

La fonction de « relais du champ social » dans la mission «Vivre Ensemble »
De l'utilisation des sorties culturelles comme outil du travail social

Adrien Godard

Sous la direction de

Mr Gérôme Guibert

- Docteur en sociologie, Maître de conférences à l'Université Paris 3 Sorbonne Nouvelle -

Mme Anita Weber

- Intervenante professionnelle à l'Université Paris 3 Sorbonne Nouvelle, ancienne
Directrice Régionale des Affaires Culturelles de la région Île de France -

Remerciements

Je tiens ici à adresser mes remerciements les plus sincères à l'ensemble des personnes qui m'ont aidé dans la réalisation de cette étude. En premier lieu toutes les personnes qui ont eu la gentillesse de m'accorder leur temps pour réaliser les interviews. Ensuite les correspondants et interlocuteurs de la mission "Vivre Ensemble" qui m'ont aidé à mieux connaître le dispositif, particulièrement Delphine Rabin. Mon directeur de mémoire pour ses conseils éclairants. Enfin mon entourage pour son soutien.

SOMMAIRE

Introduction	9
I Un outil difficile à intégrer au travail social	25
A Cadres d'intervention : relais, sorties culturelles et structures sociales	25
1 <u>Fonctions des travailleurs sociaux et statuts des sorties culturelles</u>	26
▪ Les travailleurs sociaux et leurs publics	26
▪ Statuts et fonctions des sorties culturelles	32
2 <u>Le cas spécifique des relais bénévoles</u>	34
▪ Une activité régulière et investie	34
▪ Un statut propice à la mise en place de sorties	36
B Culture et travail social : des relations complexes	37
1 <u>Temps social, temps de l'urgence</u>	37
▪ Manque de temps, manque d'argent : la crise du travail social	37
▪ Des priorités qui entrent en contradiction avec l'action culturelle	40
2 <u>Un environnement professionnel peu réceptif à l'action culturelle</u>	43
▪ Les relais, leurs collègues et leur hiérarchie	43
▪ La formation des travailleurs sociaux en question	46
C L' « éthique » des relais	47
1 <u>Les motifs de l'engagement</u>	47
▪ Réenchanter son travail social ?	48
▪ Des parcours et des motivations différentes	49
2 <u>Des profils et des convictions similaires</u>	52
▪ Des points de convergence	52
▪ La culture comme ouverture	55

II Un outil à adapter aux publics	59
A L'accompagnement des publics vers le musée	59
1 <u>Les publics face à la culture</u>	60
▪ Représentations du musée et pratiques culturelles	60
▪ Les freins à l'égard des sorties culturelles	62
2 <u>Un accompagnement en douceur vers les musées</u>	65
▪ Mobilisation du public	65
▪ Le choix des établissements	69
B L'appropriation de l'offre « Vivre Ensemble » par les relais	70
1 <u>Les relations avec les interlocuteurs du musée</u>	71
▪ L'importance des correspondants	71
▪ Le rapport ambigu au conférencier	74
2 <u>L'utilisation des visites de sensibilisation</u>	77
▪ Le temps de la réception	78
▪ Le temps de l'adaptation et de la préparation	80
C Les stratégies de médiation des relais : le musée comme un outil	82
1 <u>Les rapports entre le relais et son public</u>	82
▪ La place centrale du public	82
▪ Le relais médiateur	84
2 <u>Des visites au service d'objectifs précis</u>	85
▪ Typologie de visites	85
▪ La difficulté face à l'art contemporain	88

III Un outil qui va au-delà du travail social	91
A Des publics « transformés »	91
1 <u>Changer le rapport à la culture</u>	91
▪ Retrouver le plaisir et l'envie	91
▪ Prendre le goût du musée ?	92
2 <u>Se (re)construire</u>	95
▪ Se découvrir dans le rapport à l'art	95
▪ Se situer dans son rapport à l'autre	97
▪ Se reconnaître dans le musée	100
B Des relais « enrichis »	102
1 <u>Nourrir sa pratique professionnelle</u>	102
▪ Changer de rapport et de regard	103
▪ Renouveler l'approche professionnelle	104
2 <u>Une aventure « humaine »</u>	106
▪ Le plaisir des sorties	106
▪ Des situations qui font avancer	108
C. Des établissements culturels plus ouverts	110
1 <u>La transformation effective du musée</u>	110
▪ Une collaboration efficace...	110
▪ ...qui donne des résultats concrets	112
2 <u>Vers une mutation de l'espace muséal ?</u>	114
▪ Les limites actuelles du dispositif	114
▪ Prospective du musée	116
Conclusion	119
Bibliographie	125
Annexes	127

Introduction

Dans le préambule de la constitution de la Vème République, « *La Nation garantit l'égal accès de l'enfant et de l'adulte à l'instruction, à la formation professionnelle et à la culture* ». Quarante années plus tard, la loi d'orientation du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions dans son article 140 rappelle que « *l'égal accès de tous, tout au long de la vie, à la culture, à la pratique sportive, aux vacances et aux loisirs constitue un objectif national. Il permet de garantir l'exercice effectif de la citoyenneté.* » Ce rappel montre un attachement constant de notre pays à l'accès à la culture en même temps que les difficultés à concrétiser ces objectifs.

De fait, la démocratisation culturelle est historiquement la première politique du ministère de la culture puisqu'en vertu du « *décret portant organisation du ministère chargé des Affaires culturelles du 24 juillet 1959, il a pour mission de rendre accessibles les œuvres capitales de l'humanité, et d'abord de la France, au plus grand nombre possible de Français.* Elle est au cœur de l'action d'André Malraux, l'« ami génial » du Général de Gaulle, qui veut faire de l'art « une religion moderne ». Si l'art est sacré, il n'a pas besoin de prêtre, la rencontre entre l'œuvre et son spectateur se fera sans médiateur, la puissance de celle-ci devant provoquer un « choc esthétique ». Les maisons de la culture, pièces maîtresses du « plan Malraux », seront les « cathédrales du XXème siècle », le lieu privilégié de la rencontre entre le peuple et les chefs-d'œuvre. Elles constitueront aussi le premier échelon de la déconcentration culturelle, contribuant à diffuser des pratiques artistiques dans ce qui était alors un véritable désert culturel. Il appartient ensuite aux agents du ministère d'aller convertir les masses non éclairées à la culture, comme les instituteurs de la Troisième République les ont faites entrer dans la religion scolaire. L'enjeu est la diffusion d'une culture qui « *n'est pas en-soi populaire mais reconnue comme supérieure selon des critères classiques et aristocratiques*¹ ».

L'élitisme républicain contenu dans ce programme ne résistera pas au changement des mentalités provoqué par l'essor des loisirs et de la consommation : le temps manque pour participer à la démocratisation culturelle, et l'on cherche à avoir une attitude active,

¹ Alexandre MIRLESSE et Arthur ANGLADE, *Quelle politique culturelle pour la France ?*, Débat HEC-ENS, Paris, 2006

comme dans ses loisirs, et à pouvoir choisir, comme lorsque l'on consomme. De plus, les études du SER (Service d'Etudes et de Recherches) et celles des sociologues, notamment Pierre Bourdieu et Alain Darbel dans *l'Amour de l'Art*², font déjà apparaître que les pratiques culturelles restent fortement ségréguées.

A la suite de Malraux, Georges Duhamel élargira considérablement l'acception du mot de culture, en lui redonnant une dimension anthropologique (qui ne saurait se réduire aux « *chefs-d'œuvre de l'humanité* »), et en promulguant le « développement culturel » au détriment de l'action culturelle qui avait prévalu jusque là. A rebours de la théorie du « choc esthétique », Duhamel plaide en faveur d'un effort de médiation pédagogique entre les œuvres et le public, affirmant que toutes les voies d'accès à la culture sont légitimes. Il engage en cela la transition vers la démocratie culturelle, concept forgé au cours des années 70, qui se substitue peu à peu à celui de démocratisation de la culture.

La démocratie culturelle ne vise plus seulement à faire partager aux différents groupes de la population les enrichissements offerts par la culture d'une élite réputée cultivée. Elle cherche à obtenir la nécessaire participation de tous, en tant qu'acteurs et participants critiques, à l'élaboration d'une culture comprise comme « *ensemble des valeurs qui donnent aux humains leurs raisons d'être et d'agir* », selon la définition de la Déclaration européenne sur les objectifs culturels de 1984. La culture n'est pas seulement un domaine qu'il convient de démocratiser, mais elle est devenue une démocratie à mettre en marche.

Jack Lang se fera le porte-parole « flamboyant » de cette nouvelle vision. L'ex-secrétaire délégué aux affaires culturelles du Parti Socialiste, proche de François Mitterrand, devenu ministre, précisera en ce sens dans le décret d'attribution de son ministère que celui-ci a pour mission de « *permettre à tous les français de cultiver leur capacité d'inventer, de créer, d'exprimer librement leurs talents et de recevoir la formation artistique de leur choix.* » On passe ainsi de la transcendance à l'immanence, de la réception à l'action, du regard à la pratique.

Ce changement se traduit par l'ouverture aux « autres » cultures : l'État « accorde » sa reconnaissance à des arts réputés mineurs ou illégitimes comme la photographie, le cirque, le graphisme, fondant un musée de la bande dessinée et un centre des arts de rue, patronnant des festivals de rap ou des expositions de tags. Ces cultures sont envisagées d'emblée sur le mode du lien social et d'une fête républicaine permanente revendiqué par

² Pierre BOURDIEU et Alain DARBEL, *L'amour de l'art*, ed. de minuit, Paris, 1969

le ministre (avec des manifestations comme la Fureur de Lire ou, bien sûr, la Fête de la Musique).

Les principes de cette démocratie culturelle sont à rechercher parmi les notions de métissage, de solidarité, de multiculturalisme, d'affirmation de la part créative de l'individu, d'abolition des barrières entre professionnels et amateurs. Ainsi l'action est spécifiquement dirigée vers les pratiques amateurs, l'éducation artistique (développement des écoles de musique, de danse, d'arts dramatiques...), les pratiques associatives. La régionalisation devient par ailleurs impérative pour établir une égalité devant l'équipement culturel.

Les années Lang ont ainsi permis d'étendre le champ d'action de la politique culturelle : l'État devient l'animateur du « tout culturel » mais selon ses détracteurs, au prix d'une dissolution, voire d'une dénaturation, la « politique du divertissement » conduisant à une « perte de sens ». L'objectif avoué de concorde civile de la démocratie culturelle, ne semble pas avoir été atteint, comme en témoigne la persistance et l'aggravation des inégalités sociales et culturelles.

Cette préoccupation reste néanmoins essentielle : Mr Douste-Blazy aspire à jouer un rôle déterminant dans la réduction de la « fracture sociale » et à « réinsérer la politique culturelle au cœur du pacte républicain » : « l'action culturelle doit accomplir la République ». Malgré des réformes importantes en matière de décentralisation et d'enseignement artistique, les ministères suivants n'apporteront pas de contributions significatives aux politiques de démocratisation culturelle, leur action ayant bien souvent été limitée par des contraintes budgétaires de plus en plus fortes et par un soutien politique moins appuyé.

Quel bilan faut-il tirer de plus de cinquante années de politique culturelle en faveur de l'accès du plus grand nombre à la culture ?

Si plusieurs mutations telles que « la diversification de l'offre culturelle institutionnelle, la relative légitimation de genres et d'arts jusque là « illégitimes » ; la massification scolaire et le recul des humanités ; la montée en puissance des médias comme système référentiel ; ont entamé la cohérence de la culture « cultivée » en renouvelant profondément les mécanismes de consécration et de légitimation à l'œuvre

*dans le monde de l'art et de la culture*³ » ont contribué à démocratiser le domaine culturel dans son acception large, l'accès aux pratiques culturelles elles mêmes, n'a lui pas connu d'évolutions remarquables durant les trois dernières décennies.

