l'accomplissement de leur rôle, particulièrement en favorisant le développement de leur flexibilité, de leurs compétences relationnelles et de leurs connaissances sur l'art ou l'espace muséal. David, qui est l'un des médiateurs interviewés, détaille comment les années d'expérience à revêtir ce rôle lui ont été bénéfiques :

Ce qui me permet de faire ça, je pense que c'est mon expérience justement, avec la collection du musée et d'avoir travaillé avec différents groupes et tout. Maintenant, je suis vraiment confiant de prendre n'importe quel groupe et d'aller dans n'importe quelle salle.

Pour Roberts *et al.* (2011), le rôle de médiateur muséal implique de faciliter l'expérience des participants en jonglant habilement avec les domaines éducatif, artistique et psychologique. Pour eux, un mélange complexe de compétences et de connaissances est ainsi nécessaire pour accomplir pleinement cette fonction auprès d'un groupe, et ce, particulièrement lorsqu'il est constitué de personnes novices en

contemplation d'œuvres ou de gens pouvant présenter une certaine détresse. Les descriptions des médiateurs rencontrés viennent effectivement appuyer les propos de ces auteurs par rapport à la diversité des habiletés à maîtriser pour réaliser adéquatement leur rôle. Des connaissances liées aux œuvres, en passant par les compétences relationnelles utiles pour l'établissement d'une relation avec les participants ou aux compétences artistiques nécessaires afin d'offrir un atelier de création, l'éventail rapporté était varié. Or, pour la plupart, ce sont des expériences passées, réalisées dans d'autres sphères de leurs vies qui leur ont permis de les maîtriser. Pour certains, ces connaissances ou compétences avaient été acquises au courant d'un parcours académique ou artistique, tandis que pour d'autres, comme Grégoire, cela avait été possible grâce à une expérience de travail extérieure au domaine muséal :

J'ai travaillé tout de suite avec un très large type de clientèle, autant avec de très jeunes enfants qu'avec des adultes. Donc de vraiment être capable d'adapter le langage, d'adapter la façon d'agir avec les gens. Ça, je l'ai eu très rapidement dans mon parcours.

Pour quelques médiateurs, ce sont plutôt des expériences de vie exigeantes, comme une maladie ou des difficultés au plan psychologique, qui auraient favorisé un enrichissement de leur rôle. Pour eux, avoir vécu ces expériences aurait notamment permis de mieux comprendre les bienfaits possibles liés à l'art lors de situation similaire ou, comme décrit par Billie, d'améliorer leurs capacités à comprendre la souffrance des participants et à leur insuffler de l'espoir :

Moi, personnellement, j'ai eu dans ma vie une maladie grave et j'ai eu beaucoup à dealer avec cette souffrance et cette douleur. Je pense que ça m'a donné une capacité d'empathie envers ceux qui souffrent. Je ne vis plus avec cette douleur, je suis bien ou presque. [...] Puis, une fois que c'est fini, tu sais qu'il y a ça, mais il y a aussi autre chose.

Dans le même sens que les conclusions relevées par Rønnestad et Skovholt (2003) au sujet des thérapeutes, nous pourrions penser que, lorsqu'intégrées à l'accomplissement

de ses fonctions, les multiples expériences de vie du médiateur viendraient enrichir son rôle. Qu'elles aient été exigeantes ou nourrissantes, vécues à un jeune âge ou en tant qu'adulte, nous croyons que celles-ci auraient permis des acquis aux médiateurs qui, lorsque cohérents avec leur rôle, se refléteraient encore aujourd'hui dans les multiples façons dont peuvent se décliner leurs tâches.

5.2.7 Sources de soutien externe

En explorant l'expérience vécue par les médiateurs muséaux et en se penchant spécifiquement sur leur rapport aux participants issus des populations marginalisées, il nous a été possible d'identifier comment des acteurs précis pouvaient représenter une source de soutien pour eux lors de certains ateliers visant le mieux-être. D'une part, nous avons compris que l'assistance de certaines personnes au sein même des ateliers, comme un accompagnateur, un intervenant ou un art-thérapeute, offrait la chance aux médiateurs de cette étude d'accéder à des informations pertinentes au sujet des participants ou les appuyaient sporadiquement en occupant la fonction d'intermédiaire au sein des communications et des interventions auprès du groupe. Dans certains cas, comme pour Anne lors de son expérience auprès de gens souffrant d'Alzheimer, cet accompagnateur était décrit comme étant un soutien indispensable à la réalisation de l'atelier :

Dans le fond, mon approche a été de m'adresser très très régulièrement aux accompagnateurs pour valider avec eux. « Est-ce que ça c'est intéressant ? », « est-ce que ça je devrais leur montrer ? », « est-ce que ça... ». Donc, j'étais constamment en questionnement aux accompagnateurs, bon pour juste valider. [...] Dans ce cas-là, c'était plus un essentiel, j'aurais pas pu partir avec ce groupe là sans les accompagnateurs, c'était juste impossible.

Ici, il nous semble évident que, comme l'avaient pointé Desmarais *et al.* (2018), certaines caractéristiques des participants décrites dans cet extrait viennent interférer avec le rôle de la médiatrice. Or, il nous semblerait également juste d'ajouter que, par sa présence et ses actions, l'accompagnateur représenterait une personne-ressource qui pourrait prévenir ou diminuer cette interférence. Plus précisément, il permettrait de pallier aux manques de connaissances ou compétences qui sont nécessaires dans un pareil contexte et accomplirait ainsi la fonction d'ajuster, lorsque nécessaire, la réalisation de l'atelier à la réalité des participants et à leurs capacités. Pour les médiateurs, cette personne serait ainsi perçue comme un acteur de soutien qui viendrait soutenir et compléter son travail.

Dans le même ordre d'idée, Rønnestad et Skovholt (2003) décrivent le support des pairs comme étant un facteur qui favorise un processus de réflexion continu chez les thérapeutes et, par le fait même, permet leur développement professionnel. À ce sujet, les auteurs écrivent :

A stimulating and supportive work environment, including informal dialogues among colleagues and in formal supervision, impact the reflective capacity and adaptive handling of the challenges encountered.
(p.30)

Ces propos ont été appuyés par plusieurs médiateurs de notre recherche, et ce, particulièrement en ce qui concerne l'influence de leurs collègues sur leur pratique professionnelle. À partir d'échanges informels, ils décrivaient s'inspirer régulièrement des expériences vécues par les autres médiateurs muséaux pour ainsi, comme en témoigne David, graduellement perfectionner leurs compétences ou même prévenir des écueils auxquels leurs collègues avaient été confrontés.

La majorité des gens qui sont rentrés ce matin, je sais ce qu'ils ont fait, avec quel genre de groupe. Des fois, je suis curieux pour savoir ce qui s'est passé.

Justement pour cueillir de l'information, pour quand moi je vais être dans cette situation là, je vais avoir une corde de plus à mon arc.

Ainsi, nous pourrions penser que ces échanges entre collègues seraient un moyen efficace pour les médiateurs de cette étude de maintenir un apprentissage constant et de s'enrichir des rétroactions de leurs pairs, deux caractéristiques qui, comme relevées par Jennings et Skovholt (1999), sont propres aux grands thérapeutes.

