CULTURES
DU CŒUR

CULTURE SPORT & LOISIRS

AU CŒUR DES SOLIDARITÉS

DISPOSITIF CULTURES DU COEUR
A DESTINATION DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

SOMMAIRE

Charte de déontologie Cultures du Cœur 4

Organiser une sortie 8

CHOISIR UNE SORTIE 8

IMPLIQUER LES PUBLICS DANS LA PRÉPARATION DE LA SORTIE 9

CONCRÉTISER LA SORTIE 10

ACCOMPAGNER LES PUBLICS 10

PROLONGER LA SORTIE 11

Animer une permanence culturelle 12

QU'EST-CE QU'UNE PERMANENCE ? 12

COMMUNIQUER SUR LA PERMANENCE 13

METTRE EN PLACE DES ACTIONS DE SENSIBILISATION ET DE PARTAGE AUTOUR DES SORTIES 13

Les clés d'une médiation réussie 15

ANNEXES 18

Charte déontologique des relais de Cultures du Cœur 19

Charte du spectateur 20

Donnez-nous votre avis 21

Racontez-nous… 22

Evaluation des bienfaits des sorties 23

Formation à la médiation culturelle pour les travailleurs sociaux 26

Le guide de la médiation culturelle dans le champ social 27

Quelques ouvrages de référence 29

Quelques outils de médiation 30

CULTURES DU CŒUR

L'association Cultures du Cœur a pour but de lutter contre l'exclusion et d'agir en faveur de l'insertion sociale des personnes les plus démunies, en facilitant leur accès à la culture, au sport et aux loisirs.

Sans un accompagnement personnalisé, la plupart des personnes en situation de précarité ou d'exclusion n'osent tout simplement pas franchir le seuil d'un lieu culturel.

En devenant relais Cultures du Cœur, les structures sociales s'engagent à mettre en place une action de médiation culturelle, dont voici quelques grands principes.

Charte de déontologie Cultures du Cœur

La charte de déontologie Cultures du Cœur s'applique à l'association nationale, aux associations territoriales adhérentes, aux partenaires sociaux et éducatifs (relais), culturels, sportifs et de loisirs, aux partenaires financiers publics et privés, aux donateurs, aux personnels salariés et bénévoles, aux jeunes en service civique et aux personnes bénéficiaires.

Cultures du Cœur, association loi 1901, conduit un dispositif de lutte contre les exclusions en favorisant l'accès à la culture, au sport et au loisir, aux personnes en situation de précarité économique et sociale.

LA VISION

Agir pour l'inclusion sociale et professionnelle des personnes en situation de précarité et/ou de vulnérabilité économique et sociale en favorisant le partage des biens communs que sont la culture, le sport, le loisir.

LES VALEURS

Les valeurs fondatrices de Cultures du Cœur sont la solidarité, l'éducation, la citoyenneté et la laïcité, qui font écho aux défis de notre temps.

LES MISSIONS

- **Favoriser** l'accès des personnes en situation de précarité et/ou de vulnérabilité économique et sociale aux structures culturelles, sportives et de loisirs.
- **Promouvoir** la médiation culturelle et sportive comme levier d'épanouissement personnel et d'inclusion sociale et professionnelle.
- **Faciliter** la mise en réseau des acteurs culturels et sociaux en articulation avec les partenaires institutionnels.
- **Être acteur** de la définition et de la mise en œuvre des politiques publiques pour l'inclusion.
- **Sensibiliser**, accompagner et former les professionnels du champ social et culturel.
- **Développer** un pôle d'expertise de la médiation sur le champ social.

➜ L'association nationale

- anime un réseau, s'assure de l'échange des bonnes pratiques et œuvre pour l'optimisation des compétences des salariés et bénévoles de son réseau d'associations territoriales partageant ces valeurs, signataires d'un contrat d'agrément et de cette charte. Ce réseau assure l'interface entre les structures sociales et les structures culturelles et sportives de leur territoire d'action
- mène une politique de sensibilisation, d'accompagnement et de formation des professionnels du champ social et de la culture
- mène une politique d'accompagnement de ses bénévoles et des jeunes en service civique
- expérimente des projets innovants
- gère un portail solidaire numérique commun à tous pour l'ensemble des missions
- mène une veille d'observatoire sur les pratiques culturelles dans le champ social

Cultures du Cœur remplit sa mission d'intérêt général :

- de façon transparente à l'égard de ses adhérents, de ses partenaires financiers, de ses donateurs, de ses personnels, de ses bénévoles, de ses jeunes en service civique et des personnes bénéficiaires dans le respect des règles démocratiques de la loi 1901
- en l'accompagnant systématiquement de mesures d'impact et de démarches d'évaluation de son utilité sociale

➜ Les associations territoriales

L'association territoriale, adhérente aux statuts de l'association nationale, s'acquittant d'une cotisation annuelle et signataire de cette charte, contracte des partenariats avec les opérateurs sociaux, culturels, sportifs et de loisirs de son territoire. Elle permet ainsi aux personnes éloignées de la culture, du sport et du loisir, d'accéder gratuitement aux équipements, aux spectacles et manifestations qu'ils organisent par l'offre de places et l'organisation d'actions de sensibilisation. Elle impulse et mène des actions de territoire en lien avec la médiation culturelle dans le champ social.

Elle s'engage à utiliser exclusivement le portail solidaire numérique Cultures du Cœur pour l'ensemble de son action et de sa communication. Elle bénéficie ainsi de l'exclusivité de la labellisation Cultures du Cœur sur son territoire.

L'association nationale assure le développement et l'animation du réseau, dont une circulation régulière de l'information, et une mission de conseil auprès des associations territoriales.

Les associations Cultures du Cœur s'obligent :

- à la rigueur dans la gestion des subventions obtenues des pouvoirs publics : services de l'Etat, collectivités territoriales et établissements publics
- à la rigueur dans la gestion des fonds provenant d'entreprises privées ou de la générosité du public
- à garantir la transparence de leur gestion
- à utiliser les fonds obtenus pour la réalisation de leurs missions
- à présenter leurs comptes à tout contrôle légal

Elles sont signataires d'une charte de responsabilité de contenus sur le portail solidaire numérique de Cultures du Cœur.