Les études du ministère de la culture sur les pratiques culturelles des français parviennent, peu ou prou, aux mêmes conclusions à chacune de leur parution depuis 1971, à savoir que « *les pratiques culturelles demeurent élitaires et cumulatives. [...] Les pratiques de consommation culturelles restent, dans notre société de masse, étroitement liées à la position sociale des individus : plus de sept français sur dix n'ont jamais assisté de leur vie à un concert de musique classique, la moitié ne sont jamais allés au théâtre* ». La hiérarchie des taux de pratique selon la CSP ne change guère : plus de la moitié des cadres ont une fréquentation régulière des équipements culturels, deux fois plus que les professions intermédiaires et cinq fois plus que les ouvriers. Cependant c'est bien le niveau de diplôme qui reste le facteur le plus discriminant dans le domaine culturel : les titulaires d'un diplôme de second ou troisième cycle sont dix fois plus visiteurs que les titulaires d'un CAP, quatre fois plus que les titulaires du BAC. Il semblerait au vu de ces résultats peu encourageants que les nombreux efforts consentis par les ministres successifs, notamment financiers, n'aient pas donné les fruits escomptés, amenant récemment les instances présidentielles à proclamer l'échec de la démocratie culturelle.

Ce constat d'échec partagé doit pourtant d'être nuancé. Nombreuses sont les initiatives institutionnelles ou individuelles nombreuses qui cherchent à rapprocher les publics « éloignés de l'offre culturelle » et la culture. Parmi celles-ci l'une retiendra particulièrement notre attention, la mission Vivre Ensemble, née discrètement dans le courant de l'année 2004.

Avant d'étudier de façon précise ses objectifs et son fonctionnement, il convient d'évoquer l'histoire de sa création, qui apportera quelques éclaircissements sur ses méthodes de travail et ses « convictions ».

Le 14 Juillet 2002, Jacques Chirac annonce qu'il fait de l'intégration des personnes en situation de handicap l'une des trois priorités de son second mandat. Suite à cette déclaration, le Ministère de la Culture, par la voix de Jean Jacques Aillagon, missionne la Cité des Sciences, établissement pionnier sur les questions d'accessibilité pour réfléchir sur

³ Olivier DONNAT (dir.), *Regards croisés sur les pratiques culturelles*, Ministère de la Culture et de la Communication, Département des études et de la prospective, La Documentation française, 2003, Paris

cette problématique et lui donner une application concrète, avec le concours d'autres établissements culturels. Ceux-ci s'emparent du sujet et créent vite la mission « Culture Handicap » aujourd'hui devenue la « RECA » (Réunion des Etablissements Culturels pour l'Accessibilité, qui regroupe vingt et un membres). La mission fait la démonstration que les établissements membres savent et apprécient de travailler en réseau.

En novembre 2003, l'incendie du Lycée juif de Gagny (Seine St Denis), qui choque l'opinion publique, entraîne la mise en place d'un comité interministériel de « *lutte contre les actes de racisme* ». Le Ministre et son cabinet s'appuient sur la dynamique de la mission récemment créée pour solliciter à nouveau la Cité des Sciences. Il lui demande de mettre en place un groupe de travail afin de proposer des actions pour « *lutter contre le racisme, l'intolérance et favoriser le mieux « vivre ensemble* ». La lettre de mission signe ainsi la naissance de la mission Vivre Ensemble.

Celle-ci réunit au départ tous les établissements culturels publics d'Île de France (institutions patrimoniales, scènes de spectacle vivant...), l'audiovisuel public (France Télévision, Radio France, INA...) ainsi que les DRAC. A l'idée du Ministère d'organiser un grand pique nique républicain, la mission répond en proposant de créer un document qui mettra en avant tout ce qui, dans leur multiple programmation, va dans le sens de la tolérance et de la lutte antiraciste : l'exposition « Musulmanes-Musulmans » au Parc de la Villette, « Wagner et le IIIe Reich » à la Cité de la Musique, un colloque sur le thème du bouc-émissaire à la BPI...Les personnes en charge du projet constatent que cette question est déjà largement prise en main par les différentes institutions et s'intéressent particulièrement aux actions relayées par les DRAC, qui font état « *d'initiatives de terrain passionnantes* » portant notamment sur la mise en relation d'association avec des institutions culturelles locales. Le travail aboutit à la production d'un document conséquent, exposant la programmation de tous les acteurs du projet sur dix huit mois, qui est présenté lors d'une conférence de presse en décembre 2004.

En parallèle de l'élaboration du document, un petit noyau d'établissements motivés, constitué du Louvre, de Versailles, de la Villette et de la Cité des Sciences arrive rapidement à la conclusion qu'il faut en faire plus : « *C'était très bien de faire de la programmation avec des offres qui pouvaient sensibiliser la population à la bêtise d'être raciste, etc...mais il fallait peut être rappeler qu'en fait très peu de gens pouvaient en bénéficier : si on voulait avoir une vraie action, il fallait s'intéresser aux 80% des gens qui allaient rarement voire pas du tout dans les institutions culturelles* » dit Marie Laure Las Vergnas, la responsable « historique » de la mission, par ailleurs responsable des

problématiques d'accessibilité à La Cité des Sciences. Avant ce mouvement collectif, ces quelques établissements avaient déjà engagé, chacun de leur côté, des actions destinées à favoriser l'accès de publics peu familiers de leurs institutions, grâce à l'initiative de personnalités volontaires et sensibles aux problématiques de l'accès à la culture. Le Musée de Louvre, avec Michèle Protoyerides, avait eu en la matière un rôle pionnier en créant dès 1998 « les Rencontres du Louvre », un dispositif de formation des acteurs du champ social au musée et à ses collections. A Versailles, Denis Verdier-Magneau, directeur des publics en même temps que président du Secours Populaire Français en région parisienne, avait eu à cœur de nouer des partenariats de long terme avec des associations afin d'assurer leur venue dans des conditions favorables, comme La Villette et La Cité des Sciences, respectivement en 2002 et 2003.

Ce groupe de francs tireurs, guidé par Marie Laure Las Vergnas, s'empare ainsi de la demande du Ministère (qui n'appelait pas forcément de réponse élaborée, voire de suite) pour travailler sur des problématiques « d'utilité publique » qui leur tiennent à cœur. Reproduisant les méthodes de la mission « Culture Handicap », ils mettent en place des groupes de travail ouverts à tous les établissements, orientés sur des réflexions pratiques, qui permettent d'échanger les bonnes pratiques. Sont retenus initialement trois sujets de travail : la sensibilisation des équipes internes à l'accueil des publics « du champ social », la mise à disposition d'images libres de droit pour ces publics et l'élargissement des publics (ou « *comment aller chercher les personnes qui ne se sentent pas autorisées à aller dans les établissements culturels* »).

Si les deux premiers se révèlent dans un premier temps relativement peu féconds pour les établissements impliqués, le groupe de travail « élargissement des publics » correspond réellement à une demande latente de ceux-ci : il recueille tous les suffrages, accueillant de plus en plus d'établissements intéressés à la démarche. La mission abandonne rapidement la mise au point des programmations pour se consacrer à ses nouvelles missions : le groupe de travail « élargissement des publics » finit par se confondre avec la mission « Vivre Ensemble » et son sujet devient le cœur de l'action de la mission.

La mission « Vivre Ensemble » réunit aujourd'hui pas moins de vingt huit établissements culturels publics (EPA ou EPIC) en île de France, la plupart considérés comme les fleurons du patrimoine culturel français. Ils sont de taille et de nature diverses :

- Des musées nationaux : Musée du Louvre, Musée d'Orsay, Centre Pompidou, Musée du Quai Branly, Musée Guimet (liste exhaustive en annexe)

- Des établissements patrimoniaux : Château de Versailles, Château de Chantilly, Le CMN (Centre des Monuments Nationaux, rassemblant en île de France, la Cathédrale Notre Dame, la Sainte Chapelle, le Panthéon...)
- Des structures de spectacle vivant, dans des domaines variés de la création :
 - o Musique : la Cité de la Musique, la Gaîté Lyrique
 - o Spectacle / Danse : le Théâtre National de Chaillot, l'Opéra Comique, le Centre National de la Danse, le Parc de la Villette
- Des établissements de lecture publique : BNF (Bibliothèque Nationale de France), BPI (Bibliothèque Publique d'Information), les Archives Nationales
- Structures de l'audiovisuel : Le CNC (Centre Nationale du Cinéma), L'INA

Pour coordonner le travail de ses nombreux établissements, la mission s'est dotée d'une organisation précise : la Cité des Sciences, en la personne de Mme Las Vergnas, en est le pilote officiel. Celle-ci et le « *Bureau Vivre Ensemble* », organe de direction composé de dix établissements et des représentants du Ministère de la Culture, orientent et organisent le travail de la mission. Celui-ci est ensuite réparti en plusieurs groupes de travail autonomes, chargés d'approfondir des problématiques spécifiques : sensibilisation des équipes internes, tarification, droit de parole, action dans les prisons et hôpitaux, pratiques numériques, communication et évaluation sont les multiples sujets sur lesquels réfléchit la mission. Ces groupes se constituent sur la base du volontariat, en fonction des affinités et disponibilités de chacun, avec à leur tête un pilote en charge de coordonner les actions. Une réunion plénière réunissant tous les acteurs de la mission, a lieu tous les trimestres, pour faire état de l'avancée des travaux et mettre en commun les fruits des différentes actions. La mission, portée par la motivation et l'engagement des correspondants, repose ainsi sur la mutualisation des bonnes pratiques et les échanges d'expérience. Cet esprit collaboratif s'inscrit dans son identité et contribue à faciliter le travail de correspondants qui prennent un réel plaisir à se retrouver.

Le titre du document référence rédigé en 2009, la charte de la mission Vivre Ensemble nous éclaire sur l'objet de leur action à destination des publics:

Charte d'Accueil des Publics du Champ Social

« *Comment les établissements culturels peuvent faciliter le travail des relais du « champ social » et rendre accessible à tous leur offre culturelle* ».

Voici donc définis en un titre un objectif et une méthodologie. Leur compréhension demande d'explicitier la démarche qui a conduit à cette formulation.

Dans son préambule, la charte définit ainsi les « publics du champ social » : *« Ce sont les personnes qui ne s'autorisent pas à fréquenter les institutions culturelles car elles se trouvent en situation d'exclusion ou de vulnérabilité sociale ou économique ; elles peuvent être notamment dans un parcours de réinsertion sociale ou professionnelle après avoir été exclues du système scolaire ou professionnel. Nombre d'entre elles subissent la barrière de la langue, ou/et sont en situation d'illettrisme. [...] Ces personnes n'osent envisager de se rendre dans les musées, les monuments historiques, les théâtres...Elles ont intériorisé la stigmatisation qui pèse souvent sur elles et pensent que ces activités ne sont pas pour elles. »*

Partant donc du constat que ces personnes ne font pas la démarche de venir d'elles-mêmes dans les établissements culturels et s'inspirant des expériences des établissements « fondateurs » menant déjà une action en direction de ces publics, la mission décide d'organiser son action autour *«⁴ des personnes qui sont en contact régulier avec ces publics, car elles peuvent jouer un rôle de “relais”, entre ces derniers et les institutions culturelles. »*

« Ces “relais” peuvent être soit salariés, soit bénévoles et œuvrent dans des structures de différente nature : réseaux d'éducation populaire, ONG, associations de lutte contre l'exclusion et la précarité, centres sociaux, services « jeunesse » ou « RMI » des mairies, missions locales pour l'emploi, ateliers d'apprentissage du français, services de protection judiciaire de la jeunesse, associations de locataires, services d'accompagnements de migrants, équipes de développement local – Politique de la ville... Ces structures peuvent être des associations ou des institutions, appartenir au secteur public ou relever du droit privé. ». Les relais joueront donc le rôle d'intermédiaire entre établissements et publics et auront pour mission de faire accéder leurs publics aux institutions.

La finalité du dispositif « Vivre Ensemble » est donc bien d'accueillir les publics du champ social et de leur rendre accessible son offre culturelle. Pour le faire, les établissements culturels s'attacheront à *« faciliter le travail des relais du “champ social” »*. C'est donc sur ces derniers que repose le succès de l'entreprise « Vivre Ensemble ».

