

**Serge Chaumier,**  
Professeur à l'Institut Denis Diderot,  
Directeur du CRCM (Centre de Recherche sur la Culture et les Musées), équipe CIMEOS,  
Université de Bourgogne.  
serge.chaumier@u-bourgogne.fr

## Les musées : nouvelles formes de médiation, nouveaux projets ?

---

### Résumé

Questionner l'évolution des médiations, notamment les innovations liées au développement des nouvelles technologies dans les institutions muséales, revient à s'interroger préalablement sur le rôle et les attendus des médiations, c'est-à-dire sur leur histoire. Il est en effet difficile de mesurer les évolutions sans considérer ce à partir de quoi elles évoluent. Il est relativement récent de parler de médiation, et pourtant cela ne signifie pas que la chose n'existait pas précédemment, mais que les dénominations utilisées traduisaient des attendus différents. Sans revenir sur cette histoire longue et complexe, la communication cherchera à situer les médiations dans leur rapport aux objectifs dédiés au musée, et déclinera les différentes acceptions du terme. Nous pourrions au vu des objectifs considérer les techniques traditionnelles disponibles et présenter quelques exemples d'outils nouveaux, fruits des évolutions technologiques en cours. Nous pourrions poser des questions en guise d'ouverture à cette journée sur les usages, les effets de démocratisation, de transformation de la structure des publics, mais aussi sur les mutations opérées pour les projets d'établissement, ou encore sur les conséquences en termes de postes et de formation des personnels des institutions.

---

### Quelle médiation ?

Comme Pascal Lardellier l'a montré pour le livre et les bibliothèques, quand on parle nouvelles formes de médiation et nouvelles pratiques, on pense d'emblée aux effets des NTIC, et en effet on peut se demander :

- comment cela fait évoluer les usages,
- comment cela transforme la composition des publics,
- si cela est un facteur de démocratisation,
- en quoi cela fait évoluer le projet même d'un établissement,
- mais aussi bien sûr en quoi cela modifie les compétences requises et donc les types de postes mobilisés.

Bref, en tirant sur le fil on déroule tout un ensemble de questions, nombreuses, complexes parce qu'elles supposent à la fois l'analyse prospective, d'imaginer ce vers quoi on va, mais en plus d'être clair sur là d'où l'on vient. C'est-à-dire d'être en mesure de bien identifier quels étaient les projets des établissements culturels jusque-là, afin de comprendre les évolutions, il faut saisir les deux bouts de la chaîne, d'où l'on vient, vers où l'on va. Autant dire que cet effort de clarification est assez considérable, car pour prendre la mesure des transformations produites dans les formes de médiation, cela suppose de bien saisir ce concept de médiation – de comprendre pourquoi on est passé à un moment donné de celui d'éducation populaire à celui d'animation par exemple – puis de celui d'animation à celui de médiation...

Nous n'allons pas refaire ici cette histoire, pourtant elle serait utile pour le débat. Contentons-nous de poser quelques jalons en essayant de clarifier les concepts, sachant qu'il y a dans cette salle beaucoup de spécialistes qui pourront nous aider.

Car il est difficile d'aborder la question de la médiation sans revenir sur un ensemble de définitions, avec ce qu'elles sous-entendent de glissements historiques, d'évolutions, de flottements aussi. Le terme de médiation est ambigu car il confond souvent l'action et l'acteur, ou pour le dire autrement des outils au moyen de finalités et ceux qui les mettent en œuvre. On parle de médiations pour caractériser des vecteurs de transmission de contenus à des fins d'enrichissement interpersonnels, or ceci peut se faire par des instruments, qu'ils paraissent traditionnels ou novateurs, un texte sur un cartel ou un dispositif de réalité augmenté par les NTIC. Nous pourrions multiplier les exemples d'outils de médiation et les musées savent faire preuve d'ingéniosité pour en proposer chaque jour de nouveaux. Comme il serait fastidieux de tous les énoncer, même si une typologie demeure à faire qui pourrait être pertinente, nous avons sélectionné un ensemble de dispositifs que vous pourrez découvrir visuellement.