CONCLUSION

Le présent projet de recherche avait pour buts de, tout d'abord, identifier les facteurs pertinents liés à la création et l'évolution de programmes muséaux visant le mieux-être, pour ensuite faire ressortir les diverses dimensions relatives à l'expérience du rôle de médiateur muséal qui met en œuvre ces programmes auprès de personnes issues de populations marginalisées. Tenant compte de sa nature exploratoire, nous considérons que les analyses réalisées et les résultats obtenus nous ont permis d'offrir un éclairage suffisant qui confirme l'atteinte des objectifs initialement visés par cet essai. Dans cette section, nous proposons de conclure en réalisant une synthèse des éléments significatifs relevés par cette étude en ciblant plus spécifiquement ses contributions à la recherche, pour enfin terminer en identifiant ses limites et en proposant des lignes directrices pour d'éventuelles études liées à ce champ d'intérêt.

Les contributions de cet essai

Considérant les objectifs initialement visés, cet essai a, selon nous, permis un éclairage sur deux champs peu explorés dans la littérature traitant des programmes muséaux visant le mieux-être. Les recherches à ce sujet demeurent encore aujourd'hui à un stade embryonnaire, ce qui nous permet de croire que les éléments relevés dans cette étude représentent dès lors des avancées intéressantes pour cette nouvelle avenue muséale. Nous croyons ainsi avoir été en mesure d'offrir une meilleure compréhension du parcours qu'un musée doit réaliser afin de mettre en œuvre des programmes visant le mieux-être et de mettre en lumière l'expérience du rôle de médiateur muséal qui détient une place centrale dans la mise en œuvre de ces mêmes programmes.

Dans un premier temps, en nous penchant sur l'historique des programmes visant le mieux-être au MBAM, nous croyons que cet essai est parvenu à identifier un ensemble de facteurs à envisager par les institutions muséales qui désireront instaurer une telle offre de service. En effet, considérant l'augmentation non négligeable de musées d'art qui entreprennent des démarches en ce sens, l'identification des étapes franchies par le MBAM, une institution muséale qui est, rappelons-le, précurseur dans le développement d'avenues thérapeutiques, représente selon nous une source d'informations hautement pertinentes qui pourra orienter et soutenir l'évolution en ce domaine. En effet, l'utilisation de l'analyse de contenu, tel que proposé par plusieurs auteurs, représentait une méthode intéressante pour relever des faits significatifs en lien avec cet objet d'étude (Elo et Kyngäs, 2007 ; Sandelowski, 2000 ; Vaismoradi, 2013). De ceux-ci, nous avons entre autres pu identifier l'influence de facteurs liés à la société, comme la perception qu'entretenait la population envers le musée ou la diversification des publics, et comment le partage de connaissances ou de ressources des organismes communautaires et institution en santé mentale pouvaient représenter des facteurs de soutien pour le musée. Toutefois, ce sont les démarches réalisées par le MBAM lui-même qui ont représenté les éléments les plus significatifs de notre étude. De ceux-ci, nous avons pu comprendre comment les initiatives menant à la création des programmes visant le mieux-être s'inscrivaient initialement dans un désir du musée d'améliorer son accessibilité et d'ouvrir ses portes aux diverses couches de la population. Nous avons également pu constater comment les études de marché ont su jouer le rôle d'élément déclencheur en mobilisant les démarches visant l'accessibilité et en identifiant spécifiquement les différentes populations marginalisées auxquelles allaient être destinés les programmes visant le mieux-être. En plus d'être un point central dans la genèse des programmes à visées thérapeutiques, nous avons pu constater que ces études de marché prennent d'autant plus d'importance considérant qu'elles sont absentes de la littérature scientifique. Cela est également vrai en ce qui concerne les actions du MBAM qui avaient pour but de promouvoir les bienfaits associés à l'art. Sans être relevés dans les études consultées à ce sujet, nous avons constaté que ces

actions se sont démontrées comme étant un facteur favorisant la validation à grande échelle des programmes muséaux visant le mieux-être. Enfin, nous sommes conscient que plusieurs démarches complétées par le MBAM et identifiées par cette étude avaient déjà été relevées dans la littérature et venaient seulement appuyer l'état de nos connaissances, mais nous croyons tout de même qu'en raison de la richesse des descriptions offertes par les participants, nous avons été en mesure d'offrir des précisions qui viennent étoffer ce savoir.

Dans un deuxième temps, cet essai s'est intéressé spécifiquement à la compréhension phénoménologique du rôle de médiateur muséal œuvrant auprès de personnes issues de populations marginalisées. Pour ce faire, nous avons eu recours à la méthode de recherche phénoménologique en psychologie développée par Giorgi (1970, 1971, 1985), un modèle qui demeure largement utilisé dans les recherches phénoménologiques (Bachelor et Joshi, 1986 ; Deschamps, 1993 ; Giorgi, 1985), et avons donné la parole à sept médiateurs muséaux qui, comme nous aimons le concevoir, représentaient les experts de notre objet d'étude. De par la nature de cette méthode, nous avons été en mesure d'aller à l'essence même des descriptions offertes pour ainsi découvrir l'expérience vécue par les médiateurs muséaux rencontrés (Giorgi, 1985). Ces derniers nous ont donc permis de dévoiler comment les rapports entretenus avec les participants se présentaient sous la forme d'une relation intersubjective où une influence bidirectionnelle permettait d'enrichir les deux parties. Ils nous ont également offert la chance de comprendre comment l'accomplissement de leur rôle nécessitait une flexibilité afin de constamment s'adapter aux besoins particuliers des participants et à leur façon unique d'expérimenter l'atelier offert. Toutefois, en dépit de leur capacité à constamment adapter leurs fonctions, ils nous ont rapporté faire face à des écueils qui les freinaient, comme des contraintes techniques ou des difficultés à s'ajuster aux particularités des participants. Ainsi donc, les problématiques vécues par les participants pouvaient parfois entraver la réalisation du rôle des médiateurs de notre étude, mais ils rapportaient, malgré tout, accorder une importance particulière à la

création de lien avec les personnes présentes au sein des ateliers et considérer cela comme étant un facteur essentiel pour favoriser la réussite de leur atelier. Parallèlement, leurs expériences en tant que médiateurs muséaux nous ont aussi permis de comprendre comment l'œuvre d'art, qu'elle soit créée ou contemplée, représentait pour eux un levier d'intervention. En s'appuyant sur celle-ci, ils étaient en mesure de déclencher un processus d'introspection chez les participants ou des réponses émotionnelles en encourageant l'attribution de sens, l'expression émotionnelle et la conscience de soi. Nous avons ainsi compris que pour accomplir leur rôle, ils devaient maîtriser des connaissances et compétences liées aux domaines éducatifs, artistiques et psychologiques, et que, en grande majorité, ces dernières avaient été acquises grâce à des expériences de vie réalisées dans des domaines extérieurs à la sphère muséale. Enfin, malgré la vaste étendue de leurs capacités, ils nous ont témoigné comment les partages expérientiels de leurs collègues représentaient une source d'inspiration qui leur offrait la chance de se perfectionner professionnellement et de prévenir l'émergence de situations problématiques.

