



CULTURES
DU CŒUR
VAL-DE-MARNE

Animer une permanence

Comment diffuser l'information

- ⇒ Un **affichage** régulièrement renouvelé (affiche Cultures du Cœur, Kit affichage téléchargeable sur le site Internet, exemple de fiches de spectacles...)
- ⇒ Un **classeur** contenant les fiches spectacles à l'accueil.
- ⇒ L'organisation de **permanences** réservées aux échanges et à la recherche d'invitations disponibles sur Cultures du Cœur (voir document page 16).
- ⇒ Une borne Internet en libre accès d'où l'on peut consulter le site de Cultures du Cœur grâce aux codes de consultation.

Les transports

Si la représentation est gratuite, la sortie ne l'est pas : il faut payer son ticket de transport.

Certaines personnes seules ne sortent pas de peur de prendre les transports.

Les transports ne sont pas toujours accessibles après une certaine heure.

Le rôle du travailleur social est alors essentiel dans la préparation de la sortie, surtout lorsque les personnes n'ont pas l'habitude de prendre les transports en commun. Sur www.transport-idf.com ou sur www.ratp.fr, vous pouvez calculer les itinéraires. Délivrer un plan du métro ou imprimer sur Internet le parcours à suivre peut grandement rassurer la personne qui veut sortir. Attention de bien prendre en compte la durée du spectacle afin de prévoir le chemin du retour.

Le Conseil Général du Val-de-Marne facilite la mobilité par la mise en place du dispositif FILIVAL, un service public de transport à la demande pour les personnes handicapées/âgées. Des informations sont disponibles au 0810 0810 94 (<http://www.cg94.fr/filival>).

Des ateliers mobilités peuvent également être proposés aux publics afin de mieux appréhender les transports. Si vous souhaitez des renseignements :

RATP : ateliermobilite@ratp.fr

http://www.ratp.fr/fr/ratp/c_12791/les-ateliers-mobilite-vous-simplifient-la-ville/

Voiture and co : 01 48 98 36 22

<http://www.voitureandco.com/>

La gratuité...

Cultures du Cœur a choisi de travailler sur la gratuité afin d'abolir une première barrière financière permettant par la suite de travailler sur tous les autres freins : la mobilité, la création de lien social,...

La gratuité peut dévaloriser les places de spectacle. Il est de la responsabilité des conseillers de ne pas faire de Cultures du Cœur une « billetterie gratuite » mais bien un outil d'insertion en responsabilisant les bénéficiaires et en rappelant que si aucun engagement financier n'est demandé, l'engagement moral et citoyen est indispensable vis-à-vis des structures sociales, culturelles et sportives qui offrent les invitations.

Faire connaître les prix des places peut être une façon de responsabiliser le public.

D'autres type d'engagements peuvent être demandés aux bénéficiaires : respecter l'invitation, **annuler en cas d'empêchement, témoigner, inviter une autre personne** de la structure à sortir, signer de la charte du spectateur...

Aborder la gratuité et la valeur de l'invitation avec les publics fait partie de l'action de médiation énoncée dans la charte de déontologie Cultures du Cœur.



Comment susciter l'envie

Il est fort difficile de **susciter l'envie de sortir** chez les personnes qui ne sont pas habitués à cette démarche. Il faut alors construire son discours :

- ⇒ **Se renseigner sur le spectacle** en question pour pouvoir en parler (appeler la structure culturelle, emprunter le texte à la bibliothèque, voir des vidéos sur Internet...).
- ⇒ Participer aux Médiations que propose Cultures du Cœur pour les professionnels.
- ⇒ **Valoriser la personne** qui sort et qui pourra alors par la suite témoigner et conseiller ou pas les autres de se rendre à ce spectacle.
- ⇒ Mettre en avant le fait que **l'on a le droit de ne pas aimer un spectacle** et que cela permet la réflexion et l'échange. Un autre spectacle pourra tout à fait être apprécié par la suite.
- ⇒ Mettre en avant **les bienfaits** que peut procurer la sortie :
 - * Se faire plaisir / se changer les idées / se ressourcer.
 - * Inviter des amis, son conjoint(e) ou ses enfants pour leur faire plaisir et échanger avec eux.
 - * S'ouvrir et découvrir des choses différentes.
 - * Etre acteur de ses choix et de sa vie.
 - * Avoir de nouveaux sujets de discussion.
 - * Ressentir des émotions nouvelles, pouvoir les faire partager aux autres.
 - * Rencontrer des gens de tous milieux, de tous horizons.
 - * Vivre l'intensité de l'ambiance d'une salle de spectacle.
 - * Découvrir des lieux nouveaux, vivre un échange avec les artistes qui sont sur scène.
 - * Pouvoir s'inspirer des arts (que l'on ne connaît pas forcément) pour développer sa propre sensibilité artistique.
 - * Découvrir d'autres endroits de la région, se familiariser avec les transports en commun.