➜ Les partenaires

Partenaires sociaux et éducatifs : les relais

Ces structures accueillent les personnes en situation de précarité économique et/ ou de vulnérabilité sociale.

Pour être agréé en tant que « relais » de Cultures du Cœur et bénéficier de l'accompagnement des structures territoriales et des outils de médiation, participer à des actions de territoire et pouvoir faire bénéficier des places offertes par les entreprises culturelles, sportives et de loisirs, les personnes accueillies via le portail Cultures du Cœur, il leur est nécessaire d'adhérer aux principes suivants :

- le principe de gratuité est le seul retenu
- l'action doit demeurer laïque et apolitique
- les personnes ont été préalablement identifiées par les structures sociales
- l'information est diffusée auprès de tous et sans restriction
- une action de médiation est mise en place au sein de la structure
- les bénéficiaires se conforment aux règles fixées par les lieux d'accueil
- les demandes de réservations sont collectives et les conditions d'attribution des places sont respectées.

Charte déontologique des relais CDC page XX

Les objectifs poursuivis sont, entre autres :

- renforcer les liens sociaux et familiaux
- développer la citoyenneté et le sens de l'autonomie
- prévenir l'échec scolaire

Les relais sont signataires d'une charte de responsabilité de contenus sur le portail solidaire numérique de Cultures du Cœur.

Partenaires culturels et sportifs

Les partenaires culturels et sportifs et de loisir, pouvant offrir des accès aux équipements, aux spectacles et manifestations, aux actions de terrain, doivent le faire dans le cadre des réglementations en vigueur et inscrire leur participation dans le cadre de cette charte.

Les associations territoriales Cultures du Cœur s'engagent à inscrire le principe de gratuité d'accès des places par l'identification des personnes pouvant y prétendre et dans le souci de la mixité des publics.

Les partenaires culturels et sportifs sont signataires d'une charte de responsabilité de contenus sur le portail solidaire numérique de Cultures du Cœur.

➜ Les salariés

Tout salarié du réseau Cultures du Cœur s'engage au respect et aux valeurs véhiculées dans la présente charte signée et mise en annexe dans son contrat de travail. Il s'engage à œuvrer en faveur des missions de l'association et en conformité de ses valeurs.

➜ Les jeunes en service civique

Les jeunes en Service Civique seront accueillis dans le respect de leur « Charte de Valeurs ». Ils bénéficieront d'un accompagnement et de tutorat conformes à l'agence de service civique : formation civique et citoyenne, formation au PSC1, tutorat sur le projet professionnel…

Ils s'engagent à œuvrer en faveur des missions de l'association et en conformité de ses valeurs.

➜ Les bénévoles

Les associations « Cultures du Cœur » s'engagent à l'égard de leurs bénévoles par convention à :

- faciliter leur intégration, définir leur mission et assurer leur formation
- leur garantir la couverture et le bénéfice d'une assurance responsabilité civile dans le cadre des actions qui leur sont confiées.

Le bénévole adhère à cette charte, se conforme aux objectifs et au fonctionnement de sa structure d'accueil, suit les formations proposées, respecte la confidentialité des actions conduites. Il pourra être signataire d'une convention et d'une charte de valeurs spécifique.
Les bénévoles s'engagent à œuvrer en faveur des missions de l'association et en conformité de ses valeurs.

➜ Les personnes bénéficiaires

Cultures du Cœur garantit l'égalité de traitement et la confidentialité à toutes les personnes bénéficiaires de son action.

➜ Les financeurs publics et privés et les donateurs

L'association Cultures du Cœur s'engage à collaborer de façon transparente sur ses actions financées et à rendre compte de ses activités tant au plan qualitatif que financier avec les partenaires avec lesquels elle a fait le choix de s'engager.

Les financeurs publics, privés et les donateurs sont signataires d'une charte de responsabilité de contenus sur le portail solidaire numérique de Cultures du Cœur.

Organiser une sortie

Voici les différentes étapes de la mise en place d'une sortie culturelle par le biais du dispositif Cultures du Cœur. Vous y trouverez des outils et des questionnements pour vous aider à accompagner, dans une démarche individuelle, les publics vers la concrétisation d'une sortie.

Avant toute démarche, se poser les bonnes questions

- De quels constats, de quels besoins partir ?
- Quelles sont mes motivations à organiser cette sortie ?
- Quels sera mon rôle, ma place, ma responsabilité dans ce projet ?
- Quels objectifs poursuivre (objectif pédagogique, objectif de lien social, objectif d'intégration…) ?
- Qui impliquer dans la conception du projet de sortie (autres membres de l'équipe, public, partenaires…) ?
- Faut-il tout planifier ou laisser un espace de décision aux participants ?
- Quel type de dispositif impulser (une sortie, une sortie avec rencontre d'un artiste, un cycle de sorties…) ?

CHOISIR UNE SORTIE

- **Se renseigner sur les spectacles/sorties**

  Tous les spectacles/sorties proposés par les partenaires de Cultures du Coeur pour les deux mois à venir sont consultables sur le site www.culturesducoeur.org. Sur la page d'accueil du site, cliquez sur « sorties » puis sur le département concerné.

- **Faciliter le choix des spectacles en diffusant les offres dans leur diversité**

  Sélectionnez les spectacles/sorties qui pourraient intéresser vos publics et noter leurs caractéristiques : titre, genre, description/résumé, date(s)/heure/durée du spectacle, lieu, public ciblé, accessibilité, etc.