Plusieurs études se sont précédemment questionnées sur le phénomène des programmes muséaux visant le mieux-être et ont permis soutenir leur validité (Chatterjee et Noble, 2013 ; Desmarais *et al.*, 2018 ; Dodd et Jones, 2014 ; Lackoi *et al.*, 2016 ; Silverman, 2010) ou de démontrer les bienfaits possibles de ces programmes chez les participants (Colbert *et al.*, 2013 ; Fears, 2009 ; Lanceley *et al.*, 2011 ; Morse, *et al.*, 2015 ; Roberts *et al.*, 2011 ; Thomson et Chatterjee, 2014). Or, en ce qui concerne les étapes à réaliser par une institution muséale qui désire instaurer ce type de programme, ces études ont uniquement fait état de la situation actuelle des musées offrant des ateliers thérapeutiques, sans se pencher sur le parcours qu'ils ont réalisé afin d'offrir ces services. Du côté des programmes eux-mêmes, les recherches se sont principalement attardées aux participants et aux bénéfices qu'ils pouvaient générer sur ces derniers. Malgré leur pertinence et leur nécessité, nous croyons que l'influence du médiateur muséal, qui joue un rôle central dans la mise en œuvre de ces programmes,

est un facteur qui a été délaissé par la littérature. En atteignant une saturation des données lors de l'analyse des résultats liés justement à l'expérience du médiateur muséal, nous pensons avoir été en mesure d'offrir des conclusions valides qui représentent un premier éclairage scientifique en lien avec ce point. Ainsi donc, nous considérons que cet essai vient ajouter des connaissances nécessaires et permet une avancée au sujet de notre compréhension des programmes muséaux à visées thérapeutiques. Que ce soit au niveau des facteurs à considérer pour leur implantation ou des multiples facettes liées au rôle de médiateur muséal, nous croyons que le recours à un devis qualitatif nous a permis d'offrir des résultats détaillés qui enrichissent les connaissances actuelles et, espérons-le, favorisent la mise en place de services adaptés aux personnes issues des populations marginalisées.

Les limites de cet essai et les pistes pour de futures recherches

Force est de constater que, malgré notre désir d'approfondir pleinement l'historique des programmes visant le mieux-être au MBAM, nous avons dû nous résigner à l'idée que plusieurs aspects de ce parcours resteraient pour nous inconnus. En effet, très peu de documentation avait été conservée à l'écrit par le musée, ce qui a restreint l'accomplissement de cet objectif aux descriptions recueillies lors des entrevues de recherche avec les participants. Il serait ainsi pertinent pour nous de recommander la réalisation d'une recherche similaire auprès d'une institution muséale qui aurait conservé des archives à ce sujet. De plus, nous sommes conscient que les résultats obtenus en lien avec cet objectif relèvent certaines démarches du MBAM qui ont été complétées autour de l'an 2000 et pourraient certainement déjà être obsolètes. Depuis ce temps, la réalité des musées a grandement évolué et il serait intéressant de se pencher sur la forme actuelle que pourraient prendre des démarches visant à instaurer des programmes visant le mieux-être.

Finalement, notre choix d'explorer l'expérience du rôle de médiateur muséal qui œuvre spécifiquement auprès de populations marginalisées nous a obligé à restreindre notre exploration et à délaisser plusieurs de leurs fonctions. Par exemple, nous considérons notre approfondissement insuffisant en ce qui a trait à leur rôle lors des ateliers de créations, particulièrement par rapport à la façon dont ils peuvent utiliser la combinaison des ateliers et des exercices de contemplation d'œuvres afin d'intervenir auprès des participants. Étant relevé dans la littérature comme étant un facteur favorisant l'efficacité des programmes, nous convenons qu'il serait juste d'examiner le rôle que va revêtir le médiateur dans un tel contexte (Alter Muri, 1996 ; Fears, 2009 ; Morse et *al.*, 2015 ; Roberts et *al.*, 2011). De surcroît, le fait que les médiateurs rencontrés aient uniquement exercé leur rôle au sein du MBAM nous offre des résultats qui se généralisent difficilement. Le MBAM détient une culture qui lui est propre et qui diffère fort probablement des autres musées. C'est pourquoi nous encourageons la réalisation d'études qui s'attardent à mieux comprendre la forme que prendra le rôle de médiateur au sein d'autres institutions muséales. Enfin, nous concevons que l'absence d'études au sujet du rôle de médiateur muséal nous a amené à resserrer notre contexte théorique traitant du domaine de la relation d'aide, ce qui a certainement limité la façon dont nous avons discuté nos résultats. Cet essai aurait grandement bénéficié d'un appui adapté et plus riche sur le plan des connaissances à ce sujet et encourageons donc d'autres chercheurs à se pencher, par exemple, sur les liens que le rôle de médiateur peut spécifiquement entretenir avec des concepts issus de la thérapie par l'art, de la psychologie de la créativité ou de l'approche existentielle en psychologie.

APPENDICE A

DESCRIPTION DU PROJET DE RECHERCHE

Le musée public est une institution qui détient diverses missions, dont celle d'être au service de la société et de son développement (Conseil International des Musées, 2007). Depuis quelques décennies, de plus en plus d'acteurs liés à ce milieu tentent d'élargir le rôle que peut entretenir le musée envers la société afin que ce dernier soit reconnu comme un lieu qui facilite l'inclusion sociale et qui permet de générer des changements positifs sur la santé et le bien-être de ses visiteurs (Silverman, 2002). Cette demande de reconnaissance a tout d'abord ouvert un espace de réflexion dans le domaine muséal pour ensuite favoriser une transformation dans l'éventail des expériences offertes aux visiteurs. Le musée, qui était initialement perçu comme un endroit à propos des œuvres, est graduellement devenu un endroit où les œuvres avaient la possibilité d'être au service du public (Weil, 1999).

Actuellement, un nombre grandissant de musées explorent le potentiel thérapeutique que peuvent générer l'espace muséal et l'utilisation des œuvres d'art (Silverman, 2003). Il est facile de comprendre cet intérêt considérant les bienfaits qui ont pu être observés chez les visiteurs et qui ont été démontrés par la recherche. Effectivement, en offrant la possibilité de vivre une expérience significative, de réduire l'isolement social, de diminuer le niveau d'anxiété et de stress, de favoriser une meilleure estime de soi ou d'encourager l'émergence d'émotions agréables, le musée représente sans équivoque un endroit intéressant pour le développement d'une avenue thérapeutique (Morse et *al.*, 2015).

Considérant cela, une multitude d'initiatives ont été entreprises dans les musées publics afin de promouvoir le bien-être et d'améliorer l'accessibilité à l'ensemble de la population (voir Chatterjee et Noble, 2013). De ces initiatives sont nés plusieurs programmes, activités ou projets de recherche créés dans le but de rejoindre une population qui ne fréquentait normalement pas cet endroit, une clientèle dite marginalisée (Camic et Chatterjee, 2013 ; Roberts et *al.* 2011). On parle ici de gens qui souffrent d'une problématique de santé mentale, d'une maladie grave ou qui traversent une épreuve de vie majeure. À ce jour, des ateliers de groupe spécifiquement destinés à des individus souffrant de dépression, de démence, de cancer ou traversant un deuil ont déjà été réalisés avec succès, permettant ainsi de démontrer les avantages que peut engendrer une expérience muséale auprès de ce type de clientèle (Camic et Chatterjee, 2013). En ayant recours à l'observation d'œuvres d'art ou à des ateliers de création au sein même du musée, ces programmes sont parvenus à offrir un accompagnement novateur à ces groupes marginalisés. Par ailleurs, ces initiatives ne sont que quelques exemples d'un courant qui connaît depuis peu une grande expansion à l'international.

Malgré leur pertinence démontrée, ces ateliers peuvent constituer un grand défi pour ceux qui les animent et qui soutiennent les participants tout au long de leurs réalisations. En effet, ceux que nous nommerons les accompagnateurs, qui selon le musée peuvent détenir le titre d'éducateur, de médiateur ou d'art-thérapeute, doivent habilement gérer un ensemble de facteurs complexes, comme l'éducation aux œuvres d'art, le dévoilement personnel des participants, leur expression émotionnelle et, parfois même, leur processus de création artistique. De ce fait, l'accomplissement de ce rôle implique pour eux de composer en alternance avec les domaines esthétique, éducatif et psychologique lors de la réalisation d'un atelier, tout en s'assurant d'apporter le soutien nécessaire à un groupe de gens parfois vulnérables, qui sont en majeure partie des novices dans le domaine des arts (Roberts et *al.*, 2011).