La charte a été rédigée plusieurs années après les débuts officiels de la mission en collaboration avec des relais. Définie comme une *« charte conseil »*, elle s'adresse autant

⁴ Extrait de la Charte de la mission « Vivre Ensemble » (voir intégralité en annexe)

aux nouveaux relais découvrant le dispositif, qu'aux établissements désireux de rejoindre la mission. Elle consiste en une présentation du dispositif existant, enrichie de plusieurs recommandations. Nous n'évoquons ici que les points essentiels relatifs à l'action des relais.

- Les correspondants

Tout établissement signataire de la charte doit « *désigner un correspondant des publics du champ social bien identifié dans l'établissement, de manière pérenne pour pouvoir établir des relations de confiance avec les relais et bâtir des collaborations dans la durée.* » Ceux ci sont donc les interlocuteurs privilégiés des relais dans l'établissement, ayant pour fonction de faire connaître le dispositif, faciliter leurs démarches, les aider à construire leur sortie culturelle...

Les correspondants ne sont pas tous « égaux » devant cette mission puisqu'occupant des « positions » bien différentes dans leur établissement respectif : dans les établissements pionniers en matière d'ouverture vers de « nouveaux publics », les correspondants sont missionnés à temps plein sur ces questions. C'est le cas des correspondants du Louvre, de la BNF, du Parc de la Villette, du Château de Versailles et du Musée d'Orsay. Cette minorité (cinq établissements sur vingt huit) a ainsi la possibilité d'inscrire son travail dans la durée, de construire des relations privilégiées avec de nombreux relais, de développer sa connaissance des publics et des relais ainsi que de mener des actions de grande envergure...Les correspondants à plein temps ont au fil des années acquis une vraie expertise des problématiques d'accueil des publics. Par ailleurs, leur disponibilité, associée à des moyens plus importants, permet aux établissements dont ils dépendent de recevoir beaucoup plus de groupes que les autres établissements de la mission. A titre d'exemple, le Château de Versailles a accueilli en 2010 environ mille deux cents groupes quand le Théâtre de Chaillot en accueille une vingtaine par an.

Les cas de figures dans les autres établissements sont extrêmement variés : ainsi dans des structures comme le Quai Branly, le Centre Pompidou ou le Musée Guimet, les actions à destination des publics du champ social sont partie intégrante du poste occupé par les correspondants et sont donc soutenues par leur hiérarchie. Ils peuvent y consacrer la moitié ou le tiers de leur temps de travail. En revanche dans plusieurs autres établissements, la fonction de correspondant de la mission ne fait pas partie des missions initiales du poste occupé par les salariés des établissements, elle s'y « ajoute », de façon plus ou moins

heureuse, en fonction des libertés laissées par la hiérarchie, et d'emplois du temps souvent déjà denses.

La diversité des situations tient à la volonté « politique » de la direction des établissements de soutenir, ou non, ces actions et aux moyens disponibles pour le faire. En tout état de cause, on ne pourra pas comparer les « résultats » du Musée du Louvre et du Palais de Tokyo, leur structure étant bien trop différentes. Il faut ainsi rendre hommage aux correspondants, qui s'investissent pleinement dans la mission, prenant parfois sur leur temps personnel pour honorer cet engagement.

- La formation des relais

La mission Vivre Ensemble met à disposition des relais des formations, gratuites, afin que ceux-ci puissent apprendre à connaître les lieux qu'ils seront amenés à fréquenter avec leur public. Elles sont organisées par les correspondants et consistent en des présentations des établissements, souvent appelées visite de sensibilisation ou de formation. Celles-ci sont généralement organisées en cycle de deux ou trois visites, permettant un approfondissement progressif des connaissances.

Ainsi, la première visite « découverte » ou « initiation » a pour fonction de familiariser le relais à l'établissement dans sa globalité : on lui présentera des aspects aussi bien pratiques (accès, vestiaires, toilettes...) qu'artistiques (présentation générale des collections, proposition d'approches de celles-ci...), le but étant également de mettre en avant l'offre culturelle, souvent riche, de l'établissement (ateliers pour les enfants, concerts, ateliers de pratique artistique...).

Dans un second temps, les relais ont la possibilité d'explorer les collections par le biais de visites thématiques, qui détaillent un aspect particulier de celles-ci : ce sera une visite sur le « *thème du corps* » au Centre Pompidou, sur « *la vie merveilleuse de Bouddha* » au Musée Guimet. Le relais suit un parcours dans le musée qu'il pourra reproduire avec son groupe.

Certains établissements proposent ensuite des visites axées sur la médiation, « *Ouvrir un échange devant l'œuvre* » au MAC / VAL, « *Initiation à la lecture d'image* » à Orsay, qui ont pour but de faciliter la transmission entre relais et publics lors des visites.

Là aussi, l'offre de visites dépend du temps et des moyens consacrés aux problématiques du champ social dans les établissements. Si le Louvre propose avec les « Rencontres » déjà

évoqués, des cycles de formation très complets (quinze visites thématiques différentes sur un trimestre), l'offre du Musée de Cluny est nettement plus restreinte⁵.

Dans la plupart des musées, les relais ont « l'obligation » d'assister au moins à la première visite de découverte pour bénéficier du « droit de parole ». Celui-ci autorise le relais (travailleur social ou bénévole) à prendre la parole en public, à s'adresser à son groupe, dans l'établissement. Ce sujet important, qui fait l'objet d'un groupe de travail au sein de la mission, pose de nombreuses questions : qui est légitime pour s'exprimer au nom du musée ? Quel est le degré de connaissances requis, une visite de formation suffit elle à donner ce droit ? Nous laisserons pour l'instant de côté ces interrogations pour retenir que dans leur majorité les relais comprennent cette obligation.

Les relais peuvent également profiter dans certains établissements de document « d'accompagnement à la visite ». Ceux-ci prennent différentes formes, du simple plan détaillé des installations ou présentation générale de l'offre muséale à des livrets pédagogiques fouillés, parfois réalisés avec le concours des relais, permettant d'entreprendre des visites axées sur l'alphabétisation, incluant des jeux pour les enfants... leurs forme et exhaustivité dépendant là encore des moyens alloués (il arrive que des mécènes prennent en charge leur coût de réalisation).

- Tarifification

On comprend ainsi que l'argent représente un enjeu important de la mission. Un des combats de ses responsables a à cet égard été d'obtenir la gratuité pour les visites autonomes des relais (c'est-à-dire sans conférencier). Les correspondants ont bien conscience que les structures du champ social disposent bien souvent de peu de moyens et que l'aspect financier constitue la première barrière à l'accessibilité : si elle ne résout pas tous les problèmes loin de là, la gratuité ou la modicité des tarifs reste la condition première pour accéder aux établissements. Ainsi, dans la plupart d'entre eux, après des négociations souvent délicates avec les directions, il est désormais admis que les groupes du champ social, sous réserve d'avoir fait une réservation les signalant comme tel, bénéficient de la gratuité pour leurs visites.

Les correspondants ont aussi eu à cœur de faire baisser notablement le coût des visites avec conférenciers : si celui-ci pouvait dépasser les cent euros dans le passé, les

⁵ Il faut néanmoins préciser que le Louvre est le seul établissement à demander une participation financière aux relais, à hauteur de trente euros. Celle-ci leur permet d'obtenir la Carte Louvre Professionnel qui donne la possibilité de suivre les « Rencontres », d'accéder au musée « à volonté » et de bénéficier de multiples avantages (vernissages, etc...)

établissements les plus actifs sont parvenus à l'établir autour de quarante euros en moyenne. Il s'agit là d'un des grands bénéficiaires de la mission Vivre Ensemble : poussés par une sorte d'émulation entre établissements et par un phénomène d'entraînement, les établissements se sont trouvés dans l'obligation d'aligner leurs tarifs sur ceux des établissements les plus enclins aux efforts financiers. Les correspondants pouvaient arguer que telle structure ayant baissé son tarif de moitié, la sienne se devant d'en faire de même sous peine d'être perçue comme rétive à l'accueil des publics du champ social. Ce phénomène n'est pas à négliger puisqu'en maints endroits, il a permis de faire avancer la cause défendue par les correspondants auprès de leur direction, comme par exemple le fait, pour les groupes, de ne pas avoir à montrer de justificatifs témoignant de leur situation (et ainsi éviter la stigmatisation), la possibilité d'augmenter le temps de travail des correspondants alloué au sujet, ou de former des conférenciers à l'interaction avec les groupes du champ social.

- La communication auprès des relais

La mission s'est dotée aussi de différents outils de communication pour promouvoir son action auprès des relais.

Le premier d'entre eux est la « *lettre d'information aux relais culturels* ». Editée tous les trimestres, elle présente de façon (relativement) synthétique l'offre culturelle de l'ensemble des établissements pour le trimestre à venir, répertoriant par établissements les dates des prochaines visites « découverte », thématiques... Sa rédaction est assurée à tour de rôle par l'un des correspondants, puis elle est envoyée par les correspondants aux relais de leurs établissements (aucun fichier commun n'a été constitué afin de personnaliser un peu plus les relations entre correspondants et relais, même si de fait certains relais pratiquant plusieurs établissements reçoivent cette lettre à la hauteur du nombre de structures qu'ils visitent, parfois jusqu'à six fois !)

Un des moments phare dans l'animation des relations entre relais et correspondants, est « *le forum des relais* », tenu chaque année dans un établissement différent. Il rassemble tous les établissements qui viennent présenter leur offre et permet surtout de se rencontrer, de favoriser les échanges entre les différents acteurs de la mission. Les « *Journées Découvertes* », autre temps fort, ont lieu chaque année en septembre ou octobre et ont pour objectif de faire découvrir les établissements aux relais par le biais de visites regroupées sur une semaine. Les correspondants se coordonnent pour proposer des visites thématiques sur une journée qui font le lien entre plusieurs établissements, de

préférence proches géographiquement, tels la découverte de la BNF puis de L'Institut du Monde Arabe, du MAC/VAL puis de la Cité Nationale de l'Histoire de l'Immigration...

Au terme de cette présentation rapide, on comprend que les relais peuvent être considérés comme la pierre angulaire du dispositif Vivre Ensemble. C'est en effet à eux qu'est confiée la mission de « déclencher la venue en grand nombre de personnes qui n'imaginent pas franchir le seuil des institutions culturelles ». Il s'agit là d'une lourde responsabilité.

Lors de mon un stage d'étude au Centre Pompidou, aux côtés de Delphine Rabin, responsable accessibilité et correspondante de la mission « Vivre Ensemble », j'ai été amené à côtoyer plusieurs d'entre eux, au cours des visites de sensibilisation, lors d'échanges téléphoniques...Je me suis de fait intéressé à ces personnes, venus d'horizons très divers, occupant dans leurs structures des fonctions très différentes.

Aussi j'ai décidé de mener une étude fondée sur des entretiens avec les relais, afin de confronter le dispositif théorique tel que présenté dans la charte de la mission « Vivre Ensemble » à la réalité de leur pratique sur le terrain. De mes premières observations, ressortaient deux interrogations principales :

- Les relais ont-ils les moyens d'exercer la fonction qui leur est dévolue ?
En effet, avant d'être relais du « champ social », les accompagnateurs sont en effet (pour une part) des travailleurs sociaux, aussi les sorties culturelles ne font pas nécessairement parti de leurs priorités, ni de celles de leur employeur...comment parviennent ils à intégrer les sorties dans leur quotidien ? La transmission d'un savoir, qui plus est artistique, et la médiation devant une œuvre ne relèvent pas de l'évidence. Les formations offertes suffisent elles à les assurer dans cette tâche ?
- Par leur fonction, quelle « culture » transmettent-ils à leur public ?
S'agit-il d'une culture « cultivée » ? Une autre forme de culture, plus proche de l'acception anthropologique du terme ? Lors du séminaire « *Pour une culture solidaire*⁶ », une directrice de service culturel en région parisienne évoquait le risque de « faire entrer le public « empêché » dans le moule de la « culture

⁶ Patrick FACCHINETTI (dir.), *Actes du Séminaire national pour une culture solidaire*, Ministère de la Santé et des Sports, 11-12 mai 2009

officielle » sans prendre en compte qu'ils sont eux-mêmes porteurs de culture, de connaissances, de potentiel. » Je souscrivais à ces interrogations.