  → Imprimez des exemples de fiche spectacle/sortie en prenant en compte les attentes ou envies des personnes (ex : les spectacles pour enfants si les personnes invitées sont des familles) que vous pourrez afficher dans vos locaux

  → Imprimez la liste des spectacles (tous genres) d'un département

  → Mettez à disposition un classeur avec les offres du moment (à réactualiser très régulièrement) ou des journaux culturels (officiel des spectacles…)

  → N'hésitez pas à vous informer sur l'offre de votre côté pour être en mesure de dialoguer avec les personnes et éventuellement de les orienter en fonction de leurs goûts ou leurs attentes.

Les bonnes questions à se poser

- Qui prend en charge la mobilisation des publics ?
- Quel espace et quel temps pour l'adhésion des publics ?
- Quelle accroche utiliser ? **Par ex** : le thème de la sortie, une sortie qui correspond aux attentes, la dimension collective, la convivialité, la rencontre avec des acteurs culturels, les aspects pratiques (gratuité, horaires adaptés, transport facile…)
- Quels sont les freins latents à la sortie ?
- Quels modes de communication employer ?

IMPLIQUER LES PUBLICS DANS LA PRÉPARATION DE LA SORTIE

- **Présenter Cultures du Cœur**

  Valorisez la gratuité tout en insistant sur l'engagement que l'on prend vis-à-vis de la structure qui invite ou de ses accompagnants. Mettez en valeur le travail effectué par les artistes, la compagnie, pour montrer que tout spectacle a un coût.

- **Préparer la sortie**

  Lisez bien la fiche et la disponibilité (âge minimum requis, résumé du spectacle, possibilité de rentrer en contact avec les structures culturelles, date et nombre de places disponibles)

  → Consultez le site du lieu culturel pour vous informer davantage

  → Prévoyez le transport : repérez avant le jour J le trajet et les moyens possibles pour se rendre au spectacle. Calculez le temps nécessaire pour ne pas arriver en retard (par exemple sur Mappy)

  → Proposez de visiter l'espace culturel avec un professionnel du lieu si par exemple les publics ne se sont jamais rendus dans un théâtre ou sollicitez un médiateur ou conférencier pour visiter un musée.

  → Abordez les comportements à avoir sur les spectacles : ne pas arriver en retard, éteindre son portable, ne pas fumer ni manger, être présentable (propre sur soi), faire silence sur certaines représentations (pas toutes, cela dépend des spectacles)…

  → Expliquez et faites signer la charte du spectateur

Les bonnes questions à se poser

- Quel rôle pour le bénévole, le public, les éventuels partenaires ?
- Comment impliquer les publics ?
- Faut-il prévoir des supports de visite ?
- Comment maintenir le désir de sortie entre le moment de la réservation et la venue effective ?

CONCRÉTISER LA SORTIE

- **Réserver**

  Connectez-vous avec votre code d'accès* sur le site Cultures du Cœur. Au moment de la réservation, précisez bien le nombre de personnes, en mentionnant les noms des bénéficiaires. N'oubliez pas de compter l'accompagnateur dans le nombre total de places réservées.

  *Vos codes d'accès vous sont fournis par Cultures du Cœur lors de votre adhésion

- **Gérer les annulations**

  En cas de désistement de vos publics, pensez à annuler la réservation : les places pourront ainsi être proposées à d'autres personnes. S'il s'agit d'une annulation de dernière minute, avertir la structure culturelle.

Téléchargez le tutoriel réservations

sur www.culturesducoeur.org dans votre espace personnel.

ACCOMPAGNER LES PUBLICS

L'accompagnement est parfois nécessaire pour permettre aux publics de franchir le seuil de l'espace culturel : un accompagnement oral de type « aide à la préparation de la sortie », voire un accompagnement physique pour rassurer et permettre la concrétisation de la sortie. Dans une démarche plus collective, afin de sensibiliser les publics, à vous de décliner les techniques de médiation adaptées à vos spécificités d'action, en vous appuyant le cas échéant sur des personnes ressources.

Quelques exemples :

- approche du lieu : visite des coulisses d'un lieu culturel, rencontre avec l'équipe du lieu, repérage du quartier où se trouve le lieu…
- approche du spectacle : lecture commune du résumé du spectacle ou des critiques, visionnage d'extraits, rencontre avec les artistes…
- approche du genre artistique : petit atelier pratique de découverte de la discipline, constitution d'un parcours sur le thème artistique…
- veillez à ne pas négliger les données pratiques à même de mettre en confiance les publics lors d'une sortie : itinéraire, durée, horaires, déroulé de la séance (ex : entracte)…

Les bonnes questions à se poser

- Un temps de médiation est-il prévu ?
- Les freins à la sortie ont-ils été identifiés ?
- Quelle place pour le bénévole ? **Par ex :** rôle d'accompagnement, d'organisation, de surveillance, d'animation, d'information…
- Comment gérer l'imprévu ? **Par ex :** retards, tensions dans le groupe, rejet du spectacle ou de la visite…

PROLONGER LA SORTIE

Une sortie est souvent l'occasion d'une discussion, d'un retour critique, voire d'un débat. C'est l'occasion d'évoquer les sorties à venir, de dédramatiser si le spectacle a été mal perçu, de faire le lien avec le projet d'insertion de la personne.

Les bonnes questions à se poser

- Faut-il envisager un retour de sortie à chaud ou plus tard ?
- Que peut-on partager après une sortie ?
- Faut-il s'appuyer sur le ressenti émotionnel des personnes ou favoriser un débat critique ?
- Quels modes de restitution possibles ?

- **Recueillir les avis et ressentis des publics**

  Les retours de sorties et les témoignages donnent du sens à la démarche et valorisent la parole des publics.

  → Faites remplir le formulaire d'évaluation de la sortie (voir en annexe)

  → Organisez un échange oral entre les participants

  → Demandez aux participants de rédiger ou de dessiner un témoignage (voir fiche en annexe)

Les bonnes questions à se poser

- De nouveaux désirs de sorties ont-ils été exprimé ?
- Peut-on s'appuyer sur des médiateurs délégués pour impulser de nouvelles sorties ?
- Comment favoriser une plus grande autonomie des publics lors des prochaines sorties ?
- Mon savoir culturel a-t-il évolué ? Quelles nouvelles perspectives cela ouvre-t-il ?
- Comment faire le lien avec le parcours d'insertion des personnes ?