Même si elle demeure au stade embryonnaire, la recherche a déjà abordé efficacement les sujets du potentiel thérapeutique des musées et des bénéfices possibles sur le bien-être d'une clientèle marginalisée (voir Camic et Chatterjee, 2013 ; Chatterjee et Noble, 2013 ; Peacock, 2012 ; Roberts et *al.*, 2011 ; Salom, 2011). Toutefois, en dépit de son importance au sein des ateliers, le rôle de l'accompagnateur du groupe est un thème qui reste encore aujourd'hui très peu exploré. Ainsi, dans le but d'élargir notre vision sur les programmes visant le bien-être offerts dans les musées, il nous semble important de mieux comprendre celui qui détient le rôle de chef d'orchestre, c'est-à-dire cet accompagnateur qui bénéficie d'un pouvoir d'influence sur l'expérience vécue des participants et sur l'accomplissement des ateliers.

La présente recherche proposera de mettre en lumière les connaissances qui ont déjà été relevées dans le domaine et qui sont liées de près ou de loin aux programmes ayant une visée thérapeutique offerts en musée. Afin d'enrichir notre compréhension du sujet, nous proposons comme premier objectif de réaliser une recherche itérative sur l'histoire du développement des programmes thérapeutiques au Musée des Beaux-Arts de Montréal (MBAM). Pour les fins de notre étude, nous croyons qu'il est initialement nécessaire de mieux comprendre le parcours du musée à l'aide de lectures d'archives et d'entrevues auprès des acteurs ayant participé au développement de ces programmes. Ensuite, comme deuxième objectif, nous visons à explorer l'expérience subjective de gens qui ont tenu le rôle d'accompagnateur auprès d'un groupe de gens marginalisés lors de la réalisation d'un programme favorisant le bien-être au MBAM. Enfin, nous espérons qu'une telle étude nous permettra de mieux comprendre le chemin parcouru par le musée en ce qui concerne les programmes visant le bien-être et nous éclairer sur les enjeux avec lesquels les accompagnateurs doivent jongler lors de la réalisation de ceux-ci

APPENDICE B

LETTRE D'INVITATION

INVITATION À LA PARTICIPATION D'UN PROJET DE RECHERCHE PORTANT SUR L'EXPÉRIENCE DU RÔLE DE MÉDIATEUR MUSÉAL

Vous êtes invité(e) à participer à un projet de recherche doctoral réalisé par Emmanuel Paradis-Pinard dans le cadre du programme de doctorat en psychologie à l'Université du Québec à Montréal (UQAM) sous la direction de monsieur Pierre Plante, professeur au département de psychologie de l'UQAM.

Ce projet de recherche vise à premièrement retracer l'historique des programmes visant le bien-être au Musée des Beaux-Arts de Montréal (MBAM) pour ensuite mieux comprendre le rôle de médiateur muséal. Pour ce faire, nous sommes à la recherche de médiateurs muséaux qui ont déjà complété un atelier auprès d'un groupe spécial au MBAM afin de réaliser une entrevue individuelle d'environ 60 minutes. Le but de cette entrevue est de discuter avec le médiateur muséal au sujet de son expérience vécue lors de la réalisation de ses ateliers auprès de personnes issues des populations marginalisées.

Il est à noter que toutes les informations transmises lors des entrevues de recherche resteront anonymes et qu'aucune compensation financière ne sera offerte pour votre participation.

Si vous avez des questions ou désirez participer au projet de recherche, vous êtes invités à communiquer avec Emmanuel Paradis-Pinard :

Courriel : XX@XX.XX

Téléphone : XXX-XXX-XXXX

En vous remerciant

APPENDICE C

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT – OBJECTIF 1

Titre du projet de recherche

Entre l'art et l'homme : une étude exploratoire des programmes visant le mieux-être et du rôle de médiateur muséal auprès de personnes issues de populations marginalisées.

Étudiant-chercheur

Emmanuel Paradis-Pinard, étudiant au doctorat en psychologie (paradis-pinard.emmanuel@courrier.uqam.ca, xxx-xxx-xxxx).

Direction de recherche

Pierre Plante, professeur au département de psychologie de l'UQAM (plante.p@uqam.ca, xxx-xxx-xxxx, poste xxxx).

Préambule

Nous vous demandons de participer à un projet de recherche qui implique votre présence à un entretien lors duquel seront réalisées une cueillette d'informations sociodémographiques et une entrevue semi-structurée. Avant d'accepter de participer à ce projet de recherche, veuillez prendre le temps de comprendre et de considérer attentivement les renseignements qui suivent.

Ce formulaire de consentement vous explique le but de cette étude, les procédures, les avantages, les risques et inconvénients, de même que les personnes avec qui communiquer au besoin.

Le présent formulaire de consentement peut contenir des mots que vous ne comprenez pas. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles.

Description du projet et de ses objectifs

Le présent projet de recherche vise à tout d'abord mettre en lumière l'historique des programmes visant le mieux-être au Musée des Beaux-Arts de Montréal (MBAM), pour ensuite explorer le rôle du médiateur muséal au sein de ces programmes. Pour ce faire, nous allons rencontrer quelques personnes qui pourront nous éclairer sur l'évolution des programmes visant le mieux-être au MBAM et des médiateurs muséaux qui ont déjà réalisé un atelier visant le mieux-être au MBAM. Ce projet, qui prévoit se dérouler sur une période d'un an, cible les deux objectifs suivants :

- Mieux comprendre le parcours historique des programmes visant le mieux-être au MBAM.
- Mieux comprendre l'expérience des médiateurs muséaux du MBAM ayant réalisé un atelier visant le mieux-être auprès d'une clientèle marginalisée.

Nature et durée de votre participation

Votre participation sera requise pour un entretien lors duquel seront réalisées une cueillette d'informations sociodémographiques et une entrevue semi-structurée d'une durée de 60 à 90 minutes. L'entretien se déroulera dans un local réservé au MBAM.

Dans le cadre de l'entrevue, vous serez invité à répondre à des questions portant sur votre expérience et vos connaissances en ce qui concerne les programmes visant le mieux-être au MBAM. Ces entrevues seront documentées par enregistrement audionumérique et par la suite transcrites en verbatim.

Avantages liés à la participation

Vous ne retirerez personnellement pas d'avantages à participer à cette étude. Toutefois, vous aurez contribué à l'avancement des connaissances sur le parcours historique des programmes visant le mieux-être au MBAM.

Risques liés à la participation

Ce projet a été soumis à une évaluation par le comité d'éthique de l'UQAM et a obtenu l'approbation déontologique. Il a été élaboré sous la supervision et la direction du professeur Pierre Plante, Ph. D.

Lors de l'entrevue, il est possible que le fait de parler de votre expérience vous amène à vivre un inconfort. Suivant l'entrevue, l'intervieweur sera disponible afin de vous offrir un retour sur l'expérience de votre participation. Advenant le besoin, il pourra vous fournir le nom d'un professionnel qui pourra vous offrir du soutien, si vous le souhaitez. À tout moment lors de l'entrevue de recherche vous pourrez demander de prendre une pause, de passer à la question suivante, de poursuivre l'entrevue à un autre moment qui vous conviendra, ou de mettre fin à l'entrevue.