L'axe principal de mon étude, la question qui sous tend l'enquête, est donc de déterminer l'usage que les relais du « champ social » font de la mission « Vivre Ensemble », au regard des outils qu'elle met à leur disposition ainsi que des objectifs qu'elle poursuit.

- Méthodologie

Plusieurs questions d'ordre méthodologique se sont posées pour mettre en place cette étude :

On l'a vu, le champ culturel couvert par la mission est extrêmement large, allant des arts plastiques au spectacle vivant : il s'agissait donc de définir un « terrain » d'enquête, les médiations à l'œuvre pour un spectacle de danse, bien que proches, se distinguent de celles employées dans la découverte d'une peinture. Profitant de ma présence en stage au Centre Pompidou et de mes quelques connaissances en art plastique, je décidais d'inscrire mon enquête dans le cadre de l'institution muséale, considérée dans son acception large : nous ne nous intéresserons donc pas seulement aux musées d'art « occidentaux » mais également aux musées d'arts extra européens.

La seconde et principale question était de savoir comment définir mon « échantillon ». Compte tenu de l'hétérogénéité de cette « population », j'abandonnai rapidement toute velléité de constituer un échantillon représentatif : comme le montre la définition qu'en fait la charte Vivre Ensemble, les situations des relais sont bien trop nombreuses et diverses pour prétendre à l'exhaustivité. M'appuyant sur les rencontres faites dans le cadre de mon stage, je décidai, de façon arbitraire, d'interroger des relais ayant participé aux visites de sensibilisation du Centre Pompidou au cours du 1^{er} semestre 2011, entre le 20 janvier et le 4 mai (5 visites de sensibilisation ont été réalisées dans la période considérée). Afin d'être fidèle à la composition de la population des relais dans le dispositif, il semblait néanmoins nécessaire de recueillir des témoignages de travailleurs sociaux professionnels mais aussi de relais bénévoles (ne disposant pas d'estimation du ratio bénévole/professionnel, nous n'avons pas fixé de proportion pour notre échantillon). Je souhaitai réaliser une douzaine d'interviews afin de pouvoir multiplier les points de vue et approches des relais et les croiser entre elles. Elles ont été conduites en pleins congés annuels, moment où peu de relais sont présents dans leur structure. De ce fait une sélection

« naturelle » s'est opérée, qui explique, on le verra, l'hétérogénéité de notre échantillon ainsi que la surreprésentation des relais travaillant au contact de populations d'origines étrangères maîtrisant mal le français ou étant en phase d'acquisition de la langue (ASL, cours d'alphabétisation...)

Les interviews ont été menées à Paris, en face à face, ou par téléphone. Nous avons opté pour une méthode d'entretiens qualitatifs, l'objet de l'étude étant d'obtenir des informations détaillées sur les processus à l'œuvre dans le travail des relais, de connaître leur « ressenti » sur celui-ci. Nous avons conduit les entretiens selon une méthode semi directive, permettant d'aborder des thèmes préalablement définis tout en laissant à l'interviewé la possibilité de s'exprimer sur un point hors du guide ou d'approfondir un thème⁷.

Au total donc, nous avons interrogé quinze relais, dont six bénévoles et neuf travailleurs sociaux, les deux catégories intervenant dans des associations de tous types : réseaux caritatifs (Restos du Cœur, Emmaüs...), associations indépendantes, associations ayant en charge la gestion de centre social, d'un centre de formation linguistique pour migrants ou encore associations d'aide aux personnes atteintes du VIH. Nous détaillerons bien entendu ces structures dans le cours de notre travail.

- Programme

L'enquête a montré que les relais utilisent la mission Vivre Ensemble comme un outil de travail social, défini par les Nations Unies comme « *une activité visant à aider l'adaptation réciproque des individus et de leur milieu social. Cet objectif est atteint par l'utilisation de techniques et de méthodes destinées à permettre aux individus, aux groupes, aux collectivités de faire face à leurs besoins, de résoudre les problèmes que pose leur adaptation à une société en évolution, grâce à une action coopérative, d'améliorer les conditions économiques et sociales* ». L'objet de notre travail sera de montrer comment ils y parviennent.

- Dans un premier temps donc nous analyserons la manière dont les sorties culturelles trouvent leur place dans le quotidien des travailleurs sociaux et des relais bénévoles. Nous verrons à cet égard que, pour les premiers, cet outil est difficile à intégrer, compte tenu des nombreuses obligations qui pèsent sur eux.

⁷ Voir questionnaire détaillé en annexe

- Nous montrerons ensuite que les relais n'utilisent pas le dispositif « tel quel » mais qu'une adaptation de l'outil « Vivre Ensemble » est nécessaire. Aussi analyserons-nous les moyens de cette adaptation. En cela, nous verrons que les relais s'approprient pleinement le dispositif pour le faire répondre à des objectifs précis.
- Nous analyserons enfin les « bénéfices » de l'action menée par les relais. S'ils apportent beaucoup aux publics, nous montrerons qu'ils dépassent le cadre du strict travail social, transformant autant ses bénéficiaires initiaux, que les relais et les établissements culturels eux-mêmes.

I Un outil difficile à intégrer au travail social

Dans cette première partie nous nous attacherons à analyser les cadres dans lesquels interviennent les relais. Dans un premier temps nous présenterons de façon détaillée les fonctions des travailleurs sociaux (qu'on appellera « relais professionnels ») et des relais bénévoles dans leur structure respective ainsi que les publics avec lesquels ils travaillent. Nous nous pencherons ensuite sur le « statut » des sorties culturelles et sur la manière dont elles sont utilisées, en montrant que des usages spécifiques leur sont attribuées en fonction des publics qu'elles visent. Nous verrons ensuite que les relais bénévoles bénéficient de conditions de travail plus favorables pour mettre en place l'action culturelle, avant de nous intéresser plus particulièrement, dans un second temps, à la façon dont les travailleurs sociaux parviennent à insérer les sorties culturelles dans leur quotidien. Nous verrons qu'il n'est pas simple pour eux de rendre compatibles ces activités avec leurs impératifs professionnels, tant pour des raisons structurelles - le manque de temps et de moyens quasi inhérent au travail social - que culturelles (au sens de culture professionnelle), le champ du travail social semblant peu réceptif à la valeur de l'action culturelle.

Nous constaterons donc que la mise en œuvre des sorties culturelles relève finalement d'initiatives individuelles et nous interrogerons alors les motivations des relais, afin de comprendre ce qui, dans ce contexte peu favorable, les pousse à maintenir ces activités. Nous verrons que cela tient au parcours personnel des relais et à une conviction intime forgée au gré de leurs expériences. Nous verrons s'il est alors possible de dessiner une « éthique » du relais, commune aux profils très différents que nous avons rencontrés.

A. Le cadre d'intervention des relais : relais, sorties culturelles et structures sociales

Nous commencerons ici par étudier le cadre d'intervention des relais, qu'ils soient des professionnels du travail social, dans un premier lieu, ou des bénévoles intervenant dans des associations caritatives en second lieu.

1. Fonctions des travailleurs sociaux et statuts des sorties culturelles

Les travailleurs sociaux et leurs publics

Amédée Thévenet et Jacques Désignaux définissent les travailleurs sociaux comme tous « professionnels reconnus comme tels principalement par le ministère chargé des affaires sociales qui, après formation qualifiante, se voient confier des tâches de nature sociale, éducative, psychologique ou médico-sociale, auprès de populations en difficultés »⁸. Le champ du travail social est ainsi composé d'une multitude de professions. L'appellation « travail social » rassemble sous un même label générique des métiers qui étaient différenciés historiquement vont être rassemblés. Ainsi trois métiers ont constitué le « noyau dur » des professions traditionnelles du travail social : assistant de service social, éducateur spécialisé et animateur. Suite aux évolutions du travail social, se sont ajoutés progressivement divers « métiers » d'intervention sociale comme ceux dérivés de la politique de la ville, de la politique culturelle (médiateurs, formateurs etc.).

L'échantillon sur lequel repose notre étude est donc constitué de travailleurs sociaux aux profils extrêmement variés, en écho à leur champ d'intervention. Ils sont tour à tour coordinatrices d'Atelier Socio Linguistique (ASL), chef de projet en Centre Social sur les publics intergénérationnels, assistante sociale, responsable d'animation... Ils appartiennent à des structures très différentes, Centre d'Hébergement et de Réadaptation Sociale (CHRS), Centres Sociaux, Association engagée dans l'accompagnement social de personnes souffrant du VIH, à Paris ou en banlieue...

Aussi pour simplifier la lecture de notre échantillon, nous les classerons dans deux catégories : les travailleurs sociaux intervenants dans le champ linguistique et ceux ayant des responsabilités dans l'accompagnement social individuel ou collectif. Nous présenterons leur fonction et leurs publics respectifs

• Fonction des travailleurs sociaux

- Les formateurs linguistiques

Les formateurs linguistiques ont pour mission d'apprendre le français à des publics adultes d'origine étrangère ayant des difficultés dans la maîtrise de la langue. Ces publics peuvent être primo-arrivants, c'est-à-dire récemment arrivés sur le territoire français, ou installés depuis plus longtemps. Ces activités peuvent prendre différentes formes : actions d'alphabétisation, formation Français Langue Etrangère (FLE), ateliers de savoirs de base,

⁸ Amédée THÉVENET et Jacques DESIGNAUX, *Les travailleurs sociaux*, 6e édition, PUF Paris, 2002

formations linguistiques à visée professionnelle, ateliers sociolinguistiques, préparation au Diplôme Initial de Langue Française (DILF).

Les relais rencontrés travaillent dans des structures de différents types : des centres sociaux gérés par des associations Loi 1901, des associations accueillant des publics migrants ou encore des centres de formation linguistique financés par des institutions publiques. Il résulte de cette diversité que l'orientation donnée aux actions linguistiques diffère en fonction du cadre d'exercice.

Les centres sociaux ou associations accueillant des migrants mettent l'accent sur l'intégration sociale des participants : outre l'apprentissage de la langue, les ASL ont pour objectif de développer la compréhension des principes et valeurs de la société d'accueil et les compétences de communication, afin de mieux s'insérer dans la vie sociale et professionnelle. Leur but est également de permettre la découverte, l'exploration, puis l'appropriation des espaces publics et des codes sociaux de l'environnement et de s'organiser dans la vie sociale (rapport au temps et à l'espace). Ces ateliers cherchent ainsi à faire accéder les publics accueillis à l'autonomie sociale, c'est-à-dire « être capable, grâce à l'acquisition de compétences spécifiques, de s'approprier les règles d'un environnement donné afin d'y évoluer individuellement » (cf. Guide descriptif des actions socialisantes à composante langagière, publié par le CLP : Comité de Liaison pour la Promotion des migrants et des publics en difficulté d'insertion).

Le travail des centres de formation linguistique financés par des institutions publiques comme l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII) ou par les conseils régionaux est contraint par des obligations légales et de ce fait moins axés sur l'intégration sociale et plus sur l'apprentissage linguistique. Ces centres, contrairement aux centres sociaux, ne peuvent accueillir que des personnes arrivées en France, par voie légale et signataires du Contrat d'accueil et d'intégration (CAI). Ce dernier stipule que les « personnes n'ayant pas un niveau de connaissance de la langue française qui permette, par exemple, d'entreprendre des démarches administratives, d'inscrire ses enfants à l'école, de trouver un travail [...] doivent l'acquérir en suivant une formation sanctionnée par un diplôme reconnu par l'État. » Ainsi, les apprenants sont dans l'obligation de passer le diplôme du Diplôme Initial de Langue Française (DILF), dont l'obtention conditionne la prolongation de leur séjour en France et les possibilités de regroupement familial. On verra que cette obligation implique des différences notables dans la pratique des activités culturelles.