## Une forme de mise en relation

Les médiations si ce sont un ensemble de techniques, c'est d'abord quand on l'utilise au singulier, la médiation, *une forme de mise en relation*. Celle-ci passe alors par des vecteurs, qu'il soit technique ou humain, pour communiquer du sens. Ceci peut se faire aussi par des personnes qui se chargent de porter le contenu au gré d'une relation de communication, à tel point que certains auteurs ont pu avancer dans un récent article de *La Lettre de l'OCIM* le concept de "médiation humaine", terme *a priori* un peu bizarre, mais qui dit suffisamment que ce champ demeure un peu confus, contrairement au terme d'animation qui était beaucoup plus clair à ce titre, nous pourrions y revenir. Ce qui nous permet de souligner aussi que le concept de médiation n'est pas apparu à partir de rien, il succède à des formulations antérieures, et ce n'est pas là qu'un simple effet de mode, mais une transformation sans doute des approches, des démarches, sans doute de la philosophie qui sous-tend l'action. En effet, nous avons affaire à un paradoxe : les musées ont depuis leur origine, du moins en France, placé les objectifs éducatifs au cœur de leur mission, voire comme un objectif fondateur. La définition adoptée par l'ICOM en conserve encore jusqu'à présent la référence. L'idée d'anoblir l'homme par la vue de belles choses, mais aussi de l'élever culturellement préside à l'institution, que ce soit une élévation individuelle et même collective, le musée répond à des objectifs d'éducation au sens large. Or, durant longtemps, cet objectif semble servi par peu de moyens : jusqu'à une époque assez récente, les médiations, mêmes rudimentaires, semblent absentes, ou peu nombreuses. Il y a au mieux des visites-conférences, mais de manière permanente très peu de choses. Il ne s'agit pas là d'une inconséquence, d'un oubli ou d'un simple retard. C'est que l'exposition par son dispositif expographique même, l'installation, la mise en correspondance des œuvres, fait déjà médiation. En choisissant d'exposer de telle façon plutôt que de telle autre, de mettre en relation, en correspondance, de classer, de suivre des logiques d'installation spécifiques, il y a un choix qui vaut comme outil pédagogique. Si bien que l'idée de médiation demeure absente, parce que la médiation c'est le musée lui-même, son agencement. Bref, on pourrait dire que c'est l'exposition elle-même qui est médiation. On peut se demander si bon nombre de démarches présidant dans la sphère de l'art contemporain ne sont pas encore inscrites dans cette logique. Finalement ici la médiation artistique vaut médiation culturelle. C'est le travail de l'artiste et la valorisation des œuvres elles-mêmes par l'accompagnement de leur présentation et de la démarche des artistes par l'institution, l'accrochage, qui vaut médiation.

J'ai donc distingué ici *médiation artistique* et *médiation culturelle*, car ce sont deux formes d'accompagnement qui ne sont pas du même ressort. Il a fallu que le lien avec la culture classique se distende, et que l'école, et de moins en moins la famille, n'assument plus leurs fonctions de vecteur de transmission des codes culturels, ceux qui permettent de s'approprier les œuvres. Alors, le musée est obligé de prendre le relais, et la médiation culturelle devient incontournable.

## De l'animation culturelle à la médiation

Par ailleurs, c'est le discours de la démocratisation, hérité de la Révolution, et relayé par l'éducation populaire, qui a conduit à affirmer que présenter ne suffisait pas, et que si on ne voulait pas transformer le lieu en simple espace de ballade pour des publics ignorants, – rappelons-nous les moqueries envers les convives de la noce de Gervaise au Louvre – il fallait accompagner pour que les personnes puissent s'approprier des contenus qui demeuraient sans cela obscures et lointains. Cette démarche s'est faite selon deux principes : plaider pour que l'on parte des personnes et de leur réalité pour transformer la culture en puissance agissante et transformatrice de leur vie. Cela a été la première phase qui a trouvé son apogée dans les années 60 avec **l'animation culturelle**. Le passage du terme d'animation à celui de médiation n'est pas anodin. Au risque d'être caricatural, il relate le passage d'une transmission qui va des personnes pour les conduire aux contenus, qui donne une âme en fonction d'un désir, à une démarche qui part des œuvres pour les faire rencontrer un public. L'accent est alors mis sur les mécanismes d'appropriation. Sorte de logique inversée. Comprendre ce qui agit dans l'accompagnement, dans le premier cas ; et évaluer ce que cela produit dans le second cas.