Le MBAM étant un petit milieu, il est possible que vos propos ou vos descriptions mènent à votre identification de la part de certains acteurs impliqués au MBAM. Nous tenons à souligner ce point afin de vous informer de la possibilité que cette potentielle identification mène à des conséquences ou représailles sur votre milieu d'emploi.

Confidentialité

Vos informations personnelles ne seront connues que des chercheurs et ne seront pas dévoilées lors de la diffusion des résultats. Les données recueillies par le questionnaire sociodémographique seront consignées dans un fichier numérique sur l'ordinateur du

chercheur. L'enregistrement audio sera quant à lui retranscrit dans un fichier numérique et sauvegardé sur l'ordinateur du chercheur. Il est à noter que l'accès à cet ordinateur sera verrouillé par un mot de passe. Les données recueillies seront enfin conservées pour une durée de trois ans et seront détruites par la suite.

Un pseudonyme vous sera attribué et sera utilisé pour identifier les fichiers et, au besoin, pour rapporter un verbatim lors de la phase de rédaction. Un fichier crypté permettra d'établir le lien avec votre nom et le pseudonyme. Celui-ci sera gardé par les chercheurs et sera supprimé au même moment que les données recueillies.

Les chercheurs traiteront les données avec soins, mais ne pourront pas garantir la confidentialité des données recueillies. Cette limite à la confidentialité est liée au fait qu'il est prévu qu'au moins deux articles seront soumis pour publication en journal scientifique afin de partager les résultats et connaissances issues du projet de recherche. Votre anonymat sera toutefois préservé et aucune donnée brute ne figurera dans ces publications.

Utilisation secondaire des données

Acceptez-vous que les données de recherche soient utilisées pour réaliser d'autres projets de recherche dans le même domaine ?

Ces projets de recherche seront évalués et approuvés par un Comité d'éthique de la recherche de l'UQAM avant leur réalisation. Les données de recherche seront conservées de façon sécuritaire. Afin de préserver votre identité et la confidentialité des données de recherche, vous ne serez identifié que par un numéro de code.

Acceptez-vous que les données de recherche soient utilisées dans le futur par d'autres chercheurs à ces conditions?

Oui Non

Participation volontaire et retrait

Votre participation est entièrement libre et volontaire. Vous pouvez refuser d'y participer ou vous retirer en tout temps sans devoir justifier votre décision. Si vous décidez de vous retirer de l'étude, vous n'avez qu'à aviser Emmanuel Paradis-Pinard verbalement ou par écrit; toutes les données vous concernant seront détruites.

Indemnité compensatoire

Aucune compensation financière ne sera fournie suite à votre participation.

Des questions sur le projet?

Pour toute question additionnelle sur le projet et sur votre participation, vous pouvez communiquer avec les responsables du projet : Pierre Plante, Directeur de recherche (xx@xx.xx, xxx-xxx-xxxx, poste xxxx); Emmanuel Paradis-Pinard, Étudiant-Chercheur (xx@xx.xx xxx-xxx-xxxx)

Des questions sur vos droits ? Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE 4) a approuvé le projet de recherche auquel vous allez participer. Pour des informations concernant les responsabilités de l'équipe de recherche au plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains ou pour formuler une plainte, vous pouvez contacter la coordonnatrice du CERPE 4) : cerpe4@uqam.ca ou 514-987-3000, poste 3642.

Remerciements

Votre collaboration est essentielle à la réalisation de notre projet et nous tenons à vous en remercier.

Consentement

Je déclare avoir lu et compris le présent projet, la nature et l'ampleur de ma participation, ainsi que les risques et les inconvénients auxquels je m'expose tels que présentés dans le présent formulaire. J'ai eu l'occasion de poser toutes les questions concernant les différents aspects de l'étude et de recevoir des réponses à ma satisfaction. Je, soussigné(e), accepte volontairement de participer à cette étude. Je peux me retirer en tout temps sans préjudice d'aucune sorte. Je certifie qu'on m'a laissé le temps voulu pour prendre ma décision.

Une copie signée de ce formulaire d'information et de consentement doit m'être remise.

Prénom Nom

Signature

Date

Engagement du chercheur

Je, soussigné(e) certifie

- (a) avoir expliqué au signataire les termes du présent formulaire; (b) avoir répondu aux questions qu'il m'a posées à cet égard;
- (c) lui avoir clairement indiqué qu'il reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus;
- (d) que je lui remettrai une copie signée et datée du présent formulaire.

Prénom Nom

Signature

Date

APPENDICE D

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT – OBJECTIF 2

Titre du projet de recherche

Entre l'art et l'homme : une étude exploratoire des programmes visant le mieux-être et du rôle de médiateur muséal auprès de personnes issues de populations marginalisées.

Étudiant-chercheur

Emmanuel Paradis-Pinard, étudiant au doctorat en psychologie (paradis-pinard.emmanuel@courrier.uqam.ca, xxx-xxx-xxxx).

Direction de recherche

Pierre Plante, professeur au département de psychologie de l'UQAM (plante.p@uqam.ca, xxx-xxx-xxxx, poste xxxx).

Préambule

Nous vous demandons de participer à un projet de recherche qui implique votre présence à un entretien lors duquel seront réalisées une cueillette d'informations sociodémographiques et une entrevue semi-structurée. Avant d'accepter de participer à ce projet de recherche, veuillez prendre le temps de comprendre et de considérer attentivement les renseignements qui suivent.

Ce formulaire de consentement vous explique le but de cette étude, les procédures, les avantages, les risques et inconvénients, de même que les personnes avec qui communiquer au besoin.

Le présent formulaire de consentement peut contenir des mots que vous ne comprenez pas. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles.

Description du projet et de ses objectifs

Le présent projet de recherche vise à tout d'abord mettre en lumière l'historique des programmes visant le mieux-être au Musée des Beaux-Arts de Montréal (MBAM), pour ensuite explorer le rôle du médiateur muséal au sein de ces programmes. Pour ce

faire, nous allons rencontrer quelques personnes qui pourront nous éclairer sur l'évolution des programmes visant le mieux-être au MBAM et des médiateurs muséaux qui ont déjà réalisé un atelier visant le mieux-être au MBAM. Ce projet, qui prévoit se dérouler sur une période d'un an, cible les deux objectifs suivants :

- Mieux comprendre le parcours historique des programmes visant le mieux-être au MBAM.
- Mieux comprendre l'expérience des médiateurs muséaux du MBAM ayant réalisé un atelier visant le mieux-être auprès d'une clientèle marginalisée.

Nature et durée de votre participation

Votre participation sera requise pour un entretien lors duquel seront réalisées une cueillette d'informations sociodémographiques et une entrevue semi-structurée d'une durée d'environ une heure. L'entretien se déroulera dans un local réservé au MBAM. Dans le cadre de l'entrevue, vous serez invité à répondre à des questions portant sur votre rôle et votre expérience en tant que médiateur muséal lors de programmes visant le mieux-être. Plus spécifiquement, vous serez invité à développer sur des sujets tels la relation d'aide avec les participants, votre transition du rôle d'éducateur à celui de médiateur au MBAM, ainsi que vos embûches et vos réussites lors de la réalisation des ateliers. Ces entrevues seront documentées par enregistrement audionumérique et par la suite transcrites en verbatim.

Avantages liés à la participation

Vous ne retirerez personnellement pas d'avantages à participer à cette étude. Toutefois, vous aurez contribué à l'avancement des connaissances sur le parcours historique des programmes visant le mieux-être au MBAM.

