

## ***Les expositions au service des publics : un défi d'équipes***

Journée de réflexion du GIS des professionnels en éducation et en action culturelle de la Société des musées québécois (SMQ)  
Centre des sciences de Montréal, le 30 novembre 2010

### **Compte rendu des ateliers de réflexion**

Provenant de diverses disciplines (éducation et action culturelle, muséologie, archives, recherche, design, enseignement, conservation, communication), 40 personnes ont participé aux discussions de la journée. Enrichis par les présentations des panelistes, quatre ateliers ont été tenus. Les résultats sont conciliés dans ce document.

Ces résultats constituent un point de départ à une réflexion personnelle et institutionnelle sur les processus d'exposition. Le comité organisateur de la journée invite tous les participants à les partager avec leurs collègues des autres services ainsi qu'avec leurs directions respectives afin d'établir/poursuivre un dialogue positif entre les diverses équipes participant au développement des expositions.

Les tables de discussion ayant été rassemblées en deux groupes, leurs travaux sont ici présentés successivement. Le point 4 « Éléments à retenir » fait ressortir les consensus qui ont émergé à chaque table à la fin de la journée.

<p><b>1. Se mettre à l'écoute</b></p> <p><b>Quelles difficultés rencontrez-vous lorsque de nouvelles expositions sont planifiées et réalisées?</b></p> <p><u>Code des difficultés</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Communes</li><li><input type="radio"/> Vécues par les équipes d'expos</li><li><input type="checkbox"/> Vécues par les éducateurs/animateurs</li></ul>	<p><b>2. Partage de solutions</b></p> <p><b>Quelles stratégies utilisez-vous pour améliorer les cheminements d'exposition dans votre institution ou lors de vos contrats?</b></p>
--	---

## GROUPE 1

### ☒ Modes de gestion variables

Le mode de gestion des expositions varie selon l'institution et selon le responsable du projet, son ouverture et la confiance qu'il a développé envers les autres équipes.

- Se doter d'une politique éducative et d'action culturelle;
- Que tous adhèrent à la mission et que les valeurs soient partagées par les équipes;
- Faire connaître les tâches et les responsabilités de chaque membre de l'équipe de projet;
- Rédiger une charte de projet :
  - o Objectifs du projet
  - o Mission
  - o Court descriptif
  - o Échéancier
  - o Fonction des membres de l'équipe
- Embaucher des ressources compétentes (professionnalisation);
- Construire un modèle squelette (scénario de projet) : implication claire des interventions, rencontres formelles et informelles, appropriation des résultats et étapes par tous;
- Adapter ce modèle et l'intégrer pour le travail avec les firmes externes;
- Faire régulièrement le point sur le projet;
- L'aspect humain est très important à considérer : chacun veut comprendre ce que l'autre fait ; développer des moyens pour tenir compte de ce point;
- Effectuer un retour formel sur l'événement ou le projet par tous les intervenants (notamment les animateurs) = post-mortem.

### ☒ Problème de cloisonnement

Manque de communication et de compréhension des rôles.

- Conserver la ligne directrice tout au long du projet – garder le cap;
- Instaurer un cours obligatoire en éducation et en action culturelle dans le programme d'études en muséologie;
- Poursuivre le processus de consultation auprès de tous les intervenants;
- Faire connaître le travail du service éducatif et culturel aux autres équipes/personnes de l'institution;
- Former des comités de projets composés de représentants de chaque service concerné – supportés par un positionnement clair de la direction.