- Les travailleurs sociaux en charge d'accompagnement social

Parmi les autres relais professionnels de notre échantillon, trois font de l'accompagnement social. Par accompagnement social, on entend, reprenant la définition de J.M. Dutrenit dans *Action sociale et qualité sociale*⁹, « une activité professionnelle d'intervention sociale d'aide aux personnes (ou aux groupes) en difficultés. L'objectif essentiel de cette intervention est de mener toute action susceptible d'améliorer l'insertion sociale et l'acquisition durable d'une autonomie de vie pour les personnes concernées. Cet objectif général comporte deux dimensions de travail nécessairement reliées :

- Une dimension d'aide à la personne qui suppose d'agir sur le développement de ses moyens et compétences propres : capacités à résoudre ses propres difficultés, améliorer l'organisation de sa vie personnelle et sociale, aboutir à la réalisation d'un projet...
- Une dimension d'insertion sociale qui nécessite la mobilisation des ressources humaines et matérielles de l'environnement social et économique, par l'utilisation des réseaux de soutien disponibles ou la création de nouveaux réseaux si nécessaire.

Le professionnel intervient donc dans l'accompagnement social, pour revaloriser les compétences sociales de la personne, comme un médiateur relationnel et social. »

Les professionnels de l'échantillon mettent en application cette définition dans des cadres et avec des publics différents. Nous avons ainsi rencontré :

- Une assistante sociale travaillant dans un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) géré par l'association Emmaüs. Elle s'y occupe de l'accompagnement de plusieurs familles hébergées au centre, principalement originaires d'Afrique subsaharienne. En 2010, son accompagnement a pris la forme pour l'essentiel d'un soutien portant sur des difficultés relationnelles, des démarches administratives et des projets d'orientation et d'insertion professionnelle.
- Un coordinateur psychosocial au sein d'une association travaillant auprès de publics porteurs du VIH, principalement primo arrivants. Son rôle est d'aider ces personnes dans leurs démarches administratives et professionnelles, dans leurs difficultés personnelles ou relationnelles : « *Je reçois des gens qui ont des problèmes administratifs, au départ c'est ça qui les amène, mais ils s'avèrent aussi qu'ils font*

⁹ J.M. DUTRENIT *Action sociale et qualité sociale* L'Harmattan, Paris, 2002

face à la difficulté de se projeter quand on n'a pas de papier, quand on est dans un pays qu'on ne connaît pas, quand on ne connaît que des Camerounais quand on est Camerounais...Mais au delà de ça, c'est aussi du conseil, de l'écoute, sur n'importe quoi...sur les relations avec les hommes, les femmes, s'ils prennent leur traitement, ce que ça peut induire le fait d'avoir le sida, le fait de pas pouvoir se projeter... »

- Une « chargée de projet sur les publics séniors, l'aide à la recherche d'emploi et le rapprochement intergénérationnel » officiant dans un centre social parisien. Elle met en place plusieurs types d'activités, dont des sorties culturelles, visant à « améliorer le quotidien des publics : pour les personnes âgées la priorité c'est de les sortir de l'isolement, pour l'intergénérationnel, c'est de créer des points de rencontre, du lien entre les seniors et les plus jeunes...et puis l'insertion professionnelle pour tous publics en demande d'emploi ».

Deux autres relais ont en charge des projets d'animation : l'un d'eux gère l'animation culturelle dans un centre Lits Halte Soins Santé (LHSS) accueillant des SDF. Nous précisons le contenu de son action ultérieurement.

Une autre gère les activités collectives dans une association prenant en charge également des personnes atteintes du VIH (principalement des migrants). Ils bénéficient d'un suivi individuel avec différents travailleurs sociaux (psychologue, assistante sociale, juriste, chargés d'insertion professionnelle ect.), et peuvent profiter en complément d'activités collectives sous la forme d'ateliers : d'information, d'accès au droit, sur l'alimentation, la santé, la gestion du budget etc. et des ateliers créatifs (de peinture, photos).

Nous avons donc vu les différents cadres d'intervention des travailleurs sociaux ; intéressons nous maintenant à leurs publics.

• **Les publics**

Les publics auxquels s'adressent les travailleurs sont donc très diversifiés. On peut néanmoins remarquer qu'une large majorité d'entre eux (sept sur neuf) et des relais dans leur ensemble (dix sur quinze) travaillent avec des publics immigrés, aussi nous leur accorderons une place particulière dans cette étude des publics.

Des personnes âgées aux primo arrivants, le point commun des publics concernés par les sorties culturelles organisées dans le cadre de la mission « Vivre Ensemble », est d'être, à des degrés divers, victimes de la précarité. Celle-ci est définie par le Conseil économique et social comme « l'absence d'une ou plusieurs sécurités, notamment celle de

l'emploi, permettant aux personnes et familles d'assumer leurs obligations professionnelles, familiales et sociales et de jouir de leurs droits fondamentaux ». Elle occasionne des difficultés à développer une vie sociale, la dégradation de la santé physique ou mentale, l'absence d'estime de soi, le sentiment de dévalorisation personnelle...

Ces publics souffrent de l'isolement, qu'il s'agisse de personnes âgées ou de familles etc., ils se retrouvent éloignés de la sphère sociale. On peut parler aussi des familles hébergées au CHRS, qui, « *ont peur de s'aventurer dans un terrain inconnu* », sont « *enfermées dans un fonctionnement et ne voient pas qu'elles pourraient aller sur l'extérieur* »...

Les publics immigrés présentent des profils très variés, tant en terme d'origine géographique que de situation sociale. Il s'agit pour une part d'immigrés vivant en France depuis plusieurs années mais qui sont peu autonomes du fait de leur faible maîtrise du français et qui souhaitent pouvoir le devenir : il s'agit en majorité, selon l'Agence Nationale pour la Cohésion Sociale et L'Egalité des chances (ACSE) de femmes motivées pour aider leurs enfants à grandir dans les meilleures conditions possibles. Celles-ci sont en général plutôt bien intégrées à la société française, elles en connaissent au minimum les structures administratives et sociales. On constate que les populations immigrées ont tendance à vivre au sein de leur communauté d'origine et peu de contacts hors de celle-ci. Une enquête de l'INSEE (les immigrés en France, 2005) révèle ainsi que « *leurs relations amicales sont moins diversifiées, fortement déterminées par leur niveau de maîtrise de la langue française et traduisent l'attachement au pays d'origine : 45 % des immigrés ont, parmi les amis fréquentés régulièrement, des personnes originaires du « même endroit ».*

Pour une autre part, le public immigré est constitué de personnes arrivées récemment en France. Celles-ci sont confrontées à de nombreuses difficultés juridiques et et se voient reconnaître des statuts juridiques différents qui tiennent pour certaines à leur situation particulière au regard du droit :

- Les demandeurs d'asile en attente de leur statut de réfugiés :

Ces personnes, qui ont choisi de fuir leur pays plutôt que de continuer à y vivre dans des conditions précaires, voire à y courir un risque pour leur vie, se trouvent en situation de détresse, par la rupture géographique et psychique que représente l'exil. L'arrivée dans le pays de destination, parfois complètement inconnu, fait expérimenter la précarité sur le plan social, économique et juridique : en attendant la réponse de l'Etat pour leur demande de statut de réfugiés, les demandeurs d'asile se trouvent pour de nombreux aspects de leur vie dans une situation de non droit : ils n'ont pas le choix du logement où ils peuvent

résider (qui est fourni par l'Etat), vivent avec une indemnité quotidienne de 10,83 euros mais n'ont pas accès au marché du travail ou à la formation professionnelle et le droit à l'apprentissage de la langue du pays d'accueil ne leur est pas reconnu. Ainsi, arrivés dans le pays auquel ils demandent protection, ils se retrouvent le plus souvent désœuvrés, sans activité, sans possibilité de se projeter dans l'avenir. Cette précarité peut générer des troubles physiques et psychiques qui handicapent à terme l'insertion sociale et professionnelle en France.

- Les migrants clandestins :

Ils connaissent souvent des situations de détresse psychologique similaires à celles vécues par les demandeurs d'asile, aggravées par le fait que toute leur vie se fait dans l'illégalité et l'angoisse que cela induit. Maîtrisant mal le français, les personnes arrivent souvent sans connaître personne, sans connaître les « normes sociales » du pays d'accueil et ont donc des difficultés considérables pour trouver un emploi, un logement. *« Ce sont des gens qui dans leur grande majorité vont être hébergés à l'hôtel, connaissent peu de monde en France car leur famille, quand ils en ont est toujours au pays, qui ont la tête dans le guidon entre le boulot, les dossiers sociaux... ».*

- Les primo arrivants dans le cadre du Contrat d'accueil et d'intégration (CAI)

Inscrits dans une démarche légale d'obtention de titre de séjour, ils peuvent arriver dans le cadre du regroupement familial et sont a priori moins isolés que les migrants clandestins. Ils connaissent néanmoins les mêmes difficultés d'intégration dans une société qui leur est en grande partie inconnue.

Les migrants ainsi décrits se trouvent « en difficulté ». Ceci ne veut pas dire que ces personnes sont précaires par « essence » ou qu'elles ont vécu dans la précarité auparavant et a fortiori qu'elles resteront en situation précaire toute leur vie. A quelques exceptions près, il s'agit de personnes autonomes dans leur pays d'origine ayant perdu la maîtrise de certaines compétences sociales dans le contexte migratoire. La grande majorité d'entre eux expriment le souhait de pouvoir apprendre la langue du pays d'accueil afin de comprendre leur pays d'accueil, de commencer à cheminer vers l'intégration .

Les professionnels en charge de ces publics ont donc plusieurs rôles : il s'agit à la fois d'améliorer leur maîtrise de la langue (pour les formateurs linguistiques) mais aussi et surtout, pour ce qui nous intéresse, de faciliter leur « intégration » au sens large dans la société française. On entrevoit là l'usage qui pourra être fait des sorties culturelles.

Après avoir défini le cadre d'intervention des relais et insisté sur certaines spécificités de leurs publics, intéressons nous à la manière dont les sorties culturelles sont intégrées et utilisées dans le cadre de leur action.

Statuts et fonctions des sorties culturelles pour les travailleurs sociaux

▪ Statut des sorties culturelles dans la structure

Pour une minorité des professionnels rencontrés (les responsables de l'animation culturelle ou collective et la personne chargée du rapprochement intergénérationnel), les activités culturelles font partie des missions pour lesquelles ils ont été engagés : elles s'intègrent dans une offre d'accompagnement globale construite par eux et destinée à leur public. Ces travailleurs sociaux bénéficient de la « légitimité hiérarchique » et des libertés nécessaires pour les organiser. Les sorties (ou ateliers créatifs), ainsi institués, ont lieu à des horaires réguliers de façon hebdomadaire ou mensuelle dans le cas des relais en charge de l'animation. Nous verrons que ce statut « légitime » ne les exonère pas de plusieurs difficultés de mise en œuvre et ne garantit pas non plus la présence du public, un des enjeux de leur action étant précisément sa mobilisation.

Pour les autres professionnels, responsable ASL ou assistant social, la question peut se poser de mettre en place des sorties culturelles. En effet, rien ne les contraint à le faire et ces activités représentent a priori une charge de travail supplémentaire, exigent un investissement financier, que les structures ne peuvent pas toujours supporter. Ceux-ci les jugent néanmoins nécessaire.

Pour les formateurs linguistiques, l'accès au « culturel » s'inscrit logiquement dans la démarche d'intégration sociale évoquée plus haut, qui vise à donner les « clés » d'une société dans laquelle les personnes n'ont pas de repères. Aussi, plusieurs structures l'ont « statutairement » incorporé dans leur programme d'apprentissage : c'est le cas dans le centre de formation linguistique où « la sortie culturelle fait partie de la formation, au moins une, dans le cursus de 320 heures ». C'est également la pratique d'un centre social qui reçoit un public particulier (des jeunes nés en France, repartis dans le pays d'origine de leurs parents juste après la naissance, et qui reviennent en France avant leur majorité pour ne pas perdre le « bénéfice » de la nationalité française). Pour ces derniers a été mis en place « un programme dont les lignes directrices sont la présentation et la connaissance de lieux indispensables administratifs et culturels de la société dans laquelle on vit » ainsi qu'en témoigne une formatrice. Dans ces deux cas, la direction de la structure soutient ces

activités et laisse les mains libres aux formateurs pour aménager des plages horaires en vue de leur organisation.

