



ÉVALUATION DE L'IMPLANTATION DE CULTURES DU CŒUR EN ESTRIE

UN PROJET DE MÉDIATION CULTURELLE
DANS LE CHAMP DE L'INTERVENTION SOCIALE
RAPPORT FINAL

Kheira BELHADJ-ZIANE
Jean-François ALLAIRE
Paul MORIN

JANVIER 2015

AUTEURS

Kheira Belhadj-ziane

PROFESSEURE

Département de travail social

Université du Québec en Outaouais

Jean-François Allaire

PROFESSIONNEL DE RECHERCHE

Centre affilié universitaire du CSSS-IUGS

Paul Morin

PROFESSEUR

École de service social

Université de Sherbrooke

ASSISTANTES DE RECHERCHE

Katy Dupont

ÉTUDIANTE À LA MAÎTRISE

École de travail social

Université de Sherbrooke

Cloë Jackson

ÉTUDIANTE À LA MAÎTRISE

Département de travail social

Université du Québec en Outaouais

RÉVISION LINGUISTIQUE ET MISE EN PAGE

Geneviève Phaneuf

RÉVISEURE LINGUISTIQUE

ET DESIGNER GRAPHIQUE PIGISTE

www.gefa9.com

« *Pis ça a commencé par une sortie avec quelqu'un qui a décidé que j'étais quelqu'un.* » (un usager)

Un grand merci aux personnes usagères, aux médiateurs culturels, aux acteurs des relais et des organismes culturels, ainsi qu'aux personnes associées au fonctionnement et à la coordination de Cultures du cœur pour leur générosité et leur disponibilité ayant permis d'effectuer cette évaluation.

Le masculin a été employé dans le but d'alléger le texte.

La reproduction des textes est autorisée et même encouragée, pourvu que la source soit mentionnée.

ISBN 978-2-924330-41-8 (version imprimée)

ISBN 978-2-924330-42-5 (version PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015

© 2015, Direction du centre affilié universitaire, CSSS-IUGS

TABLE DES MATIÈRES

5	MISE EN CONTEXTE DU MANDAT	
	Les objectifs de l'évaluation	5
	Cultures du cœur en quelques mots	5
6	MOT DE LA PRÉSIDENTE DE CULTURES DU CŒUR ESTRIE	
7	LES FAITS SAILLANTS DE L'ÉVALUATION	
	Les statistiques	7
	Les retombées	8
	Les défis	11
13	LE CONTEXTE PROVINCIAL ET ESTRIEN	
	1. Les politiques culturelles	13
	2. La lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale	15
	3. Le contexte de la santé et des services sociaux	16
17	LA MÉDIATION CULTURELLE	
	Les éléments d'identification	17
18	LE DÉVELOPPEMENT DE CULTURES DU CŒUR EN ESTRIE	
	Qu'est-ce que Cultures du cœur Québec?	18
	Les objectifs de Cultures du cœur	18
	L'antenne estrienne de Cultures du cœur	19
	Les principes d'action et déontologiques de Cultures du cœur	20
	La sortie culturelle illustrée	21
	Les objectifs et les questions de l'évaluation	23
24	LE CADRE D'ANALYSE	
	Notre définition de la médiation culturelle	24
	Modèle d'intervention axé sur les forces et l' <i>empowerment</i> des individus et du groupe	25
	Capabilités et reconnaissance : de l'invisibilité à la visibilité dans l'espace public	26
	Mise en mouvement	27
28	LA MÉTHODOLOGIE DE L'ÉVALUATION	
	Stratégie et cadre d'analyse	28
	Les acteurs rencontrés	29
	Limites de l'évaluation	29
	Considérations éthiques	29
30	LES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION	
	Quelques données statistiques	30
	Les clés de changement du projet	32

46	LES RETOMBÉES DE CULTURES DU CŒUR	
	1. Pour les personnes usagères	46
	2. Pour les médiateurs culturels, intervenants ou bénévoles	50
	3. Pour les organismes culturels	51
52	LES DÉFIS DE L'IMPLANTATION DE CULTURES DU CŒUR	
	1. Des défis de gouvernance et de gestion	52
	2. Des défis de formation et d'accompagnement	52
	3. Des défis pour les relais	53
	4. Des défis d'intégration de la médiation culturelle aux pratiques d'intervention sociale	53
	5. Des défis pour la médiation	54
54	LA CONCLUSION	
55	LES RECOMMANDATIONS	
58	LA BIBLIOGRAPHIE	

INDEX DES FIGURES, DES TABLEAUX ET DES GRAPHIQUES

Figure 1 – Continuum de la pratique de médiation culturelle observé dans Cultures du cœur	12
Figure 2 – Structure de Cultures du cœur Estrie	19
Figure 3 – Capture d'écran du site Web de Cultures du cœur	21
Figure 4 – Exemple de descriptif d'une offre culturelle sur le site Web de Cultures du cœur	21
Figure 5 – Le processus de la sortie culturelle illustré	22
Figure 6 – La théorie des forces	25
Tableau 1 – Entrevues et rencontres réalisées pour l'évaluation	29
Graphique 1 – Répartition du genre d'invitation culturelles offertes entre avril 2013 et mars 2014 (en %)	30
Graphique 2 – Répartition du nombre d'invitation utilisées selon leur genre entre avril 2013 et mars 2014 (en %)	31
Tableau 2 – Évolution des invitations et des sorties depuis le début de l'implantation	31
Figure 7 – Continuum de la pratique de médiation culturelle observé dans Cultures du cœur	38

MISE EN CONTEXTE DU MANDAT

Le Centre affilié universitaire du CSSS-IUGS (CAU-CSSS-IUGS) a été approché afin d'effectuer une évaluation indépendante se fondant sur des méthodes scientifiquement reconnues, au sujet de l'implantation du projet Cultures du cœur, développé par un comité de partenaires et porté par l'organisme Moisson Estrie à Sherbrooke. Ce rapport est le résultat des démarches évaluatives réalisées entre l'été 2013 et l'hiver 2014.

LES OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION

Nous concevons cette recherche dans une perspective formative. Notre démarche d'évaluation de l'implantation du projet Cultures du cœur s'inspire des principes de l'évaluation réaliste de Pawson et Tilley (1997). En référence à cette approche, nous nous sommes posé la question suivante : « qu'est-ce qui fonctionne, pour qui, et dans quel contexte? » (Tilley, 2000). En conséquence, cette recherche évaluative vise à mesurer l'atteinte des objectifs du projet Cultures du cœur en tenant compte du contexte, des mécanismes à l'œuvre et des effets perçus par les acteurs en présence.

Les objectifs généraux de la démarche d'évaluation et les questions associées sont les suivants :

1. Mettre en lumière les retombées de Cultures du cœur pour les publics rejoints et les partenaires du projet;
2. Évaluer la gouvernance et l'implication des divers partenaires (relais sociaux, comité de gestion et organismes culturels);
3. Contribuer à l'avancement des connaissances au sujet des pratiques de médiation culturelle dans le champ de l'intervention sociale;
4. Produire des outils de référence en vue d'un transfert de connaissances.

Question principale

Comment Cultures du cœur agit sur l'inclusion sociale des utilisateurs?

Sous-questions

1. Quel rôle joue la médiation culturelle dans Cultures du cœur?
2. Comment Cultures du cœur est utilisé comme un outil d'intervention sociale?
3. Comment la gouvernance et l'implication des partenaires favorisent (ou non) l'atteinte des résultats escomptés?



CULTURES DU CŒUR EN QUELQUES MOTS

L'association Cultures du cœur met à la disposition des personnes et des familles en difficulté sociale et économique une offre de sorties culturelles diversifiées par le biais d'une intervention sociale fondée sur une pratique de médiation culturelle.

Des organismes culturels mettent à la disposition d'organismes sociaux des invitations de sorties culturelles diverses (concerts, théâtres, cinéma, musées, bibliothèques, etc.). Ces organismes sociaux agissent alors à titre de « relais » au sein desquels interviennent des médiateurs culturels. La médiation culturelle devient un outil d'intervention sociale. L'échange et la rencontre que sous-tend l'activité culturelle permettent d'augmenter le sentiment de compétence des personnes, ainsi que leur sentiment d'inclusion sociale. Par sa nature, Cultures du cœur se fait ainsi l'écho à la fois de la loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale et de la politique culturelle du Québec.

MOT DE LA PRÉSIDENTE DE CULTURES DU CŒUR ESTRIE

À la réception de ce rapport, Cultures du cœur Estrie met tout en œuvre pour assurer son devenir. En effet, après une étape cruciale et fructueuse d'implantation qui s'est échelonnée sur près de quatre ans, grâce au parrainage de Moisson Estrie et de nombreux partenaires, voici que notre organisme est doté d'une recherche évaluative consacrée à la médiation culturelle dans le champ de l'intervention sociale.

Nous sommes très fiers de cette recherche, unique au Québec. Cette nouvelle pratique apportera de nouveaux outils aux domaines du social, de la culture et de l'employabilité.

Le concept de Cultures du cœur a vu le jour en France en 1999 et a fait écho au Québec avec la création en 2009, de l'Association québécoise des Cultures du cœur. La même année, le projet a pris racine en Estrie alors qu'un comité de gestion réunissant plusieurs acteurs issus des milieux sociaux et culturels s'est mobilisé. Aujourd'hui, l'organisme Cultures du cœur Estrie s'inscrit dans une phase de consolidation devenue imminente pour le projet pilote québécois en région.

Grâce à cette étude, nous pourrions franchir de nouvelles étapes pour développer cette nouvelle pratique sociale inédite et novatrice au Québec. Nous accorderons aux recommandations une attention particulière. À cet effet, nous avons identifié plusieurs points à améliorer, et certains sont déjà mis en œuvre : vie associative, renforcement de la médiation, élaboration de formation pour divers intervenants.

Merci à toute l'équipe pour son travail de recherche et pour son attention dans l'écoute des besoins de la communauté. Bonne lecture à tous et merci de votre collaboration actuelle ou future.



Carole Kipling, présidente
Cultures du cœur

LES FAITS SAILLANTS DE L'ÉVALUATION

Voici les principaux faits saillants émanant de notre recherche évaluative.

Sont présentés dans ce rapport quelques données statistiques significatives relatives à l'implantation et à l'évolution de Cultures du cœur en Estrie (partenariats, offres culturelles, utilisations), les principales retombées de l'implantation de Cultures du cœur en Estrie pour les diverses parties prenantes, ainsi que les principaux défis constatés. Un continuum de la médiation culturelle intégrée aux pratiques d'intervention sociale a été mis en lumière. Quelques précisions ont également été apportées au sujet de ce continuum inédit.

LES STATISTIQUES

Après une phase d'implantation de 2012 à 2014, Cultures du cœur Estrie réunit 91 partenaires culturels, 40 relais sociaux et 85 médiateurs culturels (intervenants sociaux et bénévoles), dont la plupart sont formés en médiation culturelle.

- En 3 ans, 575 événements culturels et artistiques et plus de 16 000 invitations gratuites furent proposés par les organismes culturels.
- Au total, 6 621 sorties ont été réalisées grâce à l'intervention des médiateurs culturels dans les relais.
- Entre mars 2013 et avril 2014, 5 241 invitations à des activités culturelles ont été offertes par les organismes culturels et mises à dispositions des relais sociaux. Depuis 2012, les invitations sont

en constante augmentation, et ce, en relation avec le développement du réseau en Estrie.

- Sur les 5 241 invitations offertes entre 2013 et 2014, 2 089 ont été utilisées par les personnes usagères de Cultures du cœur. La catégorie « musique – chanson » était la plus plébiscitée, suivie des catégories musées, cirque et théâtre, alors que celles reliées au patrimoine étaient les moins utilisées. On constate l'essor d'une plus large diversité d'intérêts des publics dans le temps.
- Le taux d'utilisation des invitations oscille de 36 à 48 %. Ce taux est encourageant étant donné les obstacles concrets rencontrés par les personnes usagères (craintes personnelles, difficultés socioéconomiques, situations de vulnérabilités). Notons qu'après 16 ans de pratique, le taux d'utilisation des invitations aux sorties culturelles par les personnes usagères de Cultures du cœur en France atteint 52 %.

DE 2012 À 2014

575 événements
16 000 invitations
6 621 sorties
36 à 48 % d'utilisation

LES RETOMBÉES

*« Cultures du cœur n'a pas de pouvoir, mais redonne du pouvoir [...] de sortir, de faire partie de la société, d'avoir un avis [...]. C'est de redonner le pouvoir citoyen aux personnes. »
(un organisme culturel)*

Pour les personnes usagères

- La sortie culturelle semble créer une ouverture chez la personne. Cette ouverture constitue le point de départ des retombées positives et des transformations observées chez les participants.
- De manière générale, la sortie culturelle procure un sentiment de bien-être et permet de sortir du quotidien et des difficultés vécues.
« (Après la sortie), j'me sens relax, zen, détendue, choses que j'ai rarement le droit de vivre, ou que je me donne rarement le droit de vivre ». (une usagère)
- Pour plusieurs usagers rencontrés, en particulier dans les organismes permettant la création d'un milieu de vie, la sortie culturelle se traduit notamment par l'émergence d'un réseau de soutien social. La sortie culturelle est majoritairement vécue comme un moyen de sortir de son isolement. Cela se reflète par la suite dans d'autres activités de groupe mises en œuvre dans les relais ou en-dehors. Ces liens peuvent alors se transformer en liens effectifs de solidarité.
- La sortie culturelle est davantage vécue comme un moyen de vivre des expériences inédites, épanouissantes, de sortir de son isolement, et moins comme une fin en soi. En effet, ce qui est d'abord attendu à travers cette sortie, c'est l'expérience de la rencontre et du partage avec des personnes usagères de Cultures du cœur, des personnes familières (comme le médiateur culturel) ou de leur environnement proche, auxquelles il est possible de s'identifier, et auprès desquelles il est possible de se confier, de se rassurer.
- Lorsque la sortie est inédite ou inhabituelle, cela peut être angoissant de se rendre sur les lieux de l'évènement, alors perçus comme un environnement inconnu, voire hostile. Cette crainte est d'ailleurs très clairement exprimée par de nombreux usagers, qui appréhendent le fait de vivre une stigmatisation liée à la contremarque ou à leur place dans la salle de spectacle, dont la configuration connote parfois le statut socioéconomique des personnes.
- Pour quelques-uns, les sorties culturelles favorisent une forme de reconnaissance, relevant de la reconnaissance d'autrui. Le fait de favoriser l'accessibilité aux lieux d'arts et de culture induit un sentiment de reconnaissance du droit d'accès à la culture chez certaines personnes qui vivent des situations d'exclusion sociale. Cette retombée gagnerait à être précisée dans une évaluation subséquente.
*« Moi ça m'a donné le sentiment que j'étais encore productif, que je pouvais être encore utile dans la société, malgré ce que je vis comme maladie, indépendamment du fait que tu sors, ça brise l'isolement, moi ça été plus que ça. C'est que je suis encore utile à quelque chose. C'est une belle job parce que j'suis utile et je rends les gens heureux. Ça, ça a fait une différence dans ma vie. »
(un usager)*

**« (après la sortie), j'me sens relax, zen,
détendue, choses que j'ai rarement
le droit de vivre ou que je me donne
rarement le droit de vivre »**
(une usagère)

- Pour certains usagers, l'expérience de la sortie culturelle constitue un tremplin au développement de nouvelles habiletés sociales, propices notamment à l'autonomisation, comme par exemple le fait de prendre l'autobus pour la première fois ou de se rendre seul à l'évènement culturel. La sortie culturelle, si elle est récurrente, peut également être vécue comme une source de remotivation, de mise en mouvement. Cette mise en mouvement, bien que se centrant sur le développement d'habiletés fonctionnelles, est le commencement d'une potentielle remise en action plus générale. La pratique de Cultures du cœur pourrait ainsi être un levier d'intervention sociale supplémentaire susceptible de favoriser une mise en mouvement plus poussée par certaines pratiques d'intervention sociale.
 - Toutes les personnes usagères rencontrées ont indiqué leur intention de renouveler et d'améliorer leur expérience avec Cultures du cœur.
 - À travers leurs expériences sensibles vécues autour de la sortie culturelle, la plupart des personnes rencontrées disent découvrir ou s'enrichir de nouvelles connaissances relatives à la diversité des mondes culturel et artistique.
 - À travers l'expérience esthétique, le participant se découvre une sensibilité personnelle qu'il n'avait parfois jamais eu l'occasion de vivre. L'activité culturelle l'amène à vivre l'expérience de la subjectivité, qu'il réalise d'abord individuellement, puis avec d'autres participants.
- « Ça sème des affaires, ça sème des petites choses [...]. Tsé quand tu passes ta vie à survivre, à acheter ta bouffe, à faire ton budget, à payer ton loyer, t'as pas le temps de dire à soir, j'veais jouer de la guit'. » (un usager)*

Pour les médiateurs culturels, intervenants ou bénévoles

- Cultures du cœur fait l'unanimité chez les médiateurs culturels rencontrés (intervenants et bénévoles), tout comme la pratique de médiation culturelle.
- Les intervenants ont le sentiment que Cultures du cœur permet de travailler l'intervention sous un autre angle, davantage axé sur les forces et les aspirations des usagers, en s'appuyant notamment sur le sentiment de bien-être que peuvent procurer les sorties culturelles. Le plaisir devient le moteur de l'intervention.
- La plupart perçoivent Cultures du cœur comme un nouveau levier d'intervention, comme une nouvelle perspective d'intervention permettant d'enrichir la pratique.

*« Ça nous permet dans notre travail d'aller un peu plus loin que des balises qu'on a habituellement. »
(un médiateur)*
- Cette pratique apparaît comme un outil permettant de mieux connaître les usagers, dans des dimensions de leur vie qui jusque-là n'étaient pas forcément connues des intervenants.

*« Ça permet de rentrer dans une partie de leur vie qu'on ne touche pas nécessairement. »
(un médiateur)*
- Cette forme novatrice d'intervention provoque un changement de regard des personnes usagères sur l'intervenant, et réciproquement. Elle engendre des questionnements chez les intervenants, notamment au sujet de cette nouvelle forme de relation qui émerge à travers cette pratique; une proximité relationnelle que la plupart disent n'avoir jamais vécue jusque-là, et qui génère des questions sur les nouvelles balises éthiques à établir.

« C'est très agréable, mais on marche sur des œufs aussi, on est toujours des intervenants quand même, il y a une limite qui est là quand même. » (un médiateur)
- Les médiateurs font également mention d'une certaine facilité à mettre en réseau les personnes usagères avec un outil tel que Cultures du cœur.

« Ça a été intéressant de réseauter ces femmes africaines [...], puis quand c'était le temps de partir, elles se sont toutes parlées », « ça crée des liens », « ça leur permet de trouver des repères ». (des médiateurs)
- On constate des disparités au niveau de l'intégration de Cultures du cœur à la pratique des intervenants. Cette intégration dépend de plusieurs variables, liées notamment à des aspects du contexte d'implantation (territoire, public cible, organisation, etc.) et du travail en lui-même.
- La plupart des médiateurs rencontrés trouvent un intérêt à faire connaître Cultures du cœur à leur équipe, à condition que la mécanique de mise en œuvre soit plus accessible (site Web, tâches, gestion, etc.), afin de mieux l'intégrer à leur pratique.

« Ça permet de rentrer dans une partie de leur vie qu'on ne touche pas nécessairement »
(un médiateur)

Pour les organismes culturels

- Pour la plupart des responsables d'organismes culturels rencontrés, Cultures du cœur soutient l'actualisation de la mission sociale de leur structure culturelle et représente une opportunité pour porter plus loin leurs actions.
- De plus, offrir des billets de sortie culturelle à des personnes qui n'en n'ont pas les moyens financiers leur permet d'élargir leurs publics et de démocratiser la culture, ce que tous souhaitent.
- Plusieurs organismes culturels offraient périodiquement des billets à des organismes sociaux avant l'avènement de Cultures du cœur. Pour ces organismes culturels, Cultures du cœur vient ainsi modéliser la façon de remettre des invitations gratuites et permet ainsi de rejoindre de nouveaux publics difficiles à atteindre.

LES DÉFIS

1. Des défis de gouvernance et de gestion

- Les liens entre les différents comités et le comité de gestion sont à bonifier afin que les constats et défis relevés dans ces comités puissent être pris en compte et intégrés dans la pratique.
- Le fait que la coordination se fasse à temps partiel ne facilite pas le suivi et l'accompagnement des relais, de même que le développement du projet, des formations, de l'élargissement du réseau aux MRC rurales de l'Estrie, etc. Le suivi postimplantation demande du temps, en particulier auprès des relais afin qu'ils puissent mieux comprendre la pratique de médiation culturelle et les implications que cela demande, tout comme les potentiels leviers qui peuvent en découler.

2. Des défis de formation et d'accompagnement

- L'un des principal défi réside dans la création d'une formation souple et adaptée aux diverses réalités des contextes d'implantation : en institutionnel par rapport au communautaire, ou auprès des bénévoles.
- Donner des exemples de pratiques de médiation culturelle claires et adaptables aux diverses réalités des milieux et des pratiques aiderait grandement plusieurs médiateurs culturels à intégrer la médiation culturelle à leur pratique d'intervention, que ce soit pendant la formation ou lors d'un accompagnement ou d'un suivi.
- Une formation spécifique aux relais ainsi qu'un suivi adapté serait pertinent afin que ces derniers puissent mieux comprendre les tenants et aboutissants de Cultures du cœur.

- Plusieurs médiateurs ont évoqué un sentiment de solitude dans le fait de devoir s'approprier plusieurs aspects de la médiation culturelle sans nécessairement recevoir de soutien. Un besoin d'accompagnement postformation a été mentionné par plusieurs d'entre eux.

3. Des défis pour les relais

- Avoir un aménagement de l'espace de travail ou des pratiques de travail qui favorisent la mise en œuvre d'une pratique de médiation culturelle permet aux médiateurs d'envisager exercer leur pratique dans des conditions favorables, en particulier dans le contexte où plusieurs intervenants vivent une surcharge de travail.

4. Des défis d'intégration de la médiation culturelle aux pratiques d'intervention sociale

- La plupart des médiateurs culturels engagés dans le projet Cultures du cœur sont essentiellement des travailleurs sociaux. Ils possèdent une expertise dans le domaine de l'intervention sociale et moins dans le champ de l'art et de la culture. La majorité des médiateurs mentionnent que la médiation culturelle reste une pratique encore floue dès lors qu'il s'agit de l'intégrer à leur pratique d'intervention.
- L'expérience esthétique et culturelle partagée, semble réduire la distance entre l'intervenant et la personne usagère. Le sens de l'intervention sociale se trouve alors dans un paradoxe à leurs yeux, notamment au regard de la dichotomie entre « problème de vie » et « plaisir » que met au jour la pratique de médiation culturelle. Des liens avec l'approche par les forces pourraient être davantage effectués afin de faire valoir la médiation culturelle comme outil ou levier d'intervention sociale.
- La médiation peut être perçue comme une surcharge de travail pour les intervenants, en particulier quand la pratique n'est pas suffisamment réfléchie et intégrée dans l'organisation ou le département. Quand uniquement un petit nombre d'intervenants est médiateur, la tentation est forte de laisser la médiation de côté pour se concentrer sur d'autres priorités.
- L'intégration du site Web à la pratique de médiation s'est effectuée de telle manière que celui-ci est devenu un frein important pour plusieurs médiateurs. Au mieux, les médiateurs parlent de changer d'outil pour réserver les billets, au pire, ils parlent de cesser leur médiation culturelle.