<p>☒ <b>Le temps et les échéanciers</b></p> <p>Empêche souvent la consultation entre les équipes et la planification adéquate des tâches au départ du projet. Des problèmes de chevauchement existent.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'échéancier doit être partagé pour tous les services liés au projet : processus de gestion de projet et de priorités.</li> </ul>
<p>☒ <b>Dualité public/contenu = Équilibre fragile</b></p> <p>Il y a parfois un fossé entre la vision des spécialistes et la vision des gens d'éducation sensibles aux publics.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir à qui l'on s'adresse (niveau du discours);</li> <li>• Cibler son public pour obtenir un contenu adapté;</li> <li>• Mieux définir le lien entre le contenu de l'exposition et la publicité;</li> <li>• Bien présenter le projet au départ au reste de l'équipe – médiation interne – appropriation.</li> </ul>
<p><b>GROUPE 2</b></p>	
<p>☒ <b>Travail en silo</b></p> <p>Problématique : chaque discipline développe un langage qui lui est exclusif et qui crée un isolement avec d'éventuels collaborateurs indispensables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifier plus tôt dans le projet l'intégration des divers départements;</li> <li>• Intégrer les divers intervenants en début de processus pour cibler leurs moments d'intervention;</li> <li>• Modèle de fonctionnement imposé (la gestion doit favoriser ou forcer le partage d'expertise);</li> <li>• Mandat clair;</li> <li>• Prendre sa place;</li> <li>• Être proactif : partager les objectifs et les attentes de chacun;</li> <li>• Faire vivre les activités éducatives et culturelles aux autres services pour qu'elles soient comprises et deviennent source de fierté pour l'institution.</li> </ul>
<p>☒ <b>Problème de reconnaissances des expertises de chaque discipline</b></p> <p>Des rôles et des expertises (marketing, éducation, animation, expositions). Le travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir des séances d'information sur le travail de tous les coéquipiers;</li> <li>• Répartir les tâches, le territoire, les budgets et les rôles;</li> <li>• Faire vivre aux autres ce qu'on fait pour faire comprendre le travail (pour les éducateurs et animateurs : journal interne ; vivre les animations de l'exposition);</li> </ul>

<p>des éducateurs et de l'action culturelle est très abstrait pour les équipes d'exposition.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser des rencontres de travail comme celles d'aujourd'hui;</li> <li>• Explorer d'autres façons de fonctionner;</li> <li>• Créer un comité consultatif qui comprend un membre de chacun des départements;</li> <li>• Être proactif;</li> <li>• Demander des salaires d'experts (pour les éducateurs et les animateurs);</li> <li>• Faire connaître l'expertise en éducation et en animation culturelle par des publications, des rapports;</li> <li>• Faire connaître le vocabulaire Éducation et Animation culturelle;</li> <li>• Donner un visage au public (devenir l'expert).</li> </ul>
<p><b>☒ Manque de temps et de ressources financières</b></p> <p>Pour réaliser plusieurs objectifs précis et projets.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le manque de temps est un faux problème. Il s'agit de planifier correctement les projets et les activités qui y sont liées.</li> <li>• Se forcer pour aller aux réunions.</li> </ul>
<p><b>☉ Manque d'ouverture d'esprit des autres équipes</b></p> <p>Ce que les expositions attendent des différents services pour une intégration adéquate.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'ouverture d'esprit des autres équipes;</li> <li>• L'intégration au niveau des scénarios d'animation (respect du contenu et des objectifs de l'exposition ; validation des produits par les expositions);</li> <li>• La planification de la polyvalence des usages (visite libre, guidée, scolaire).</li> </ul>
<p><b>☐ Être impliqué seulement à la fin du processus d'exposition</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir à l'avance à quel moment impliquer toutes les équipes (voir le dictionnaire des compétences sur la mise en exposition – SMQ) ;</li> <li>• Sensibiliser les conservateurs responsables d'exposition aux responsabilités professionnelles et opérationnelles des services éducatifs et d'action culturelle.</li> </ul>
<p><b>☐ Définir le public</b></p> <p>Problématique : il y a peu de recherches sur les projets éducatifs ; quels sont les impacts de l'éducation sur le public?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre le musée en mode « écoute » du public et des autres services;</li> <li>• Effectuer un diagnostic professionnel;</li> <li>• Être positif;</li> <li>• L'évaluation est à deux tranchants mais elle permet d'avancer dans la compréhension.</li> </ul>

<p><input type="checkbox"/> Équité salariale – Précarité</p> <p><input type="checkbox"/> La non-intégration des équipes d'éducation et d'animation culturelle</p> <p>Dépend souvent de la personnalité des chargés de projets et de leur ouverture</p>	<p>Ces points n'ont pas été développés.</p>
--	---

### 3. Étapes d'expositions

#### Quels sont les meilleurs moments pour impliquer les équipes d'éducation et d'action culturelle dans les processus d'exposition?