Si les sorties culturelles ne font pas partie des programmes des autres professionnels animant des ASL, ceux-ci considèrent qu'il est de leur responsabilité de « développer les compétences sociales de nos apprenants » en favorisant l'accès à la culture. De même, les travailleurs sociaux dont le champ culturel ne constitue pas le cœur de l'activité (assistante sociale en CHRS, coordinateur psychosocial) ont choisi de les proposer à leur public. Toutefois, ces activités restent périphériques et le temps, les obligations du quotidien viennent souvent contrarier leur organisation : en différents endroits (soutien hiérarchique défaillant, surcharge de travail, urgences à gérer...) nous verrons que ce statut non officiel handicape largement leur mise en place.

De manière unanime, et c'est bien la raison de leur présence dans notre échantillon, les travailleurs sociaux interrogés pensent ainsi que les sorties culturelles ont un rôle à jouer dans leurs démarches d'accompagnement social. Voyons pour quelles raisons en étudiant plus précisément les fonctions et les objectifs qu'ils leur attribuent.

- **Des utilisations différentes en fonction des publics**

L'idée qui préside à la mise en place de sorties culturelles pour tous les publics dans toutes les structures est celle du plaisir. On a vu que les bénéficiaires des prestations sociales vivent des difficultés quotidiennes et nombreuses, d'ordre financier, psychologique, etc. Aussi les sorties ont pour vocation initiale de les « faire oublier ». L'objectif premier est d'ouvrir ces personnes sur autre chose, de les détourner, le temps d'une visite, de leurs problèmes, de leur offrir une respiration.

Ces sorties visent également de (re)valoriser des publics dont l'estime de soi est souvent amoindrie, et pour cela de les faire participer, et de prendre en compte leur parole au cours des échanges (nous y reviendrons). Les relais (professionnels ou bénévoles) ambitionnent également de réveiller la curiosité, l'envie de découvrir, la soif d'apprendre des publics...et dans un second temps peut être, de faire naître des centres d'intérêt nouveaux.

Des objectifs spécifiques sont assignés à ces sorties en fonction des publics concernés: chez les personnes âgées, il s'agit de renouer le contact avec la société et de favoriser les échanges humains.

Pour les publics migrants les buts poursuivis sont plus nombreux. Il s'agit de profiter des sorties pour « soutenir la démarche d'intégration sociale des publics ». Celles-ci doivent ainsi permettre de se familiariser avec de nouvelles institutions, de découvrir

puis de s'approprier l'espace public. Comme le précise le guide « *repères pour les actions linguistiques en centre social* » édité par la Fédération des centres sociaux de Paris : « Faire une sortie de loisir au musée pour seulement montrer des œuvres n'est pas la démarche ASL. L'objectif d'une sortie au musée sera de familiariser les participants avec les lieux et les personnes qui y travaillent afin qu'ils puissent y revenir, utiliser les lieux, rencontrer les personnes en toute autonomie avec leur famille ou leurs amis ».

Les visites sont aussi l'occasion de donner des repères géographiques et temporels sur la ville dans laquelle on vit, la société dans laquelle on évolue : « *pour eux au départ, c'est difficile de se représenter le 18^e siècle, le 16^e siècle, ce sont des notions abstraites, les musées avec les antiquités par exemple, c'est sûr que ça aide* ». « *C'est important pour l'orientation, pour qu'ils puissent se repérer : quand on va à Orsay, on en profite pour aller jusque dans les tuileries, la pyramide du Louvre...ça permet aussi de parler de plein de chose, d'histoire...* »

Nous aurons l'occasion d'approfondir la question de l'adaptation des visites à leurs publics mais il importait de souligner les particularités que les travailleurs sociaux doivent prendre en compte pour exercer leur rôle de relais. Les relais bénévoles sont confrontés à d'autres spécificités que nous allons développer.

2. Le cas spécifique des relais bénévoles

A la différence de la plupart des professionnels, l'action culturelle des relais bénévoles s'inscrit dans un cadre précis, défini de concert entre la structure sociale qui les accueille et eux. Ils sont ainsi exemptés des contraintes des « salariés du social » et jouissent d'une plus grande autonomie dans la mise en œuvre des sorties.

• Une activité régulière et « investie »

La pratique d'activités bénévoles dans le cadre d'une organisation, qu'on en soit ou non adhérent, est une réalité importante en France puisqu'elle concerne 28% de la population des plus de 15 ans. Bien qu'elles n'aient pas le monopole de cette forme d'engagement collectif, les associations accueillent néanmoins la grande majorité de celles et ceux qui donnent ainsi leur temps. Nos relais viennent confirmer cette introduction de

l'article « *Donner son temps : les bénévoles dans la vie associative* »¹⁰, puisqu'ils travaillent principalement pour des associations caritatives (Restos du Cœur, Secours Populaire, SNL – Solidarités Nouvelles pour le Logement) ou des associations assurant la gestion de centres sociaux. Ils travaillent avec des publics assez variés, à l'image par exemple des bénéficiaires des Restos du Cœur ou du Secours Populaire, qui peuvent être des personnes vivant dans la rue, bénéficiaires du RSA, chômeurs, retraités sans moyens financiers, migrants... On notera à nouveau que la plupart (quatre bénévoles sur six) travaillent avec des personnes d'origine étrangère, ce qui nous permettra d'insister ultérieurement sur les problématiques interculturelles.

Dans ces cadres, leur activité est régulière, c'est-à-dire qu'elle a lieu à des temps donnés, définis à l'avance : la plupart soumettent un programme de sorties en début d'année au responsable de leur structure, qui prévoit en général une à deux sorties par mois échelonnées sur l'année, exception faite des mois d'été. Un des relais rencontré anime ainsi un atelier « Musées dans la ville » une fois par semaine, à horaire fixe. Contrairement aux travailleurs sociaux qui organisent les sorties en fonction de leur emploi du temps, saisissant des occasions plus qu'ils ne les planifient, les bénévoles bénéficient donc d'une réelle stabilité.

Même s'ils interviennent de façon ponctuelle, hebdomadaire ou mensuelle, auprès de leurs publics, leur travail s'inscrit dans la durée : la plupart d'entre eux effectuent ce travail depuis plus de cinq ans. Il correspond à un véritable engagement auquel ils consacrent une part importante de leur temps libre. Comme l'atteste l'étude déjà citée : « *le domaine de l'action sociale et humanitaire est celui qui sollicite le plus leurs bénévoles, les durées annuelle moyenne qui lui est dévolue étant de 110 heures, contre seulement 45 heures pour le bénévolat en matière éducative.* ». Plusieurs relais, en dehors des sorties au musée, sont présents dans leur structure pour d'autres activités d'ordre culturel (atelier créatif, préparation du programme...) ou administrative (un des relais est aussi engagé comme administrateur financier) : cette présence permet de nouer des liens privilégiés avec les publics (ce qui a son importance dans le « succès » des visites). Aussi, s'ils évoluent à la périphérie du monde du travail social et, à la différence des travailleurs sociaux, ne sont pas engagés dans une démarche d'accompagnement au quotidien avec les bénéficiaires, les bénévoles dans leur ensemble ont une réelle connaissance du champ social, de ses publics et un avis aiguisé sur ses problématiques. Ils s'investissent réellement dans leur tâche et la

¹⁰ Lionel PROUTEAU et François-Charles WOLFF, *Donner son temps : les bénévoles dans la vie associative* - n°372, INSEE, février 2005

préparation des visites les occupe souvent en dehors du temps d'animation puisqu'elle exige travail conséquent. Cette disponibilité est rendue possible par leur statut de retraités..

- **Un statut propice à la mise en place de sorties.**

La définition communément admise du bénévolat est la suivante : « *Est bénévole toute personne qui s'engage librement pour mener une action non salariée en direction d'autrui, en dehors de son temps professionnel et familial* » (Avis du Conseil Économique et Social du 24 Février 1993). Ainsi, les bénévoles n'ont pas de lien de subordination juridique avec l'association, ni d'obligation de fournir une prestation de travail. Employées spécifiquement par leur association pour mettre en place des sorties culturelles, les bénévoles ne subissent pas les contraintes des salariés : ils bénéficient au contraire de la légitimité nécessaire et du soutien des responsables associatifs.

Quand les travailleurs sociaux professionnels sont occupés quotidiennement à l'accompagnement des publics, lequel exige une attention et une énergie permanentes, l'activité culturelle est la seule que les bénévoles ont à gérer. De fait, soutenus par les personnes qui encadrent leur action et préservés des conditions de travail souvent difficiles des professionnels, ils jouissent d'une réelle autonomie dans l'organisation des visites.

Ils doivent néanmoins les inscrire dans la politique de l'association, en accord avec ses dirigeants. Les objectifs assignés aux visites sont de fait proches de ceux des relais professionnels (plaisir, découverte...), en dépit de la différence dans leur approche qu'induit leur statut bénévole, sur la quelle nous reviendrons plus tard. Ils inscrivent cette action dans une organisation existante : par exemple, l'équipe culturelle des restos du cœur de Paris, composée de six personnes (des bénévoles également), se charge du recrutement des publics via la distribution sur les lieux d'intervention des restos (centre d'aide alimentaire, points repas camions...) de *tickets culture* qui informent sur la sortie culturelle à venir (lieu de la visite, thématique, heure de rdv...) et permettent l'accès à celle-ci. Notre relais prend en charge les publics au point de rendez-vous du musée et anime la visite.

A l'inverse des relais bénévoles qui peuvent s'investir pleinement dans leur fonction, nous allons maintenant montrer que les conditions de travail des professionnels du champ social sont loin de favoriser la mise en place d'actions culturelles.

B. Culture et travail social : des relations complexes

Nous avons vu que les travailleurs sociaux appartiennent à des structures extrêmement diversifiées, exercent des fonctions différentes et que les sorties culturelles occupent dans ces cadres une place plus ou moins légitimée par la hiérarchie dont le relais s'affranchit pour mettre en place ces activités. Les relais professionnels éprouvent tous des difficultés à mettre en œuvre ces sorties, malgré la diversité de leurs situations.

Nous allons ainsi voir que leur action se heurte à plusieurs types de contraintes : on parlera dans un premier temps des difficultés d'ordre structurel, qui s'inscrivent dans la « crise du travail social » vécue par ce champ professionnel depuis plusieurs années. Elles tiennent notamment aux conditions de travail dégradées : dans lesquelles la réponse sociale se fait dans l'urgence, au détriment d'un accompagnement individualisé inscrit dans un temps long ; dans lesquelles le manque de moyens réduit les marges de manoeuvre des structures sociales ; dans lesquelles les priorités d'action ont été réorientées vers l'insertion professionnelle.

On observera dans un second temps que les difficultés vécues par les travailleurs sociaux, loin d'être seulement structurelles, sont également culturelles, au sens de culture de métier : on montrera à cet effet que l'environnement professionnel des relais est souvent peu réceptif aux actions d'accès à la culture, par manque d'ouverture et peut-être par manque d'information.

1. Temps social, temps de l'urgence

• Manque de temps, manque d'argent : la crise du travail social

- Manque de temps

Le quotidien des travailleurs sociaux est dédié à l'accompagnement de publics fragilisés par des parcours de vie éprouvants. Celui-ci nécessite une grande disponibilité et une attention permanente à leur égard. Or, depuis maintenant plusieurs années, la qualité de l'accompagnement est remise en cause par des conditions de travail difficile. Comme l'indique Jacques Ion ¹¹, « *aujourd'hui l'intervenant ne dispose plus du temps du long terme, du fait de l'accroissement numérique de la clientèle d'un côté, du poids de*

¹¹ Jacques ION et Bertrand RABON, *Les travailleurs sociaux*, la Découverte, Paris, 2002

l'urgence de l'autre. Le traitement de l'urgence s'oppose à un travail durable d'insertion et de prévention. ». Cette situation trouve son explication dans l'évolution du contexte économique et social marquée depuis les années 80 par une massification et une diversification des problèmes sociaux (augmentation du chômage, précarité...). Celle-ci a entraîné une modification profonde des missions des travailleurs sociaux. Les travailleurs sociaux ont dû s'adapter à de nouveaux publics, comme les jeunes et les SDF, et prendre en charge l'insertion professionnelle. La réponse sociale s'est donc transformée : de globale et individualisée, sur le long terme, elle devient focalisée sur l'urgence et la prestation de services. Comme le fait remarquer Brigitte Bouquet¹², « *la base commune des travailleurs sociaux repose au départ sur l'action individuelle (chaque personne vit une situation spécifique, on doit y répondre de manière personnalisée) et l'approche globale des problèmes d'une même personne, ainsi que sur l'action collective. Mais celle-ci s'est progressivement effacée dans les années 90, à cause des dispositifs légaux qui privilégient de plus en plus la réponse ponctuelle* ».