Animer une permanence culturelle

QU'EST-CE QU'UNE PERMANENCE ?

- **un rendez-vous régulier**

  Une permanence ou atelier Cultures du Cœur, c'est un rendez-vous régulier dans un lieu spécifique permettant aux usagers de se réunir pour aborder la sortie au spectacle. Ce temps privilégié est aussi bien consacré à la visualisation des offres d'invitation ou aux préparations des sorties qu'aux échanges autour des spectacles.

  Exemple : tous les mercredis de 14h à 17h, retrouvez-nous en salle X pour discuter des spectacles et faire de nouvelles réservations.

- **un travail sur l'individuel et le collectif**

  Ce dispositif permet de travailler à la fois sur l'individuel et le collectif :

  → en favorisant des sorties en autonomie, les propositions pouvant être relayées à la fois lors des permanences mais aussi par l'équipe des travailleurs sociaux lors des entretiens individuels.

  → le moment de la permanence, générateur de lien social, est propice à l'organisation de sorties collectives entre les usagers qui fréquentent régulièrement l'espace.

  Le projet peut également se greffer à des actions existantes : groupe de français langue étrangère, atelier cuisine… La dynamique de sorties collectives ainsi créée à partir de groupes existants peut se propager auprès de nouveaux publics.

- **une autre forme de relationnel entre le travailleur social et le bénéficiaire**

  Par le biais de cette action, le travailleur social « médiateur socio-culturel » développe une autre forme de relation avec les personnes suivies et peut ainsi envisager le travail d'insertion social sous un angle nouveau.

  Les temps d'échanges générés lors de la permanence sont déterminants et permettent bien souvent de faire le lien entre sphère culturelle et sphère sociale : identifier la mobilité acquise tant au niveau physique qu'intellectuel, le degré de resocialisation retrouvé, permettre l'élargissement des connaissances et du réseau, travailler sur l'estime de soi, l'éveil du sens critique… Autant de curseurs favorables au processus d'insertion.

La mise en place d'une permanence nécessite de prévoir une salle avec éventuellement une grande table, un accès Internet et une imprimante.

Les offres du moment peuvent être disposées et classées sur la table en catégories (Théâtre, musée, cinéma…). Pour rendre le tout plus convivial, pensez au café et aux biscuits…

N'hésitez pas à agrémenter la salle par des livres, affiches et programme de spectacle…

COMMUNIQUER SUR LA PERMANENCE

- **Faire savoir qu'une permanence est mise en place**
  auprès du plus grand nombre d'usagers, en sollicitant toute l'équipe des travailleurs sociaux :

  → créez un affichage dans vos locaux : affiches, affichettes, mise à disposition de flyers…

  → organisez des réunions d'information

  → communiquez sur votre site Internet ou votre page Facebook

  → organisez des journées portes ouvertes

  → proposez des invitations (à une projection, à un goûter…)

METTRE EN PLACE DES ACTIONS DE SENSIBILISATION ET DE PARTAGE AUTOUR DES SORTIES

- **Instaurer des temps d'animation collective**
  Chaque situation de médiation est unique et dépend des publics et du contexte d'intervention mais aussi de la personnalité et de l'expérience du médiateur. Multipliez les outils de médiation pour toucher les publics dans leur diversité et n'hésitez pas à les remettre en cause au cours du projet pour les adapter aux attentes de vos publics.

  Quelques exemples :

  → réflexion/échanges autour du mot culture : ce qu'il évoque pour chacun…

  → découvertes de spectacles au travers de photos

  → présentation de témoignages. Par exemple, un bénéficiaire peut conseiller à un groupe un spectacle qu'il ou elle a vu et les encourager à y aller.

  → débats/échanges autour de spectacles

  → rencontres avec des professionnels de la culture…

- **Partir de la culture de l'autre : un prérequis indispensable**
  Toute médiation ne peut se faire qu'en tenant compte de la culture de l'autre au sens le plus large : **tout le monde a une culture musicale, des représentations, des goûts qui lui sont propre.** Les difficultés économiques, l'isolement conduisent souvent à taire ses préférences culturelles (parce que trop coûteuses ou supposées inaccessibles…).

  → Interrogez les références culturelles de chacun, en invoquant par exemple les origines ou le vécu des personnes, afin de déceler des propositions susceptibles de capter l'intérêt du public.

  Ex : partir d'expériences, si possible heureuses, vécues dans l'enfance (sorties scolaires) ou de programmes vus à la TV…

- **Susciter le désir de la sortie sans l'orchestrer à travers la relation orale**

  Faites en sorte que les personnes s'interrogent sur leur désir propre :

  → quelles sont leurs envies ?

  → sont-ils déjà sortis ?

  → quels spectacles préfèrent-ils voir ?

  → quels spectacles n'ont-ils jamais vus mais souhaitent-ils découvrir ?

  → …

  Mettez en avant les bienfaits que peuvent susciter une sortie :

  → S'ouvrir et découvrir des choses différentes

  → Etre acteur de ses choix et de sa vie

  → Avoir de nouveaux sujets de discussion

  → …

  Une fois le public mobilisé, maintenez le désir de sortie jusqu'à sa concrétisation en diffusant par exemple des informations complémentaires.

- **Autonomiser et responsabiliser les publics**

  → Invitez les publics à utiliser leur codes de connexion au site pour consulter les offres et déposer leurs témoignages sur les sorties

  → Faites signer la charte du spectateur

  → Instaurez un principe de réciprocité : demandez aux bénéficiaires de revenir après le spectacle pour en parler aux autres, aider des personnes qui sortent pour la première fois à repérer l'itinéraire jusqu'au théâtre…

Les clés d'une médiation réussie

Depuis 2004, Cultures du Cœur poursuit son initiation à la médiation culturelle auprès des travailleurs sociaux. Les échanges entre formateurs et travailleurs sociaux ont fait émerger des principes concrets de médiation. Ces mêmes principes sont aussi bien issus de la pratique et du bon sens des travailleurs sociaux que du recul et de la vision des intervenants.