Risques liés à la participation

Ce projet a été soumis à une évaluation par le comité d'éthique de l'UQAM et a obtenu l'approbation déontologique. Il a été élaboré sous la supervision et la direction du professeur Pierre Plante, Ph. D.

Lors de l'entrevue, il est possible que le fait de parler de votre expérience vous amène à vivre un inconfort. Suivant l'entrevue, l'intervieweur sera disponible afin de vous offrir un retour sur l'expérience de votre participation. Advenant le besoin, il pourra vous fournir le nom d'un professionnel qui pourra vous offrir du soutien, si vous le souhaitez. À tout moment lors de l'entrevue de recherche vous pourrez demander de prendre une pause, de passer à la question suivante, de poursuivre l'entrevue à un autre moment qui vous conviendra, ou de mettre fin à l'entrevue.

Le MBAM étant un petit milieu, il est possible que vos propos ou vos descriptions mènent à votre identification de la part de certains acteurs impliqués au MBAM. Nous tenons à souligner ce point afin de vous informer de la possibilité que cette potentielle identification mène à des conséquences ou représailles sur votre milieu d'emploi.

Confidentialité

Vos informations personnelles ne seront connues que des chercheurs et ne seront pas dévoilées lors de la diffusion des résultats. Les données recueillies par le questionnaire sociodémographique seront consignées dans un fichier numérique sur l'ordinateur du chercheur. L'enregistrement audio sera quant à lui retranscrit dans un fichier numérique et sauvegardé sur l'ordinateur du chercheur. Il est à noter que l'accès à cet ordinateur sera verrouillé par un mot de passe. Les données recueillies seront enfin conservées pour une durée de trois ans et seront détruites par la suite.

Un pseudonyme vous sera attribué et sera utilisé pour identifier les fichiers et, au besoin, pour rapporter un verbatim lors de la phase de rédaction. Un fichier crypté permettra d'établir le lien avec votre nom et le pseudonyme. Celui-ci sera gardé par les chercheurs et sera supprimé au même moment que les données recueillies.

Les chercheurs traiteront les données avec soins, mais ne pourront pas garantir la confidentialité des données recueillies. Cette limite à la confidentialité est liée au fait qu'il est prévu qu'au moins deux articles seront soumis pour publication en journal scientifique afin de partager les résultats et connaissances issues du projet de recherche. Votre anonymat sera toutefois préservé et aucune donnée brute ne figurera dans ces publications.

Utilisation secondaire des données

Acceptez-vous que les données de recherche soient utilisées pour réaliser d'autres projets de recherche dans le même domaine ?

Ces projets de recherche seront évalués et approuvés par un Comité d'éthique de la recherche de l'UQAM avant leur réalisation. Les données de recherche seront conservées de façon sécuritaire. Afin de préserver votre identité et la confidentialité des données de recherche, vous ne serez identifié que par un numéro de code.

Acceptez-vous que les données de recherche soient utilisées dans le futur par d'autres chercheurs à ces conditions?

Oui Non

Participation volontaire et retrait

Votre participation est entièrement libre et volontaire. Vous pouvez refuser d'y participer ou vous retirer en tout temps sans devoir justifier votre décision. Si vous décidez de vous retirer de l'étude, vous n'avez qu'à aviser Emmanuel Paradis-Pinard verbalement ou par écrit; toutes les données vous concernant seront détruites.

Indemnité compensatoire

Aucune compensation financière ne sera fournie suite à votre participation.

Des questions sur le projet?

Pour toute question additionnelle sur le projet et sur votre participation, vous pouvez communiquer avec les responsables du projet : Pierre Plante, Directeur de recherche (xx@xx.xx, xxx-xxx-xxxx, poste xxxx); Emmanuel Paradis-Pinard, Étudiant-Chercheur (xx@xx.xx xxx-xxx-xxxx)

Des questions sur vos droits ? Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE 4) a approuvé le projet de recherche auquel vous allez participer. Pour des informations concernant les responsabilités de l'équipe de recherche au plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains ou pour formuler une plainte, vous pouvez contacter la coordonnatrice du CERPE 4) : cerpe4@uqam.ca ou 514-987-3000, poste 3642.

Remerciements

Votre collaboration est essentielle à la réalisation de notre projet et nous tenons à vous en remercier.

Consentement

Je déclare avoir lu et compris le présent projet, la nature et l'ampleur de ma participation, ainsi que les risques et les inconvénients auxquels je m'expose tels que présentés dans le présent formulaire. J'ai eu l'occasion de poser toutes les questions concernant les différents aspects de l'étude et de recevoir des réponses à ma satisfaction. Je, soussigné(e), accepte volontairement de participer à cette étude. Je peux me retirer en tout temps sans préjudice d'aucune sorte. Je certifie qu'on m'a laissé le temps voulu pour prendre ma décision.

Une copie signée de ce formulaire d'information et de consentement doit m'être remise.

Prénom Nom

Signature

Date

Engagement du chercheur

Je, soussigné(e) certifie

- (a) avoir expliqué au signataire les termes du présent formulaire; (b) avoir répondu aux questions qu'il m'a posées à cet égard;
 - (c) lui avoir clairement indiqué qu'il reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus;
 - (d) que je lui remettrai une copie signée et datée du présent formulaire.
-

Prénom Nom

Signature

Date

APPENDICE E

FORMULAIRE SOCIO-DÉMOGRAPHIQUE

Code d'identification : _____

1. Quel est votre sexe ?

Homme

Femme

2. Quel âge avez-vous ?

18 à 20 ans

21 à 29 ans

30 à 39 ans

40 à 49 ans

50 à 59 ans

60 ans ou plus

3. Quel est le plus haut niveau d'études que vous ayez atteint ?

Enseignement primaire

Enseignement secondaire

Enseignement collégial

Baccalauréat - non complété

Baccalauréat

Maîtrise

Doctorat

4. Si cela s'applique, dans quel programme avez-vous fait vos dernières études ?

5. Depuis combien de temps environ occupez-vous un poste au MBAM?

Années : _____

Mois : _____

APPENDICE F

GUIDE D'ENTRETIEN – OBJECTIF 1

Éléments à fournir et démarches à réaliser au préalable avec participant :

1. Le déroulement de la rencontre.
2. Les objectifs de l'étude : En premier lieu, de mieux comprendre le parcours historique des programmes visant le bien-être au Musée des Beaux-Arts de Montréal (MBAM) et, dans le cadre de notre deuxième objectif, mieux comprendre l'expérience du rôle de médiateur muséal.
3. La participation à cette étude est volontaire et le retrait est possible en tout temps.
4. Règles de confidentialité (anonymat des données)
5. Répondre aux questions du participant.
6. Inviter le participant à lire et signer le formulaire de consentement, répondre à ses questions au besoin.

Amorce :

Nous tenons tout d'abord à vous remercier pour votre intérêt envers notre projet de recherche et pour le temps que vous nous accordez aujourd'hui. Nous allons maintenant entamer l'entretien de recherche. À tout moment, n'hésitez pas à poser des questions au besoin ou à demander une pause.

Question principale :

- 1) L'objectif de notre recherche est de mieux comprendre l'historique des programmes visant le bien-être au MBAM. Pour ce faire, serait-il possible pour vous de me décrire au meilleur de vos connaissances comment ces programmes ont vu le jour au MBAM ?