Il a été, dans ce second temps, facile de confondre les outils, les moyens, les méthodes, et les objectifs, voire les acteurs, vecteurs de transmission. Ce qui comptait finalement étant moins le processus et les effets chez les personnes que les objectifs à atteindre. Or comme le rappelle Elisabeth Caillet, il faut distinguer ce qui est de l'ordre de **l'intermédiaire**, qui n'est qu'un moyen tendu vers une fin, **du véritable travail du médiateur** qui par l'acte de **traduction** recompose, recrée, transforme, modifie... Il ne suffit pas de multiplier les dispositifs, les outils, les formes de médiation pour faire acte de transformation. Et les cibles de publics ont été d'autant plus invoquées pour tenter

de les sensibiliser que l'on oubliait de s'interroger sur les effets en cours chez ceux que l'on entendait transformer par ces contenus.

Ainsi **la logique éducative** au sens large, c'est-à-dire **non pas d'instruction**, car cette mission était clairement dévolue à l'école, mais **d'éducation**, c'est-à-dire plus globalement *d'affermissement du sens moral*, pour reprendre un vocabulaire très XIX<sup>e</sup> siècle, d'élévation de l'individu dans un *épanouissement* de lui-même, c'est-à-dire un *affranchissement*, une *désaliénation* de sa condition première, s'est un peu perdue dans les sables de la technique.

Les médiations se sont d'abord focalisées sur les contenus à transmettre, au risque de perdre de vue le socle sur lesquels ils pouvaient se greffer. Quand on a étudié le décalage grandissant entre les savoirs connus et les savoirs à transmettre, une érosion s'est produite sur les contenus, pour privilégier les formes de l'apprentissage. Nous avons vu alors se multiplier les jeux et les formes ludiques de rapport aux savoirs, au point parfois d'en oublier que cela visait malgré tout à transmettre des contenus, et au risque de transformer parfois les institutions en terrain de jeux.

### De l'explication à l'expression de soi : de la leçon au ludisme

Sur un axe des formes de médiation, une tension me semble exister qui va de l'explication à l'expression de soi. Or je défendrais l'idée que ni l'un ni l'autre de ces extrêmes ne saurait être pleinement satisfaisant dans un musée. Sans doute des voies médianes, ou intermédiaires sont à viser, forme parfois difficile à trouver.

Ainsi, **l'explication** conduit à transformer le musée en dispensateur de leçon, au même titre que l'école, et si des explications sont très certainement utiles, on sait aussi que transformer le musée en école *bis*, n'est pas enthousiasmant et ce n'est pas ce que l'on vient chercher au musée. S'il y a bien un rapport d'apprentissage, le médiateur n'est pas vis à vis du visiteur dans un rapport d'enseignement. – Ce n'est pas cette forme qui peut aider à réconcilier avec ce que la culture est susceptible de nous apporter, surtout à un moment où l'on nous répète que les NTIC nous promettent d'être entourés des ressources utiles, puisque bientôt, et c'est déjà vrai pour certains, chacun disposera des plus grandes encyclopédies sur son téléphone portable, parce que connecté en permanence au réseau. – Les médiations utiles sont donc moins à chercher de ce côté, car il est alors possible d'alimenter des serveurs que l'individu pourra consulter de n'importe où, y compris au musée.

La véritable démarche d'un lieu de culture n'est pas tant d'apporter des réponses, que de faire se poser des questions (sans vouloir rappeler l'épithète de Paul Valéry placé au frontispice du musée de l'Homme, comme disait Confucius à ses élèves : "je ne peux rien pour celui qui ne se pose pas de question"). Cela ne signifie pas que l'on évacue pour autant les contenus, car on ne peut se poser de questions qu'à partir d'un bagage. C'est là le péril qu'encourent certains musées à prétendre ne faire que favoriser le ressenti à partir de l'expérience personnelle, pour apprendre à regarder une œuvre. Ce n'est pas comme cela que l'on peut "apprendre à lire une œuvre", il faut pouvoir s'appuyer sur des acquis pour développer également ses ressentis. C'est sans doute un des leurres contemporains que de laisser croire que les émotions et les sensations ne sont pas acquises socialement, mais proviendraient d'une nature profonde que l'individu doit découvrir au fond de lui-même et révéler. C'est ce biais que l'on trouve à mon sens dans beaucoup de musées d'art contemporain et qui tend à se diffuser un peu partout...