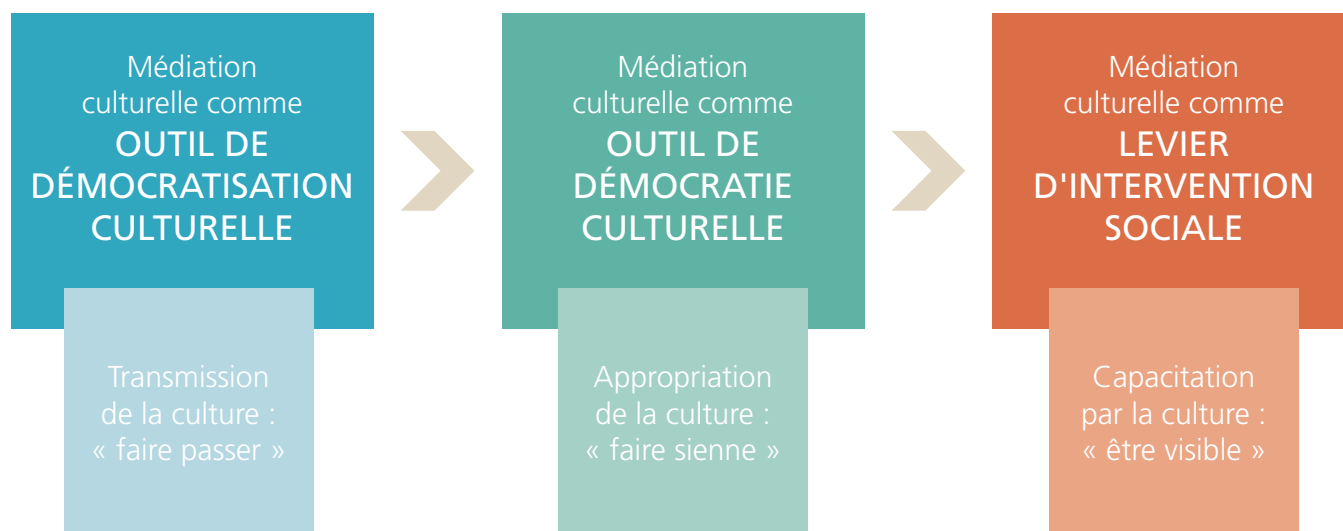
5. Des défis pour la médiation culturelle

- L'appropriation et le développement d'une compréhension commune de la médiation culturelle telle que définie par Cultures du cœur sont encore à venir. Une vision claire, commune et bien transmise de la médiation culturelle faciliterait l'intégration de la médiation culturelle comme outil ou levier d'inclusion et d'intervention sociale.
- La médiation culturelle a été complexe à implanter dans presque tous les relais. Le changement de perception vis-à-vis de la culture et de l'appropriation de nouvelles pratiques d'intervention sont en partie à l'origine de cette implantation complexe.
- De plus, la personne usagère doit faire face à un ensemble de défis afin qu'elle puisse réaliser sa sortie; ceux-ci doivent être pris en compte lors de l'intervention. L'appréhension de la sortie et la perception de la culture, le manque de moyen de transport, le sentiment d'insécurité dans des espaces inhabituels, la crainte d'une stigmatisation, l'appropriation des lieux de sortie, etc., sont autant d'obstacles mentionnés par les personnes usagères.
- Dans certains relais, le lien avec les personnes usagères est parfois faible et faire un simple rappel avant la sortie peut s'avérer complexe.

6. Un continuum de la médiation culturelle intégrée aux pratiques d'intervention

- Nous remarquons que la médiation culturelle est employée selon plusieurs sens par les acteurs œuvrant autour de Cultures du cœur, depuis le sens traditionnel du terme, c'est-à-dire en termes de démocratisation et de démocratie culturelles, jusqu'à une utilisation d'une médiation culturelle comme levier d'intervention sociale (Figure 1). Dans ce dernier cas, la médiation culturelle doit s'appuyer sur un paradigme d'intervention basé sur les forces et les capacités des individus, et non sur leurs faiblesses. Dans sa forme plus traditionnelle, la médiation culturelle permet d'apporter de l'espoir, de créer une ouverture sur le monde, d'alimenter la réflexion, etc.

FIGURE 1 – CONTINUUM DE LA PRATIQUE DE MÉDIATION CULTURELLE OBSERVÉ DANS CULTURES DU CŒUR



LE CONTEXTE PROVINCIAL ET ESTRIEN

1. LES POLITIQUES CULTURELLES

1.1 Au Québec

La politique culturelle du Québec adoptée en 1992 (Gouvernement du Québec, 1992) présente la culture comme un élément contributif à la qualité de vie des citoyens (chapitre III). En ce sens, l'accès et la participation de tous les citoyens à une vie culturelle et artistique sont énoncés comme des principes fondamentaux. L'objectif vise à « atténuer les obstacles qui risquent d'éloigner le citoyen de la vie culturelle, mais aussi de faire en sorte que nul ne sente exclu, *à priori*, de la fréquentation de la culture et de la pratique culturelle ». Cette vision de la culture réfère au droit dont dispose chaque citoyen d'accéder à la culture et à la pratique culturelle de leur choix. Le texte de la politique culturelle mentionne alors qu'il ne revient pas à l'État de choisir le type d'activités des citoyens, ni de fixer un degré idéal de participation à ces activités (p. 98).

Trois grandes orientations viennent appuyer ces principes.

1. **Renforcer l'éducation et la sensibilisation aux arts et à la culture**, notamment par le biais de l'école et des médias, **et rendre la culture plus présente dans la vie quotidienne**, plus particulièrement dans les familles.
2. **Faciliter l'accès aux arts et à la culture**, en soutenant la variété et la circulation des œuvres et des produits culturels sur le territoire, en favorisant une plus grande interaction entre les régions. La proximité physique des citoyens aux lieux de diffusion des arts et de la culture est présentée comme un élément central de cette orientation, et plus spécifiquement en région.
3. **Favoriser la participation des citoyens à la vie artistique et culturelle**. Il s'agit d'une part de promouvoir et de valoriser la pratique d'activités culturelles et artistiques des citoyens, et d'autre part, de souligner la contribution des bénévoles au développement culturel, notamment en soutenant leur formation.

L'AGENDA 21 DE LA CULTURE : UNE NOUVELLE ORIENTATION

Dans le cadre du Forum universel des cultures, qui s'est tenu en 2004 à Barcelone, l'association internationale Cités et gouvernements locaux unis (CGLU) a proposé la mise en œuvre d'un Agenda 21 de la culture. Il s'agit du « premier document à vocation mondiale qui prend le pari d'établir les bases d'un engagement des villes et des gouvernements locaux en faveur du développement culturel », et qui fait de la culture le 4^e pilier du développement durable (CGLU, 2010).

Adopté en novembre 2011 par le gouvernement du Québec, l'Agenda 21 de la culture du Québec (A21C) « est un cadre de référence [...] visant à faire de la culture une composante transversale majeure du développement durable intégrée à ses dimensions sociale, économique et environnementale » (MCC, 2013a). En intégrant l'Agenda 21 de la culture à son plan d'action de développement durable (Notre culture, au cœur du développement 2013-2015), le gouvernement répond ainsi à l'engagement pris dans le cadre de la Convention sur la protection et la diversité des expressions culturelles (2005), demandant aux membres « d'intégrer la culture dans leurs politiques de développement, à tous les niveaux, en vue de créer les conditions propices au développement durable » (UNESCO, 2005).

Au Québec, l'A21C constitue le point de départ du Chantier gouvernemental en culture, amorcé en 2012, se traduisant par un engagement des 122 ministères et organismes de l'administration publique visés par la Loi sur le développement durable à intégrer à leur plan d'action et à mettre en œuvre au moins une action favorable à la réalisation des objectifs de l'A21C entre 2013 et 2015.

Concrètement, l'A21C part du postulat selon lequel « la culture constitue une composante essentielle de la qualité de vie ». Le sens du mot culture sur lequel s'appuie l'Agenda est emprunté à la définition donnée par l'UNESCO : « l'ensemble des traits distinctifs, spirituels et matériels, intellectuels et affectifs, qui caractérisent une société ou un groupe social. Elle englobe, outre les arts et les lettres, les modes de vie, les droits fondamentaux de l'être humain, les systèmes de valeurs, les traditions et les croyances » (UNESCO, 1982).

L'A21C contient 21 objectifs répartis autour de quatre principes d'action (MCC, 2012) :

- **Action culturelle dans une perspective de durabilité.** À travers cette action, il s'agit de considérer la culture comme « porteuse de sens, d'identité, de valeurs et d'enracinement ». Parmi les objectifs visés : « favoriser l'épanouissement culturel des citoyennes et des citoyens, ainsi que l'accès et leur participation à la vie culturelle. Valoriser la pratique amateur et la médiation culturelle ».
- **Culture et société.** Cette orientation place la culture comme un « vecteur de démocratie, de dialogue interculturel et de cohésion sociale », à travers lequel il s'agit entre autres « d'intégrer la culture dans les politiques familiales municipales et de favoriser l'accès des familles aux lieux culturels. Favoriser de même l'intégration de la culture dans les politiques sociales et améliorer l'accès des groupes défavorisés aux lieux culturels ». L'un des objectifs mentionne aussi le fait de « promouvoir le rôle de la culture comme déterminant de la santé. Valoriser la place de l'art au sein des établissements de la santé et des services sociaux. Multiplier les partenariats entre les artistes, les organismes culturels et ce milieu ».
- **Culture et économie.** Ce principe envisage la culture comme un « catalyseur de créativité, de développement économique et de création de richesse ». Par exemple, l'un des objectifs visés à travers ce principe se situe dans le fait de « reconnaître et promouvoir la culture comme levier d'un développement économique durable, à l'échelle locale, régionale et nationale ».
- **Culture, territoire et aménagement.** Ce principe d'action place la culture comme un « élément structurant de l'aménagement et du développement des territoires ». En ces termes, il s'agit entre autres « d'intégrer la dimension culturelle dans les processus d'aménagement et de développement du territoire de manière à améliorer la qualité de vie des populations, de renforcer le sentiment d'appartenance et de favoriser l'attractivité des milieux ».

1.2 En Estrie

Au niveau régional, plusieurs MRC et municipalités ont adopté une politique culturelle locale dont les principes directeurs convergent vers l'idée de favoriser la participation citoyenne par la culture, d'améliorer l'accès à la culture, ou encore de considérer la culture en termes de contribution au développement et à la qualité de vie.

À titre d'exemple, l'un des principes directeurs de la politique culturelle de la MRC du Granit mentionne que « l'essor de la culture représente un levier de développement et un moyen d'améliorer notre qualité de vie ».

C'est pourquoi l'une des orientations de cette politique vise à « améliorer l'accessibilité de la culture pour tous les citoyens » (MRC du Granit, 2010). On trouve à peu près l'équivalent pour la MRC de Coaticook, où la politique culturelle s'appuie sur le principe selon lequel « la culture contribue à la qualité de vie de ses citoyens et à leur développement ». En ce sens, l'un de ces axes d'intervention consiste à « favoriser l'accès et la participation de tous à la culture » (Ville de Coaticook, 2013). La politique culturelle de la MRC du Haut-Saint-François souhaite accorder une attention plus particulière aux jeunes, notamment en

orientant ses actions vers un « meilleur accès aux ressources », ou encore en soutenant et en encourageant « les projets favorisant l'accès et la participation des jeunes à la culture » (MRC du Haut-Saint-François, 2012). La ville de Sherbrooke quant à elle élabore actuellement d'une nouvelle politique culturelle qui devrait tenir compte du rapport « Un état des lieux après 10 ans de politique culturelle 2003-2013 » (Ville de Sherbrooke, Division de la culture, 2013), mettant notamment de l'avant l'existence d'un contexte favorable à la participation citoyenne.

2. LA LUTTE À LA PAUVRETÉ ET À L'EXCLUSION SOCIALE

2.1 Au Québec

La Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale¹, adoptée le 13 décembre 2002 (chapitre L-7), précise que le Gouvernement du Québec doit mettre en place une stratégie nationale de lutte à la pauvreté dont les buts sont les suivants (chapitre L-7, chapitre 2, article 6) :

1. promouvoir le respect et la protection de la dignité des personnes en situation de pauvreté et lutter contre les préjugés à leur égard;
2. améliorer la situation économique et sociale des personnes et des familles qui vivent dans la pauvreté et qui sont exclues socialement;
3. réduire les inégalités qui peuvent nuire à la cohésion sociale;
4. favoriser la participation des personnes et des familles en situation de pauvreté à la vie collective et au développement de la société;
5. développer et renforcer le sentiment de solidarité dans l'ensemble de la société québécoise afin de lutter collectivement contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Dans cette loi, parmi le type d'action mentionné pour lutter contre la pauvreté, il y a « favoriser, pour les personnes en situation de pauvreté, l'accès à la culture, aux loisirs et aux sports » (chapitre L-7, chapitre 2, article 8).

Cette stratégie nationale s'est articulée au départ dans le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale 2004-2010 (MESSF, 2004), suivi du Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015 (MESS, 2010). Dans ce dernier, l'orientation 4 est d'améliorer les conditions de vie des personnes et des familles à faible revenu.

Il importe également de mentionner que la politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire reconnaît explicitement que les organismes communautaires représentent « une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et du développement social du Québec » (Gouvernement du Québec, 2001).

2.2 En Estrie

Dans toutes les régions du Québec, les Conférences régionales des élus (CRÉ) ont été mandatées pour créer des groupes de concertation en vue d'octroyer des fonds pour des projets locaux et régionaux de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Pour ce faire, la CRÉ de l'Estrie, avec les partenaires du milieu, a créé l'Alliance estrienne pour la solidarité et l'inclusion sociale. L'Alliance a reconnu une instance de concertation par MRC pour définir des critères, accompagner et analyser des projets pouvant recevoir ces fonds.

Bien que Cultures du cœur ait reçu un financement du Fonds de développement régional de la CRÉ de l'Estrie, et non du Fonds régional d'investissement pour la solidarité et l'inclusion sociale, le projet s'inscrit tout de même en concordance avec le type d'actions financées dans le cadre de cette politique gouvernementale.

¹ Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale : <http://www.mess.gouv.qc.ca/grands-dossiers/lutte-contre-la-pauvrete/loi.asp>

3. LE CONTEXTE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

3.1 Au Québec

Le programme national de santé publique 2003-2012 (Gouvernement du Québec, 2008) cible l'action sur les déterminants sociaux de la santé comme enjeu primordial, notamment l'action sur les conditions de vie et les milieux de vie. À ce titre, la stratégie de développement des communautés, qui vise à se déployer sur des territoires spécifiques, met l'accent sur les activités visant justement à agir sur ces deux aspects, dont le renforcement de la cohésion sociale et du soutien social.

Visé par l'A21C, l'action 5 du Plan d'action de développement durable du ministère de la santé et des services sociaux 2009-2015 entend répondre à l'objectif 10 de l'A21C : « Promouvoir le rôle de la culture comme déterminant de la santé. Valoriser la place de l'art au sein des établissements de la santé et des services sociaux. Multiplier les partenariats entre les artistes, les organismes culturels et ce milieu » (MSSS, 2013). En ce sens, l'action vise la promotion des arts et de la culture autant auprès du personnel que des clientèles du Ministère et du réseau de la santé et des services sociaux. Le plan reconnaît ainsi que « pour les usagers du réseau de la santé et des services sociaux, la culture et les arts contribuent à la qualité de la vie des personnes et des communautés et peuvent même favoriser leur bien-être et leur rétablissement lorsqu'elles sont en contexte de vulnérabilité [...]. Il s'avère donc important de valoriser la place de l'art au sein des établissements de santé et de services sociaux (objectif 10 de l'A21C). »

3.2 En Estrie

En Estrie, la Direction de la santé publique et de l'évaluation cible la réduction des inégalités sociales et de santé parmi ses priorités. Elle adhère également aux principes d'action en développement des communautés que sont la participation citoyenne, l'*empowerment* et la concertation intersectorielle. Cultures du cœur s'est structurée en concordance avec ces principes d'action. L'organisation communautaire en CSSS soutient diverses initiatives de lutte à l'exclusion sociale, étant donné le lien établi entre pauvreté, exclusion et santé (Association canadienne de santé publique, 2001; Marmot, 1994). C'est d'ailleurs un organisateur communautaire qui a soutenu l'implantation de Cultures du cœur en Estrie.

LA MÉDIATION CULTURELLE

LES ÉLÉMENTS D'IDENTIFICATION

Mise en œuvre par des acteurs issus de milieux institutionnels et communautaires divers (social, santé, éducation, structures socioartistiques, institutions culturelles, etc.), par des municipalités, des entreprises privées ou des membres de la société civile (Jacob et Bélanger, 2014), la médiation culturelle est une pratique de plus en plus visible au Québec depuis la dernière décennie (Fontan et Quintas, 2007).

Apparue en France au courant des années 80 et au Québec il y a près d'une décennie, la médiation culturelle fait écho aux successives crises sociale, économique, politique et culturelle qui ont traversé ces sociétés depuis les années 80 (Caune, 2012; Lafortune, 2013). Elle se présente alors comme un moyen de faire face à la déstructuration des liens sociaux, mais aussi comme un moyen de renouer avec les principes de démocratisation et de démocratie culturelles (Caune, 2006).

Située à l'interstice du social et du culturel, la médiation culturelle mise sur le pouvoir des arts et de la culture dans leur propension à apporter du changement dans la société et dans la vie sociale des personnes, notamment des plus vulnérables. En ces termes, sa logique d'action consiste à « créer des ponts entre l'art, la culture et les citoyens » (Lafortune, 2012 : 21), notamment les plus démunis ou les plus éloignés de l'offre culturelle², dans une perspective horizontale de participation à la vie sociale et culturelle de la collectivité. Il s'agit alors de favoriser la transmission et l'appropriation de la culture par la mise en œuvre d'un processus d'accompagnement des citoyens vers des activités ou des projets culturels et artistiques (Lafortune *et al.*, 2012; Jacob et Bélanger, 2014; Caune, 2006; Quintas, 2014; Saada, 2011; Fontan et Quintas, 2007), en tant que collaborateurs, cocréateurs ou spectateurs (Fourcade, 2014).

Ce processus amène les citoyens à vivre une expérience culturelle souvent inédite, leur permettant de prendre conscience de leur potentiel, de s'exprimer dans l'espace public et de développer des aspirations au changement. Sa finalité vise moins l'œuvre artistique ou culturelle, et davantage la relation entre des personnes, ainsi qu'entre des personnes et des institutions (Caune, 2012), qui n'ont pas l'habitude de se côtoyer. La rencontre, l'échange et la reconnaissance sont ainsi au cœur de la philosophie d'action de cette pratique (Quintas, 2007).

Au-delà de ces aspects généraux, la notion de médiation culturelle reste encore complexe à définir car une de ses particularités se situe dans sa grande diversité. Il s'agit en effet d'une pratique qui se réalise dans des espaces très divers (écoles, groupes communautaires, municipalités, lieux de travail, organismes sociaux, institutions de la santé, etc.), qui s'adresse à des publics variés (personnes en situation de vulnérabilité, familles, enfants, personnes âgées, immigrants, citoyens d'un quartier, etc.), qui peuvent vivre des situations problématiques diverses. Les outils de cette stratégie d'action sont tout autant diversifiés (sorties culturelles, création artistique, théâtre, danse, art communautaire, etc.), ainsi que ses objectifs : favoriser la participation citoyenne et l'inclusion sociale, dynamiser le lien social et communautaire, sensibiliser aux arts, améliorer la fréquentation des lieux culturels, ou encore développer le mieux-être des personnes et améliorer leurs conditions de vie (Jacob et Bélanger, 2014).

2 L'offre culturelle rassemble ici toutes les activités et pratiques culturelles et artistiques proposées par les professionnels du secteur de la culture.

LE DÉVELOPPEMENT DE CULTURES DU CŒUR EN ESTRIE

Ce développement est venu de l'impulsion d'un regroupement de partenaires culturels et d'un organisme communautaire (Moisson Estrie), soutenu et inspiré par un organisateur communautaire du CSSS-IUGS connaissant les pratiques françaises de médiation culturelle, ayant été formé dans ce pays.

QU'EST-CE QUE CULTURES DU CŒUR QUÉBEC?

Inspirée de son homologue français implanté depuis plus de quinze ans, l'association Cultures du cœur Québec est née en Estrie, en 2008, à l'initiative d'un groupe d'acteurs régionaux issus des milieux sociaux et culturels.

L'objectif visé par l'association est de lutter contre la pauvreté et l'exclusion, en facilitant l'accès à la culture des citoyens et des familles les plus démunies, par le biais de la médiation culturelle. Cultures du cœur met l'accent sur l'idée que la culture est un droit propice au bien-être et à l'inclusion sociale des citoyens, au même titre que l'accès au logement, à l'emploi ou aux services de santé.

LES OBJECTIFS DE CULTURES DU CŒUR

Voici comment Cultures du cœur Estrie présente ses objectifs (Cultures du cœur Estrie, 2011 : 13) :

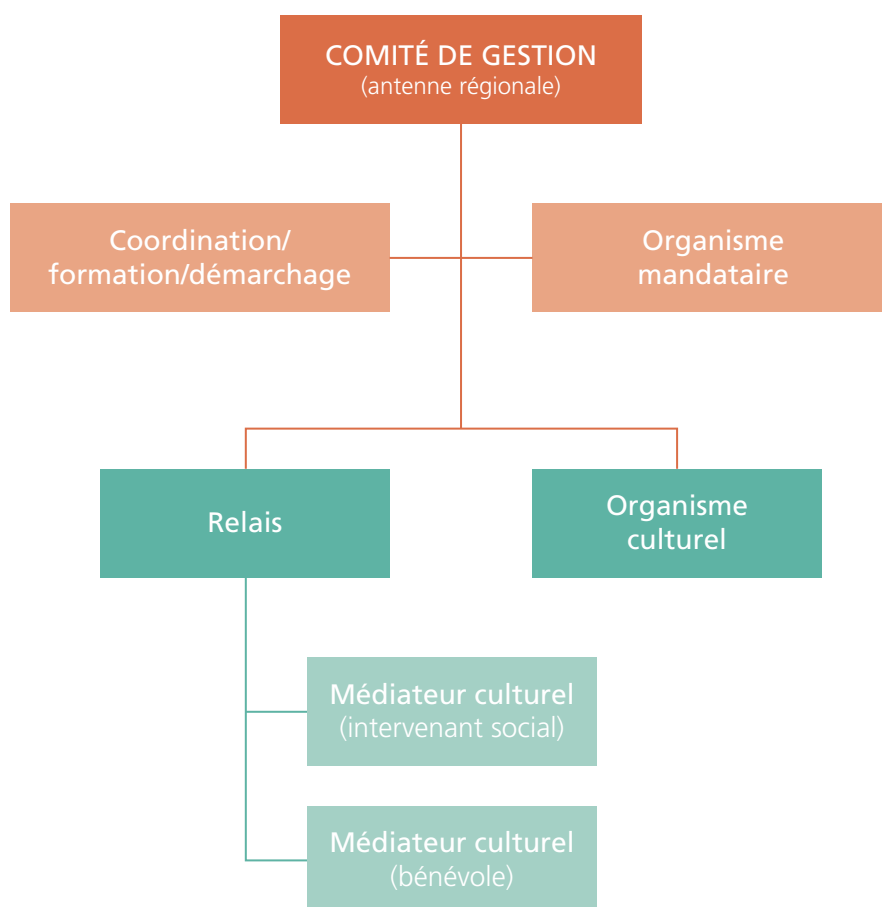
- **Renforcer les liens familiaux et sociaux et contrer l'isolement social.** L'absence de réseau social est un des principaux déterminants de la santé chez les personnes. C'est aussi un des obstacles importants dans la capacité d'agir et d'interagir avec autrui et donc avec la société. En suscitant la sortie, en encourageant les familles à vivre ensemble de nouvelles expériences, Cultures du cœur participe à cet objectif.
- **Développer le sens de l'autonomie et responsabiliser les personnes.** Toute médiation ne peut se faire qu'en tenant compte de la culture de l'autre. [...] La culture intervient alors comme moyen de construction et d'émancipation si le choix est délibéré et volontaire. Ce constat renvoie aux principes de libre choix qui permet aux personnes de choisir leurs sorties et donc de formuler un avis, une critique, etc. L'organisation de la sortie, le déplacement, la connaissance et le respect des codes sont d'autres exemples de la responsabilisation des personnes.
- **Favoriser une attitude citoyenne.** Si la gratuité est un barrage en moins dans la fréquentation des lieux culturels, l'invitation transmise est précieuse. Elle renvoie au fait de ne jamais banaliser les sorties culturelles. Le médiateur valorise la gratuité comme un privilège de vivre un spectacle, de découvrir le travail d'un artiste. Ainsi, faire récit à la suite de la sortie est une des clés essentielles de la médiation. Même si ce récit n'est pas celui d'un initié, c'est l'expression d'une parole citoyenne sur une œuvre, un spectacle, une sortie. C'est sortir pour s'en sortir.