Questions secondaires :

- 2) Au fil du temps, est-ce que des éléments ou des évènements ont influencé les programmes visant le bien-être au MBAM ? Si oui, pouvez-vous les décrire ?
- 3) Est-ce que certains éléments ou évènements ont freiné le développement des programmes visant le bien-être au MBAM ? Si oui, pouvez-vous les décrire ?
- 4) Est-ce que certains éléments ou évènements ont favorisé le développement des programmes visant le bien-être au MBAM ? Si oui, pouvez-vous les décrire ?
- 5) Est-ce possible de m'éclairer sur la transition d'éducateur à médiateur muséal ?
- 6) Est-ce possible de me décrire le processus actuel de création d'un programme visant le bien-être au MBAM ?

Conclusion :

Le chercheur mettra fin à l'enregistrement audionumérique et remerciera sincèrement le participant pour sa contribution à la recherche. Il demandera alors au participant s'il y a des choses qu'il ou qu'elle souhaite retirer de leur partage. Un tel cas advenant le participant sera rassuré que l'élément sera effacé de l'enregistrement et ne figurera pas dans le verbatim. Le participant sera enfin invité à communiquer avec nous s'il désire nous poser des questions ou se retirer de l'étude.

APPENDICE G

GUIDE D'ENTRETIEN – OBJECTIF 2

Éléments à fournir et démarches à réaliser au préalable avec participant :

1. Le déroulement de la rencontre.
2. Les objectifs de l'étude : En premier lieu, de mieux comprendre le parcours historique des programmes visant le bien-être au Musée des Beaux-Arts de Montréal (MBAM) et, dans le cadre de notre deuxième objectif, mieux comprendre l'expérience du rôle de médiateur muséal.
3. La participation à cette étude est volontaire et le retrait est possible en tout temps.
4. Règles de confidentialité (anonymat des données)
5. Répondre aux questions du participant.
6. Inviter le participant à lire et signer le formulaire de consentement, répondre à ses questions au besoin.

Amorce :

Nous tenons tout d'abord à vous remercier pour votre intérêt envers notre projet de recherche et pour le temps que vous nous accordez aujourd'hui. Nous allons maintenant entamer l'entretien de recherche. À tout moment, n'hésitez pas à poser des questions au besoin ou à demander une pause.

Question principale :

- 1) L'objectif de notre recherche est de mieux comprendre votre expérience à titre de médiateur muséal au MBAM et plus spécifiquement auprès d'un groupe spécial. Pour ce faire, serait-il possible pour vous de penser à un atelier que vous avez offert dernièrement et de me décrire votre expérience ?

Questions secondaires :

- 2) Lors de la réalisation de l'atelier, avez-vous rencontré des difficultés ? Si oui, pouvez-vous les décrire ?
- 3) Sentez-vous que certains aspects ont favorisé le bon déroulement de l'atelier ? Si oui, pouvez-vous les décrire ?
- 4) Comment avez-vous vécu votre relation avec le groupe de participants ?
- 5) Comment avez-vous vécu le fait que l'atelier se déroulait au sein d'un musée comme le MBAM ?
- 6) Comment avez-vous utilisé le musée et ses collections ?
- 7) Auparavant, vous aviez le titre d'éducateur muséal et maintenant vous détenez le titre de médiateur muséal. En quoi cela est-il différent pour vous ?

Conclusion :

Le chercheur mettra fin à l'enregistrement audionumérique et remerciera sincèrement le participant pour sa contribution à la recherche. Il demandera alors au participant s'il y a des choses qu'il ou qu'elle souhaite retirer de leur partage. Un tel cas advenant le participant sera rassuré que l'élément sera effacé de l'enregistrement et ne figurera pas dans le verbatim. Le participant sera enfin invité à communiquer avec nous s'il désire nous poser des questions ou se retirer de l'étude.

RÉFÉRENCES

Alter Muri, S. (1996). Dali to Beuys: Incorporating art history in art therapy treatment plans, *Journal of the American Art Therapy Association*, vol.13, n°2, p.102-107.

Ambrose, T. et Paine, C. (1993). *Museum basics*, London: Routledge.

American Group Psychotherapy Association. (2007). *Practice guidelines for group psychotherapy*. New York: American Group Psychotherapy Association.

Anders, E., Thomson, L., Noble, G., Lancely, A., Menon, U., Chatterjee, H. (2011). Generic Well-Being Outcomes: Towards a Conceptual Framework for Well-Being Outcomes in Museums, *Museum Management and Curatorship*, 26:3, 237-259.

Appleton, J. (2007). *Museums for the people*, Spiked, London : Signet House.

Bachelor, A. et Joshi, P. (1986). *La méthode phénoménologique de recherche en psychologie*. Québec : Les presses de l'Université Laval.

Buirski, P. et Haglund, P. (2010). *Making sense together: The Intersubjective Approach to Psychotherapy*. United Kingdom: Jason Aronson.

Camic, P.M., Chatterjee, H. J. (2013). Museums and Art Galleries as Partners for Public Health Interventions, *Perspective in Public Health*, Vol. 133, n°1.

Carr, D. (2001). *A museum is an open work*. International journal of heritage studies, vol. 7, n°2.

Champagne, F., Contandriopoulos, A.-P., Ste-Marie, G., Chartrand, E. (2018). *L'Accessibilité Aux Services de Santé et Aux Services Sociaux au Québec*. École de santé publique (ESPUM) et Institut de recherche en santé publique (IRSPUM), Université de Montréal.

Chatterjee, H. et Noble, G. (2013). *Museum, Health and Well-Being*, London: Routledge.

Clow, A. (2006). Normalisation of Salivary Cortisol Levels and Self-Report Stress by a Brief Lunchtime visit to an art gallery by London City Workers. *Journal of Holistic Healthcare*, vol.3, n°2, p.29-32.

Colbert, S., Cooke, A., Camic, P. M., Springham, N. (2013). The Art-Gallery as a Ressource For Recovery For People Who Have Experienced Psychosis. *The Arts in Psychotherapy*, 40, 250-256.

Conseil International des Musées. (2007). *Statuts du Conseil International des Musées*, version adoptée à Vienne (Autriche), le 24 août 2007. Récupéré le 6 juin 2016 de http://archives.icom.museum/definition_fr.html

Depraz, N. (1992) Introduction. Dans HUSSERL, E., *La Crise de l'humanité européenne et la philosophie*. Éditions Hatier.

Deschamps, C. (1993). *L'approche phénoménologique en recherche*. Montréal, Guérin Universitaire.

Desmarais, S., Bedford, L. et Chatterjee, H. J. (2018). *Museums as Spaces for Wellbeing: A Second Report*. London: National Alliance for Museums, Health and Wellbeing. Récupéré le 7 août 2018 de <https://museumsandwellbeingalliance.wordpress.com>

Dodd, J., Jones, C. (2014). *Mind, Body and Spirit: How Museum Impact Health and Well-Being*. Leicester: Research Center for Museums and Galleries.

Elo, S. et Kyngäs, H. (2007). The qualitative content analysis process, *Journal of Advanced Nursing*, 62(1), 107-115.

Fears, A. (2009). *The museum as a healing space: Addressing museum visitors' emotional responses through viewing and creating artwork*. Boston University.

Garza, G. (2005). *The science of qualitative research: Validity and reliability re-framed in terms of meaning*. Paper presented at the First International Congress of Qualitative Inquiry, Champagne-Urbana, Illinois.

Giorgi, A. (1970). *Toward phenomenologically based research in psychology*. *Journal of Phenomenological Psychology*, vol. 1, n°1, p. 75-98.

Giorgi, A. (1971). *Duquesne Studies in Phenomenological Psychology: Volume I*. Pittsburgh, Pennsylvania, Duquesne University Press.

Giorgi, A. (1985). *Phenomenology and psychological research*. Pittsburgh: Duquesne University Press.