L'atelier 3 a donné lieu à plusieurs discussions et les équipes devaient inscrire, sur un extrait du document produit par la SMQ, le *Dictionnaire des compétences sur la mise en exposition*, leur avis sur les moments clés d'intervention. Les résultats obtenus évaluent que le service doit être impliqué du début à la fin du processus, avec une implication plus forte dans 10 des 19 étapes suggérées, par exemple, lors de la définition du projet, la scénarisation de l'exposition, sa réalisation et son évaluation. Nous vous invitons à prendre connaissance du dictionnaire des compétences, à l'adapter à votre institution et à vous en inspirer pour intégrer les divers équipiers aux moments opportuns.

### 4. À retenir...

#### Une nouvelle idée de stratégie qui tient compte des défis de tous les intervenants a-t-elle émergée suite aux présentations? Quel serait l'élément le plus important à retenir de cette journée de réflexion?

- Se rappeler que c'est un travail d'équipe; s'éduquer à la culture de travailler ensemble.
- Faire montre d'ouverture et de compréhension, autant du côté de l'éducation et de l'action culturelle que de l'exposition.
- Prendre le temps de se parler – concevoir un processus (réunions formelles et informelles) comment se parler.
- Développer, au niveau du management intermédiaire, un réseau de communication productif.

- Réaliser un plan stratégique, au sein de l'institution, qui identifie des mandats clairs et les rôles de chacun.
- Concevoir une bonne planification qui intègre les équipes d'éducation et d'action culturelle; réaliser aussi une planification à l'intérieur de la direction/service qui tienne compte des processus éducatifs.
- Assurer une concertation initiale forte de tous les intervenants et une implication rapide des ressources en éducation et action culturelle.
- Mettre le visiteur au centre de nos actions, ce qui permettra de développer des orientations et des valeurs communes.
- Être proactifs – s'imposer positivement – faire comprendre sa mission – tenir compte de la personnalité de chacun.
- Utiliser la force du téléphone arabe pour connaître ce qui se passe et y réagir; rester vigilant pour prendre notre place; se manifester à travers un blogue ou une plateforme médiatique; valoriser les services éducatifs à l'interne et à l'externe.
- Développer un meilleur équilibre entre le contenu et les motivations des publics.
- Développer un discours positif de l'éducation et des publics.
- Accepter que le processus prenne du temps et qu'il soit positif.
- Favoriser une formation universitaire qui contient une part d'éducation muséale.
- Tout le monde a les mêmes problèmes, des petites aux grandes institutions.

## 5. Suivi de la journée de réflexion...

Au départ de la journée, les participants devaient se positionner quant à leur degré de satisfaction personnelle face à leur intégration aux processus d'expositions. Voici les résultats :

Intégration harmonieuse :	1 personne
Intégration variable :	14 personnes
Intégration problématique :	4 personnes

Nous espérons que les échanges fructueux qui ont eu lieu au cours de la journée inspireront les divers services impliqués dans le développement des expositions à entreprendre, au cours de l'année, des actions concrètes, pertinentes à leur situation, qui favoriseront des cheminements d'expositions harmonieux et satisfaisants pour tous les acteurs et qui, en bout de ligne, bénéficieront aux différents publics. Nous contacterons tous les participants à l'automne prochain pour prendre le pouls de cette évolution.

Le GIS des professionnels en éducation et en action culturelle remercie tous les participants à la journée, les collègues qui ont contribué à la réalisation et à l'animation, le Centre des sciences de Montréal ainsi que l'équipe de la SMQ.