L'ANTENNE ESTRIENNE DE CULTURES DU CŒUR

Cultures du cœur Québec vise à développer un réseau d'antennes locales, l'Estrie étant la première région au Québec à s'y être engagée depuis 2009. Cette antenne fait figure de projet-pilote pour la mise en œuvre et le déploiement de Cultures du cœur. En 2012, Cultures du cœur Estrie a obtenu un financement de la CRÉ de l'Estrie afin de déployer le projet à l'échelle des MRC de l'Estrie.

Concrètement, l'antenne estrienne sollicite des responsables d'institutions culturelles en tous genres (salles de spectacle, théâtres, musées, bibliothèques, cinémas, etc.), de manière à ce qu'ils offrent des billets de sorties culturelles, qu'elle met ensuite à la disposition des organismes sociaux divers (communautaire, santé, emploi, etc.), qui deviennent alors des « relais sociaux ». Les intervenants sociaux (des champs de la santé et des services sociaux ou de l'employabilité) et les bénévoles de ces relais peuvent offrir ces billets de sortie à leurs usagers dans le cadre d'une intervention en médiation culturelle. L'intervenant (social et bénévole) devient alors un médiateur culturel. Pour outiller les intervenants, une formation en médiation culturelle est proposée. La médiation culturelle devient un nouvel outil d'intervention ouvrant de nouvelles perspectives d'interactions entre la personne usagère et l'intervenant.

FIGURE 2 – STRUCTURE DE CULTURES DU CŒUR ESTRIE



LES PRINCIPES D'ACTION ET DÉONTOLOGIQUES DE CULTURES DU CŒUR³

Les principes d'action de Cultures du cœur sont les suivants :

1. rechercher et réunir des organismes culturels;
2. recruter et accompagner les relais;
3. assurer la formation des médiateurs culturels avec les partenaires concernés en association avec Cultures du cœur;
4. assurer la diffusion des places et des activités disponibles par le biais du site de Cultures du cœur;
5. mettre les outils de promotion et de développement des publics à la disposition des relais;
6. assurer le suivi et l'évaluation de l'action sur le plan local et régional.

Concernant les partenaires culturels, il s'agit d'assurer :

1. une mise à disposition de places et de billets d'entrée : spectacles, musée, patrimoine historique, galerie d'art, cinéma, ateliers artistiques;
2. un parrainage par la proposition d'actions d'accompagnement des publics;
3. un soutien dans la formation des médiateurs culturels.

Enfin, les relais sociaux sont tenus de se conformer à ces quatre principes d'action :

1. former les professionnels ou les bénévoles auprès de l'antenne Cultures du cœur;
2. cibler les publics concernés : enfants, familles, adultes isolés en situation de précarité;
3. assurer une diffusion adéquate de l'information liée à l'offre culturelle;
4. mettre en place 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.

Les relais sont également concernés par une adhésion à une charte déontologique, qui annonce entre autres les principes suivants :

1. le choix libre et volontaire sur l'ensemble de l'offre diffusée par l'antenne régionale Cultures du cœur doit impérativement être donné à l'enfant et à sa famille ou à l'adulte;
2. le principe de gratuité est le seul retenu.

³ Tous les principes sont tirés de l'Annexe VI de la Demande de soutien financier à la CRÉ de l'Estrie dans le cadre du fonds de développement régional (Cultures du cœur Estrie, 2011).

LA SORTIE CULTURELLE ILLUSTRÉE

Bien que le processus qui mène à la sortie culturelle et le suivi varient en fonction des contextes de chaque relais, une séquence d'action commune peut être mise en lumière.

Tout d'abord, les responsables d'organismes culturels négocient avec les productions d'artistes des places gratuites destinées à être entre autres offertes à Cultures du cœur. Ils mettent ensuite ces invitations à la disposition de l'association en annonçant les divers événements sur le site Web de Cultures du cœur (Figure 3).

Chaque offre annoncée contient un descriptif précis indiquant le type d'événement, son nom, le lieu, la ville et la date. Un lien conduit vers une fiche descriptive plus complète indiquant notamment la durée de l'événement et parfois une biographie de l'artiste en représentation ou un lien vers le site Web de l'artiste (Figure 4).

FIGURE 3 – CAPTURE D'ÉCRAN DU SITE WEB DE CULTURES DU CŒUR



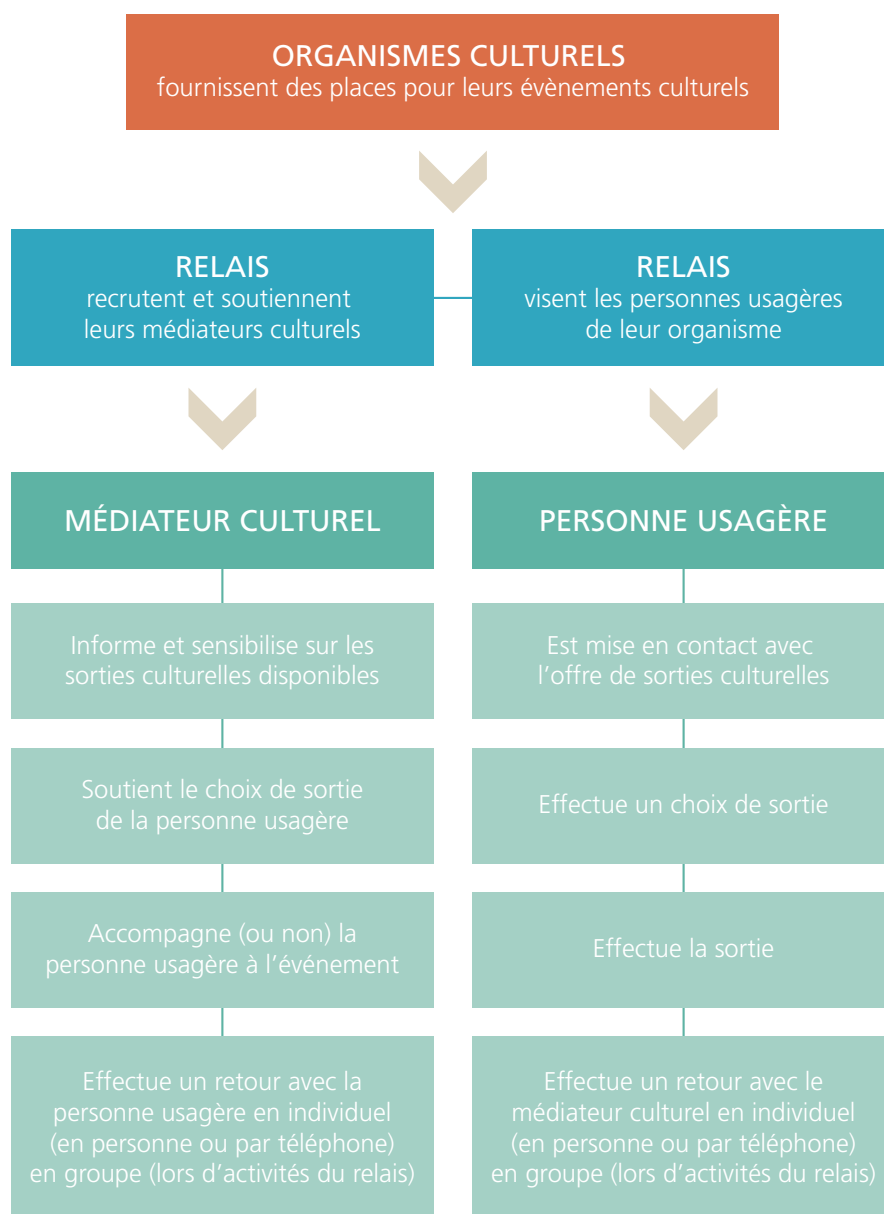
FIGURE 4 – EXEMPLE DE DESCRIPTIF D'UNE OFFRE CULTURELLE SUR LE SITE WEB DE CULTURES DU CŒUR (CAPTURE D'ÉCRAN)



Ces offres sont ainsi mises à la disposition des organismes sociaux partenaires qui deviennent des « relais sociaux ». Ces derniers recrutent et soutiennent leurs médiateurs culturels (intervenants sociaux et bénévoles) de manière à ce qu'ils puissent proposer ces invitations aux personnes usagères de l'organisme par le biais d'une intervention fondée sur les principes de la médiation culturelle. La médiation culturelle devient ainsi un outil d'intervention sociale. Le médiateur prend alors connaissance des offres de sorties culturelles disponibles via le site Web de l'association. Il informe et sensibilise les personnes au sujet de ces sorties culturelles par différents moyens. Selon les contextes, cette phase se réalise soit lors de rencontres individuelles, soit à l'occasion d'activités de groupe du relais, ou parfois par téléphone. La personne usagère est ainsi mise en contact avec ces offres de sorties. Elle effectue un choix, soutenue par le médiateur. Un identifiant et un code personnels permettent au médiateur d'entrer dans la plateforme Web qui

l'autorise à effectuer une réservation. Une fois l'évènement réservé, le médiateur imprime une contre-marque et la remet à la personne qui doit la présenter à la billetterie du lieu de l'évènement. Un billet au format classique lui sera remis en échange de cette contre-marque. La personne effectue la sortie accompagnée ou non du médiateur. Enfin, un retour avec le médiateur culturel est effectué après la sortie culturelle soit en individuel (en personne ou par téléphone), soit lors d'une activité de groupe de l'organisme relais.

FIGURE 5 – LE PROCESSUS DE LA SORTIE CULTURELLE ILLUSTRÉ



LES OBJECTIFS ET LES QUESTIONS DE L'ÉVALUATION

Rappelons que les objectifs de cette recherche évaluative sont formatifs. Il ne s'agit pas de mesurer la performance du projet de Cultures du cœur, mais d'en comprendre le fonctionnement et les effets perçus par les diverses parties prenantes, en regard des objectifs visés par le projet, à savoir :

- _ Renforcer les liens familiaux et sociaux et contrer l'isolement social;
- _ Développer le sens de l'autonomie et responsabiliser les personnes;
- _ Favoriser une attitude citoyenne.

Pour cela, nous avons posé une question principale et trois sous-questions.

Question principale

Comment Cultures du cœur agit sur l'inclusion sociale des utilisateurs?

Sous-questions

1. Quel rôle joue la médiation culturelle dans Cultures du cœur?
2. Comment Cultures du cœur est utilisé comme un outil d'intervention sociale?
3. Comment la gouvernance et l'implication des partenaires favorisent (ou non) l'atteinte des résultats escomptés?

LE CADRE D'ANALYSE

Ce cadre d'analyse a été proposé au sous-comité sur l'évaluation par l'équipe d'évaluation. Il a été validé par le sous-comité sur l'évaluation comme étant pertinent à l'évaluation du projet.

Le sous comité d'évaluation était composé de représentants des directions régionales des ministères de la Culture et des Communications, de la santé et des Services sociaux, de l'Emploi et de la Solidarité sociale; de même que de représentants de relais, d'organismes culturels et du CSSS-IUGS.

NOTRE DÉFINITION DE LA MÉDIATION CULTURELLE

La diversité des modes de mises en œuvre de la médiation culturelle, la variété des milieux dans lesquels elle prend source et les multiples conceptions perçues par les acteurs font qu'il est difficile de saisir une définition unanime de la médiation culturelle. Pour notre recherche, nous avons défini la médiation culturelle en termes de processus, à la manière d'un « itinéraire » (Mouchtouris, 2013), constitué d'un avant, d'un pendant et d'un après l'expérience culturelle. **Cet itinéraire consiste à mettre en œuvre un accompagnement horizontal des citoyens, notamment les plus démunis, vers des activités culturelles de leur choix, de manière à ce qu'ils puissent se rendre visible dans l'espace public en s'y installant d'un point de vue culturel, c'est-à-dire, afin qu'ils puissent s'y mettre en mouvement et s'y sentir reconnus.** Considérée dans ses effets comme « un vecteur de changement social » (Lafortune et al., 2012 : 2), la médiation culturelle amène alors les personnes et les groupes à vivre une expérience sensible autour d'une activité culturelle leur permettant de **prendre conscience de leur potentiel, de s'exprimer dans l'espace public et de développer des aspirations au changement.** Elle permet aux personnes et aux groupes de se penser ou de devenir sujet-acteurs.

L'activité culturelle devient un espace de citoyenneté propice au développement d'un sentiment d'existence individuelle et ouvert à de nouvelles possibilités du vivre-ensemble. Nous concevons ici la culture au sens ethnologique du terme, notamment à travers la conception donnée par Tylor : « [La] culture, [...] pris[e] dans son sens ethnologique le plus étendu, est ce tout complexe qui comprend les connaissances, les croyances, l'art, la morale, le droit, les coutumes et les autres capacités ou habitudes acquises par l'homme en tant que membre de la société » (cité dans Cuche, 2001 : 16). Ses fonctions sont à la fois collective et individuelle : elle favorise la cohésion sociale au sein d'un groupe et permet d'éveiller l'identité personnelle d'un individu. Par le biais de la culture, les interactions sociales partagées au sein d'un groupe apparaissent comme légitimes. Elle permet alors de se sentir appartenir à un groupe du fait de l'émergence de significations partagées. C'est cela qui fédère le groupe (Belhadj-ziane, 2008).

Utilisée dans le champ de l'intervention sociale, la médiation culturelle se présente comme un outil complexe à mettre en œuvre, car elle constitue une manière inédite de penser et de faire de l'intervention sociale. La médiation culturelle représente la jonction entre le monde du social et

celui des arts et de la culture. Elle se situe au-delà des stratégies d'accompagnement traditionnellement utilisées dans le champ de l'intervention sociale. C'est pourquoi elle peut paraître insolite, voire déroutante, pour certains intervenants sociaux qui possèdent une expertise dans le champ du social, mais généralement moins dans celui des arts et de la culture.

Ainsi mise en perspective, la médiation culturelle nous questionne du point de vue de son potentiel innovant, ainsi que des changements qu'elle pourrait induire sur la pratique professionnelle et dans la vie sociale des usagers. En même temps, cette forme d'intervention interroge la relation intervenant social-usager autour du processus d'accompagnement. La médiation culturelle connote des rapports plus informels, où l'art et la culture deviennent des signifiants partagés. Dans ces conditions, il devient nécessaire de tenir compte de cette pratique émergente axée sur des aspects de partage et de plaisir, aspects peu présents dans les pratiques d'intervention actuelles. Un contexte qui amène les intervenants sociaux à rechercher de nouvelles manières d'être et de faire de l'intervention, bref, à envisager de nouvelles stratégies d'actions favorables à l'amélioration des conditions de vie des citoyens.

MODÈLE D'INTERVENTION AXÉ SUR LES FORCES ET L'EMPOWERMENT DES INDIVIDUS ET DU GROUPE

Le modèle d'intervention axé sur les forces repose sur le principe selon lequel toute personne a des buts et possède du talent. C'est une nouvelle façon de percevoir et d'interpréter les situations vécues par les personnes. À ce titre, l'intervention met l'accent sur les compétences, les aspirations et les forces des personnes et du milieu plutôt que sur les déficits, de manière à ce qu'elles puissent prendre conscience de leur potentiel. Ce processus demande à ce que les savoirs des personnes soient mis de l'avant, qu'elles soient considérées comme des expertes de leur situation, et que le travailleur social soit partenaire dans ce cheminement personnel en mettant au service des personnes son savoir théorique et professionnel (Rapp dans Émard, 2004; Rapp et Gosha, 2006; Saint-Jacques, Turcotte et Pouliot, 2009). Il s'agit d'analyser ces situations sous l'angle des possibilités et non des problèmes, des options plutôt que des contraintes, de la santé plutôt que de la maladie. La tendance se renverse. On envisage ainsi les situations davantage en termes de situations-possibilités plutôt que sous l'angle des situations-

problèmes. L'intervention se base sur les forces individuelles et les forces du milieu. Cette approche permet aux personnes de faire des choix de vie et de traitement en leur propre nom, même si ces choix sont différents des choix conventionnels. Les aspirations et les buts de la personne sont pris en compte dans l'intervention, tout comme les compétences et les intérêts. L'intervention vise à favoriser la confiance en soi, permettant à l'individu d'agir. Les ressources, les relations sociales et les possibilités sont autant de facteurs du milieu à prendre en considération lors d'une intervention axée sur les forces. Traditionnellement utilisée dans le champ de la santé mentale, l'approche centrée sur les forces commence progressivement à se faire une place dans d'autres champs d'intervention, comme par exemple auprès des familles en difficultés (Pouliot, Turcotte et Monette, 2009).

Le terme *empowerment* réfère à la capacité d'agir concrètement et de façon autonome, ainsi que le processus pour atteindre cette capacité d'action (Le Bossé, 2003; INSPQ,

2002; Hur, 2006). C'est un processus social multidimensionnel qui permet aux individus de gagner un contrôle sur l'ensemble de leur vie (Page et Czuba, 1999 : 25). Il est multidimensionnel puisqu'il fait appel aux dimensions sociale, psychologique, politique et économique. Le processus d'*empowerment* repose sur quatre composantes, soit la participation (aux débats, aux décisions), la compétence (requisites par l'action), l'estime de soi et la conscience critique. On distingue l'*empowerment* individuel, organisationnel et communautaire (Ninacs, 2008). Ces trois sphères d'*empowerment* sont interreliées : « En fait, l'*empowerment* correspond à un point de convergence des philosophies axées sur l'idée que les individus et les collectivités doivent avoir un mot à dire dans les décisions qui les concernent. L'exercice d'un pouvoir dans ce sens, c'est-à-dire celui qui permet d'augmenter le degré de contrôle sur soi-même et sur son environnement, et donc d'influencer son propre destin, est central dans un nombre croissant de théories et de pratiques » (Ninacs, 1995, p. 86).

FIGURE 6 – LA THÉORIE DES FORCES



CAPABILITÉS ET RECONNAISSANCE : DE L'INVISIBILITÉ À LA VISIBILITÉ DANS L'ESPACE PUBLIC

L'*empowerment* peut mener à des changements dans une trajectoire de vie. Ces changements peuvent être considérés comme étant déclenchés par une transformation dans l'accessibilité réelle aux ressources pour la personne (Sen, 2000). Cet accès réel à des ressources fait en sorte qu'elle peut mobiliser ses ressources autour d'un projet de vie, lui donnant ainsi une liberté de choisir entre des modes de vies possibles. L'accès à des ressources telles que le développement d'un réseau social ou la capacité d'effectuer des sorties par lui-même dans des lieux publics ouvre de nouveaux choix pour l'individu auparavant exclu de ces possibilités.

Le changement passe également par un désir et une lutte pour la reconnaissance. Ricœur (2004) a proposé de distinguer trois niveaux de reconnaissance qu'il ordonne selon une trajectoire partant de l'usage à la voix passive à l'usage à la voix active : « je reconnais » (identification de l'objet et du monde), « je me reconnais » (appréciation personnelle) et « je demande à être reconnu » (la reconnaissance d'autrui et par autrui). Cette dernière forme de reconnaissance est composée de la sphère « amour » (divers liens affectifs unissant les personnes et ayant une influence sur la confiance en soi), de la sphère « solidarité » (manière dont un individu fait partie d'un groupe, référents communs du groupe, adhésion à des valeurs communes permettant un changement dans l'estime sociale et de soi (Honneth, 2002)), et de la sphère « droit ». Cette sphère « droit » concerne en particulier la reconnaissance juridico-politique, telle que l'accessibilité aux services et aux opportunités dont jouissent la majorité de la population,

comme l'accès aux lieux d'expression culturelle. « Pour être juste, une société doit donc permettre la création de conditions par lesquelles les sujets seront en mesure de sentir qu'ils jouissent des mêmes droits que les autres individus avec lesquels ils interagissent » (Garon et Bélisle, 2009 : 108).

Cultures du cœur réfère d'ailleurs fréquemment au droit d'avoir accès à la culture, dans l'objectif de l'accomplissement et l'émancipation, impliquant la création de liens sociaux et le développement d'une estime de soi. Ainsi, Cultures du cœur ouvre de nouveaux espaces de visibilité – les lieux d'arts et de culture – aux personnes et aux groupes qui en sont habituellement éloignés. Les personnes passent ainsi de l'invisibilité à la visibilité dans l'espace public, en s'y installant d'un point de vue culturel.

Certaines capacités soutiennent une mise en action de l'individu et offrent l'opportunité de développer des capacités. Parmi celles-ci, l'augmentation de l'estime de soi et du soutien social est un résultat attendu de Cultures du cœur.

L'estime de soi est une évaluation personnelle liée à l'appréciation que l'on se fait de soi (Nugent et Thomas, 1993). L'estime de soi concerne l'évaluation de plusieurs aspects, comme la compétence sociale, l'habileté à résoudre des problèmes, la valeur personnelle par rapport à autrui, etc. (Lecompte *et al.*, 2006). L'estime de soi varie dans le temps, au gré des événements auxquels la personne est confrontée.