11 clés pour une médiation réussie

1 **Instaurer un rendez-vous régulier dans un lieu spécifique pour une permanence Cultures du Cœur. Ce temps privilégié est consacré aussi bien à la consultation des offres d'invitation qu'au retour ou aux préparations des sorties. Toute déclinaison des supports est bienvenue pour fidéliser et animer les permanences (édition des résumés de spectacles, affichage des nouveautés...).**

2 **Tenir compte de la culture de l'autre, au sens le plus large. Tout le monde a une culture musicale, des représentations, des goûts qu'il ne faut pas réprimer ou orchestrer. Les difficultés économiques, l'isolement, conduisent souvent à taire ses préférences culturelles, à laisser de côté une parole qui a besoin de se réaffirmer.**

3 **Comme l'indique Pierre Bourdieu, la culture intervient comme moyen de construction et d'émancipation si le choix est « délibéré » et « volontaire ». Ce constat renvoie au principe d'autonomie de Cultures du Cœur et contribue à valoriser les bénéficiaires.**

4 **La gratuité est un barrage en moins dans la fréquentation des lieux culturels. Elle renvoie à la difficulté même d'envisager de « sortir » pour certains usagers. Si nous parlons d'invitation, c'est aussi pour ne jamais banaliser les sorties culturelles proposées. Dans ce sens, il s'agit pour le médiateur de valoriser la gratuité. L'invitation est aussi un privilège et doit prendre toute sa consistance dans le projet de sortie.**

CULTURES DU CŒUR

5

Ne pas hiérarchiser les sorties culturelles. Porter la même attention à un concert au Palais des congrès qu'à une exposition d'art contemporain au Palais de Tokyo. Pour des publics isolés, la valeur de la sortie excède le simple cadre du contenu et de l'objet artistique. Pour certains spectateurs, aller au théâtre ou à l'opéra va revêtir une dimension de visite patrimoniale.

6

Plusieurs travailleurs sociaux évoquent la complexité de faire sortir des publics après un spectacle dit « difficile ». Même si le spectacle déplaît, le médiateur doit laisser libre cours à toute critique pour ne pas stigmatiser une sortie. Il doit en quelque sorte apprendre à ne pas aimer et à le reformuler. Ainsi, un spectacle bon ou mauvais participe à la construction d'une identité du spectateur.

7

Dans un groupe, on peut toujours identifier des personnes moins inhibées promptes à devenir des médiateurs délégués. Souvent dans une situation similaire à celle des usagers, ils deviennent alors moteur et prennent un rôle actif au sein du groupe, suscitant à leur tour des désirs et des envies de sorties, voire une dynamique de réinsertion.

8

Comment susciter le désir sans pour autant l'orchestrer ? Le travailleur social peut dans l'approche d'une exposition ou d'une pièce de théâtre s'impliquer en faisant part de ses lacunes ou de ses connaissances d'une œuvre. Nous avons souvent évoqué l'intérêt de micro-médiations (anecdotes, première rencontre avec un tableau, résumé succinct d'une pièce classique…) qui sans influencer le choix déploient l'imaginaire des usagers. « Faire récit » est une des clés essentielles de la médiation même si ce récit n'est pas celui d'un spécialiste.

9 Les éducateurs, travailleurs sociaux, animateurs doivent à leur tour **diversifier leurs pratiques culturelles** pour inciter naturellement leur public à élargir les leurs. Définir ses centres d'intérêts, ses goûts, ses représentations sur la culture suscite l'envie de les partager, voire de les dépasser.

10 Il s'agit d'inventer sa **propre méthodologie** en fonction des spécificités du public, de la maison et de la configuration de la structure. La médiation culturelle demande une adaptation permanente, non dogmatique, en s'affranchissant de tout réflexe scolaire. Livres d'or, jeux de rôles, ateliers critiques, rencontres avec les artistes, ateliers pratiques sont autant d'outils complémentaires à l'action de médiation.

11 Sans doute faudrait-il éviter de croire que **« l'explication réduit le plaisir »**. C'est la médiation réduite à une dimension explicative qui est à proscrire. Elle est là pour mettre en jeu, questionner tout ce que la tradition, la dimension patrimoniale d'un lieu et d'une œuvre peuvent figer dans la représentation du spectateur.

Définir ses centres d'intérêts, ses goûts, ses représentations sur la culture suscite l'envie de les partager, voire de les dépasser.

ANNEXES

Charte déontologique des relais de Cultures du Cœur

Cultures du Cœur, association loi 1901, a pour objectif de lutter contre les exclusions en favorisant l'accès à la culture, au sport et aux loisirs des personnes en situation d'exclusion. Elle se fait ainsi l'écho de la loi d'orientation du 29 juillet 1998 dont le Chapitre V, «Droit à l'égalité des chances par l'éducation et la culture», pose parmi les droits fondamentaux «l'égal accès de tous, tout au long de la vie, à la culture (…)» (art. 140).

1) Le cadre général fixé par Cultures du Cœur

Pour être agréé en tant que relais de Cultures du Cœur, il est nécessaire d'adhérer aux principes suivants :

- La **liberté du choix des sorties sur l'ensemble de l'offre** présente sur le site www.culturesducoeur.org doit impérativement être donnée aux bénéficiaires
- La **gratuité** des invitations dans les lieux culturels et sportifs **est le seul retenu**.

La diversité des relais appelle les précisions suivantes :

- La **sortie via une structure éducative** doit s'organiser **en famille** et ne doit en aucun cas s'apparenter à une sortie scolaire
- La sortie **via une structure sociale** doit favoriser la sortie en famille mais elle reste accessible aux adultes isolés. L'action doit demeurer laïque et apolitique.