Car l'autre forme à *l'extrême inverse de l'axe*, serait d'oublier totalement les savoirs, pour proposer aux individus de développer leur potentiel **d'expression**. Et c'est là, une autre tendance très courante des services de médiation, qui par refus d'être assimilés à l'école, prennent ainsi le risque d'être rejetés vers le parc de loisir. Proposer aux individus des jeux pédagogiques, selon l'adage soixante-huitard qu'il faut apprendre en s'amusant, peut aboutir au fait d'oublier d'apprendre et de ne faire que s'amuser... On voit des livrets jeux, des jeux de piste, des manips et des interactifs, proposés comme médiation, qui n'ont d'autres finalités que de permettre à l'individu de passer un bon moment, de s'éclater, voire de vivre une expérience, selon le nouveau mot d'ordre du capitalisme mondial, (selon Jérémie Rifkin), et que le secteur culturel a complètement épousé...

### Interprétation et explicitation : l'art de dévoiler sans restreindre

Entre ces deux écueils, il me semble qu'il existe une voie, certes étroite, pour inciter à ne tomber ni dans la leçon, ni dans le ludisme, et qui *suppose de s'intéresser aux individus réels*. Si la démarche du musée est de trouver le moyen de faire se poser des questions à l'individu, cela suppose de s'intéresser à lui, et de s'adapter. De construire à partir de lui, et les savoirs et les sensations et réflexions que ceux-ci génèrent.

Pour cela, il y a deux notions qui peuvent servir de référent, celle **d'interprétation** d'une part, car il s'agit d'un processus plus large, plus ouvert, qui invite (comme l'avait bien compris Tilden, ce

journaliste américain qui a formalisé l'utilisation de cette notion d'interprétation dans les années 60 comme technique de médiation) à prendre en compte le ressenti et les idées des personnes pour aller avec eux dans une démarche d'exploration des questionnements, et des surprises que ces pistes réservent. Cela n'est pas un hasard s'il s'agit, *de questionner, de provoquer, de surprendre, d'interpeller.*

“Le mouvement de la médiation ne renvoie pas au discours unique de la vérité mais au discours pluriel du partage, tel que l'entend Rancière. Le médiateur agit en tension entre l'œuvre qu'il défend et les récepteurs auxquels il s'adresse. Pour ce faire, il élabore une œuvre particulière, un acte de discours, une mise en scène, une mise en situation qui décale son récepteur de son horizon d'attente habituel pour le conduire à construire son propre sens de l'œuvre. Plus encore, il est contraint de trouver ce qui sera susceptible d'aider chacun de ses récepteurs. Il ne pourra pas trouver une solution unique, il n'y aura pas d'adhésion mais une réélaboration de son propre discours, de la situation qu'il aura offerte par chacun des récepteurs. C'est cette liberté d'interprétation qui caractérise la médiation et la rend radicalement différente du discours scientifique”, écrit Elisabeth Caillet.

Le second concept vient en congruence avec l'interprétation, c'est la notion **d'explicitation**. Il ne s'agit pas d'expliquer, ce qui a un caractère directif, mais d'expliciter, c'est-à-dire de *laisser advenir du sens*, fut-il contradictoire, de *laisser place pour l'infinie variation des formes et des espaces inachevés*. La familiarité avec l'art n'est pas de l'ordre du savoir ou de la connaissance, ce ne sont que des supports, mais avant tout de la *sensibilité*. Cela correspond du reste à la nature de l'œuvre d'art qui ne peut jamais être saisie pleinement, mais seulement approchée, et qui invite à être **transfiguré**, qui ouvre des portes du possible, sans jamais toutes les saisir. Il y a toujours des aspects qui nous échappent, et c'est dans cette énigme même que l'on pressent sa finitude et que l'œuvre nous rend bon. Bref, ceci redécouvre un humanisme, le *projet de dévoiler sans restreindre*, de seulement effleurer, sans prétendre maîtriser.

Certes, ces formes de médiation sont plus évidentes concernant les musées d'art que les musées de science, qui *a priori* paraissent plus à même de présenter des contenus très définis, mais il n'est pas certain que cela ne soit pas du même ordre dès lors que l'on ne veut pas s'enfermer dans une vision positiviste de la science, et que l'on veut inviter chacun à se positionner comme chercheur, comme citoyen, et comme acteur des savoirs, plutôt que comme consommateur des connaissances. S'il s'agit de sensibiliser et faire réfléchir, alors une même dynamique s'impose. Si les médiations sont plus nombreuses et plus diversifiées dans les musées de sciences, il demeure que les formes de la médiation ne paraissent pas primordiales pour définir les enjeux, ce n'est pas tant la nature et le choix de telle ou telle médiation (texte, manip, visite conférence, ou multimédia) qui compte que l'esprit dans lequel est développée la chose : leçon de choses, support ludique ou forme ouverte de questionnement sur soi, sur l'autre au travers d'un rapport à un aspect de l'existence...