Les valeurs fondamentales des travailleurs sociaux sont ainsi passées d'une logique d'« accompagnement » à une logique de réponse standardisée aux problèmes sociaux. Un des relais interrogés confirme cette réalité par son témoignage : « *Au départ j'ai une formation d'éducateur spécialisé, je suis censé faire de l'accompagnement mais dans la réalité, je fais plutôt l'assistant social, c'est-à-dire que j'ai un bureau, un peu comme les bureaux ANPE, une espèce de box, où je reçois les gens.* » « *On est surchargés de travail, on a 60-70 suivis par an, sans compter les premiers accueils qu'on fait une fois, donc c'est vrai que c'est une cadence infernale* ».

Dans, ces conditions, la mise en place des sorties culturelles apparaît extrêmement difficile : « *je n'ai jamais pu avoir le temps et les opportunités, pour venir en visite avec les personnes suivies. J'avais réussi à faire la visite de sensibilisation mais après, il y avait d'autres choses plus urgentes...il y a toujours des gens qui viennent avec des problèmes d'hébergement, qui n'ont rien à manger[...] donc je parais au plus pressé ! quand on est surbooké, les sorties c'est du temps rogné sur nos rendez-vous, ça fait du retard... même si j'aimerais bien le faire.* » au point de se décourager : « *Au bout d'un moment mon investissement dans le projet était moindre, ma motivation commençait à s'essouffler...Au final c'était plus facile de recevoir une personne en rendez-vous que de prévoir et d'organiser une sortie, d'attendre les publics qui finalement ne viennent pas...* ». Si ce cas

¹² Brigitte BOUQUET, Revenir à l'accompagnement global et personnalisé, Sciences Humaines n° 159, 2005

est « extrême », il reflète bien la réalité d'un certain nombre de travailleurs sociaux qui témoignent de leurs grandes difficultés à dégager du temps pour mettre en place des sorties, voire simplement pour se rendre disponibles pour les visites de sensibilisation, organisées en semaine, aux heures de travail. De la même manière, il n'est pas rare que les règlements internes de certaines structures (par exemple les horaires d'ouverture/ de fermeture) soient également des barrières à toute sortie culturelle.

- Manque de moyens

L'évolution du travail social décrite plus haut s'inscrit de façon plus large dans le contexte des crises économiques successives des pays occidentaux depuis le début des années 1980. Celles-ci ont entraîné dans leur sillage la crise de l'Etat-Providence, caractérisé notamment par la nécessité absolue de maîtriser les dépenses publiques. La récente Révision Générale des Politiques Publiques (RGPP) traduit cette exigence en affirmant la nécessité de « *faire participer tous les acteurs publics à l'effort de maîtrise des dépenses publiques (administration, opérateurs, hôpitaux, ...)* », de recentrer l'action de l'Etat, de rationaliser les investissements... Cette politique de l'Etat dans le secteur social n'a pas épargné les structures d'accueil : les financements sont de valeur inférieur ou égale mais ne compense en aucun cas l'afflux de nouveaux bénéficiaires dans une société de plus en plus précarisée, et l'on doit souvent « *faire plus, avec moins* ».

Un des relais cumule ainsi pas moins de trois fonctions au sein de son centre social. En plus de sa fonction principale de coordinatrice des ASL, elle s'occupe de l'accueil-café et des activités culturelles. Son quotidien est chargé, voire surchargé, elle concède ne pas pouvoir s'investir pleinement dans son rôle de relais : « *je suis toute seule sur la culture sur l'organisation de sorties et j'ai même pas un quart temps là-dessus donc...c'est pas ça* ». « *La politique culturelle est minimaliste, à hauteur des moyens* ». Aussi « *l'idéal serait d'avoir quelqu'un ici qui puisse gérer ce sujet, mais on n'a vraiment pas de quoi embaucher...* ».

La plupart des relais interrogés font ainsi état de subventions « *décadantes* » ou de difficultés à trouver des financements. Pour preuve des faibles ressources dont elles disposent, aucune des structures interrogées ne peut se « permettre » de payer des visites avec conférencier, leur budget consacré à la culture étant inexistant.

Certains travailleurs sociaux qui ont à cœur de mettre en œuvre des sorties doivent parfois le faire bénévolement. « *J'ai pris sur mon temps, je l'ai organisé autrement, en dehors de mes horaires* ». Elle souhaiterait pouvoir accompagner les autres sorties culturelles de son groupe mais est fatiguée de le faire « *gratuitement* ».

La responsable du pôle culturel de l'association Autremonde, chargée des actions d'accès à la culture pour des publics de sans abris ou de primo arrivants, déplore par exemple que son poste, financé par des subventions publiques, ne soit qu'un mi-temps, alors qu'elle « *pourrait faire beaucoup plus, en travaillant à temps plein* ». Elle pointe à cet égard une forme de contradiction dans les politiques culturelles : les financements des actions de démocratisation vont prioritairement à des institutions ou associations culturelles qui ne sont pas en contact avec les publics concernés alors que les acteurs du champ social, plus à même d'amener à la culture des publics qu'ils connaissent, ne se voient que très difficilement financés. Faut il y voir un manque de confiance à l'égard des associations quant à leur capacité à aborder le culturel, ou bien un moyen détourné de soutenir la création artistique et les artistes « en développement »...la question reste ouverte.

- **Des priorités qui entrent en contradiction avec l'action culturelle**

- *L'insertion professionnelle*

Dans ce mouvement de rationalisation, le travail, enjeu de toutes les politiques publiques, tend à s'imposer comme la grande priorité des structures sociales, reléguant l'action culturelle loin dans l'ordre des sujets à traiter. L'insertion professionnelle permet certes de redonner sa valeur à l'individu, de trouver sa place dans la société, et répond aux exigences d'efficacité dans le traitement des bénéficiaires. « *C'est dans l'air du temps* » confirme ironiquement un relais ; « *maintenant tout est dirigé vers l'insertion professionnelle* » ajoute une autre. Pour les relais, cette nouvelle logique constitue souvent un obstacle à la mise en place des sorties culturelles.

Un des formateurs interrogés travaille sur des programmes financés par le conseil régional qui ont pour objectif l'insertion professionnelle de jeunes migrants. Il lui est demandé par l'organisme financeur de justifier toutes les sorties pédagogiques : « *On est un peu coincé par cette obligation, c'est compliqué de replacer ce genre de sortie dans quelque chose qui n'est pas du tout axé sur le culturel* ».

Un relais bénévole témoigne également que son atelier est menacé de disparaître au profit d'un atelier d'insertion par l'emploi. Sa structure connaît en ce moment des problèmes de financement et « *ma responsable a dit que s'il fallait faire un choix ce serait la recherche d'emploi qui resterait.* » « *C'est sûr que mon atelier « musée dans la ville » c'est une logique moins utilitaire...»*

- le problème de l'évaluation

La priorité donnée à l'insertion professionnelle s'est souvent accompagnée de la mise en place de nouvelles formes de management, introduisant dans le champ du travail social des procédures d'évaluation. Les élus ou organismes financeurs, recherchent l'efficacité et des résultats concrets sur le terrain. « *Notre nouvelle directrice est beaucoup dans les comptes, les grilles, les tableaux, ses recherches de financement..* » confie un des relais ; « *A partir du moment où on a commencé à rentrer dans des politiques d'évaluation, je pense qu'on a beaucoup perdu, qu'on a perdu le sens de ce qu'on faisait* » poursuit un autre.

A l'instar de MM Jacques Ion et Bertrand Ravon (2002)¹³, on est en droit de « *se demander si la procédure d'évaluation a un sens quelconque s'agissant du travail social, essentiellement invisible, ou plus exactement qui ne se voit que quand il fait défaut (quand un quartier dit difficile s'embrase). L'essentiel du travail social est fait de petites initiatives prises dans l'urgence des conjonctures : en ce sens, il est invention permanente, difficilement codifiable. Quand s'ajoute la surcharge de travail, reste peu de temps pour mettre en mots la spécificité de l'activité réalisée* ».

Ce constat s'applique avec plus de véracité encore dans le champ des activités culturelles. Quand les directions des structures sociales demandent aux travailleurs sociaux des évaluations de leurs activités, ceux-ci ont souvent du mal à valoriser leur travail. Même si sur le terrain ils perçoivent tout ce qu'une sortie peut apporter à leur public, ils ne parviennent que rarement à le formaliser. « *Les effets sur l'insertion viennent après. Entre temps, c'est au delà de toute évaluation, on nous demande toujours des résultats alors que quand on les voit revenir avec un sourire, que des gens qui sont parfois très silencieux se mettent à vous parler d'un tableau, c'est déjà énorme.* » Le témoignage du professionnel travaillant avec des SDF accueillis en centre d'accueil est à cet égard éclairant : « *notre action ne se pose pas en terme de résultat, c'est illusoire de croire qu'on pourra planifier quoique ce soit en terme de résultats, on ne peut pas se fixer des objectifs en se disant que telle animation va faire sortir les gens du centre, ça fait parti des éléments qui font que la personne sort mais quantifier...On fait tout un travail d'accompagnement mais pas en terme de statistique, c'est l'aboutissement d'un certain nombre d'éléments, mais nous on met pas en place des soins que je considère thérapeutiques, mais on est dans des soins*

¹³ Jacques ION et Bertrand RABON, Les travailleurs sociaux, Paris la Découverte 2002

momentanés, c'est un passage et ce passage peut parfois provoquer un déclic chez eux pour qu'ils puissent se projeter un minimum et sortir de là, c'est l'élément essentiel ».

- *Des cadres rigides*

Dans les structures de formation linguistique financées par des institutions publiques comme l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII) ou les conseils régionaux, qui ne se préoccupent pas d'insertion professionnelle, les marges de manœuvre des relais ne s'en trouvent pas moins limitées, notamment pour la mise en place de visites.

On l'a vu précédemment l'objectif de ces formations, pour les organismes financeurs, comme pour les apprenants, est l'obtention du Diplôme Initial de Langue Française (DILF), les uns attendant le sésame qui leur permettra de prolonger leur titre de séjour, les autres un retour sur leur investissement (les coûts de formation par apprenant étant élevés). Aussi les formateurs doivent-ils respecter le programme imposé et justifier toutes les actions mises en œuvres, dont les sorties. Disposant d'un capital de 320 heures, la formatrice n'a *« pas trop le temps de faire des sorties, ce n'est facile ni pour les stagiaires ni pour nous de zapper une journée dans le cursus »*. L'objectif de l'examen se révèle parfois contre productif et la formatrice regrette le temps passé à expliquer *« tout le contexte de l'examen, comprendre les consignes, mettre les croix dans les cases, les mots clés... On fait parfois plus ça, que des cours de français ou du culturel... »*.

Une formatrice linguistique au GRETA s'est heurtée aux mêmes difficultés : *« j'avais des objectifs à remplir, je devais amener les participants vers un niveau pour qu'ils passent ensuite leur diplôme...et je me suis chargée des sorties, parce que c'est quelque chose qui me tient à cœur, on ne me demandait rien, mais je devais en permanence intégrer, justifier, relier le culturel au linguistique d'après nos objectifs...c'est pas toujours évident »*.

- *Le propre de l'action sociale*

Si les actions des relais sont donc limitées par des facteurs que l'on peut espérer conjoncturels mais qui tendent de façon trop manifeste à devenir structurels, voire structurant du champ social (manque de temps, d'argent, priorité à l'emploi), on peut également affirmer, avec une pointe de provocation, que le travail social lui-même constitue le premier obstacle à l'action culturelle.