2) Les engagements des relais

- **Cibler les publics concernés** : toute personne en situation d'exclusion. Les invitations ne sont pas autorisées aux salariés non accompagnants.
- Assurer la diffusion de la totalité de l'information.
- Les codes transmis par Cultures du Cœur aux référents sont strictement confidentiels. Ils ne doivent pas être divulgués sous peine de radiation.
- Mettre en place, au sein de la structure, une action de médiation culturelle et donner vie à l'école du spectateur au moyen d'ateliers de sensibilisation, de discussions, de rencontres avec les professionnels de la culture…
- Sensibiliser le public aux règles fixées par le lieu d'accueil : heure d'arrivée pour présenter la contremarque à l'accueil et recevoir le billet d'entrée, respect de l'âge limite, usages (par exemple, au théâtre : respect de la place attribuée, silence dès le lever de rideau, etc.).

L'ensemble des postulats énoncés ci-dessus vise un multiple objectif :

- renforcer le lien social
- resserrer les liens familiaux, interculturels et intergénérationnels
- décloisonner et revaloriser les publics en difficultés
- favoriser une participation active et citoyenne par l'accès à la culture
- faciliter une démarche d'intégration.

Le non-respect de cette charte compromettrait la pérennité de l'action. Dès l'obtention de son agrément en tant que relais de Cultures du Cœur, la structure s'engage à respecter cette charte et à la faire respecter. Des mesures pouvant aller jusqu'à l'exclusion définitive seront prises par Cultures du Cœur en cas de manquement.

Contrat fait en double exemplaire à

.....

CULTURES DU CŒUR

Charte du spectateur

1) La présence

Les contremarques qui vous sont délivrées ne constituent pas de simples places gratuites. Ce sont des **invitations** nominatives de la part d'un lieu culturel ou sportif qui s'engage, auprès de l'association Cultures du Cœur, à vous permettre d'accéder à sa programmation.

- Si vous avez réservé une invitation, merci d'assister à l'événement.
- Votre absence est une invitation en moins pour une autre personne.
  Si vous ne pouvez plus aller au spectacle, merci de téléphoner rapidement à la structure qui vous a donné l'invitation, directement au partenaire culturel/sportif ou à l'antenne Cultures du Cœur de votre département. N'hésitez pas, il vaut mieux prévenir avant le spectacle, et personne ne vous en voudra si vous avez un empêchement !

2) La contremarque

La contremarque ne peut pas être dupliquée car Cultures du Cœur et le lieu d'accueil ont connaissance des noms et du nombre d'invités attendus.
La contremarque ne peut pas faire l'objet d'une revente puisqu'elle n'a aucune valeur marchande.

3) Le lieu culturel d'accueil

Les équipes seront enchantées de vous rencontrer si vous le souhaitez. N'hésitez pas à discuter après le spectacle avec elles.
Pourtant, en qualité d'invité, il faudra bien évidemment respecter :

- **l'horaire d'arrivée**, en vous présentant une demi-heure avant le début de l'événement, afin de pouvoir retirer vos billets
- **l'âge** auquel est destinée l'œuvre ou l'événement sportif, par exemple au cinéma les enfants de moins de 3 ans ne sont pas acceptés sauf séances particulières
- l'œuvre présentée et les artistes en veillant notamment au **silence dès le lever de rideau**
- **l'interdiction de fumer** dans l'enceinte du lieu du spectacle qui vous accueille
- et toute autre règle fixée par la structure culturelle.

Nous comptons sur vous pour que notre action vive et que les partenaires continuent à faire confiance en nous proposant des invitations, pour vous.

Contrat fait en double exemplaire à **le**

Personne bénéficiaire d'une invitation	**Structure partenaire** **Personne référente chargée de l'action Cultures du Coeur au sein de la structure**
Nom :	Nom : Fonction :
Signature :	Cachet et signature :

CULTURES DU CŒUR

Donnez-nous votre avis

Date de la sortie : .....

Titre et catégorie de spectacle/sortie : .....

☐ Théâtre	☐ Cinéma	☐ Exposition	☐ Musique / Concert
☐ Cirque	☐ Danse	☐ Visite	☐ Opéra

Autre : .....

Quelle est votre impression générale ?

Avez-vous aimé le spectacle/expo... ? ❑ Oui ❑ Non

Qu'est-ce qui vous a plu ou déplu ?

.....

.....

.....

.....

Avez-vous eu des problèmes de transport ? ❑ Oui ❑ Non

Si oui, lesquels ?

.....

.....

Avez-vous envie de refaire une sortie ? ❑ Oui ❑ Non

Si non, pourquoi ?

.....

.....

Commentaires :

.....

.....

.....

CULTURES DU CŒUR

Racontez-nous…

Comment avez-vous vécu votre sortie ? Que vous a-t-elle apporté ? Quelles sont vos impressions sur le spectacle, votre ressenti ? Votre témoignage est précieux ! Il constitue pour nous et nos partenaires culturels et sociaux un formidable encouragement à poursuivre notre action commune. Et pour tous les bénéficiaires un encouragement à sortir.

Exprimez-vous librement (texte, dessins, collages…)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Autorisation de diffusion de témoignage

J'autorise la publication de mon témoignage (site internet, newsletters, plaquettes de présentation…) :

☐ par Cultures du Cœur

☐ par les partenaires culturels et/ou sociaux de Cultures du Cœur

Nom : ..... Fait à : ..... le : .....

Prénom : ..... Signature

CULTURES DU CŒUR

Evaluation des bienfaits des sorties

A l'attention des réseaux sociaux

Vos retours sur les sorties organisées dans la cadre du dispositif Cultures du Cœur nous seront très utiles : pour éventuellement adapter notre offre, mais également et surtout pour appuyer nos demandes de subventions et de dons auprès de nos soutiens. Nous vous remercions de nous retourner ce document rempli au moins une fois par an.