Hein, G.E. (1998). *Learning in the museum*. Londre, Routledge.

Horvath, A.O. et Symonds, B.D. (1991). *Relation between working alliance and outcome in psychotherapy: A meta-analysis*. Journal of Counseling Psychology, vol.38, n°2, 139-149.

Jennings, L. et Skovholt, T. M. (1999). *The Cognitive, Emotional, and Relational Characteristics of Master Therapists*. Journal of Counseling Psychology, Vol. 46, n°1, p. 3-11.

Kaufman, R., Rinehardt, E., Hine, H., Wilkinson, B., Tush, P., Mead, B., et Francisco, F. (2014). *The effects of a museum art program on the self-concept of children*. Journal of the American Art Therapy Association, vol. 31, n°3, p.118-125.

Kottler, J. A. (2010). *On Being a Therapist*. United States of America: Jossey-Bass.

Lackoi, K., Patsou, M., Chatterjee, H.J. (2016). *Museums for Health and Wellbeing : A Preliminary Report*. London : National Alliance for Museums, Health and Wellbeing.

Lajeunesse, M. (2017). *“Sharing the Museum” as Foundational to the Museum’s Art Therapy Programme: History and Highlights*. Montréal: Musée des Beaux-Arts de Montréal. Document inédit.

Lanceley, A., Noble, G., Johnson, M., Balogun, N., Chatterjee, H. Menon, U. (2011). Investigating the therapeutic potential of a heritage-object focused intervention : A qualitative study, *Journal of Health Psychology*, 0(0) : 1-12.

Lecomte, C., Savard, R., Drouin, M.-S., Guillon V. (2004). *Qui sont les psychothérapeutes efficaces ? Implications pour la formation en psychologie*. Revue Québécoise de Psychologie, vol.25, n°3, 73-102.

Marin, S. (2018, 11 octobre). Des Prescriptions du médecin pour le MBAM. P.1. Consulté sur <https://www.lapresse.ca/arts/arts-visuels/201810/11/01-5199868-des-prescriptions-du-medecin-pour-le-mbam.php>

- Moore, K. (1997). *Museums and popular culture*, London and Washington : Cassell.
- Morrow, S. L. (2005). *Quality and trustworthiness in qualitative reasearch in counseling psychology*. *Journal of counseling psychology* : vol. 52, n°2, 250-260.
- Morrow, S. L. Castaneda-Sound, C. L., Abrams, E. M. (2012). *Counseling psychology research methods: Qualitative approach*. Dans *APA Handbook of Counseling psychology: Vol. 1. Theories, Research, and Methods*.
- Morse, N., Thomson, L.J.M., Brown, Z., Chatterjee, H. (2015). Effects of creative museum outreach sessions on measures of confidence, sociability and well-being for mental health and addiction recovery service-users. *Arts & Health*, vol. 7, n°3, 231-246.
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological research methods*. United States of America, Sage Publications.
- Paquin, M. (2015). *Médiation Culturelle au Musée : Essai de Théorisation d'un Champ d'Intervention Professionnelle en Pleine Émergence*. *Animation, territoires et pratiques socioculturelles*, n 8, 103-115.
- Peacock, K. (2012). Museum Education and Art Therapy: Exploring an Innovative Partnership, *Art Therapy: Journal of the American Art Therapy Association*, vol. 29, n°3: 133-137.
- Ponterotto, J. G. (2005). *Qualitative research in counseling psychology: A primer on research paradigms and philosophy of science*. *Journal of counseling psychology*, vol. 52, n°2, 126-136.
- Roberts, S., Camic, P.M., Springham, N. (2011). New roles for art galleries: Art-Viewing as a Community intervention for family carers of people with mental health problems, *Arts & Health*, vol.3, n°2: 146-159.
- Rogers, C. R. (1957). *The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change*. *Journal of Consulting Psychology*, Vol. 21, n°2.
- Rogers, C. R. (1966). *Le développement de la personne*. Éditions Dunod, Paris.

Rønnestad, M. H. et Skovholt, T. M. (2003). The Journey of the Counselor and Therapist : Research Findings and Perspectives on Professional development. *Journal of Career Development*, Vol. 30, n°1.

Salom, A. (2008). The Therapeutic Potentials of a Museum Visit, *International Journal of Transpersonal Studies*, 27(1), 98-103.

Salom, A. (2011). Reinventing the setting: Art therapy in museums, *The Arts in Psychotherapy*, 38: 81-85.

Sandell, R. (2002). Museums and the combating of social inequality: roles, responsibilities, resistance, Dans, Sandell, R. (Eds.), *Museums, Society, Inequality* (pp. 3-23). Londres: Routledge

Sandelowski, M. (2000). Focus on methods - Whatever happened to qualitative description?, *Research in Nursing & Health*, 23, p. 334-340.

Shaer, D., Beaven, K., Springham, N., Pillinger, S., Cork, A., Brew, J., Forshaw, Y. Moody, P., Chris, S. (2008). The role of art therapy in a pilot for art-based information prescriptions at Tate Britain, *International Journal of Art Therapy*, vol. 13, n°1, p.25-33.

Silverman, L.H. (1995). *Visitor meaning-making in museums for a new age*. Curator, vol.38, n°3, p.161-169.

Silverman, L. H. (2002). The therapeutic potential of museums as pathways to inclusion. Dans, Sandell, R. (Eds.), *Museums, Society, Inequality* (pp. 69-83). Londres: Routledge.

Silverman, L. H. (2010). *The Social Work of Museums*, London and New York: Routledge.

Sone, Y., Harada, T., Miyamoto, M., Fukumoto, Y., Tani, N., Shintani, ... Nomura, T. (2007). The effect of group reminiscence in nostalgic room for mildly demented elderly – Evaluation with NIRS during dementia assessment test, *Journal of Physiological Anthropology*, vol.26, n°6: 613.

Spencer, E. (2012). *Art, potential space, and psychotherapy: A museum workshop for licensed clinical social workers*. Social Work Education, vol. 31, n°6, p. 778-784.

Staricoff, R. L. (2004). Arts in Health: A Review of the Medical Literature, *Research Report*, 36. England: Arts Council.

Thomson, L., Chatterjee, H. (2014). Assessing Well-Being Outcomes for Arts and Heritage Activities: Development of a Museum Well-Being Measures Toolkit, *Journal of Applied Arts & Health*, Vol. 5, n°1, 29-50,

Treadon, C. B., Rosal, M., Thompson Wylder, V.D. (2006). Opening the doors of art museums for therapeutic processes, *The Arts in Psychotherapy*, 33: 288-301.

Vaismoradi, M., Turunen, H., Bondas, T. (2013). Content analysis and thematic analysis: Implications for conducting a qualitative descriptive study, *Nursing and Health Sciences*, 15, 398-405.

Weil, S. E. (1999). *From Being about Something to Being for Somebody: The Ongoing Transformation of the American Museum*. *Deadalus*, 128 (3), 229-258.

Wertz F. J. (2005). *Phenomenological research methods for counseling psychology*. *Journal of counseling psychology* : vol. 52, n°2, 167-177.

Williams, R. (2010). Honoring the personal response, *Journal of Museum Education*, vol. 35, n°1, p. 93-102.

Yalom, I. et Leszcz, M. (2005). *Theory and practice of group psychotherapy*. Éditions Basic Books, New York.

Yardley, L. (2008) *Demonstrating Validity in Qualitative Psychology*. Dans *Qualitative Psychology: A Practical Guide to Research Method*, 3rd Edition, 257-272