Le soutien social est un facteur essentiel à l'adaptation humaine, comme élément modérateur dans les désordres émotionnels (Caron, 1996; Weiss, 1973 dans Caron, 1996). Caron définit différentes dimensions du soutien social, soit :

- le support émotionnel : présence de liens affectifs ou sécurisants avec des personnes proches;
- l'intégration sociale : sentiment d'appartenance partagé avec d'autres personnes dans l'exercice de certaines activités perçues comme plaisantes, dans le partage d'opinions et d'attitudes;
- la réassurance de sa valeur : niveau de considération que la personne croit recevoir à l'égard de ses talents, aptitudes et compétences;
- l'aide matérielle : la présence de proches sur qui la personne est en mesure de compter en cas de besoin;
- les conseils et informations : support informatif que les proches peuvent fournir lorsque la personne fait face à des problèmes ou doit prendre des décisions importantes;
- le besoin de se sentir utile (ajout de Caron, 1996) : contribution personnelle que l'individu souhaite faire pour le bien-être de son réseau.

MISE EN MOUVEMENT

Les divers concepts présentés plus tôt peuvent contribuer à une mise en mouvement de l'individu. Selon Michaud *et al.* (2013 : 25), le MESS définit la mise en mouvement de deux manières dans PASS Devenir (Programme d'aide et d'accompagnement social Devenir, devenu PASS Action en 2010) :

- L'individu « bouge » d'une position de non emploi à une position d'emploi dans un délai maximal de douze mois avec possibilités d'extensions;
- La personne développe les acquis nécessaires à son insertion sur tous les plans (personnel, social et professionnel).

Dans le cas de Cultures du cœur, il est évident que la mise en mouvement des individus concerne les acquis nécessaires à une insertion vus sous un angle large, soit la deuxième conception de mise en mouvement du MESS. Les nouveaux acquis peuvent modifier la trajectoire de la personne et peuvent, à terme, mener à une insertion en emploi. L'employabilité n'est pas l'objectif premier, mais peut devenir une possibilité à la suite d'une démarche visant l'insertion, l'estime et l'*empowerment* à travers la sortie culturelle.

LA MÉTHODOLOGIE DE L'ÉVALUATION

La méthodologie évaluative employée pour cette présente recherche s'inspire de l'approche de l'évaluation réaliste (Pawson and Tilley, 1997). La méthodologie de l'évaluation et les approches utilisées ont été validées par le groupe de travail sur l'évaluation du projet.

En référence à l'approche réaliste, nous nous sommes posé la question suivante : « qu'est-ce qui fonctionne, pour qui, et dans quel contexte? » (Tilley, 2000). Nous avons ainsi porté notre attention sur le contexte qui encadre les mécanismes à l'œuvre dans la mise en œuvre de Cultures du cœur, ainsi que sur les retombées pour les diverses parties prenantes. L'un des atouts de l'approche réaliste, c'est qu'elle nous permet d'entrer davantage dans la complexité du projet, puisqu'il s'agit moins de mesurer l'efficacité de Cultures du cœur, mais de comprendre davantage comment le projet agit, pour qui, et pour quels effets (Pawson et Tilley, 1997).

À travers cette approche, il s'agit de « prendre en considération les éléments contextuels des milieux sans perdre de vue la nature des mécanismes de base » qui provoquent certains résultats, de manière à voir comment, pour chacun des mécanismes identifiés, certains contextes favorables mènent au succès alors que d'autres, défavorables, entraînent l'échec (Wilson, McCormack, 2006). Le mécanisme réfère à la manière dont un programme fonctionne, influence la prise de décision des participants ou ce que les personnes font en réponse aux ressources déployées (Westhorp et al., 2011).

En ce sens, un mécanisme doit « changer » quelque chose, produire un résultat, qu'il soit positif ou négatif. Dans ce rapport, nous appelons ces mécanismes des « clés de changements », pour mieux qualifier les facteurs identifiés comme mécanismes.

STRATÉGIE ET CADRE D'ANALYSE

Pour débiter l'évaluation de Cultures du cœur, un exercice avec le groupe de travail sur l'évaluation du projet, issu du comité de pilotage, a été réalisé dès le départ afin de réfléchir aux contextes, aux clés de changements et aux retombées souhaitées.

La première phase a permis de construire un premier modèle d'action à partir des premières configurations *context-mécanism-outcome* (CMOc) élaborées à la suite des discussions avec les membres du comité de pilotage. Notons que cet exercice a été réalisé peu de temps après le début des activités du projet pilote. Il a permis de préciser certains éléments contextuels à prendre en considération ainsi que les principales clés de changement que les personnes impliquées ont identifiées.

Par la suite, des guides d'entrevue ont été conçus en fonction des principales composantes de Cultures du cœur et des effets souhaités. Des entrevues ont été tenues avec l'aide de la coordination de Cultures du cœur Estrie, qui nous a grandement facilité l'accès au terrain.

Le cadre d'analyse a été bâti à partir de l'analyse des documents internes du projet et des facteurs identifiés par les membres du comité de pilotage.

Une rencontre avec le comité de pilotage a également permis de présenter des résultats préliminaires et de questionner le comité sur des enjeux qui ressortaient de notre analyse. Finalement, à la suite d'une analyse thématique (Paillé et Mucchielli, 2008), des clés de changement, préalablement identifiées et bonifiées, ont été travaillées, en précisant le contexte, la définition de chacune, les facilitateurs et les freins, ainsi que les retombées respectives qu'elles produisent. Cette analyse a permis de conceptualiser le projet.

LES ACTEURS RENCONTRÉS

Les entrevues ont permis de rencontrer cinq catégories de personnes, en groupe et/ou de manière individuelle : des personnes usagères de Cultures du cœur, des médiateurs culturels, des acteurs d'organismes relais, des responsables d'organismes culturels, le comité de coordination

et certain membres clés (soutien et formation). Soulignons que les personnes usagères rencontrées en entrevue présentaient des profils très diversifiés, autant de par leur âge, leur provenance, que par le niveau des problématiques sociales vécues.

Le Tableau 1 présente pour chaque catégorie le type de collecte de données et le nombre de personnes rencontrées.

TABLEAU 1 – ENTREVUES ET RENCONTRES RÉALISÉES POUR L'ÉVALUATION

ACTEURS RENCONTRÉS	TYPE DE COLLECTE	NOMBRE DE PERSONNES RENCONTRÉES
Personnes usagères	Entrevues de groupe (n = 5)	18 personnes
Responsables des relais sociaux	Entrevues individuelles (n = 2) Entrevues de groupe (n = 5)	10 personnes
Médiateurs culturels	Entrevues individuelles (n = 2) Entrevues de groupe (n = 3)	8 personnes (la majorité des acteurs de relais étaient également des médiateurs)
Responsables d'organismes culturels	Entrevues individuelles (n = 4) Entrevue de groupe (n = 1)	10 personnes
Comité de coordination et membres clés en soutien et formation	Entrevues individuelles (n = 4) Entrevue de groupe (n = 1)	10 personnes

LIMITES DE L'ÉVALUATION

Il importe tout d'abord de mentionner que cette évaluation a été effectuée selon les budgets disponibles et un temps limité, ne nous permettant pas d'approfondir, ni de préciser certaines conclusions. Nous avons néanmoins pu obtenir un certain niveau de saturation des données provenant des personnes usagères, des acteurs de relais, des médiateurs culturels, ainsi que des responsables d'organismes culturels partenaires du projet.

CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES

Les participants à l'étude ont été recrutés avec l'aide des partenaires associés au projet. Les employés ou les acteurs des relais ont soutenu le recrutement de participants. Des rencontres ont été organisées et les participants ont reçu des informations sur l'étude et la participation qui leur était demandée. Ces derniers se sont fait expliquer et ont signé les formulaires de consentement (cinq formulaires : comité de coordination et membres clés en soutien et formation, médiateurs culturels, personnes usagères, relais et organismes culturels).

Pour obtenir une copie des formulaires de consentement, veuillez contacter Marilou Landry au mlandry.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca.

LES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION

Avant de présenter les principaux résultats, nous présenterons quelques données statistiques de l'année financière 2013-2014 (avril à mars) émanant de l'équipe de gestion. Seules les données statistiques relatives aux sorties culturelles sont ici présentées. Il aurait été intéressant de présenter des données reliées aux médiateurs culturels, aux organismes culturels et aux relais sociaux, mais à la suite d'arrêts ponctuels du site Web de Cultures du cœur durant les années 2013 et 2014 causés par des problèmes techniques, l'équipe de gestion ne disposait pas de ces données.

QUELQUES DONNÉES STATISTIQUES

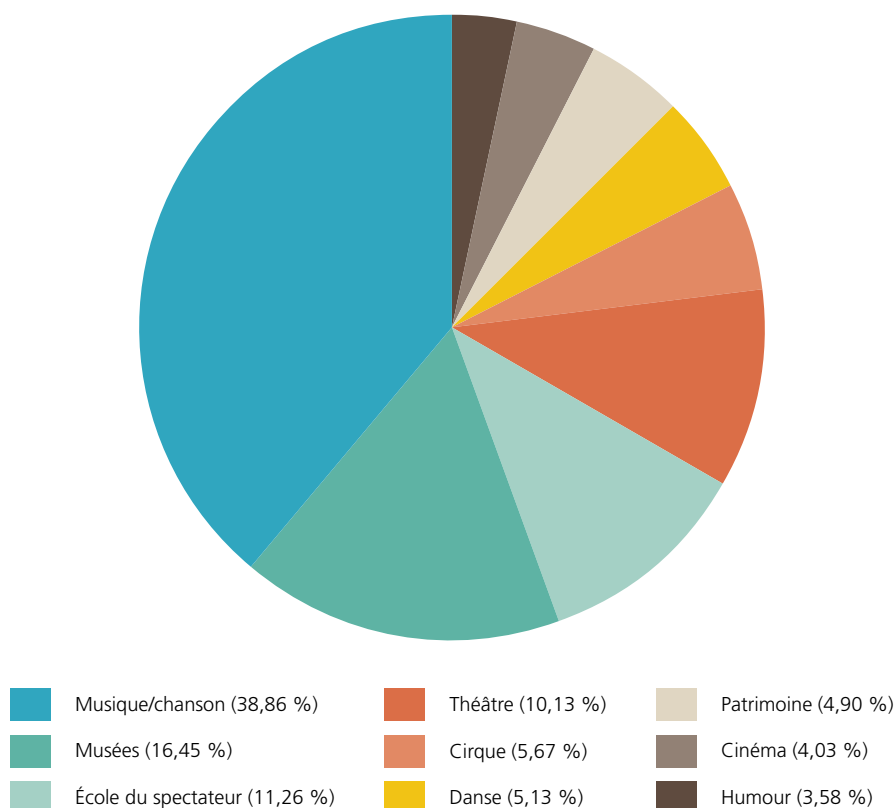
Selon l'équipe de gestion, 39 organismes sociaux et 91 structures culturelles en Estrie étaient partenaires de Cultures du cœur en mars 2014. De plus, 87 médiateurs culturels ont été formés depuis 2012 en Estrie.

Le nombre d'invitations offertes

Entre avril 2013 et mars 2014, 5 241 invitations à des activités culturelles ont été offertes par les organismes culturels et mises à la disposition des relais sociaux.

On constate une relative diversité des genres de l'offre culturelle : cinéma, cirque, danse, humour, musées, musique/chanson, patrimoine, théâtre et école du spectateur. Néanmoins, 38,86 % de ces invitations étaient allouées aux activités du genre « musique/chanson » (2 037 invitations), tandis que les invitations aux spectacles d'humour étaient parmi les plus rares (188 invitations).

GRAPHIQUE 1 – RÉPARTITION DU GENRE D'INVITATION CULTURELLES OFFERTES ENTRE AVRIL 2013 ET MARS 2014 (EN %)

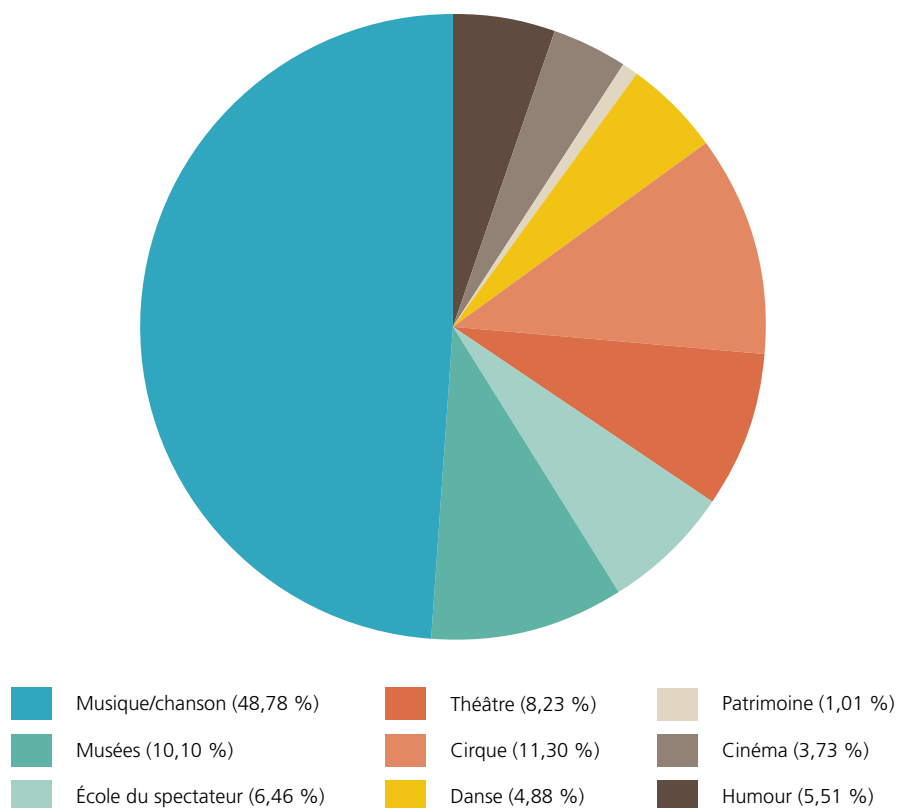


Le nombre d'invitations utilisées selon leur genre

Sur les 5 241 invitations offertes entre avril 2013 et mars 2014, 2 089 ont été utilisées par les personnes usagères de Cultures du cœur.

La catégorie « musique/chanson » était la plus plébiscitée (parmi les 2 037 invitations, 1 019 ont été utilisées), alors que celles reliées au patrimoine ont été les moins utilisées.

GRAPHIQUE 2 – RÉPARTITION DU NOMBRE D'INVITATION UTILISÉES SELON LEUR GENRE ENTRE AVRIL 2013 ET MARS 2014 (EN %)



Une évolution du nombre d'invitations et de sorties

- Au total, plus de 6 000 sorties ont été réalisées depuis le début du projet en novembre 2010.
- Depuis l'expérience pilote en 2010, les invitations sont en constante augmentation, et ce, en relation avec le développement du réseau.
- Le taux d'utilisation des invitations oscille de 36 à 48 %. Ce taux est encourageant étant donné les obstacles concrets, les craintes personnelles exprimées et les difficultés que rencontre la population rejointe.
- En comparaison, Cultures du cœur France, qui compte 16 ans de pratique, atteint des taux d'utilisation de 52 %.

TABEAU 2 – ÉVOLUTION DES INVITATIONS ET DES SORTIES DEPUIS LE DÉBUT DE L'IMPLANTATION

	2011	2012	2013	2014 (au 30 août)	TOTAL (depuis 2011)
Événements culturels proposés	134	176	265	167	575
Invitations proposées	2 996	4 055	5 524	3 653	16 228
Sorties réalisées	1 100	1 910	2 285	1 326	6 621
Taux d'utilisation des invitations	37 %	47 %	41 %	36 %	41 %

LES CLÉS DE CHANGEMENT DU PROJET

Les résultats sont présentés en trois groupes : les clés concernant la gestion du projet, les clés concernant la médiation culturelle et les clés concernant les sorties et les personnes usagères de Cultures du cœur.

Définition de Cultures du cœur et motivation à être partie prenante

La majorité des acteurs rencontrés perçoivent Cultures du cœur comme un projet avant-gardiste et innovant, notamment dû au fait de la pratique de médiation culturelle qui encadre l'action d'offrir des billets de sorties culturelles à des personnes qui n'en n'ont financièrement pas les moyens ou qui sont éloignées de l'offre culturelle. Certains traits de définition sont communs à tous les acteurs. Cultures du cœur apparaît comme un moyen de :

- briser l'isolement, de favoriser l'inclusion sociale de la communauté défavorisée et d'immigrants;
- offrir la possibilité à des personnes qui n'en ont pas les moyens d'aller voir un évènement artistique ou culturel;
- développer des habiletés à prendre des décisions et à développer un esprit critique;
- démystifier les lieux d'arts et de culture, se familiariser avec les codes d'usage de certains de ces lieux;
- permettre une éducation artistique et culturelle;
- démocratiser la culture, favoriser l'accessibilité à la culture;
- travailler l'autonomie, favoriser la participation citoyenne et, surtout, un moyen de participer à la vie sociale, culturelle et artistique de manière positive et dans le plaisir.

En milieu institutionnel, les motifs d'implication des acteurs sont reliés à des choix personnels, à un intérêt pour une pratique innovante en termes de levier d'intervention sociale, ou encore à une décision administrative. Pour les acteurs du milieu communautaire, les motifs d'implication sont essentiellement associés à leurs valeurs et à leurs croyances, en particulier concernant la pauvreté et l'exclusion sociale.

Autant en milieu institutionnel qu'en milieu communautaire, on constate que certains médiateurs culturels ont choisi de s'impliquer dans le projet de Cultures du cœur car ils se disent attirés par le monde des arts et de la culture. Certains ont même une pratique artistique ou culturelle. Ils sont alors convaincus que l'art et la culture peuvent être des leviers pertinents d'intervention sociale favorables au changement.

Les diffuseurs culturels, quant à eux, parlent de l'enjeu de l'accessibilité des lieux d'arts et de culture au plus grand nombre, notamment aux personnes qui sont habituellement éloignées de l'offre culturelle. Avant leur implication dans le projet, la plupart avaient déjà fait une réflexion sur cette question et avaient des pratiques déjà bien établies pour rejoindre ces populations défavorisées.

*« La question de l'accessibilité était pour moi au cœur de mes préoccupations. Comment on peut effectivement faire en sorte que des personnes moins favorisées puissent être rejointes par l'offre culturelle? »
(un organisme culturel)*

Certains diffuseurs admettent que l'aspect « médiation culturelle » du projet a été le déclencheur de leur implication. La dimension de l'accompagnement relative à la pratique de médiation culturelle les rassure dans le fait qu'il ne s'agit pas simplement d'une billetterie, mais plutôt d'une action culturelle à vocation sociale.

*« Ce qui est intéressant dans le projet, c'est la médiation culturelle. C'est pas juste de la distribution gratuite de billet. C'est de la distribution avec de la médiation [...]. C'est ce qui faisait la différence de donner des billets. Pis c'était bien encadré. On pouvait avoir confiance. »
(un organisme culturel)*

Toutefois, même si les perceptions autour de Cultures du cœur sont sensiblement homogènes, on observe aussi quelques visions différentes du projet au regard des acteurs et des différents milieux dans lesquels il est implanté. Ces différences observées concernant la cohésion idéologique peuvent engendrer des tensions liées à l'importance différente accordée aux objectifs de la médiation ou de la lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale. Par exemple, certains acteurs mettent une grande importance sur les questions d'exclusion sociale alors que d'autres vont parler de pauvreté matérielle ou d'accès des personnes à la culture. Ces divergences pourraient freiner le déploiement et l'atteinte de résultats de différentes manières.

Les clés de gestion du projet

La gestion du projet est ressortie comme importante pour structurer l'action. Cinq clés ont une influence sur l'atteinte des retombées générales :

1. la gouvernance du projet;
2. les liens entre les acteurs;
3. les organismes culturels;
4. la formation;
5. le site Web.

1. LA GOUVERNANCE DU PROJET

La gouvernance du projet est coordonnée par le comité de coordination, composé de l'organisateur communautaire soutenant le projet, de l'organisme communautaire porteur, de la coordonnatrice de Cultures du cœur, de trois diffuseurs culturels ayant collaboré dès les débuts du projet, ainsi qu'un représentant du Conseil de la culture de l'Estrie. Cette composition permet de bien rejoindre les diffuseurs et organismes culturels et d'assurer la crédibilité du projet auprès de ces derniers. Les diffuseurs présents au comité de coordination ont également appris à collaborer ensemble. Les rôles du comité de coordination se concentrent sur le développement de Cultures du cœur et sur son financement. Ce dernier point demande un investissement important de la part des membres du comité de coordination, étant donné la fragilité et la non récurrence du financement actuellement.

Les groupes ciblés pour devenir relais relèvent du milieu institutionnel et communautaire en intervention sociale. Plusieurs acteurs nous ont mentionné que le lien entre le milieu social et communautaire et le milieu culturel était faible. Il serait à renforcer afin que :

- le milieu culturel puisse mieux répondre aux besoins et aux réalités des organismes et des populations cibles;
- le milieu social et communautaire puisse suggérer et moduler le projet afin qu'il réponde mieux aux besoins, au contexte et aux réalités de ce milieu.

En effet, plusieurs organismes culturels ont exprimé le désir de mieux connaître la population cible pour pouvoir mieux soutenir les relais. Actuellement, le rôle des organismes culturels se limite principalement à fournir des places gratuites. Toutefois, certains de ces organismes aimeraient en faire plus pour favoriser la bonification du projet.

De plus, les institutions et organismes du milieu aimeraient être mieux entendus par le comité de coordination concernant leurs besoins et leurs réalités. Plusieurs acteurs ont mentionné que le projet avait besoin de s'adapter à la réalité de l'intervention sociale et que l'intégration de la médiation culturelle dans leur pratique ne se faisait pas instantanément. Certains ont même senti une certaine rigidité dans la structure face à des suggestions et des commentaires émis, en particulier sur le fonctionnement du site Web. Un comité de développement existe et permet de suggérer des modifications et améliorations. Un nombre restreint de relais plus impliqués y participe. Ceux-ci ne sentent pas toujours leur capacité d'influencer la structure, bien qu'ils aient une autonomie sur plusieurs aspects. La communication n'est également pas toujours fluide, la coordonnatrice, employée à temps partiel, étant souvent débordée et un seul représentant de milieu de l'intervention sociale se trouvant au comité de coordination.

*« Je constate un fonctionnement en silo entre la gouverne et le terrain. [...] On devrait alimenter la gouverne, pis j'ai l'impression qu'on peut dire ce qu'on veut dire, et eux [le comité de développement], ils font ce qu'ils veulent. J'ai cette impression-là, parce qu'il y a pas beaucoup de dialogue, sauf via la coordonnatrice. »
(un médiateur)*

De plus, les relais mentionnent ressentir un certain isolement dans le développement de la pratique de médiation culturelle dans leur organisme. Ils aimeraient être soutenus et échanger avec d'autres relais pour répondre à ce besoin.

Les retombées produites par la clé de changement

La composition du comité de coordination à la fin de la collecte d'information reflète celle qui était en place au moment du démarrage du projet. Toutefois, étant donné l'ampleur qu'a pris le projet, le milieu social se sent moins représenté et moins compris par ce comité. Afin de favoriser un échange permettant de gérer de manière dynamique le projet, un équilibre entre les organismes culturels et les relais sociaux au comité de coordination est à trouver.