Nom : .....

Prénom : .....

Fonction : .....

Nom de votre structure : .....

Période du : .....

Quel type de sorties proposez-vous à vos publics ?

☐ Individuelle ☐ Collective ☐ Les deux

Quels types de sorties collectives avez-vous organisées ?

☐ Théâtre ☐ Cinéma ☐ Exposition ☐ Musique / Concert
☐ Cirque ☐ Danse ☐ Visite ☐ Opéra

Autre : .....

Y a-t-il un type de spectacle plus prisé des publics ?

❑ Oui ❑ Non

Si oui, le(s)quel(s) ? .....

.....

Organisez-vous des permanences avant les sorties ?

❑ Oui ❑ Non

A quelle fréquence ? .....

Organisez-vous des retours de sorties ?

❑ Oui ❑ Non

A quelle fréquence ? .....

CULTURES DU CŒUR

Quelles actions de médiation mettez-vous en place, avant, pendant ou après les sorties ?

Avez-vous mis en place des projets plus spécifiques en partenariat avec des structures culturelles et/ou des artistes ?

❑ Oui ❑ Non

si oui lesquels ?

Constatez-vous une évolution des comportements / image de soi après les sorties ?

Domaine	Par exemple	oui	non	commentaire
Mobilité	• Prise des transports en commun pour se rendre au spectacle			
Autonomie	• Sortie seul ou avec son entourage			
Responsabilité	• Respect des horaires de spectacles • Engagement à se rendre au spectacle ou à annuler • Engagement vis-à-vis des accompagnants • Attitude responsable			
Lien social	• Sortie avec sa famille, ses amis, d'autres personnes d'une même structure • Rencontre avec les artistes • Échanges avec les autres spectateurs…			
Confiance en soi	• Retrouver une place dans la société • Amélioration de l'image de soi			
Présentation	• Présentation physique, « propre sur soi », pour se rendre au spectacle			
Mixité sociale	• confrontation aux autres spectateurs qui viennent tous de milieux sociaux et culturels différents			
Citoyenneté	• Respect des codes des lieux de culture et des artistes qui se produisent • Respect des autres spectateurs et des invitations offertes			
Ouverture d'esprit Curiosité	• Acquisition de nouveaux centres d'intérêt • Curiosité, esprit critique			
Bien-être	• Partage, détente • Oubli des problèmes du quotidien • Epanouissement			

Commentaires.....

.....

.....

.....

Formation à la médiation culturelle pour les travailleurs sociaux

Un cycle de formation à la médiation culturelle a été développé par Cultures du Cœur. Basée sur 11 modules, cette formation est certifiante (certificat de capacité à intégrer la médiation culturelle à une pratique professionnelle d'accompagnement social).

Objectifs pédagogiques :

- Développer ses compétences en matière de médiation culturelle et d'accompagnement des publics.
- Acquérir des outils pour concevoir des projets culturels, de la conception à l'évaluation du projet.
- Optimiser ses moyens dans l'approche des institutions culturelles et la concrétisation de partenariats.
- Être en mesure de mettre en place des activités culturelles dans le cadre d'ateliers collectifs (sorties, débat, ateliers pratiques…) et de permanences.

Organisation de la formation :

La formation propose, sur une durée de 5 à 7 mois, 6 modules thématiques collectifs d'une journée ou une demi-journée. Le module 3 « partenariat avec les acteurs sociaux » qui se décline en 4 demi-journées, se déroule dans des lieux culturels (Théâtres, Musées…) et sera animé par des professionnels de la médiation culturelle.

Contacts : Serge Saada ou Alice Pauly - 01.46.73.92.20 ou **formations@culturesducoeur.org**

CULTURES DU CŒUR

Le guide de la médiation culturelle dans le champ social

Publié par l'association « Tous bénévoles » et co-écrit avec Cultures du Cœur, ce guide pratique est le fruit d'une réflexion collective réunissant **18 structures issues du champ social et culturel**.

Pédagogique, pratique et complet, l'ouvrage propose, sur plus de 100 pages, **20 fiches pratiques** qui le structurent autour de trois grands thèmes :

- **construire un projet,**
- **développer la relation avec les bénéficiaires**
- **explorer les différentes formes et expressions culturelles.**

Les intervenants sociaux, mais aussi culturels, y trouveront un véritable kit d'actions pour monter leurs projets pas à pas, en prenant en compte les possibilités de partenariats sur leur territoire.

Conseils, témoignages, boîtes à idées, références et ressources viennent enrichir le contenu de ce guide qui s'appuie sur expériences et pratiques de terrain.

Voir exemple de fiche pratique page suivante

Renseignements et commandes : Alice Pauly - **alice.pauly@culturesducoeur.org**

CULTURES DU CŒUR

Exemple de fiche pratique

Fiche n°17 — Comment mettre en place une médiation autour des arts vivants ?

Les arts vivants (danse, musique, cirque, théâtre...) se caractérisent par la coprésence dans un même espace d'artistes et de spectateurs. Ainsi, le spectacle vivant est avant tout l'expérience d'une rencontre. C'est aussi une expérience sociale : nous allons rarement au théâtre seul, nous en parlons souvent avant, pour déterminer notre choix, ou après pour donner un avis critique.

L'offre de spectacles vivants est foisonnante et diversifiée. Le rôle de la médiation culturelle se situe à différents niveaux : accompagner au choix de spectacles, susciter la curiosité pour les diverses formes ou genres existants, aménager des espaces d'échanges et de critique libres.

Enjeux

L'enjeu de médiation dans les arts vivants est d'impulser des temps d'échanges autour des spectacles et de s'appuyer sur la diversité des formes pour faire évoluer les représentations et ouvrir vers de nouvelles envies.