### Des cultiv'acteurs

Toutes ces formes, mais aussi toutes ces approches sont regroupées sous le vocable unifiant de “médiation”, et cela n'aide pas nécessairement à y voir clair dans son projet. C'est en mettant à plat les objectifs que l'on peut affiner dans quel type de démarche on s'inscrit. La médiation, est un concept large, mais qui est philosophiquement très fort comme a su le montrer avec talent Elisabeth Caillet. Il signifie que nos rapports avec le monde physique, social ou imaginaire, avec la réalité dirait Stransky, ne sont pas immédiats, mais qu'ils passent par des **constructions**, qu'elles soient intellectuelles, ou *des représentations symboliques, des formes de langage*. Pour cela, la médiation est une **forme de passation**, de passage, et le terme de *passeur de culture* l'exprime bien, **de facilitateur de mise en culture**. Mais cet acte même est une fonction de transformation et de métamorphose. C'est un **activateur**, ou comme on dit à Dijon, un **cultiv'acteur**.

Il ne s'agit par conséquent pas simplement de trouver de nouvelles cibles de publics, comme le ferait croire un marketing un peu aveugle, *il s'agit de mettre en mouvement*, et nous retrouvons alors ce que cherchait le *principe d'animation, donner une âme, insuffler un souffle*. Comme le rappelle Jean Caune, la médiation est d'abord une **énonciation**, c'est à dire qu'elle *tient moins du contenu, de l'énoncé, du message, que de l'acte de dire, de l'échange*. La médiation n'est donc *pas simplement transmission d'un sens*, elle est *production d'un sens par l'acte de transmission même*, et c'est en cela que le terme d'*appropriation* prend sa force, c'est parce qu'il y a réintégration dans une *transformation de soi*. Pour le dire autrement, *il s'agit de se construire et pas simplement d'avalier*. Par la médiation on construit quelque-chose, *une relation* d'abord, mais aussi un individu qui y puise une *nouvelle vision sur l'existence*, et sur soi-même. Et c'est, me semble-t-il, retrouver là les vœux originels des humanistes envers la culture. Il faut donc évoquer tout cela, et le champ est dense et large pour

prendre la mesure et *comprendre en quoi l'évolution des techniques peut conditionner et orienter les modalités de la médiation.*

### Activer un processus de transformation

S'il s'agit d'abord d'une forme riche de communication, alors, l'outil ne devrait pas occulter le **processus de transformation** à l'œuvre chez l'individu. La notion de **développement** est centrale, - ce que désigne normalement le développement culturel, le développement personnel, etc. (notions qui semblent avoir disparu des missions du ministère de la culture aujourd'hui...). A l'inverse, il semble que l'outil se suffise parfois à lui-même, et on peut alors mettre en garde envers les illusions que peuvent générer les formes qui laissent croire à des effets positifs uniquement parce qu'ils paraissent novateurs au regard des formes plus classiques. Ainsi a-t-on pu plébisciter et l'on valorise encore couramment, dans le champ culturel, et particulièrement dans les musées, tel ou tel outil sous prétexte qu'il est *ludique*, qu'il est *spectaculaire*, qu'il offre des effets visuels, des sensations, des expériences, selon le maître mot actuel... qu'il rend l'utilisateur actif... Or *il n'est pas certain que le fait d'être actif soit une garantie d'être pleinement acteur et que l'agitation vaille transformation.* Le bouleversement intérieur peut être silencieux et avoir une ampleur plus conséquente que bien des manifestations spectaculaires. C'est sans doute un écueil actuel que de *confondre agitation et activation.*

C'est le risque que présentent les NTIC, car il y a risque de céder aux **technicismes**, aux ludisme de la nouveauté et du gadget (y a-t-il un *bling-bling* muséal ?... !). Il est tentant bien sûr de remplacer le médiateur par une machine et certains lieux ont parfois pensé qu'un dispositif spectacle suffirait à faire sens...