2. LES LIENS ENTRE LES ACTEURS : RELAIS / MÉDIATEURS / ORGANISMES CULTURELS

Nous constatons que les acteurs de Cultures du cœur sont peu au fait des pratiques et implications de chacun. L'arrimage entre les relais sociaux, les médiateurs et les organismes culturels est lent à se faire. Cela est d'autant plus complexe du fait que cet arrimage se réalise autour de la pratique de médiation culturelle, une pratique en construction souvent peu connue des acteurs. Ce sont deux mondes, deux langages, deux logiques d'action et de travail qui s'approprient progressivement et gagneraient à mieux se connaître dans le futur du projet. Peu de lieux communs sont disponibles et le temps de chacun est compté.

3. LES ORGANISMES CULTURELS

Les organismes culturels, en particulier trois diffuseurs, ont été très impliqués dès le départ du projet. Participer à Cultures du cœur leur permet de répondre à leur objectif d'accessibilité de la culture :

*« Cultures du cœur devient un outil déterminant, parce que de rendre seulement disponible [des billets], ça veut pas dire que spontanément les gens vont se rendre, et là, l'acte de médiation devient crucial et essentiel. Le projet Cultures du cœur en ce sens-là est vraiment taillé sur mesure pour atteindre un objectif qu'on a d'accessibilité. »
(un organisme culturel)*

De plus, les organismes impliqués voient un intérêt clair au projet souvent lié à leur mission organisationnelle vouée à développer la fréquentation de leurs organismes.

Les mécanismes de communication entre tous ces acteurs restent complexes à mettre en œuvre. Par exemple, certains médiateurs disent ne pas avoir été informés qu'une formation en médiation culturelle était offerte par Cultures du cœur Estrie. La coordination du projet de Cultures du cœur repose en partie sur une seule personne qui assume cette fonction à temps partiel. Cet aménagement a un impact sur les suivis généraux du projet, ainsi que sur l'accompagnement des relais dans leur rôle, en particulier dans un contexte de déploiement de la pratique vers les MRC rurales estriennes.

*« On n'est pas juste là par, je n'aime pas le mot, par charité. Ce n'est justement pas ça. On est là aussi parce que ça nous apporte quelque chose en tant qu'organisme et en tant qu'individu. »
(un organisme culturel)*

En ce sens, Cultures du cœur ne vise pas obligatoirement la fréquentation d'un spectacle. C'est un accompagnement qui veut sensibiliser une personne à la culture.

Toutefois, le fait de rendre disponible des places gratuitement n'est pas toujours simple. Les producteurs de spectacles imposent des limites, précisées dans les contrats, pour le nombre de billets disponibles gratuitement. Dans certains cas, même si plusieurs places étaient disponibles, les organismes culturels ne pourraient les rendre gratuites, étant donné l'interdiction dans les contrats. Ils rendent parfois des ateliers disponibles, mais la fréquentation de ces ateliers est mitigée, étant donné la potentielle stigmatisation du fait de participer à une activité et d'être identifié « de Cultures du cœur ».

Les retombées produites par la clé de changement

Des liens entre les acteurs sont à créer afin de favoriser une compréhension de ce que chacun fait et de développer une vision commune de Cultures du cœur. Une volonté d'ouverture est constatée entre les différents acteurs du projet. Cette volonté réciproque pourrait faciliter la création de liens. Certains acteurs reconnaissent d'ailleurs le fait que Cultures du cœur permet de faire le pont entre les organismes sociaux et les diffuseurs culturels, ce qui peut faciliter la bonne marche du projet et le processus d'accessibilité à la culture.

De plus, certains organismes culturels se questionnent parfois sur les participants et sur leur provenance : est-ce réellement des usagers ou simplement des médiateurs qui utilisent les billets? Aucun moyen de savoir avec certitude, étant donné la confidentialité :

*« Voyons, c'est tu quelqu'un de la clientèle, un usager ou c'est un médiateur? Des fois, on se le demande. »
(un organisme culturel)*

D'ailleurs, certains médiateurs bénévoles ont mentionné avoir parfois eu de la difficulté à trouver l'utilisateur une fois à la salle de spectacle ou même ne pas l'avoir trouvé, ce qui pourrait expliquer cette impression.

Les retombées produites par la clé de changement

La participation des organismes culturels consultés favorise l'atteinte d'un objectif partagé par plusieurs, soit l'augmentation de l'accessibilité aux activités culturelles proposées. Pour la plupart, ils réussissent à négocier entre les contrats avec les producteurs et les défis propres à leur organisme.

4. UNE FORMATION EN ÉVOLUTION

La formule de la formation a beaucoup changé depuis l'implantation de Cultures du cœur en Estrie. Elle se construit au fur et à mesure de l'expérience des acteurs de terrain. Les variations au niveau des activités et de l'approfondissement des informations abordées ont certainement eut un impact sur la compréhension que les médiateurs ont de la médiation culturelle et sur la façon dont ils la pratiquent. Le peu d'accompagnement postformation peut également y avoir contribué.

L'une des forces de la formation est que les participants ont une meilleure sensibilisation à la culture. Toutefois, les intervenants en milieu institutionnel mentionnent que la formation reçue n'était pas adaptée à la réalité des milieux institutionnels et que la mécanique d'intégration de la médiation culturelle à leur pratique n'était pas suffisamment claire pour eux. De plus, la durée de la formation pose problème dans ces milieux, ce qui résulte en un petit nombre d'intervenants formés et la majorité des intervenants de programmes-services qui ne l'est pas. Le fait d'avoir jumelé des professionnels avec des bénévoles semble avoir enlevé de la crédibilité à la formation aux yeux de certains professionnels. Les volets culturels et historiques auraient pu être abordés en groupe mixte, mais l'aspect de l'intervention devrait être séparé afin de permettre aux bénévoles de se familiariser avec l'intervention et la médiation, et d'ainsi donner la chance aux professionnels d'approfondir le sujet de la médiation culturelle et de mieux saisir l'ampleur et les impacts possibles de ce levier d'intervention dans leur travail. C'est là vers où la formation semble s'orienter actuellement. De plus, plusieurs personnes n'ayant pas suivi la formation font des accompagnements en médiation culturelle ou jouent le rôle de relais, ce qui n'aide pas l'intégration de la médiation culturelle dans les pratiques.

Finalement, l'équipe de formation a évolué : une personne issue du milieu des arts et de la culture, ainsi qu'une intervenante sociale forment maintenant l'équipe de formation, ce qui pourrait permettre d'intégrer certaines préoccupations soulevées par les participants lors de l'évaluation.

Les retombées produites par la clé de changement

L'instabilité du format de la formation n'a pas aidé à soutenir la découverte et la mise en œuvre de la pratique de médiation culturelle de manière égale entre les participants. De plus, la médiation culturelle doit s'intégrer au contexte dans lequel elle peut être effectuée, chose qui demande aux participants des formations d'adapter la pratique de médiation à son contexte. Les améliorations apportées depuis quelques mois à la formation tentent de répondre à ces besoins. Le peu d'accompagnement postformation n'a également pas permis de préciser ou de valider certaines pratiques de médiation culturelle.

5. LE SITE WEB : UNE TRANSITION DANS LE PROJET PROVOQUANT CERTAINS REMOUS

Le site Web est arrivé en cours de route et a provoqué de nombreux changements dans le fonctionnement même de la médiation culturelle. Autant les médiateurs et les relais que les organismes culturels mentionnent une difficulté par rapport au site Web. Beaucoup montrent des signes de découragement, et parfois même cessent de faire de la médiation culturelle, à cause de la complexité vécue lors de l'utilisation de ce site. Les médiateurs et les relais mentionnent la difficulté d'arrimer le fonctionnement du site Web à leur intervention. Avant d'offrir un billet de sortie culturelle à un usager, le médiateur doit préalablement le réserver sur le site de Cultures du cœur. Pour chaque sortie, un nombre limité de billets est disponible, et ce, pour l'ensemble des relais. Le système fonctionne sur le principe du premier arrivé, premier servi.

*« Y'a des choses à mon avis à régler, c'est parce que l'effet que ça a, c'est que ça devient une billetterie. On est à la course pour les billets, pis au lieu de pouvoir prendre notre temps pis tsé, non ça change toute. »
(un médiateur)*

Certains se retrouvent alors parfois limités dans l'offre de sortie culturelle qu'ils peuvent proposer à leurs usagers et se retrouvent ainsi également limités dans leur intervention. Par exemple, ils peuvent identifier une sortie culturelle qui pourrait intéresser l'un de leurs usagers, pour finalement s'apercevoir au moment de la rencontre avec l'usager (qui peut être le jour même, le jour suivant ou la semaine suivante), que tous les billets sont pris.

*« C'est ça l'esprit des billets comme ça. Tu peux offrir le billet à quelqu'un et deux minutes après il est plus là. »
(un médiateur)*

Cette situation peut alors conduire certains médiateurs à anticiper ce problème, en réservant à l'avance un certain nombre de billets. Bien que cela ne soit pas généralisable, cette pratique semble d'autant plus marquée en fonction de la popularité de la sortie culturelle à l'affiche. Cela crée des sentiments d'inégalité chez certains médiateurs, qui peuvent parfois se sentir lésés par ce mode de fonctionnement. De plus, les intervenants n'ont pas nécessairement le temps dans leur intervention de consulter l'offre culturelle présentée sur le site avec l'usager, ce qui complexifie également l'arrimage de Cultures du cœur aux pratiques d'intervention.

Même s'ils apprivoisent progressivement l'outil Web, certains acteurs d'organismes culturels trouvent l'interface complexe sur certains points, notamment vis-à-vis de la procédure relative à l'affichage des offres culturelles. Par exemple, ils jugent trop court le laps de temps accordé par le programme pour mettre en ligne les informations pratiques concernant leurs offres culturelles. Pour afficher une offre, ils doivent remplir un formulaire indiquant entre autres le type d'évènement, son nom, le lieu, l'horaire, la date, ainsi qu'un résumé descriptif de l'évènement. Passé un certain délai, le programme se réinitialise et toute la procédure doit être recommencée.

Les retombées produites par la clé de changement

Le site Web permet une centralisation de l'information et une gestion simplifiée. Toutefois, l'utilisation, autant pour les médiateurs que pour les organismes culturels, s'avère ardue. Le fonctionnement du premier arrivé, premier servi, ne permet pas de prévoir un acte de médiation. L'idée de présenter les options directement sur le site Web peut être intéressante dans un organisme communautaire qui possède l'équipement informatique dans une salle commune, mais tous ne sont pas équipés ainsi. De plus, le format d'intervention demande un espace physique et du temps pour ouvrir une réelle discussion à partir des offres culturelles proposées sur le site Web. La limite de temps imposée par le site Web ne permet pas une telle manœuvre. La planification de la médiation est alors importante.

Les clés de la médiation culturelle

1. LA COMPRÉHENSION DE LA MÉDIATION CULTURELLE ET LES PRATIQUES DE MÉDIATION CULTURELLE

La compréhension de ce qu'est la médiation culturelle est relativement diversifiée selon les acteurs. Les opinions se fondent sur deux aspects : la finalité et la mécanique.

Les finalités relevées sont les suivantes :

- Un pont entre le monde de la culture et les citoyens;

*« La médiation culturelle, c'est amener l'autre dans un autre monde, celui de la culture. »
(un organisme culturel)*

- Démocratisation culturelle : sensibiliser et démystifier les lieux d'arts et de culture, rendre plus accessible la culture;

« La médiation culturelle, c'est un accompagnement pour permettre à la personne de développer des clés de connaissances envers la culture, un intérêt envers la culture. » (un médiateur)

*« La médiation culturelle c'est le relais entre l'activité culturelle et la personne qui ne connaît pas beaucoup la culture. »
(un organisme culturel)*

- Démocratie culturelle.

*« La médiation culturelle, c'est un accompagnement pour permettre [...] une ouverture d'esprit, contribuer à développer le sens critique, à développer même la pratique culturelle. »
(un médiateur)*

Également, la médiation culturelle est définie en regard de ses aspects techniques, tels que l'accompagnement avant et après la sortie culturelle, et parfois pendant. Il s'agit alors de faire connaître les lieux de spectacle et leur fonctionnement, ou bien d'informer sur le type et le contenu des spectacles pour permettre à la personne de faire un choix de sortie culturelle parmi celles qui sont proposées.

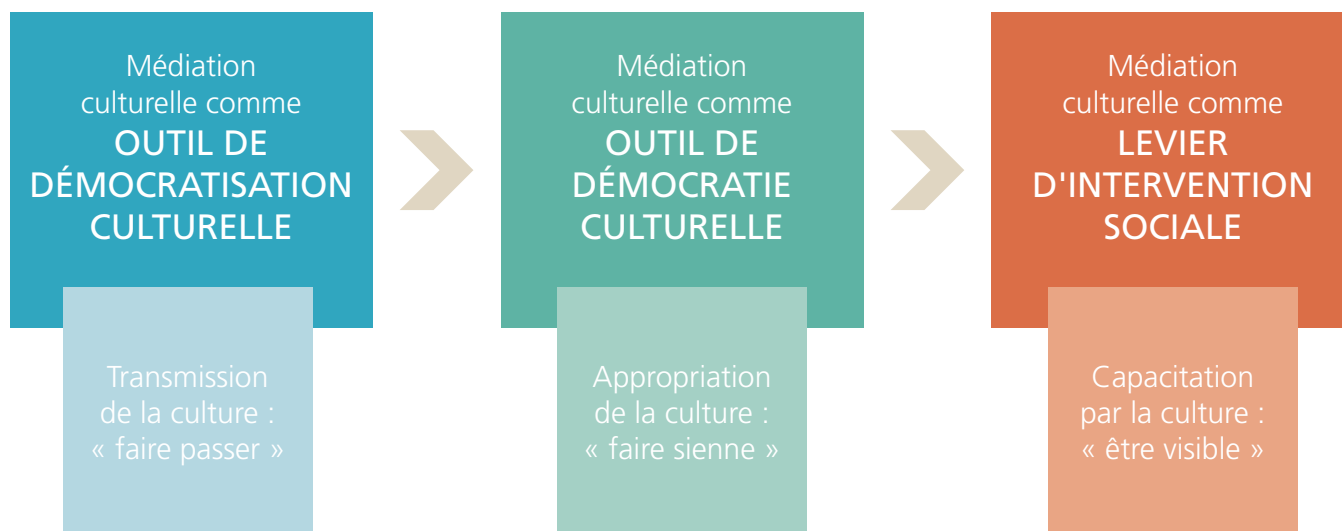
Concernant le rôle du médiateur culturel, on relève une diversité de points de vue :

- promouvoir et valoriser la culture;
- faire le pont entre la réalité de la personne et le monde de la culture;
- préparer la personne à faire la sortie;
- échanger avec la personne pendant et après la sortie;
- accompagner, encourager et soutenir les usagers;
- favoriser la création de lien et le réseautage par le suivi.

Certains médiateurs-intervenants mentionnent que la médiation doit permettre de créer des liens, de favoriser l'intégration sociale, la participation citoyenne, le réseautage et le jumelage, ainsi que la prise de parole, alors que d'autres médiateurs se concentrent sur les aspects de prise de contact avec la culture.

Nous remarquons que la médiation culturelle est employée dans le sens traditionnel du terme, c'est-à-dire en termes de démocratisation et de démocratie culturelle, jusqu'à une utilisation d'une médiation culturelle comme levier d'intervention sociale (Figure 7, en page suivante). Dans ce dernier cas, la médiation culturelle doit s'appuyer sur un paradigme d'intervention basé sur les forces et les capacités des individus et non sur leurs faiblesses. Dans sa forme plus traditionnelle, la médiation culturelle permet d'apporter de l'espoir, de créer une ouverture sur le monde, d'alimenter la réflexion, etc.

FIGURE 7 – CONTINUUM DE LA PRATIQUE DE MÉDIATION CULTURELLE INTÉGRÉE AUX PRATIQUES D'INTERVENTION SOCIALE OBSERVÉ DANS CULTURES DU CŒUR



Le continuum de la pratique de médiation culturelle observé dans Cultures du cœur se compose de trois phases. Chacune est soutenue par un principe d'action particulier. Le processus d'accompagnement vers l'activité culturelle constitue la clé de voute de chacune des phases observées.

La première phase observée consiste à utiliser la médiation culturelle comme un outil de démocratisation culturelle. Le principe d'action qui sous-tend ce mode d'intervention se situe dans la transmission. L'intervention consiste à « faire passer » la culture aux personnes usagères de Cultures du cœur dans l'objectif de rendre accessible les œuvres culturelles et artistiques pensées comme légitimes par le médiateur culturel. La culture est perçue dans une dimension universaliste. L'accompagnement se réalise de manière verticale et s'appuie sur la forme et le contenu de ces œuvres dans une perspective d'éducation culturelle et artistique.

La seconde phase du continuum vise à utiliser la médiation culturelle comme un outil de démocratie culturelle. L'intervention consiste à accompagner la personne usagère vers le type de sortie culturelle de son choix. Le principe d'action de ce type de médiation culturelle se situe dans la construction progressive d'un cheminement personnel de l'usager vers une appropriation de la culture, de manière à ce qu'il puisse en « faire sienne ». La culture est perçue dans ses dimensions anthropologiques. L'accompagnement se réalise de manière horizontale et s'appuie sur une réflexion et des échanges autour des émotions que peuvent produire la diversité des activités culturelles. Le sens et la dimension symbolique de la sortie culturelle et de la culture en général sont au cœur de l'intervention.

La troisième phase du continuum consiste à faire de la médiation culturelle un levier d'intervention sociale. Le principe d'action de cette forme d'intervention s'appuie sur les forces, les besoins et les aspirations des personnes usagères. La culture est perçue dans ses dimensions sociologiques. L'intervention s'appuie sur les fonctions sociales de la sortie culturelle, alors envisagée comme une ressource convertible en capacités propices à la participation progressive des personnes usagères à la vie culturelle et sociale de la collectivité, de manière à ce qu'elles puissent « être (devenir) visibles » dans l'espace public. L'accompagnement se réalise dans une logique de coconstruction entre la personne usagère et l'intervenant social. L'intégration de la médiation culturelle à l'approche centrée sur les forces modifie la manière de percevoir et d'interpréter les situations vécues, autant du côté des intervenants que de celui des personnes usagères, car ces situations sont davantage analysées sous l'angle des possibilités que des problèmes.

*« Le responsabilité au-delà de ça, c'est que ça soit utilisé pour des liens sociaux. Ce n'est pas juste un outil d'insertion sociale. »
(un médiateur)*

« Les gens dans les quartiers comme ici, je pense que, mon feeling c'est qu'ils sont bien au courant qu'ils n'existent pas dans les yeux de la société [...], leur expérience est de ne pas être écoutés, de ne pas savoir s'exprimer. » (un médiateur)

La médiation culturelle a été complexe à implanter presque dans tous les relais. Dans certains d'entre eux, la médiation culturelle n'est pas réellement effectuée. C'est un changement de perception de la culture et une appropriation de nouvelles pratiques d'intervention. La formation (ou l'absence de formation dans certains cas) joue son rôle, tout comme la structure de l'organisation :

- implanter dans de grosses institutions est fort complexe et demanderait à adapter la médiation au contexte particulier de chaque institution;
- implanter dans le milieu communautaire demande un soutien et un suivi auprès du relais afin que ce dernier puisse soutenir les médiateurs, intervenants ou bénévoles, ce qui est rarement effectué;
- une formation bien adaptée et une meilleure sensibilisation des directions des relais à la médiation culturelle pourraient être aidante.

Finalement, la médiation offerte par les bénévoles dans les organismes communautaires est très inégale dans sa manière d'être menée. Dans certains cas, les bénévoles participent aux activités de l'organisme et prennent contact directement avec la personne à accompagner, ce qui favorise la création de lien; une réelle médiation culturelle est alors possible. Dans d'autres cas, les bénévoles reçoivent un numéro de téléphone et un nom, ou ont peu de contact avec les usagers de l'organisme, ce qui ne permet pas d'effectuer une réelle médiation. Lorsqu'il y a sortie, il y a peu de suivi par la suite. Un soutien au bénévole est considéré comme indispensable pour que celui-ci puisse

mettre en œuvre une médiation culturelle de manière effective. Les bénévoles rencontrés ressentent ce besoin et, sans soutien, en particulier dans le cas de problèmes rencontrés, certains bénévoles formés reconsidèrent leur intérêt à faire de la médiation culturelle.

Ces différentes visions de la médiation culturelle au sein du même projet peuvent engendrer un conflit idéologique, des incompréhensions face au rôle de chacun et parfois venir freiner la marche du projet.

Les retombées produites par la clé de changement

L'explication sur la médiation culturelle fournie par les intervenants du milieu institutionnel est plus clinique, mais plus globale en même temps. La médiation culturelle s'inscrit dans un plan d'intervention et il y a des objectifs d'établis, une intention derrière le fait d'utiliser Cultures du cœur et la médiation culturelle. Dans ce milieu, le rôle du médiateur semble couvrir toutes les étapes : avant, pendant et après. Le rôle du médiateur s'inscrit dans une démarche d'intervention plus large et vise un objectif précis.

Le milieu communautaire semble miser davantage sur le partage des expériences entre les pairs (partage en groupe, jumelage, paire de billet), afin d'obtenir un effet de « contagion » positif. Dans ce milieu, le « avant » ne consiste pas toujours à faire de la médiation culturelle ou de la démystification de la culture. Le « pendant » se déroule souvent avec une autre personne qu'un médiateur culturel formé. Il semble que l'accent soit mis sur le « après ».

Le lien entre l'intervention sociale et l'action culturelle semble plus clair et d'avantage exploité en intervention de quartier³. Ce milieu institutionnel déjà plus « informel » semble se prêter d'avantage à la mise en œuvre d'une pratique d'intervention de médiation culturelle.

³ Intervention de quartier : intervention psychosociale de proximité développée au CSSS-IUGS dans deux quartiers défavorisés de Sherbrooke, afin de rejoindre les populations de ceux-ci. Cette intervention utilise comme stratégie la mise en réseau, l'intervention de groupe et des actions informelles ciblées. Cultures du cœur s'inscrit facilement dans leur pratique, à la fois structurée comme pratique institutionnelle et informelle par la pratique de proximité s'inspirant de l'intervention communautaire.

2. LE SOUTIEN DU RELAIS

L'appui des relais est indispensable pour offrir la souplesse nécessaire au médiateur culturel, qu'il soit intervenant ou bénévole, de manière à ce qu'il puisse intégrer Cultures du cœur à son intervention. Un point important pour favoriser l'intégration de Cultures du cœur dans les relais est que la stratégie doit prendre la couleur de l'organisme, donc elle doit être réfléchie et intégrée dans le relais, ce qui n'a pas toujours été le cas.

***« Comme coordonnatrice de relais, c'est mon devoir de m'asseoir et de créer une structure et je l'ai pas fait. »
(une médiatrice)***

Pour les intervenants, le contexte d'intervention de groupe facilite grandement l'utilisation de Cultures du cœur. L'intervention individuelle rend parfois plus complexe cette intégration, étant donné le temps restreint par intervention.

Dans les institutions, des agents autres que les intervenants jouent parfois le rôle de relais et de support logistique au projet, pour sortir le billet ou faire découvrir la programmation disponible. Dans ces milieux où l'intervention se fait principalement de manière individuelle, les personnes formées en médiation culturelle deviennent des personnes ressources pour les intervenants non-formés. Toutefois, les intervenants ont très peu de temps pour effectuer de la médiation culturelle et c'est un défi de l'intégrer dans leur pratique.