La médiation peut intervenir avant et après le spectacle. Il s'agit souvent de travailler sur les attentes des publics et les moyens disponibles pour les impliquer, ainsi que sur leur capacité à s'approprier une représentation vivante et à franchir le seuil des lieux. Certains théâtres, par exemple, peuvent être très impressionnants, avant même d'en franchir le seuil.[1]

Dépasser ses représentations. Certains arts vivants, comme le théâtre et l'opéra, peuvent susciter des appréhensions ou des préjugés forts : « on s'ennuie », « c'est pour les riches », « ce n'est pas pour moi ». D'autres au contraire, comme le cirque, peuvent attirer l'attention et susciter beaucoup d'enthousiasme. L'objectif de la médiation sera de montrer la diversité des arts vivants et de bousculer certaines représentations : le théâtre peut se jouer dans la rue, le cirque ne fait pas toujours appel à des clowns ou à des animaux.

À garder à l'esprit

L'espace où se joue le spectacle vivant, qu'il soit dans la rue ou dans une salle, est un lieu de convention (respect du silence ou appel à la participation vécue comme des conventions par les publics) qu'il faut accepter pour s'y sentir à l'aise. Vous pouvez contribuer à cette mise en confiance en expliquant, en amont, les différentes conventions.

Les arts vivants existent depuis la nuit des temps. Des petits rappels historiques au service de la médiation peuvent aussi désacraliser son approche. Vous pouvez, par exemple, dire que sur vingt-six siècles d'existence, le théâtre s'est principalement joué en plein air (théâtre grec, théâtre romain, théâtre du Moyen Âge) et le plus souvent gratuitement. **Le théâtre naît de façon spontanée au quotidien** à travers le jeu dans la vie d'un individu. L'enfant peut faire son théâtre sans avoir besoin d'une institution pour le labelliser. L'adulte aussi.

A retenir

- La diversité des formes et des propositions dans le domaine des arts vivants devrait permettre à chacun d'y trouver son plaisir.
- Ces sorties sont des espaces de socialisation : les publics partagent un temps convivial ou vivent ensemble un moment émotionnel fort. Ils peuvent en reparler ensuite et exercer collectivement leur esprit critique.
- Familiariser avec les lieux, organiser des rencontres avec les artistes ou les équipes culturelles sont un bon moyen d'aller à la rencontre des arts vivants.

© Gallica / Projet de rideau de scène / Napoléon Sacchetti

L'ennui

Il est à noter qu'une personne peu familière du théâtre pourra être surprise par la lenteur de la représentation, au regard des films, auxquels elle peut être plus habituée. C'est souvent ce décalage qui provoque l'ennui lors d'un spectacle. Vous pouvez en parler en amont et expliquer que toutes les émotions sont légitimes.

1 Serge Saada, *Et si on partageait la culture ? Essai sur la médiation culturelle et le potentiel du spectateur*, Éditions de l'attribut, 2011

Quelques ouvrages de référence

- **La médiation culturelle** Bernard Lamizet – L'Harmattan
- **Codes sociaux, liens et frontières,** Sylvie Dreyfus-Alphandéry et Manon Bord – Paris, Bibliothèque nationale de France 2014. **Téléchargeable :** http://blog.bnf.fr/uploads/diversification_publics/codesociaux.pdf
- **La médiation culturelle** Serge Chaumier et François Mairesse – Armand Colin 2013
- **Et si on partageait la culture ? Essai sur la médiation culturelle et le potentiel du spectateur** Serge Saada – Edition de l'Attribut 2011
- **Pour une éthique de la médiation culturelle ?** Collectif – Raison présente 2011
- **Sociologie des arts** Bruno Péquignot – Armand Colin 2009
- Culture & Société, un lien à recomposer Collectif (sous la direction de Jean-Pierre Saez) – Saison Une 2008
- **Les mondes de l'art** Howard Saul Becker – Champs Arts 2006
- **« Panser » ou repenser la culture ?** Jean-Michel Leterrier - Les points sur les « i » 2005
- **Stratégies pour l'action culturelle** Elisabeth Caillet et Odile Coppey – L'Hamattan 2004
- **La culture des individus, dissonances culturelles et distinction de soi** Bernard Lahire – La Découverte 2004
- **Rencontre entre la culture et le social** Les Emergences culturelles – Vie sociale n°4, 2004
- **Le maître ignorant** Jacques Rancière – 10/18 2004
- **Médiation culturelle et politique de la ville – un lexique** – La Villette 2003
- **Puissances de l'invention** Maurizio Lazzarato - Les empêcheurs de penser en rond 2002
- **On est tous dans le brouillard** Colette Petonet – CTHS 2002
- **Rôle et impact de l'accompagnement du visiteur du lieu culturel. Le cas du visiteur du musée d'art,** Doctorat ès sciences de gestion Stéphane Debedetti – Université Paris Dauphine décembre 2001
- **Citoyens chiche ! Le livre blanc de l'éducation populaire** Jean-Michel Leterrier – l'Atelier 2001
- **Le théâtre est-il nécessaire ?** Denis Guenoun – Belval, Edit Circé 1997
- **L'accueil des publics en difficulté sociale dans les musées, état des lieux** Michèle Protoyerides – Direction des muses de France 1997
- **A l'approche des musées, la médiation culturelle** Elisabeth Caillet – PUL 1995
- **La guerre du faux** Umberto Eco – Paris, Librairie Générale Française 1985
- **La culture pour vivre** Jacques Rigaud – Paris, Gallimard 1975
- **La culture au pluriel Michel Certeau** – Paris, Union Générale d'Edition 1974
- **L'action culturelle dans la cité** Francis Jeanson – Seuil 1973

Quelques outils de médiation

Jeu : Par ici la sortie

Ludique et convivial, accessible à tous, le jeu « Par ici la sortie » est destiné aux référents sociaux pour faciliter leur médiation. Jeu de plateau, il fait autant appel à des connaissances culturelles qu'à des activités artistiques rapides. L'objectif est de favoriser l'expression et les échanges.

Renseignements

Cultures du Cœur en Val-de-Marne
cdc94@culturesducoeur.org
01 56 32 05 04

A compléter au fil du temps…