Nous avons pu remarquer que les personnes ayant franchies le cap de la première sortie étaient à nouveau en demande d'invitations. En cela, l'approche des acteurs sociaux est décisive surtout dans l'accompagnement physique ou psychologique et la préparation de ces premières sorties.

Annulation

Les places sont souvent prises à l'avance mais entre le moment de la réservation, parfois un mois avant, et la date de la sortie elle-même, il peut se passer beaucoup de choses. Les personnes ne sont alors pas forcément présentes le jour J.

Il est important de rappeler à la personne qu'elle a une sortie de prévue (vous pouvez retrouver toutes les réservations dans « suivi des réservations » sur le site Internet).

Par respect pour la structure culturelle/sportive qui accueille, il est important d'annuler les réservations qui ne pourront pas être honorées.

Ces places pourront profiter à d'autres personnes ou également être vendues par la structure culturelle/sportive, si l'annulation se fait au dernier moment.

Les relais sociaux peuvent annuler les places via leur menu personnel sur Internet en cliquant sur « annulation ».

Si vous n'êtes pas joignables, le numéro de téléphone de Cultures du Cœur en Val-de-Marne est sur la contremarque (01 56 32 05 04), les personnes peuvent nous appeler pour que nous annulions la place. Qu'elles n'hésitent pas à laisser un message indiquant la structure qui a délivré l'invitation, le nom inscrit sur la contremarque, ainsi que le titre, le lieu et la date du spectacle.

Si le jour même les personnes doivent annuler une place (et que personne n'est joignable), il est correct d'appeler la structure culturelle/sportive accueillante afin qu'elle puisse vendre les places en question. Vous trouverez les coordonnées des lieux sur la contremarque ou dans « fiche et disponibilité » en cliquant en bas de la fiche sur « lieux ».

Formation et découverte du Site Internet

- * Choix de la sortie (aller sur fiche et disponibilité afin d'obtenir plus d'informations sur le type de spectacle proposé),
 - * Choix de ses accompagnants ou invités,
 - * Réservation des places,
 - * Réception des contremarques,
 - * Invitation des bénéficiaires à témoigner de l'expérience vécue: au moment de la réservation, une fiche témoignage peut être distribuée permettant aux publics d'écrire quelques lignes sur son ressenti du spectacle ou de dessiner... Des photos ainsi que d'autres types de support seront aussi les bienvenus.
- Ces témoignages sont à nous transmettre, nous pourrons les utiliser anonymement pour valoriser la parole des bénéficiaires via notre bulletin mensuel, rubrique témoignage, dans nos rapports ou sur le site Internet.

Bien préparer la sortie...

Préparation de la sortie

- * Cliquer sur *fiche et disponibilité* (âge minimum requis, résumé du spectacle, coordonnées des structures culturelles, date et nombre de places disponibles, informations sur la réservation...),
- * Proposer de visiter un théâtre avec un professionnel pour les personnes qui n'y sont jamais allées ou demander un médiateur ou conférencier pour visiter un musée,
- * Quels transports prendre pour se rendre au spectacle (sites types www.ratp.fr ou Mappy...)
- * Aller sur le site du lieu de culture pour s'informer davantage,
- * Aborder les comportements à avoir sur les spectacles : Ne pas arriver en retard, aborder les codes vestimentaires, éteindre son portable, être présentable, faire silence sur certaines représentations (pas toutes, cela dépend des spectacles) ...



Créer un **espace de discussion**:

- * Présentation de Cultures du Cœur et de la façon de réserver des invitations.
Insister sur *l'annulation, la gratuité* (l'invitation n'est pas gratuite pour tout le monde, pour nous : perte de partenaires...), *l'engagement* que l'on prend vis à vis de la structure qui invite ou des ses accompagnants, le *témoignage* (c'est un retour qualitatif qui permet la valorisation de la parole des personnes qui sortent. Une fiche témoignage sera donnée lors de la réservation).
- * Faire en sorte que les personnes s'interrogent sur leur désir propre :
Quelles sont vos envies ? Etes-vous déjà sorti ? Quels spectacles préféreriez-vous voir ? Quels spectacles souhaiteriez-vous découvrir ? Quelles sont vos craintes ? Avec qui souhaiteriez vous sortir ? Avez vous l'habitude de prendre les transports en commun ?

Introduire la sortie en utilisant des **outils de médiation**:

- * Projection du film documentaire suivi d'un débat sur l'accès à la culture de personnes en situation d'insertion professionnelle,
- * Séances jeu de médiation,
- * Présentation de témoignages.