Entendons-nous bien, ce n'est pas signifier là un rejet des NTIC, bien au contraire, il y a des potentialités qui peuvent se révéler extrêmement fécondes, et je sais que nous en aurons des aperçus au cours de cette journée, (par exemple d'approfondir une relation avec le visiteur au-delà d'une simple visite, comme Joëlle le Marec en donnera l'exemple avec **Visite+** et l'on peut penser aussi aux abonnements **podcasts** comme le fait la **CSI** pour poursuivre le lien, ***l'institution dispose donc de plus en plus d'un public qui va bien au-delà des simples visiteurs.***)

Si on ne met pas l'accent sur **le sens même de la relation** et sur ses effets, alors, le public ne cherchera dans les médiations que le sensationnel, et se détournera des formes plus classiques, qui lui apparaîtront plus rébarbatives. ***C'est donc moins l'inflation ou la surenchère technique qui importe que la façon de se les approprier au service d'un projet.*** Les médiations recourant aux NTIC peuvent être très onéreuses, s'il s'agit de développer un programme de réalité virtuelle par exemple, mais elles peuvent être aussi très accessibles, quand il s'agit de développer *des sites ou des blogs participatifs* avec les visiteurs. Les petites institutions peuvent alors être plus créatives, car plus souples que bien des grosses institutions, moins aisément réactives.

Les exemples ne font qu'émerger, le Web 2.0 réserve sans doute sur ce plan des surprises, avec une *continuité possible de dialogue et de relation, entre l'institution et ses personnels et les usagers.* Mais aussi *entre les visiteurs*, puisqu'il est alors possible que les visiteurs construisent un monde de relations virtuelles : l'exemple de la bibliothèque de Saint-Herblain qui propose des critiques collaboratives de livres sur une plateforme d'échanges entre lecteurs de la médiathèque est des plus intéressants. On peut dans ce cas faire émerger **des communautés d'amateurs**, permettre de se constituer **des réseaux sociaux** autour d'objets spécifiques (voir aussi l'exemple de Beaubourg qui propose une banque d'échanges sur la maison en 2050).

### Du caractère politique de l'espace public

Il s'agit de permettre la **mise en dialogue** et par exemple de *dramatiser des controverses*, de *les mettre en scène* de manière à produire et susciter des échanges et des *débats*, finalement *mettre en scène des propos contradictoires*, c'est à la fois être dans la logique de *l'interprétation*, et dans celle de *l'espace public* (mais aussi de la logique scientifique) et en finir avec la logique de l'expert qui intimide. Mais dans ce cas, on voit bien que l'institution est là pour *mettre en place des possibilités d'expression*, éventuellement pour les réguler avec un **médiateur de flux**, car il demeure la question délicate et essentielle pour les musées de *parvenir à articuler la sphère des savoirs légitimés et celle des débats.* Mais c'est finalement ce que fait l'animateur médiateur dans un groupe dans lequel il ouvre et laisse liberté aux échanges, être un **régulateur**, simplement le fait d'être dans un espace virtuel démultiplie la communauté impliquée, et donc *renforce le caractère politique de l'espace public.* Cela a aussi pour conséquence d'affirmer que l'objet est là comme **objet prétexte à tisser des relations sociales** autour de productions de discours et n'est pas un objet fétiche, positif qui parle de lui-même et pour lui-même, bref qu'il est générateur de réseaux de discours et pas une matrice unique

de production de signifiants (on retrouve en cela ce que voulait la nouvelle muséologie comme projet de musée...).

### **Vers une philosophie de la médiation**

Ceci sous-entend que *les NTIC viennent simplement formaliser des schèmes qui étaient déjà là, mais en leur donnant une autre forme et une autre visibilité*. Est-ce que l'on s'en sert pour inculquer et diffuser des contenus, en quel cas ce sont simplement des livres plus perfectionnés, ou est-ce que l'on s'en sert pour **générer des espaces relationnels** ? Les NTIC ne viennent pas remplacer les médiateurs, mais leur *permettre de poursuivre le dialogue et d'élargir le champ d'intervention* au-delà des murs de l'institution. C'est bien l'humain qui doit rester au centre, et non la forme technique employée. On ne doit pas oublier que *les réactions ne peuvent se produire et s'enrichir qu'à partir de propositions, c'est-à-dire de contenus* (qu'il ne faudrait pas oublier dans l'enthousiasme de l'interactivité généralisée...). Il importe donc, me semble-t-il, de ne pas oublier les fondements d'une **philosophie de la médiation** pour aborder ces domaines.