***« Quand tu cours mais vraiment tu cours du moment où t'arrive au moment que tu quittes, comment tu justifies prendre le temps de t'asseoir devant l'ordinateur pour voir l'offre culturelle aujourd'hui, pis là après ça faudrait que tu contactes ta cliente, que tu vérifies si elle est intéressée, si elle est intéressée là y faut que tu imprimes le billet. »
(un médiateur)***

Dans le milieu communautaire, le relais est fréquemment perçu comme le « gardien du projet », celui qui doit « contrôler » ce qui se passe (ex.: limiter le nombre de billets donnés, choisir les usagers, éviter la revente de billets). De plus, certains intervenants du communautaire mentionnent que parfois eux mêmes ne peuvent se payer le type de billet distribué à leurs usagers. En résulte dans quelques cas une vision des billets davantage comme une faveur ou un privilège que les usagers doivent mériter que comme un outil d'intervention et un levier d'inclusion sociale.

Certains médiateurs bénévoles regrettent le manque d'adéquation entre la formation reçue par Cultures du cœur et les réalités du terrain, ou le fait de ne pas disposer de moyens concrets au sein du relais pour mettre en œuvre la pratique de médiation culturelle. Par exemple, selon les contextes, certains ne disposent pas d'espace physique de rencontre avec les usagers. Pour ceux-là, la médiation culturelle se fait essentiellement par téléphone, ils ne rencontrent les usagers qu'une fois sur le lieu de l'évènement, s'ils parviennent à se repérer. Plus qu'une frustration, cette situation est perçue comme un enjeu réel pour parvenir aux résultats escomptés par Cultures du cœur.

« Si on veut être des médiateurs, c'est de pouvoir faire un lien entre la culture et l'individu, et on veut pas que ce soit une billetterie. » (médiateur)

Les médiateurs bénévoles ont besoin de fréquenter le relais pour entrer en contact avec les usagers potentiels, ce qui demande un aménagement, tel que l'accès à un ordinateur pour consulter l'offre culturelle à l'affiche.

Les retombées produites par la clé de changement

Dans les meilleurs cas, les relais facilitent la pratique de médiation culturelle en mettant en place les outils et l'espace de travail nécessaire aux médiateurs. Dans d'autres cas, la médiation s'arrime plus difficilement aux pratiques en place dans les relais. Dans quelques cas, les relais ne saisissent pas clairement leur rôle et les valeurs et objectifs de Cultures du cœur.

Les clés touchant les personnes usagères

1. LES COÛTS ET LES PERCEPTIONS

La réalité des coûts d'accès aux lieux d'arts et de culture constitue un obstacle de première importance à la sortie culturelle. La totalité des personnes usagères rencontrées font en effet référence aux coûts dispendieux qu'ils perçoivent comme un frein majeur.

« Mais quand on a un petit revenu et que ça prend tout pour vivre, ben on ne peut pas se le permettre. » (un usager)

Les représentations associées à ces lieux constituent un autre frein important. De nombreux usagers de Cultures du cœur n'ont que très rarement assisté à un événement dans des lieux d'arts et de culture. Pour plusieurs, ces espaces sont perçus comme quelque chose d'extérieur, d'inaccessible, ou comme exclusivement réservés à l'élite sociale.

« Même en situation de pauvreté, déjà leur propre avis sur la culture est pleine et entière pis c'est valable quoi. » (un organisme culturel)

On observe une certaine crainte de vivre une stigmatisation. Pour plusieurs, il peut être intimidant de se rendre dans ces lieux, surtout s'il s'agit d'une première expérience. Beaucoup craignent d'être identifiés comme des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion, notamment au moment où ils présentent leur contremarque à la billetterie. À travers cette contremarque, les personnes ont le sentiment de porter une étiquette liée à leur condition socio-économique. Par ailleurs, certains évoquent le fait qu'ils ne maîtrisent pas suffisamment les normes de comportements associées à ces espaces. Certains ont l'impression qu'ils entrent dans un monde qui ne leur est pas familier, parfois totalement étranger.

Ces craintes peuvent faire en sorte que les personnes hésitent avant de se présenter dans ces lieux, surtout si l'expérience est inédite. Certains ne s'y présentent d'ailleurs pas ou se désistent à la dernière minute.

La plupart des organismes culturels sont sensibles à cette situation.

« Oui. Tout est mis en place pour que la personne ne soit pas identifiée, parce que c'est une de leur crainte. Ils ne veulent surtout pas être pointés du doigt. » (un organisme culturel)

Les médiateurs culturels doivent parfois prendre du temps pour rassurer ces personnes ou pour les accompagner pour qu'ils effectuent leur première sortie. De plus, tous les médiateurs rencontrés prennent un peu de temps pour donner de l'information pratique sur la sortie, par exemple sur le vestiaire, la façon de rejoindre le lieu de l'événement ou le stationnement.

Quelques usagers et des médiateurs évoquent l'idée que les personnes usagères seraient davantage rassurées si elles étaient accompagnées d'un membre de leur famille. Or, bien que Cultures du cœur vise entre autres les familles dans ses objectifs d'inclusion sociale et de lutte à la pauvreté, le fonctionnement actuel de Cultures du cœur ne propose pas d'invitation de groupe ou pour les familles. L'offre culturelle est parfois limitée à quelques billets par relais pour une même sortie.

Les retombées produites par la clé de changement

Cette clé de changement constitue l'un des principaux facteurs à prendre en compte pour favoriser la sortie des usagers. Les perceptions restent d'importants obstacles à franchir avant d'effectuer une sortie, en particulier pour la première avec Cultures du cœur. Plusieurs actions sont en place afin de répondre aux freins mentionnés. Par exemple, l'explication du fait que chaque personne achetant son billet sur le Web ou que les journalistes invités ont eux aussi une contremarque permet de dédramatiser la feuille de papier, différente du billet. Ou encore de prendre le temps d'expliquer les aspects logistiques, tels que de regarder ensemble le déplacement, l'emplacement du vestiaire, etc., permettrait de rassurer les usagers.

2. LA GRATUITÉ DES SORTIES

Pour certains usagers, en particulier ceux qui ont déjà vécu la sortie culturelle à d'autres moments de leur vie, le fait de pouvoir assister à un spectacle gratuitement alors qu'ils n'en auraient pas les moyens financiers est quelque chose de significatif, de valorisant, qui donne un sentiment de fierté et d'estime de soi. La gratuité facilite l'accès, étant donné les faibles revenus des participants.

« C'est des choses que peut-être on n'aurait jamais eu la chance de faire si on n'avait pas [Cultures du cœur]. » (un usager)

Les retombées produites par la clé de changement

La gratuité est le premier incitatif pour faciliter la participation des personnes usagères. Cet effet d'attraction ouvre une fenêtre d'opportunité d'une rencontre inhabituelle dans le champ de l'intervention sociale. Parfois il s'agit même d'une première rencontre, d'un premier contact, qui peut être vécu de manière très positive du point de vue de la dynamique d'interaction que génère ce type d'intervention.

Autant du point de vue des médiateurs que de celui des personnes usagères, cette première phase du processus d'intervention est vécue comme un moment agréable, car l'attention est essentiellement portée sur le choix et la découverte descriptive de l'activité. Mais la gratuité ne fait pas tout. Des éléments contextuels particuliers, des éléments de la réalité quotidienne des personnes usagères peuvent venir freiner leur participation. Le billet est gratuit, mais le vestiaire, la gardienne, le transport ou le café avec les autres usagers après le spectacle ne le sont pas. De plus, le manque de transports collectifs dans la région ou les limites du transport collectif à Sherbrooke sont des freins sérieux évoqués par quasiment toutes les personnes usagères rencontrées. Certains médiateurs tentent alors de pallier la situation en proposant de se rendre à l'activité en covoiturage.

« c'est des choses que
peut-être on n'aurait
jamais eu la chance de
faire si on n'avait pas
[Cultures du cœur] »
(un usager)

3. LA PRÉPARATION À LA SORTIE ET LE LIBRE-CHOIX

La préparation à la sortie varie énormément selon la formation et la compréhension de la médiation culturelle, ainsi que selon l'aménagement physique du relais. Dans les milieux institutionnels, l'accent semble être mis sur la préparation « technique » de la sortie. Les procédures liées au déroulement de la sortie culturelle semblent plus importantes que le reste. L'arrivée du site Web a complexifié la préparation, étant donné le temps limité pour consulter l'offre culturelle avant et pendant l'intervention. Certains médiateurs ont même abandonné la médiation, à cause de la complexité d'arrimage de celle-ci à l'intervention, en particulier pour la préparation de la sortie. De plus, plusieurs intervenants en milieu institutionnel considèrent que la médiation doit être intégrée ou arrimée au plan d'intervention, ce qui est un facteur de réussite selon eux. En intervention de quartier, la médiation culturelle avant le spectacle correspond d'avantage à ce que Cultures du cœur vise. Les interventions s'inscrivent dans les pratiques déjà en place et les bonifient. Le lien entre l'intervention sociale et culturelle est clair. Au niveau communautaire, les préoccupations semblent tourner autour de l'offre culturelle et sur la façon d'intégrer Cultures du cœur sans surcharger les employés et les bénévoles en place. Les discours sont majoritairement orientés vers les billets et non vers la médiation culturelle. Concernant l'aménagement physique, certains médiateurs contactent uniquement l'utilisateur par téléphone et mentionnent que la préparation est plus complexe par rapport à un contexte de groupe, où les discussions se font à travers les activités ou en individuel. Le contact par téléphone peut d'ailleurs fréquemment résulter en une absence de médiation.

*« J'ai quasiment pas de rapport avec la personne qui est invitée à venir au spectacle. On est là dans le spectacle, mais j'ai été deux fois à des spectacles, je ne vois même pas les personnes, je ne les rencontre même pas. »
(un médiateur)*

Se préparer à la sortie, c'est également choisir sa sortie. Rappelons qu'un des principes de Cultures du cœur est le libre-choix de la sortie. Ce que nous observons est une grande variabilité des pratiques, dont certaines dérogent du principe. Dans certains cas, c'est le médiateur qui approche des personnes pour leur donner des billets spécifiques d'un spectacle, que les usagers peuvent ou non accepter. Dans un cas, les billets sont utilisés dans un système d'émulation, pour récompenser la participation aux tâches communes. Dans d'autres cas, se rapprochant du principe de libre-choix, les médiateurs font le tour de l'offre culturelle en individuel ou présentent l'offre à un groupe. En général, les médiateurs ont déjà pris le temps de survoler l'offre culturelle et ceux qui la présente à un groupe doivent avoir l'installation propice à cette présentation (ordinateur, écran large et positionné dans la salle de rencontre ou à proximité, etc.).

Les retombées produites par la clé de changement

Dans tous les milieux, le fait de connaître les usagers, de préparer la sortie et de faire un suivi constitue des conditions de réussite. Toutefois, la surcharge de travail est un frein important à la réussite de la médiation. Lorsqu'ils sont trop surchargés, les médiateurs donnent les billets sans accompagner les gens, rapidement, sans nécessairement prendre tout le temps nécessaire à la médiation ou ne participent simplement pas au projet. La pratique telle que développée actuellement semble moins bien s'arrimer aux milieux institutionnels (surtout en CSSS), étant donné la complexité à arrimer la pratique de médiation culturelle à son intervention. De plus, les organismes communautaires qui offrent de l'aide ponctuelle (soit sans centre de jour ou usagers réguliers) semblent des milieux moins favorables à la mise en œuvre d'une pratique de médiation culturelle intégrée à l'intervention sociale. Comme peu de relais ont le temps ou l'organisation de l'espace (ex.: accès à un ordinateur pour consulter les offres culturelles) pour regarder et offrir des choix aux usagers, le libre-choix se révèle fréquemment au mieux désiré et au pire mal compris.

Finalement, une préparation inadéquate de la sortie (manque d'explication, libre-choix, rassurer, etc.) ne favorise pas une expérience positive, autant pour le médiateur que pour les personnes usagères. Cela pose le défi de la connaissance même que les médiateurs ont du milieu des arts et de la culture pour expliquer les codes et les aménagements de ces lieux de culture.

4. LES PREMIÈRES SORTIES, LA MÉDIATION CULTURELLE ET L'ACCOMPAGNEMENT

*« Pis ça a commencé par une sortie avec quelqu'un qui a décidé que j'étais quelqu'un. »
(un usager)*

« La sortie n'est qu'un prétexte! [...] Le plus grand risque, c'est que la sortie soit simplement une sortie. » (un médiateur culturel)

La première sortie peut être intimidante pour les personnes usagères. Leur perception des lieux d'arts et de culture, ainsi que la crainte d'une stigmatisation, constituent des freins importants.

« Moi ça m'intimide les grosses places. Je ne sais jamais comment je vais me sentir. » (un usager)

Un médiateur mentionne qu'une stratégie efficace pour cette première sortie est de trouver quelque chose que la personne aime, pour qu'elle désire répéter l'expérience. Quelques médiateurs mentionnent qu'il leur faut trois ou quatre sorties avant que la personne se sente suffisamment à l'aise pour décider d'essayer quelque chose de nouveau. Certains types d'activités culturelles ou artistiques restent toutefois moins plébiscités, tels que les spectacles de danse ou de jazz. Pour la plupart des personnes, effectuer la première sortie accompagnées d'un médiateur est aidant et permet de naviguer plus facilement dans l'apprentissage du fonctionnement : contremarque, billetterie, vestiaire, positionnement dans la salle, etc. Parfois, certains médiateurs font un rappel de la sortie avant celle-ci. De plus, lorsqu'un accompagnement physique sur le lieu de l'activité n'est pas possible, un pairage entre usagers peut être effectué, ce qui est moins intimidant selon certains usagers.

Dans les milieux institutionnels, il n'y a pas ou rarement de médiation culturelle durant la sortie. Les professionnels ne prennent pas bénévolement de leur temps pour accompagner leurs clients. Le désir de faire de l'accompagnement semble mitigé, étant donné la pression de la tâche de travail et les obligations familiales. Dans une institution, la médiation s'effectue essentiellement avant et après la sortie, mais l'accompagnement se fait par un proche de la personne usagère, ou encore par un bénévole non formé à la médiation culturelle, étant donné le peu de médiateurs formés. C'est tout à fait à l'opposé de ce que nous pouvons observer en intervention de quartier. La pratique développée accorde de l'importance à l'accompagnement et à toutes les possibilités que ce type d'intervention peut lui offrir. Le contexte semble également propice à cette forme d'intervention. Nous voyons les limites du milieu communautaire à cette étape. Tout comme pour le milieu institutionnel, les intervenants ne peuvent généralement pas accompagner les personnes usagères pendant leur temps de travail. Toutefois, les valeurs du communautaire et la notion de volontariat font en sorte que certains intervenants les accompagnent bénévolement lors des sorties.

La plupart des acteurs médiateurs ou des professionnels d'institutions culturelles évoquent le fait que l'enjeu majeur est l'accompagnement en amont et en aval de la sortie culturelle.

Les retombées produites par la clé de changement

Contrairement à ce que privilégie Cultures du cœur, plusieurs médiateurs en institutionnel et en communautaire ne font pas d'accompagnement durant la sortie culturelle. Mais certains le font, devant souvent s'engager personnellement dans le processus en donnant bénévolement de leur temps et en utilisant leur voiture. Cela rend quelques médiateurs mal à l'aise. Toutefois, plusieurs nomment que le fait d'accompagner la personne augmente le niveau de participation et les impacts positifs ressentis par celle-ci. Finalement, l'accompagnement crée des leviers et des liens entre l'intervenant et la personne usagère, ce qui peut permettre dans certains cas d'aller plus loin dans l'intervention par la suite. Les intervenants découvrent l'intervention sous un autre angle, davantage axé sur les forces et les aspirations. Le plaisir devient le moteur de l'intervention, répondant ainsi à certains principes de l'intervention de proximité.

**« pis ça a commencé par une sortie avec
quelqu'un qui a décidé que j'étais quelqu'un »**
(un usager)

5. LE DÉFI LOGISTIQUE DES PARTICIPANTS

Le fait d'avoir un billet gratuit, d'avoir choisi son événement et d'être préparé à la sortie sont autant de facteurs favorables pouvant faciliter la sortie. Toutefois, la grande majorité des usagers a évoqué des difficultés de transport et de déplacement, du défi de l'accessibilité des salles, en particulier pour des personnes handicapées ou âgées, et du sentiment d'insécurité de rentrer tard de soir, au retour des sorties. Six médiateurs nomment différents éléments complexifiant la logistique des participants : lorsque le spectacle est retardé ou s'étire, les usagers ratent la fin du spectacle ou ratent leur transport (adapté ou en commun), les médiateurs ressentent la pression d'aller chercher les usagers (ex.: salle de spectacle moins accessible, spectacle dans une autre ville, leurs collègues le font) avec leur propre voiture et doivent payer de leur poche les frais inhérents (ex.: stationnement, essence). Ces facteurs influencent autant le fait de sortir que celui du choix ou du lieu de sortie. Des personnes âgées ont mentionné choisir uniquement des spectacles de jour, étant trop craintives de sortir le soir. D'autres usagers ont mentionné la peur que certaines salles provoquent chez eux, en particulier quand la salle a une forte pente

ou un accès complexe. Le transport par autobus peut parfois être difficile, en particulier dans certains quartiers, et l'accès à certains endroits de la ville de Sherbrooke, tels que Lennoxville, sont plus restreints. Le fait de transférer deux ou trois fois d'autobus en démotive plusieurs. Certains se replient sur les sorties au centre-ville, étant donné la facilité d'accès. Des stratégies de jumelage ou de mise en réseau favorisées par certains relais pour pallier ces défis ont donné des résultats intéressants. Par exemple, deux groupes de femmes se sont formés, sans qu'elles ne se connaissent au préalable. Ces groupes voyagent ensemble, que ce soit dans l'auto d'une des personnes du groupe ou en autobus. Dans d'autres cas, les médiateurs accompagnent les usagers dans les sorties.

*« Moi je constate que le fait d'accompagner, pis d'offrir un transport en auto, ça fait quand même une bonne différence chez les gens qui sont en autobus. »
(un médiateur)*

*« Ils auraient le goût, mais ils savent qu'ils le feront pas ou ils disent oui et ils y vont pas. Là ça prend un accompagnateur, ça fait toute la différence. » (en lien avec transport en commun)
(un médiateur)*

Les retombées produites par la clé de changement

Lorsque que les défis mentionnés ne sont pas pris en compte dans la médiation, le résultat est de limiter le choix de sortie ou même de provoquer une non-sortie. Toutefois, lorsqu'une stratégie de mise en réseau est effectuée, un sentiment de sécurité est présent et des échanges sur la sortie peuvent se faire. Cette stratégie de mise en réseau n'est pas toujours possible, et d'autres stratégies peuvent être mises de l'avant : bonne préparation, jumelage, accompagnement par un membre de la famille ou un bénévole. Selon la qualité de la médiation, ces stratégies peuvent être pertinentes et efficaces pour maximiser les retombées.

6. LE RETOUR EFFECTUÉ À LA SUITE DE LA SORTIE

Les retours en milieu institutionnel se font de manière formelle, contrairement à l'intervention de quartier et au communautaire. Puisque la sortie culturelle fait partie des objectifs d'intervention, les retours sont systématiques. En intervention de quartier, le retour est fait en groupe pour que les retombées puissent atteindre le plus grand nombre de personnes. La vision de l'intervention est moins individuelle. Dans ce milieu, tout comme dans le communautaire, il y a moins de structure dans cette étape, bien que les objectifs de la médiation soient pertinents, tel que travailler la prise de parole et l'expression. Dans le communautaire, l'impact du retour en groupe est aussi souhaité,

mais il semble y avoir des problèmes en lien avec le manque de temps et de ressources qui limitent ce retour. Les intervenants ne pourraient pas se permettre de faire un retour individuel avec tous les usagers et les retours en groupe ne sont pas toujours possibles. De plus, il est demandé de faire des retours écrits auprès de la coordination de Cultures du cœur, ce que plusieurs refusent de faire, mentionnant la lourdeur et le manque de temps.

*« C'était lourd d'envoyer une évaluation écrite de retour après chaque spectacle. »
(un médiateur)*

Les retombées produites par la clé de changement

Le retour postsortie n'est pas toujours facile à effectuer. Quand il est effectué, il permet des échanges intéressants qui sont centrés sur des sphères généralement ancrées dans le plaisir. Quelques intervenants mentionnent même que ça ouvre parfois des portes à l'intervention ou à une meilleure connaissance du client. Les retours en groupe favorisent la mise en réseau et développent l'intérêt de potentiels usagers de Cultures du cœur.

LES RETOMBÉES DE CULTURES DU CŒUR

*« Cultures du cœur n'a pas de pouvoir, mais redonne du pouvoir [...] de sortir, de faire partie de la société, d'avoir un avis [...]. C'est de redonner le pouvoir citoyen aux personnes. »
(un organisme culturel)*

1. POUR LES PERSONNES USAGÈRES

Dans tous les milieux, le fait que la personne sorte de son quotidien et de sa « zone connue » semble créer une ouverture chez la personne. Cette ouverture semble être le point de départ des retombées positives et des transformations observées chez les participants. Le milieu initiateur a un impact sur l'amplitude des retombées positives et des transformations observées. En effet, les milieux de vie permettant une intervention de groupe et une mise en réseau sont les milieux où les retombées sont les plus marquées.

« **ça m'fait
sourire** »
(un usager)

1.1 Un bien-être amélioré

De manière générale, la sortie culturelle procure un sentiment de bien-être. Cette disposition fait l'unanimité chez les usagers rencontrés. Beaucoup prennent du plaisir à vivre l'évènement, qui est souvent évoqué comme une occasion de sortir de la routine.

« Ça casse la semaine un moment donné. » (un usager)

Elle est vécue comme un moment de répit aux problèmes qui les tourmentent dans leur vie quotidienne. Elle est vécue comme une occasion de « changer d'air ».

« Ça nous aide à sortir de notre quotidien. » (un usager)

« (Après la sortie), j'me sens relax, zen, détendue, choses que j'ai rarement le droit de vivre, ou que je me donne rarement le droit de vivre. » (une usagère)

« Quand tu regardes le spectacle tu ne penses pas à tes problèmes. » (un usager)

« Ça m'fait sourire. » (un usager)

Parfois, le sentiment de bien-être se prolonge à travers les souvenirs du plaisir vécu durant l'évènement. La réminiscence des émotions vécues est alors considérée comme une réserve de bien-être.

*« Des fois, quand le spectacle est tellement bon, tu peux y repenser, t'as des épisodes qui reviennent deux, trois fois par jours, puis t'es heureux dans ces moments là. Ça fait des bons moments dans la journée. »
(un usager)*

*« Ça me sortait des quatre murs, l'effet positif au niveau du moral comme t'as dit tantôt, ça m'a duré toute la semaine, mais là moi seule j'aurais pas retourné, le risque de chute est trop élevé. »
(un usager)*

Les médiateurs constatent aussi des effets sur le bien-être.

« Même si y rejoueront jamais de la batterie, cette soirée-là y pensait plus à leur loyer, y pensait plus que leur garde-manger était peut-être un peu vide, y pensait plus à ça pendant le show. Tsé y faisait juste vivre, pis être là, pis être bien. » (un médiateur)

« **ça nous aide à sortir de
notre quotidien** »
(un usager)

1.2 L'inclusion sociale et les liens sociaux en création

« Ça nous ouvre en fait une autre porte pour faire des activités de petits groupes. Pis les gens au-delà de se connaître, tsé ils se connaissent ici, ils se parlent un petit peu. Ce qu'on s'est rendu compte, c'est que les gens au lieu juste de parler de ce qu'ils vivaient ou des fois peut-être des petits problèmes, ben là ils parlaient des shows qu'ils étaient allés voir ensemble. Faque tsé c'est super, ça change un peu l'atmosphère. » (un médiateur)

Pour plusieurs usagers rencontrés, en particulier dans les milieux de vie, la sortie culturelle se traduit notamment par l'émergence d'un réseau de soutien social. La sortie culturelle est majoritairement vécue comme un moyen de sortir de son isolement.

« Ça nous fait sortir de la maison. On est toutes des personnes seules, sinon on reste enfermées chez nous pis on sort pas. [...] Avant j'étais toute seule dans mon coin, je faisais mes petites affaires, point à la ligne. Je prenais ma petite marche, j'allais aux Quatre saisons [centre d'achat], c'était ça mes grosses sorties. » (un usager)

Il arrive d'ailleurs que certains usagers d'un même relais se rendent en groupe à la sortie culturelle, accompagnés ou non du médiateur. L'activité devient alors une occasion propice aux rencontres et aux échanges autour de la sortie culturelle. Quelques fois, la sortie se prolonge autour d'un café. Cette dynamique de groupe permet la création de liens durables en dehors du contexte de la sortie. Cette retombée est particulièrement ressortie dans les relais offrant des activités collectives.

« Ça nous donne, ça nous garde un contact avec l'extérieur. » (un usager)

Cela se reflète par la suite dans d'autres activités de groupe mises en œuvre dans le relais ou ailleurs.

« Ça commence de même, pis à fin du compte y'a des amitiés qui se forment aussi à travers ça, au-delà de la sortie. » (un usager)

Ces liens peuvent alors se transformer en liens effectifs de solidarité.

« Quand on est gens qui se connaissons, on s'entraide entre nous autres. » (un usager)

Ces liens peuvent se traduire par un sentiment d'appartenance à un groupe dans lequel ils se reconnaissent mutuellement, notamment à travers le partage de leurs expériences, de leurs problèmes, de leurs réalités vécues quotidiennement, mais aussi à travers leur attrait commun pour la culture.

« C'est bon de voir qu'il y'a d'autres mondes qui s'intéressent à la culture. » (un usager)

La sortie culturelle est davantage vécue comme un moyen de vivre des expériences inédites, épanouissantes, de sortir de son isolement, et moins comme une fin en soi. En effet, même si l'expérience esthétique tient une place importante pour les usagers rencontrés, ce qui est d'abord attendu à travers cette sortie, c'est l'expérience de la rencontre et du partage avec des personnes usagères de Cultures du cœur, des personnes familières (comme le médiateur ou leur environnement proche), auxquelles il est possible de s'identifier, de se confier, de se rassurer; bref, de se sentir moralement en sécurité. En partageant leurs expériences avec d'autres personnes usagères ou encore avec les médiateurs, les usagers voient la sortie culturelle devenir un espace partagé

de significations communes autour de la dimension symbolique de l'art et de la culture.

Lorsque la sortie est inédite ou inhabituelle, cela peut être angoissant de se rendre sur les lieux de l'évènement, alors perçus comme un environnement inconnu, voire hostile. Cette crainte est d'ailleurs très clairement exprimée par de nombreux usagers, qui appréhendent le fait de vivre une stigmatisation liée à la contremarque ou à leur place dans la salle de spectacle, dont la configuration connote parfois le statut socioéconomique des personnes.

« Y'a beaucoup de monde, et ça m'intimide les grosses masses, je sais jamais comment je vais me sentir. » (un usager)

Concernant les familles, le fait de vivre de nouvelles manières d'être ensemble à travers la sortie culturelle est propice au rapprochement des liens familiaux, notamment autour de la création de souvenirs partagés agréables. Vécue en famille, la sortie peut favoriser l'apparition d'une certaine estime de soi chez certains parents, relative à la transmission de certaines valeurs ou connaissances qu'ils valorisent (ou valorisaient), mais qu'ils sont incapables de communiquer à leurs enfants, faute notamment de moyens économiques.

« J'ai pu faire connaître à ma fille quelque chose que je connaissais étant plus jeune. On est allées voir le ballet de Montréal, puis elle avait jamais vu ça des ballets. J'ai trouvé ça très agréable de pouvoir partager ça avec mon enfant. » (un usager)

« Y'a des amitiés qui se forment aussi à travers ça, au-delà de la sortie »
(un usager)

1.3 La reconnaissance liée à l'accès à la culture

Pour quelques-uns, les sorties culturelles favorisent une forme de reconnaissance, relevant de la reconnaissance d'autrui. Le fait de reconnaître le droit d'accès à la culture pour des personnes qui vivent des situations d'exclusion provoque un changement de regard sur elles-mêmes et semble constituer une prémisses vers des changements dans la vie de certaines. Cette retombée gagnerait à être précisée dans une évaluation subséquente.

*« Moi ça m'a donné le sentiment que j'étais encore productif, que je pouvais être encore utile dans la société, malgré ce que je vis comme maladie, indépendamment du fait que tu sors, ça brise l'isolement, moi ça été plus que ça. C'est que je suis encore utile à quelque chose. C'est une belle job parce que j'suis utile et je rends les gens heureux. Ça, ça a fait une différence dans ma vie. »
(un usager)*

« moi ça m'a donné le sentiment que j'étais encore productif, que je pouvais être encore utile dans la société [...], ça a fait une différence dans ma vie »
(un usager)

1.4 Des forces mises de l'avant

Parfois, la sortie culturelle fait émerger des réflexions chez les adultes, voire des préoccupations, notamment vis-à-vis de l'avenir des enfants. Par exemple, certaines usagères plus âgées, ayant vécues l'expérience de la sortie culturelle à plusieurs reprises, pensent que ce genre d'expérience est bénéfique aux enfants parce qu'ils constituent « de beaux bagages », lesquels, s'ils ne sont pas développés, pourraient affecter leur santé mentale une fois adulte. D'ailleurs, au-delà de la sphère familiale, la quasi-totalité des usagers de Cultures du cœur estiment que la sortie culturelle, la culture plus généralement, est une opportunité d'expériences et de connaissances supplémentaires.

« J'en reviens toujours enrichie, que ce soit bon ou pas, c'est un bonus de plus que j'avais pas avant. » (une usagère)

À travers leurs expériences sensibles autour de la sortie culturelle, la plupart découvrent ou s'enrichissent de nouvelles connaissances relatives à la diversité des mondes culturel et artistique.

*« Ça élargie nos horizons. »
(un usager)*

« Ça nous aide à mieux comprendre la musique, le théâtre. [...] On est allé à peu près à tous les genres qui peuvent passer. » (un usager)

« j'en reviens toujours enrichie, que ce soit bon ou pas, c'est un bonus de plus que j'avais pas avant »
(une usagère)

1.5 Le développement de capacités de certaines personnes usagères

Pour certains usagers, l'expérience de la sortie culturelle constitue un tremplin au développement de nouvelles habiletés sociales, propices notamment à l'autonomisation. Une usagère exprime par exemple que Cultures du cœur l'a conduite à prendre l'autobus pour la première fois. Pour d'autres usagers, la voie vers l'autonomisation se traduit par le fait de se rendre seuls à l'évènement culturel, de manière progressive. La sortie culturelle, si elle est récurrente, peut également être vécue comme une source de remotivation, de mise en mouvement. Cette mise en mouvement, bien que se centrant sur les habiletés fonctionnelles, est le commencement d'une potentielle remise en action plus générale. Pour l'une des usagères rencontrées, cela s'est notamment traduit par une envie renouvelée de faire le ménage chez elle, d'entretenir quotidiennement son lieu de vie domestique, car cela lui a procuré

un « goût pour la vie ». Ou encore, pour d'autres, la sortie culturelle peut conduire à envisager des changements dans certaines habitudes de vie ou à ressentir des possibilités de contrôle sur certaines parties de leur vie quotidienne, pouvant aboutir à un renforcement du sentiment de bien-être. L'intention de sortir de son isolement de manière durable fait partie de ces nouvelles dynamiques :

*« On prend une habitude à un moment donné de sortir, puis on peut rentrer dans nos maisons et on est plus en forme. »
(un usager)*

La mise en œuvre et la constance de ces nouvelles habitudes semblent toutefois liées à la récurrence de la sortie et à la diversité de l'offre culturelle proposée. La pratique de Cultures du cœur pourrait donc être un levier supplémentaire afin de favoriser une mise en mouvement plus poussée par certaines pratiques d'intervention sociale.

La pratique des retours en groupe permet de développer certaines capacités liées à l'exercice de son expression en société.

« Là je pratique ma capacité de prendre la parole, pis quand je pratique, ce que je gagne, c'est que je gagne la confiance en moi de m'exprimer et quand je fais ça ben je deviens quelqu'un, pis quand je serai quelqu'un je serai moins malade, je serai mieux dans ma peau. » (un usager)

Dans ces conditions, on peut envisager la médiation culturelle comme une stratégie propice à la conversion de ses capacités potentielles en capacités effectives. La médiation culturelle permet aux personnes de pénétrer dans des espaces peu familiers, voire d'expérimenter des émotions parfois jamais vécues.

1.6 Une expérience à renouveler

Signalons enfin que toutes les personnes usagères rencontrées ont indiqué leur intention de renouveler et d'améliorer leur expérience avec Cultures du cœur.

Ainsi, à travers l'expérience esthétique, le participant se découvre une sensibilité personnelle qu'il n'avait parfois jamais eu l'occasion de vivre. L'activité culturelle l'amène à vivre l'expérience de la subjectivité qu'il réalise d'abord individuellement, puis avec d'autres participants. L'activité et l'œuvre culturelles sont alors mises en débat. Cette expérience permet aux personnes de vivre des émotions positives, elle leur apporte du plaisir autant dans le vécu individuel de l'expérience que dans le partage collectif. Elle leur permet de construire de la confiance et de l'estime de soi, augmente leurs capacités et leur envie de sortir, de s'ouvrir, de s'insérer dans la communauté et d'y participer, de se redynamiser et de reprendre leur vie en main.

2. POUR LES MÉDIATEURS CULTURELS, INTERVENANTS OU BÉNÉVOLES

Cultures du cœur fait l'unanimité chez les médiateurs culturels rencontrés (intervenants et bénévoles), tout comme la pratique de médiation culturelle. Les intervenants y trouvent un intérêt important vis-à-vis de leur pratique professionnelle, d'une part, et des effets qu'ils observent chez les usagers d'autre part. Les intervenants ont le sentiment que Cultures du cœur permet de travailler l'intervention sous un autre angle, davantage axé sur les forces et les aspirations des usagers, en s'appuyant notamment sur le sentiment de bien-être que peuvent procurer les sorties culturelles. Le plaisir devient le moteur de l'intervention.

La plupart perçoivent Cultures du cœur comme un nouveau levier d'intervention, comme une nouvelle perspective d'intervention permettant d'enrichir la pratique.

« Ça nous permet dans notre travail d'aller un peu plus loin que des balises qu'on a habituellement. »
(un médiateur)

En s'impliquant dans le projet Cultures du cœur, les intervenants reçoivent une formation en médiation culturelle, pratique qu'ils n'auraient certainement pas connue dans leur milieu professionnel. Cela leur permet de découvrir de nouvelles manières de penser et de faire de l'intervention, de nouvelles connaissances en matière d'intervention sociale, d'arts et de culture, favorables au développement de nouvelles compétences dans leur pratique.

Cette pratique apparaît comme un outil permettant de mieux connaître les usagers, dans des dimensions de leur vie qui jusque-là n'étaient pas forcément connues des intervenants.

« Ça permet de rentrer dans une partie de leur vie qu'on ne touche pas nécessairement. »
(un médiateur)

Certains la voient comme une manière inédite, originale, agréable et informelle de faire de l'intervention.

« Sortir dans un événement comme ça, c'est comme si on sortait au resto manger avec nos clients! » (un médiateur)

Cela permet de créer de nouveaux liens de confiance entre l'intervenant et la personne usagère. Il s'agit de liens plus profonds, plus étroits, comme si elles parvenaient à pénétrer un autre niveau d'intimité.

« Le lien devient plus affiné [...], c'est comme une affinité qu'on vit pas nécessairement [...], on est là quand même longtemps dans leur vie, puis on va chez les gens, fait que c'est sûr qu'on est impliqué dans leur intimité, mais c'est au-delà. » (un médiateur)

Plusieurs médiateurs nous ont parlé de ce contact privilégié qu'apporte Cultures du cœur avec les participants. Ce contact permet aux individus de se centrer sur des aspects de leur bien-être et, jusqu'à un certain point, change la relation entre l'intervenant et l'usager, en leur permettant de partager sur des aspects positifs du vécu que sont la relation avec la culture et les sentiments associés à l'expérience culturelle.

Cette forme novatrice d'intervention provoque un changement de regard des personnes usagères sur l'intervenant, et réciproquement. Elle engendre des questionnements chez les intervenants, notamment sur cette nouvelle forme de relation qui émerge à travers cette pratique, qu'ils n'avaient jamais vécue jusque-là.

« C'est hors contexte, c'est hors travail, c'est comme si on n'est plus l'intervenant le moment qu'on les accompagne. »
(un médiateur)

Ils s'interrogent, par exemple, sur les limites de cette nouvelle proximité.

« C'est très agréable, mais on marche sur des œufs aussi, on est toujours des intervenants quand même, il y a une limite qui est là quand même. »
(un médiateur)

Par cela, ils questionnent les modalités d'arrimage entre la médiation culturelle et l'intervention sociale.

« On sort un petit peu de notre rôle, c'est à nous à revenir dans nos bottines après, mais ça crée quelque chose d'intéressant. »
(un médiateur)

« Ça nous permet dans notre travail d'aller un peu plus loin que des balises qu'on a habituellement »
(un médiateur)

« Le spectacle est un prétexte pour prendre la personne et la sortir de chez elle ou de son milieu, de rencontrer des gens ou d'être en présence de d'autres gens, puis après ça d'être en contact avec un spectacle qui fait appel à la sensibilité ou à la réflexion. » (un médiateur)

Les médiateurs font également mention d'une certaine facilité à mettre en réseau les personnes usagères avec un outil tel que Cultures du cœur.

« Ça a été intéressant de réseauter ces femmes africaines [...], puis quand c'était le temps de partir, elles se sont toutes parlé », « ça crée des liens », « ça leur permet de trouver des repères ». (des médiateurs)

On constate des disparités au niveau de l'intégration de Cultures du cœur à la pratique des intervenants. Cette intégration dépend entre autres de plusieurs variables, notamment liées à des aspects du contexte d'implantation (territoire, public cible, organisation, etc.) et du travail en lui-même. Par exemple, il semble que l'intégration de Cultures du cœur à l'intervention est davantage facilitée lorsque le participant fréquente le relais de manière récurrente. S'il est de passage dans le relais, l'arrimage entre l'intervention et la médiation semble plus complexe. De plus, quelques intervenants rencontrés indiquent qu'il s'agit d'une charge de travail supplémentaire parfois difficile à concilier du point de vue de la pratique, mais aussi sur le plan de la vie personnelle, en particulier pour l'accompagnement des personnes aux sorties culturelles, souvent en soirée, même si celles-ci ne sont pas obligatoires, mais conseillées lors de la formation. En revanche, d'autres se disent frustrés de ne pas disposer de moyens suffisants pour accompagner davantage les personnes dans leur démarche.

La plupart des médiateurs rencontrés trouvent un intérêt à faire connaître cette nouvelle pratique à d'autres intervenants associés à leur équipe, à condition que la mécanique de mise en œuvre soit plus accessible (site Web, tâches, gestion, etc.) et plus simple à intégrer à leur pratique.

« ça crée des liens »
(un médiateur)

Pour la plupart des médiateurs bénévoles des organismes communautaires, la sortie culturelle est un attrait à leur participation dans le projet Cultures du cœur. Ils accomplissent leur acte de volontariat tout en se faisant plaisir à travers la sortie culturelle, autant du point de vue de l'émotion personnelle vécue qu'au niveau de l'émotion partagée avec les participants.

« Mon billet, c'est ma paye. Le bonus, c'est ce que je vis avec les gens et c'est ça qui compte vraiment. »
(un médiateur bénévole)

3. POUR LES ORGANISMES CULTURELS

Les responsables d'organismes culturels consultés ont mentionné qu'il y avait des composantes sociales dans leur mission qui étaient soit en partie actualisées, soit à actualiser.

« Pour nous, ça fait partie de notre mission de répondre aux attentes des différentes clientèles, dont les gens qui ont moins de facilité ou moins d'accès à la culture. » (un organisme culturel)

Cultures du cœur soutient l'actualisation de leur mission sociale et permet à certains d'aller plus loin, répondant ainsi au désir de la direction. Le projet représente donc une opportunité pour porter plus loin les actions de plusieurs organismes culturels.

Ainsi, le fait d'offrir des billets à des personnes qui n'ont pas les capacités de se payer des activités ou des

sorties culturelles permet à ces organismes d'élargir leurs publics tout en accomplissant leur mission de démocratisation culturelle. Certaines directions aimeraient même aller plus loin en collaborant avec Cultures du cœur dans l'organisation d'activités pour démystifier la culture et la rendre plus accessible.

« Prendre pas juste possession du spectacle, mais de l'ensemble de l'endroit où la production se fait. Qu'est-ce que c'est une coulisse? Comment ça se passe les loges? »
(un organisme culturel)

Finalement, plusieurs organismes culturels donnaient périodiquement des billets à des organismes sociaux avant l'avènement de Cultures du cœur. Ces organismes culturels se questionnaient sur la portée de leur geste. Ils mentionnent donc que Cultures du cœur vient modéliser la façon de remettre des invitations gratuites et permet ainsi de rejoindre de nouveaux publics difficiles à atteindre.

« mon billet, c'est ma paye. le bonus, c'est ce que je vis avec les gens et c'est ça qui compte vraiment »
(un médiateur bénévole)

LES DÉFIS DE L'IMPLANTATION DE CULTURES DU CŒUR

Malgré des résultats forts intéressants, l'implantation de Cultures du cœur présente plusieurs défis afin de maximiser ses retombées. Ces défis relèvent autant de l'implantation d'une nouvelle pratique sociale que de l'adaptation aux pratiques d'intervention psychosociale mises de l'avant dans une diversité de milieux.

1. DES DÉFIS DE GOUVERNANCE ET DE GESTION

La composition du comité de gestion, où un grand nombre d'organismes culturels sont représentés comparativement à celui des relais, ne favorise pas un échange efficace sur la médiation. De plus, les liens entre les comités et le comité de gestion sont à bonifier afin que les constats et défis relevés dans ces comités puissent être pris en compte et intégrés dans la pratique. Depuis le début de l'évaluation, notons toutefois que des relais ont été intégrés dans la structure de gestion et qu'une réflexion sur les défis soulevés est en cours.

Le fait que la coordonnatrice soit à temps partiel ne facilite pas le suivi et l'accompagnement des relais, ni le développement du projet, des formations, de l'élargissement du réseau aux MRC rurales de l'Estrie, etc. Ces actions demandent énormément d'investissement de la part de la coordination et des membres du comité de gestion. Le suivi postimplantation demande du temps, en particulier auprès des relais pour qu'ils comprennent la pratique de médiation culturelle et les implications, tout comme les potentiels leviers qui en découlent.

2. DES DÉFIS DE FORMATION ET D'ACCOMPAGNEMENT

La formation a connu plusieurs évolutions depuis le départ et connaît maintenant une certaine stabilité. Plusieurs médiateurs ont mentionné leur inconfort de mélanger intervenants et bénévoles, leurs besoins et leurs questionnements étant souvent de différent ordre. De plus, les réalités complexes du milieu institutionnel empêchent de libérer pour une formation de deux ou trois jours un nombre important d'intervenants. Le défi est donc de créer une formation souple et adaptée aux réalités, pouvant prendre diverses formes selon le cas : institutionnel, communautaire ou bénévoles. De plus, donner des

exemples de pratiques de médiation culturelle claires et adaptables aux diverses réalités de pratique aiderait grandement plusieurs médiateurs culturels, que ce soit pendant la formation ou lors d'un accompagnement ou d'un suivi.

De plus, les relais ne comprennent pas toujours clairement les tenants et aboutissants de leur rôle, en particulier lorsqu'il y a un roulement de personnel ou qu'une personne non formée en assume la charge. Une formation spécifique aux relais ainsi qu'un suivi postformation adapté seraient pertinents.

Plusieurs médiateurs ont mentionné se sentir un peu seul et avoir à s'appropriier plusieurs aspects de la médiation culturelle sans nécessairement avoir de soutien. Un besoin d'accompagnement postformation a été mentionné par plusieurs médiateurs culturels, autant pour s'approprier ou parfaire leur pratique de médiation culturelle que pour échanger entre médiateurs sur la façon dont Cultures du cœur s'intègre à leur pratique d'intervention, sur les défis rencontrés et sur les manières de régler les difficultés.

3. DES DÉFIS POUR LES RELAIS

Les relais ne comprennent pas toujours clairement leur rôle et l'implication d'être un relais. Pour certains relais, les limites financières ou logistiques ne facilitent pas l'utilisation ou l'implantation de Cultures du cœur. Avoir un aménagement de l'espace de travail ou des pratiques de travail qui favorisent la médiation culturelle permet aux médiateurs d'envisager faire de la médiation culturelle dans des conditions favorables, en particulier dans un contexte où plusieurs intervenants vivent une surcharge de travail.

De plus, certains médiateurs ne se sentent pas toujours accompagnés par les relais, surtout quand l'intégration de la médiation culturelle ne s'y est pas effectuée efficacement. Il est clair cependant que la nature originale et inédite de cette forme d'intervention peut venir bouleverser les habitudes organisationnelles de l'organisme relais, d'autant qu'elle demande une implication soutenue de la part de ce dernier.

4. DES DÉFIS D'INTÉGRATION DE LA MÉDIATION CULTURELLE AUX PRATIQUES D'INTERVENTION SOCIALE

La plupart des médiateurs culturels engagés dans le projet Cultures du cœur sont essentiellement des travailleurs sociaux. Ils possèdent une expertise dans le domaine de l'intervention sociale et moins dans le champ de l'art et de la culture. Même si une grande partie des acteurs impliqués évoquent une attirance pour les arts et les pratiques culturelles, la majorité mentionnent que la médiation culturelle reste une pratique encore floue dès lors qu'il s'agit de l'intégrer à leur pratique d'intervention. De plus, cette pratique semble parfois changer les façons d'être et de faire des intervenants avec les personnes usagères, notamment face aux relations de proximité qui se tissent, ce qui peut en déstabiliser certains du point de vue de leur posture professionnelle. L'émotion individuelle et partagée qu'induit l'accompagnement des personnes dans le processus de médiation culturelle, soit avant, pendant et après la sortie culturelle, posent des questionnements sur la pratique et sur la posture professionnelle des travailleurs sociaux, notamment du point de vue des liens et du rapprochement engendrés par l'interaction. Certains ont l'impression de ne plus jouer leur rôle d'intervenant social dans ces moments. Cette situation les déstabilise parfois du fait du caractère inédit de la situation qu'ils n'ont pas l'habi-

tude de vivre. L'expérience esthétique et culturelle vécue en commun réduit la distance entre l'intervenant et la personne usagère. Le sens de l'intervention sociale se trouve alors dans un paradoxe à leurs yeux, notamment au regard de la dichotomie entre « problème de vie » et « plaisir » que met au jour la pratique de médiation culturelle. Des liens avec l'approche par les forces pourraient être effectués afin de faire valoir la médiation culturelle comme outil d'intervention.

La médiation peut être perçue comme une surcharge de travail pour les intervenants, en particulier lorsque la pratique n'est pas suffisamment réfléchie ou intégrée dans l'organisation ou le département. Quand uniquement un petit nombre d'intervenants est médiateur, la tentation est forte de laisser la médiation de côté pour se concentrer sur d'autres priorités.

L'intégration du site Web à la pratique de médiation ne s'est pas effectuée de manière efficace. Cela constitue un frein important pour plusieurs médiateurs. Au mieux, les médiateurs parlent de changer d'outil pour réserver les billets, au pire, ils parlent de cesser leur médiation culturelle.

« Changer d'outil de travail. Le site internet de la France, on oublie ça. » (un médiateur)

« Les intervenants [...] ont dit clairement que c'est fini pour eux Cultures du cœur, y'a aucun moyen d'utiliser la structure actuelle, parce qu'ils n'ont pas le temps. » (un médiateur)

Étant donné son mode de fonctionnement qui complexifie la médiation, le site Web est parfois utilisé par certains médiateurs d'une manière qui n'est pas permise par Cultures du cœur. Par exemple, certains réservent des billets à l'avance, c'est-à-dire sans avoir préalablement proposé cette sortie à une personne usagère. Cette façon de faire garantie aux médiateurs qu'il aura suffisamment de billets de sorties culturelles pour les personnes qui fréquentent le relais et qui sont intéressées par tel ou tel type de sortie.

« Mais même ça, j'suis pas supposé réserver des billets, mais là je m'excuse, mais je le fais. » (un médiateur)

« Y'a des choses à mon avis à régler, c'est parce que l'effet que ça a, c'est que ça devient une billetterie. On est à la course pour les billets, pis au lieu de pouvoir prendre notre temps pis tsé, non ça change toute. » (un médiateur)

5. DES DÉFIS POUR LA MÉDIATION CULTURELLE

L'appropriation et le développement d'une compréhension commune de la médiation pour Cultures du cœur sont encore à venir. Afin d'intégrer la médiation culturelle comme outil ou levier d'inclusion et d'intervention sociale, une vision claire, commune et bien transmise de la médiation culturelle serait facilitante.

On a pu constater un certain malaise, voire la présence d'une charge émotive négative chez certains médiateurs du milieu communautaire (intervenants sociaux comme bénévoles), quelquefois à la limite du préjugé envers les personnes usagères de Cultures du cœur.

Un ensemble de défis pour que la personne usagère puisse réaliser sa sortie sont présents et doivent être pris en compte : appréhension de la sortie et perception de la culture, transport, crainte de vivre une stigmatisation, sentiment d'insécurité, appropriation des lieux de sortie, etc.

Dans certains relais, le lien avec les personnes usagères est parfois faible et faire un simple rappel avant la sortie peut s'avérer complexe.

LA CONCLUSION

La grande majorité des usagers, des médiateurs culturels, des acteurs des relais et des organismes culturels reconnaissent la pertinence de Cultures du cœur, notamment en regard des retombées positives pour les diverses parties prenantes du projet. Celui-ci présente un excellent potentiel lié à l'utilisation des forces, au développement des capacités à l'*empowerment*, à la reconnaissance, au soutien social et à la mise en mouvement, pouvant mener les usagers vers l'inclusion sociale. Toutefois, des défis de gouvernance, de gestion, de formation, d'accompagnement, et surtout de grands défis autour de la médiation culturelle, ont été constatés. Sans remettre en question la pertinence de la pratique, nous concevons plusieurs opportunités d'amélioration, afin d'augmenter grandement le potentiel de retombées.

LES RECOMMANDATIONS

En regard de **la poursuite de l'expérience de Cultures du cœur en Estrie** et des retombées sur les usagers, plusieurs points positifs ont été relevés. Unanimement, les usagers, médiateurs, relais et organismes culturels sont intéressés et mobilisés à poursuivre et à développer la pratique.

La gouvernance du projet, en cours d'évaluation, impliquait un nombre restreint de relais et de médiateurs, qui ne se sentaient pas toujours écoutés et impliqués dans les décisions du comité de coordination. Une réflexion sur le sujet était en cours à ce moment et des changements se sont produits par la suite. De plus, divers acteurs avaient parfois une compréhension différente du projet et de ses principes, tel que le libre-choix.

La médiation culturelle est comprise de diverses manières par les médiateurs et relais et beaucoup sont encore en appropriation de cette pratique.

RECOMMANDATION 1

Poursuivre l'expérience de Cultures du cœur en Estrie selon des modalités plus structurantes du point de vue des mécanismes de coordination.

RECOMMANDATION 2

Poursuivre l'inclusion de membres partenaires du projet au comité de coordination, particulièrement de relais, afin d'équilibrer la composition du comité et d'assurer une communication efficace entre des secteurs se connaissant peu (culture, arts et intervention sociale).

RECOMMANDATION 3

Redéfinir ou préciser les rôles de chaque acteur impliqué dans le projet. Communiquer en continu à ces acteurs une vision commune et claire du fonctionnement, de la mission, des valeurs, des objectifs de Cultures du cœur, de même que de la manière dont est pensée la pratique de médiation culturelle.

RECOMMANDATION 4

Soutenir l'expérimentation d'une pratique de médiation culturelle intégrée à l'intervention sociale construite sur une approche centrée sur les forces des personnes et des communautés, notamment dans le cadre de la formation offerte aux médiateurs culturels par Cultures du cœur.

RECOMMANDATION 5

Réfléchir et soutenir le développement de modèles de pratique intégrant intervention sociale et médiation culturelle, notamment dans le cadre de la formation offerte aux médiateurs culturels par Cultures du cœur ou dans une structure d'échange et de suivi postformation.

RECOMMANDATION 6

Prendre en compte certains modèles de médiation culturelle développée par les médiateurs, tel que les retours en groupe, l'utilisation du comité des usagers pour le suivi pré et postsortie, etc.

RECOMMANDATION 7

Soutenir les intervenants-médiateurs dans les aspects éthiques et la dimension relationnelle de l'intervention, en particulier par de la formation sur le sujet et par le développement d'un espace d'échange et d'accompagnement entre médiateurs.

RECOMMANDATION 8

Développer des variantes dans la formation afin de s'adapter aux trois réalités différentes : institutionnel, communautaire et bénévole.

RECOMMANDATION 9

Analyser la possibilité d'avoir des médiateurs avec des formations différentes dans certains relais comprenant un grand nombre de médiateurs potentiels, en ayant par exemple des médiateurs « experts » beaucoup plus formés, soutenant la pratique de médiateurs moins formés.

De plus, plusieurs médiateurs qui sont intervenants vivent des difficultés dans **l'arrimage de la médiation avec leur pratique d'intervention**. Pour les intervenants, le peu de temps disponible et la difficulté à trouver une façon d'intégrer la médiation à l'intervention est le principal point soulevé, en particulier pour ceux en institution.

Cette forme d'intervention en médiation culturelle ayant une parenté avec l'intervention de proximité, **la dimension relationnelle**, en particulier lors des sorties, est très présente. Cela peut provoquer chez certains intervenants un malaise ou des incertitudes.

La formation a connu plusieurs changements dans les dernières années. Malgré ces changements, certains milieux de pratique ont de la difficulté à l'adopter, en particulier le milieu institutionnel, pour qui une formation de deux journées complètes semble beaucoup. De plus, le format proposé aux médiateurs ne semble pas suffisamment tenir compte des diverses réalités vécues par les intervenants sociaux et les bénévoles. Le fait de les regrouper dans une seule et même formation ne favorise pas l'apprentissage d'aspects propres à l'intervention sociale et à la médiation dans une perspective d'intégration. Cela demande de réfléchir concrètement à la question suivante : tous les médiateurs doivent-ils recevoir la même formation?

L'arrivée du **site Web** a été vécue par plusieurs médiateurs comme un changement pénible, ayant même mené certains à reconsidérer l'utilisation de la médiation culturelle dans leur pratique professionnelle ou bénévole. L'arrimage aux pratiques d'intervention sociale semble complexe et représente encore un défi afin d'éviter que Cultures du cœur ne devienne une billetterie.

De plus, **le site Web** n'est pas toujours simple d'utilisation pour les organismes culturels. Des termes présents dans le formulaire ne sont pas toujours en lien avec les termes employés dans le milieu culturel.

L'accompagnement aux sorties, en particulier aux premières sorties, peut être très positif afin de vaincre des peurs et d'encourager l'usager. Toutefois, les sorties se font principalement le soir et plusieurs intervenants nous ont mentionné qu'il leur était complexe de concilier ces sorties avec leur vie familiale. Considérant cela, peu d'accompagnements sont effectués.

Bien que **le libre-choix** soit un aspect essentiel de Cultures du cœur, dans certains relais, le manque de temps ou l'inadéquation de l'espace (accès à un ordinateur, etc.), font que le médiateur ne prend pas toujours le temps de regarder les offres de sorties avec les personnes usagères. Dans ces conditions, le libre-choix se révèle au mieux désiré et au pire incompris.

Une préparation inadéquate et un manque d'information ou d'explication au sujet de l'activité culturelle ne favorisent pas une expérience positive : cela pose le **défi de la connaissance même que les médiateurs ont du milieu de la culture** pour expliquer les codes et les aménagements des lieux d'arts et de culture.

RECOMMANDATION 10

Réfléchir à l'utilisation du site Web et à son intégration à la médiation, afin de mieux arrimer son utilisation dans l'intervention en regard des diverses réalités des milieux.

RECOMMANDATION 11

Simplifier l'utilisation du site Web pour les organismes culturels, en validant leur méthode de fonctionnement et les termes employés dans le milieu.

RECOMMANDATION 12

Développer des stratégies alternatives à l'accompagnement par le médiateur sur les lieux de sortie, que ce soit par le jumelage, l'accompagnateur membre de la famille ou le bénévole.

RECOMMANDATION 13

Soutenir l'organisation physique et l'intégration de la pratique de médiation dans les relais afin de favoriser le libre-choix des usagers.

RECOMMANDATION 14

Fournir aux médiateurs des explications et de la formation sur les codes et les aménagements des lieux d'arts et de culture.

RECOMMANDATION 15

Démystifier la pratique culturelle auprès des médiateurs.

LA BIBLIOGRAPHIE

- ASSOCIATION CANADIENNE DE SANTÉ PUBLIQUE. *Health Impacts of Social and Economic Conditions: Implications for Public Policy*, Board of Directors Discussion Paper, Ottawa, 2001.
- BELHADJ-ZIANE, K. *La culture populaire : le rap, un mythe actuel*, Thèse (Ph. D.), Université Paris Descartes, 2008.
- CARON, J. « L'échelle de provisions sociales : une validation québécoise », *Santé mentale au Québec*, vol. 21, n° 2, 1996, p. 158-180.
- CAUNE, J. *Pour une éthique de la médiation. Le sens des pratiques culturelles*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, 1999.
- CAUNE, J. *La démocratisation culturelle, une médiation à bout de souffle*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, 2006.
- CAUNE, J. « Préface ». *La médiation culturelle. Le sens des mots et l'essence des pratiques* (dir. Lafortune J-M), Québec, Presses de l'Université du Québec, 2012.
- CITÉS ET GOUVERNEMENTS LOCAUX UNIS – COMMISSION DE CULTURE. *Agenda 21 de la culture du Québec*, http://reseauculture21.fr/wp-content/uploads/2014/03/AG21_fr.pdf, 2008.
- CITÉS ET GOUVERNEMENTS LOCAUX UNIS. *La culture, quatrième pilier du développement durable*, http://cdc-ccd.org/IMG/pdf/CGLUCulture4pilierDD_fra1.pdf [consulté le 26 janvier 2014], 2010.
- CUCHE, D. *La notion de culture en sciences sociales*, Paris, La Découverte, 2001.
- CULTURES DU CŒUR ESTRIE. *Demande de soutien financier à la CRÉ de l'Estrie dans le cadre du fonds de développement régional – Volet projet structurant*, 2011.
- DECI, E. L. and R. M. RYAN. « The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior », *Psychological Inquiry*, vol. 11, n° 4, 2000, p. 227-268.
- ÉMARD, R. *Le suivi communautaire en santé mentale*, Ottawa, Presses de l'Université d'Ottawa, 2004.
- FONTAN, J.-M. et E. QUINTAS (dir.). « Regards croisés sur la médiation culturelle », *Cahiers de l'action culturelle*, vol. 6, n° 2, 2007, [consulté le 27 janvier 2014].
Disponible sur le Web : <http://www.arc.uqam.ca/publications/cahiers-de-laction-culturelle.html>.
- FOURCADE, M.-B. *Lexique : la médiation culturelle et ses mots-clés*, Montréal, Culture pour tous, 2014.

- GARON, S. et R. BÉLISLE. « La valorisation des acquis d'adultes sans diplômes du secondaire : entre proposition de reconnaissance et risque de mépris », *Demandes de reconnaissance et validation d'acquis de l'expérience* (par R. Bélisle et J.-P. Boutinet (dir.)), Québec, Presses de l'Université Laval, 2009, p. 103-131.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *La politique culturelle du Québec*, Québec, Ministère de la Culture et des Communications, <https://www.mcc.gouv.qc.ca/publications/politique-culturelle-intro.pdf>, 1992.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. « Chapitre III : l'accès et la participation des citoyens à la vie culturelle », *La politique culturelle du Québec*, Québec, Ministère de la Culture et des Communications, <https://www.mcc.gouv.qc.ca/publications/politique-culturelle-chap3.pdf>, 1992.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. « Agenda 21c. Culture aujourd'hui demain », *Agenda 21 de la culture du Québec*, Québec, Ministère de la Culture et des Communications, <http://www.agenda21c.gouv.qc.ca/wp-content/themes/agenda21c/pdf/A21C-Brochure-FR-WEB.pdf>, 2012.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Agenda 21 de la culture du Québec*, Québec, Ministère de la Culture et des Communications, <http://www.mcc.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/agenda21/A21C-Brochure-FR-2013.pdf>, 2013a.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Plan de développement durable*, Québec, Ministère de la Culture et des Communications, http://www.mcc.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/publications/plan_developpement_durable_2013-2015_-_VF.pdf, 2013b.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Plan d'action de développement durable*, Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, <http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2013/13-733-01F.pdf>, 2013.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Programme national de santé publique 2003-2012*, mise à jour 2008, Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2008.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*, Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2001.
- HONNETH, A. *La lutte pour la reconnaissance*, Paris : Édition du Cerf, 2002.
- HUR, M. « Empowerment in terms of theoretical perspectives: Exploring a typology of the process and components across disciplines », *Journal of Community Psychology*, vol. 34, n° 5, p. 523-540, 2006.
- INSTITUT NATIONAL DE SANTÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC. *La santé des communautés : perspectives pour la contribution de la santé publique au développement social et au développement des communautés*, Québec, INSPQ, 2002.
- JACOB, B. et A. BÉLANGER. *Les effets de la médiation culturelle : participation, expression, changement*, Montréal, UQAM, Ville de Montréal, 2014.
- LAFORTUNE, J.-M. (dir.). *La médiation culturelle. Le sens des mots et l'essence des pratiques*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2012.
- LAFORTUNE, J.-M. « L'essor de la médiation culturelle au Québec à l'ère de la démocratisation », *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 3, 2013 [consulté le 26 janvier 2014].
Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-03-0006-001>.
- LAMIZET, B. *La médiation culturelle*, Paris, L'Harmattan, 1999.
- LE BOSSÉ, Y. « De l'"habilitation" au "pouvoir d'agir" : vers une appréhension plus circonscrite de la notion d'empowerment », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 16, n° 2, 2003, p. 30-51.
Disponible sur le Web : <http://id.erudit.org/iderudit/009841ar>.
- LECOMTE, T., M. CORBIÈRE et F. LAISNÉ. « Investigating self-esteem in individuals with schizophrenia: Relevance of the self-esteem rating scale - short form », *Psychiatry Research*, vol. 143, 2006, p. 99-108.
- MARMOT, M. G. « Social differentials in health within and between populations », *Daedalus*, vol. 123, 1994, p. 197-216.

- MESSF. *Plan d'action gouvernemental en matière de lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale 2004-2010*, Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, <http://www.mess.gouv.qc.ca/grands-dossiers/lutte-contre-la-pauvrete/plan.asp>, 2004.
- MESS. *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015*, Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, http://www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN_Plan_de_lutte_2010-2015.pdf, 2010.
- MICHAUD, G., R. BÉLISLE, S. GARON, S. BOURDON et P. DIONNE. « Développement d'une approche visant à mobiliser la clientèle dite éloignée du marché du travail », *Rapport final de la recherche déposé au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale*, Sherbrooke, Centre d'études et de recherches sur les transitions et l'apprentissage, Université de Sherbrooke, 2012.
- MOUCHTOURIS, A. *La réception des œuvres artistiques*, Paris, Le Manuscrit, 2013.
- MRC DU GRANIT. *Politique culturelle de la MRC du Granit*, <http://www.mrcgranit.qc.ca/fichiersUpload/fichiers/20120823110004-politique-culturelle-mrc-2010.pdf>, 2010.
- MRC DU HAUT ST-FRANÇOIS. *Politique culturelle 2012-2017*. http://cldhsf.com/wp-content/uploads/2012/11/PolitiqueCulturelle_HSF_Web.pdf, 2012.
- NINACS, W. A. *Empowerment et intervention : Développement de la capacité d'agir et de la solidarité*. Québec, Les Presses de l'Université Laval, 2008.
- NINACS, W. « Empowerment et service social : approches et enjeux », *Service social*, vol. 44, n° 1, 1995, p. 69-93.
- NUGENT, W. et J. THOMAS. « Validation of a clinical measure of self-esteem », *Research and Social Work Practice*, vol. 3, 1993, p. 208-218.
- PAILLÉ, P. et A. MUCCHIELLI. *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*, 2^e éd., Paris, Armand Collin, 2008.
- PAGE, N. et C. E. CZUBA. « Empowerment: What is it? », *Journal of extension* [en ligne], vol. 37, n° 5, 1999, p. 1-6. Disponible sur le Web : <http://www.joe.org/joe/1999october/comm1.php>.
- PAWSON, T. et N. TILLEY. *Realistic Evaluation*. London, SAGE Publications Ltd, 1997.
- POULIOT, E., D. TURCOTTE et M.-L. MONETTE. « La transformation des pratiques sociales auprès des familles en difficulté : du "paternalisme" à une approche centrée sur les forces et les compétences », *Service social*, vol. 55, n° 1, 2009, p. 17-30.
- QUINTAS, E. (dir.). *Culture pour tous : 10 ans des Journées de la culture*, Montréal, Le Sabord, 2007.
- QUINTAS, E. Guide. *La médiation culturelle en question*, Montréal, Culture pour tous, 2014.
- RAPP, C. et R. GOSHA. *Strenghts assessment: amplifying the well part of the individual in The strengths model: Case management with people with psychiatric disabilities*, 2^e éd., New York, Oxford University Press, 2006.
- RICŒUR, P. *Parcours de la reconnaissance. Trois études*, Paris, Éditions Stock, 2004.
- SAADA, S. *Et si on partageait la culture?*, Toulouse, L'Attribut, 2011.
- SAINT-JACQUES, M.-C., D. TURCOTTE et E. POULIOT. « Adopting a Strenghts Perspective in Social Patrice with Families in Difficulty: from Theory to Practice », *Families in society*, vol. 90, n° 4, 2009, p. 454-461.
- SEN A. *Repenser l'inégalité*, Paris, Seuil, 2000.
- TILLEY, N. « Realistic evaluation: an overview », *Conference of the Danish Evaluation Society*, Nottingham University, September 2000, 11 p.
- UNESCO. *Déclaration de Mexico sur les politiques culturelles*, Conférence mondiale sur les politiques culturelles, Mondiacult, Mexico, 1982.

- UNESCO. *Convention sur la protection et la promotion de la diversité culturelle*, Paris, 33^e session de la Conférence générale de l'UNESCO, 2005.
- VILLE DE COATICOOK. *Politique de développement culturelle de la ville de Coaticook*, http://www.culturecoaticook.ca/f/nf17cc/politique_developpement_culturel_coaticook_3e_edition_document_consultatif.pdf, 2013.
- VILLE DE SHERBROOKE, Division de la culture. *Un état des lieux après 10 ans de politique culturelle 2003-2013*, https://www.ville.sherbrooke.qc.ca/fileadmin/fichiers/SSVC/culture/etat_des_lieux_apres_10_ans_de_politique_culturelle__2003-2013_.pdf, 2013.
- WESTHORP, G., E. PRINS, C. KUSTERS, M. HULTINK, I. GUIJT, J. BROUWERS. « Realist Evaluation: an overview », *Report from an Expert Seminar with Dr. Gill Westhorp*, Centre for Development Innovation, Wageningen University & Research Centre, 2011.
- WILSON, V., et B. MCCORMACK. « Critical realism as emancipatory action: the case for realistic evaluation in practice development », *Nursing Philosophy*, vol. 7, 2006, p. 45-57.

SITES WEB

Cultures du cœur Québec (2014). Cultures du cœur, en ligne à culturesducoeur.ca.

Cultures du cœur France (2014). Cultures du cœur, en ligne à www.culturesducoeur.org.

COORDONNÉES DE CULTURES DU CŒUR ESTRIE

1255, rue Daniel, bureau 150
Sherbrooke (Québec) J1H 5X3
Téléphone 819 822-6025, poste 40
Courriel infos@culturesducoeur.ca
Site Web culturesducoeur.ca

DIFFUSION

Centre affilié universitaire du CSSS-IUGS, en ligne à
www.csss-iugs.ca/recherche-sociale-du-centre-affilie-universitaire.





ILS ONT SOUTENUS L'IMPLANTATION DE CULTURES DU CŒUR EN ESTRIE



MOISSON ESTRIE



CULTURES DU CŒUR FRANCE



Centre de santé et de services sociaux –
Institut universitaire de gériatrie
de Sherbrooke

Emploi
Québec

Culture
et Communications
Québec

Centre culturel



UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE



Centre de santé et de services sociaux –
Institut universitaire de gériatrie
de Sherbrooke



la santé,
une passion à partager

Direction du centre affilié universitaire

Centre de santé et de services sociaux - Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke
95, rue Camirand, suite 210, Sherbrooke (Québec) J1H 4J6

Téléphone 819 780-2220, poste 48123 • **Télécopieur** 819 565-9349 • **Courriel** cau.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca

Site Web www.csss-iugs.ca/recherche-sociale-du-centre-affilie-universitaire

ISBN 978-2-924330-41-8