La vocation première de l'action sociale est en effet de venir en aide à des usagers parfois en grande difficulté, elle travaille pour et avec l'humain, matière sensible, fragile et

imprévisible. Les travailleurs sociaux sont ainsi régulièrement placés face à des situations d'urgence qui les mobilisent pleinement. Si l'action culturelle est, on va le voir, d'une grande aide pour ouvrir des portes, décaler des regards, elle n'en reste pas moins un outil lointain et très secondaire et le travail social reste prioritaire. Ainsi l'assistante sociale d'un centre d'hébergement et de réhabilitation sociale nous confirme t-elle *« qu'elle a des situations d'urgence, des choses assez graves et que ça (la culture) passe après... mon boulot c'est l'accompagnement social, et puis ça demande quand même de l'énergie d'organiser, d'animer, préparer, accompagner (les sorties), le temps de transport... Je peux pas avoir toujours Chaillot en tête ! »*.

Ainsi, on a vu que la mise en place de sorties culturelles ne relève pas de l'évidence : La logique utilitaire et efficace, celle de l'évaluation notamment qui s'est progressivement imposée au travail social va bien à l'encontre de celle de l'action culturel, qui pour produire des résultats satisfaisants, doit s'inscrire dans un temps long, celui de l'individu, du changement, à l'échelle humaine.

2. Un environnement professionnel peu réceptif à l'action culturelle

Outre ces problèmes structurels, nous allons maintenant voir que les relais, professionnels ou bénévoles du champ social, sont également confrontés à des difficultés d'ordre culturel cette fois. Par « culturel » nous entendons ici la culture du métier : les travailleurs sociaux ayant fait le choix de la culture dans leur relation avec leurs publics se heurtent souvent à une forme de solitude, leurs collègues étant rares à manifester de l'intérêt pour les actions mises en place, et leurs hiérarchies partagées dans le soutien à leur apporter.

Ces situations additionnées dessinent, dans le cadre de notre étude (et dans celui là uniquement) l'image d'une profession peu curieuse de la chose culturelle que nous essaierons d'expliquer notamment par la formation reçue par les travailleurs sociaux.

▪ Les relais, leurs collègues et leur hiérarchie

Comme nous allons le voir, la culture est loin de faire l'unanimité dans les structures que nous avons étudiées. En effet, six relais professionnels sur neuf de notre

échantillon témoignent d'un manque de soutien de leur hiérarchie et du peu d'intérêt manifesté par leurs collègues..

Certains des relais interrogés se sentent assez isolés dans la mise en œuvre de leurs actions, là où ils aimeraient pouvoir s'appuyer sur l'aide de leurs collègues, ou à tout le moins compter sur un soutien moral. *« Dans l'équipe où je suis, ils ne s'intéressent pas aux sorties, tout ça ce n'est pas leur truc. Il n'y a pas d'entrave, je suis soutenue par ma chef de service mais je ne serai pas soutenue avec des actes, elle va pas m'aider à organiser une sortie [...] alors que ce serait bien qu'on soit au moins deux...y a pas ce soutien là : ce n'est pas porté par l'équipe, c'est porté par moi, mais parfois je me sens un peu seule à gérer tout ça.. »*. D'autres témoignages abondent dans ce sens : *« Ca aurait été plus facile si on avait été deux sur le projet, rien que pour s'entre motiver. Mes collègues savaient que je voulais faire ça, mais ils ne m'ont jamais proposé de le faire avec moi... »* ; *« Mes collègues organisent des sorties à dose homéopathique et sont assez peu intéressés au culturel »*.

Le relais, arrivé récemment dans sa structure pour mettre en place les activités collectives pour des publics atteints du VIH, témoigne également du peu d'enthousiasme de ses collègues pour promouvoir ses activités (là où ils pourraient relayer l'information aux publics pendant leurs entretiens individuels) : *« Ils me suivent dans l'idée...mais c'est sûr que s'ils en parlaient un peu plus ça jouerait, ça va se faire petit à petit. Après comme c'est une création de poste c'est toujours difficile d'intégrer de nouvelles pratiques, c'est difficile pour eux d'y penser en entretien »*. Il apparaît aussi que la culture peine à trouver sa place dans le mode de fonctionnement de l'association.

Le rôle de la hiérarchie est également décisif : les travailleurs sociaux évoquent la valorisation de l'action culturelle auprès de leur direction comme un facteur déterminant dans la mise en place des sorties : *« Dès l'instant où la direction est convaincu du bien fondé de l'action, on est plus motivé, alors que si le directeur n'est pas convaincu qu'on peut éviter à un bénéficiaire de tourner en rond, qu'on peut lui ouvrir des portes en lui proposant un musée, c'est plus difficile »*

Si certaines structures sont très axées sur la culture comme ce centre social où *« la directrice a travaillé sur les arts donc elle est plus sensibilisée à tout ce qui est culturel du coup elle impulse, elle encourage...On organise des diners littéraires, des débats, sur la place de la femme, de l'homme dans la société, ça fait partie de nos missions d'ouvrir au culturel »*, dans d'autres cas, le soutien des responsables se limite à une validation

hiérarchique « *Il faut être très autonome dans ma structure, très indépendant...Si on ne sait pas le faire, c'est pas la peine : il faut tout prendre en main, il faut tout faire, arriver avec une proposition bien ficelée pour obtenir le ok.* ».

L'attitude de la hiérarchie dénote parfois un manque d'intérêt flagrant : « *Aussi bien le président de l'association que la directrice, personne ne vient me dire "tiens c'est intéressant ce que tu fais" ou "tiens explique nous, il n'y a pas d'intérêt, les sorties ne sont pas très soutenues"*. Cette attitude peut constituer une « difficulté » supplémentaire, ainsi ce relais qui a dû batailler avec sa direction pour faire accepter la mise en place de sorties : « *Les sorties ça a été compliqué de le faire comprendre à la directrice. Elle trouvait que ça n'était pas en rapport avec nos missions de base...mais bon, on y arrive* ».

Un cas, isolé, est intéressant puisqu'il se trouve à la croisée des difficultés auxquelles se heurtent les travailleurs sociaux dans la mise en place de leurs actions culturelles, les problèmes structurels tels que le manque de moyen rencontrant les questions de la culture de métier. Il s'agit de la situation du travailleur social en charge de l'animation culturelle dans un centre LHSS accueillant des sans abris ayant besoin de soins médicaux. Educateur de formation, il a été sollicité à l'ouverture du centre par sa nouvelle directrice pour proposer des solutions face aux problèmes de violence des personnes accueillies (notamment dûs à leur addiction à l'alcool). Il a élaboré un projet d'animation appelé « *le pansement invisible* » où « *l'animation (culturelle) faisait complètement partie du soin* » apporté au sans abri, au même titre que les traitements médicaux, convaincu qu'elle pourrait « *canaliser leur violence* ». Alors que le projet devait se développer, avec la création d'un journal, de nombreux ateliers créatifs, l'extension de l'activité à d'autres centres d'accueil, des changements sont intervenus au sein de la direction. Celle-ci, dans le contexte de crise économique, a dû faire face à des réductions budgétaires et a décidé de recentrer son action sur le soin médical. Elle s'est alors progressivement désengagée de son soutien aux actions culturelles, n'allouant plus qu'un budget minimal à son responsable, mettant en question son rattachement administratif...Lentement mais sûrement, sa capacité d'action s'est trouvée réduite comme peau de chagrin jusqu'à l'arrêt des ateliers. Aujourd'hui, ce dernier poursuit les sorties culturelles mais constate avec dépit qu'il a été dépossédé de son projet. Il ne s'agit donc pas seulement ici de problèmes de financement mais également de la place dévolue à l'animation socioculturelle : les dirigeants ont en réalité considéré que celle-ci n'avait précisément pas sa place dans la culture médico-sociale du Samu.

Ce constat est corroboré par un rapport de l'IGAS de 2007 portant sur « l'accès à la culture des plus défavorisés ». Sur les acteurs du champ social, le rapport affirme que « *ceux-ci ne s'intéressent pas assez à l'apport possible de la culture dans leur démarche professionnelle. Alors qu'ils sont prescripteurs d'actions de soutien pour les personnes démunies, les travailleurs sociaux ne sont pas toujours convaincus que l'offre culturelle soit accessible à celles-ci* ». Comment expliquer cette défection de la hiérarchie et des collègues, cette désaffection vis-à-vis du culturel ?

- **La formation des travailleurs sociaux en question**

On a vu que la pression du résultat, la nature même de l'activité sociale, ne sont pas des facteurs facilitants. Les inspecteurs de l'IGAS apportent un autre éclairage sur la question, mettant en cause « *un milieu professionnel qui n'est que peu sensibilisé à l'action culturelle* ». Il mentionne ainsi le fait que l'accès à la culture ne figure pas ou peu dans les programmes de formation initiale des travailleurs sociaux : « *seulement 24 heures dans une formation de trois ans pour les assistants sociaux* ». Lors de nos investigations, nous avons également eu peine à trouver mention d'aspects culturels dans les référentiels de compétence des formations d'assistante sociale, pour plusieurs Instituts Régionaux de Formation de Travailleurs Sociaux (IRTS). Les relais ayant suivi des formations spécifiquement sociales ont confirmé que la part dédiée à la sensibilisation à la culture dans leur formation était très minime, voire inexistante. Ainsi peut-on voir dans cette absence de « sensibilisation » à la culture au cours de la formation des travailleurs une des explications du peu d'intérêt que la majorité d'entre eux semble lui porter.

Dans un document de novembre 2002, l'Observatoire national de l'action sociale décentralisée se montre également la critique à l'égard de la formation des travailleurs sociaux. « *Tous semblent s'accorder aujourd'hui pour considérer que la formation initiale tend à renforcer un certain conformisme professionnel au lieu de favoriser l'apprentissage de nouvelles approches de l'usager ou de nouvelles pratiques professionnelles, comme l'expertise ou le travail collectif. Plus particulièrement les centres de formation soulignent que les étudiants apprennent en stage majoritairement des pratiques sous-tendues par une logique de l'assistance, une "logique de guichet".* » (ODAS, 2002). Dans ce contexte on comprend que l'ouverture sur des activités culturelles ne soit que peu répandue.

L'IGAS pointe enfin la faiblesse théorique des formations sociales. En France, le travail social n'est pas constitué en discipline universitaire reconnue, « *la recherche*

" fondamentale " en travail social manque pour renouveler les approches professionnelles et élargir le champ d'intervention des travailleurs sociaux, notamment vers les pratiques culturelles ».

Il faut néanmoins noter que le CNAM a récemment créé une chaire de travail social avec la possibilité de décerner dans ce cadre des doctorats. Par ailleurs, Mme Sylvie Rouxel a mis en place au CNAM également, une nouvelle formation « *le Bachelor responsable de projets collectifs en insertion par la culture* », centrée sur l'articulation entre action artistique et culturelle et action sociale, afin de pallier à cette insuffisance : « *Organiser une formation dans ce domaine permet d'accompagner les directives des politiques sociales, mais au-delà il s'agit de permettre aux personnes de participer et de construire leur place au sein de leurs groupes sociaux, de leurs appartenances culturelles, bref, de trouver ou retrouver un sens à leur existence individuelle et sociale.* »¹⁴

Ces convictions sont-elles partagées par nos relais ? Le formulent-ils ainsi ? Dans le contexte pesant que nous venons de décrire, comment expliquer la mise en œuvre d'activités culturelles ? Peu soutenus, contraints par des obligations professionnelles nombreuses, les travailleurs sociaux auraient raison de se cantonner à un accompagnement social traditionnel plutôt que de s'aventurer sur le terrain risqué » de la culture. Pourtant nos relais, maintiennent-ils que vaille leur action. Pour quelles raisons ?

C. L' « éthique » des relais

On verra que les relais choisissent de mettre en place des actions culturelles pour des raisons bien différentes, propres à leur histoire et parcours personnel. Malgré ces motivations diverses, il apparaît qu'un certain nombre de valeurs et de caractéristiques communes les réunit, permettant de dessiner les contours d'une « éthique » du relais.

1. Les motifs de l'engagement

S'il est un peu hasardeux d'essayer de trouver l'origine précise de cette conviction sans se perdre en conjectures et explications psychologisantes, nous pouvons essayer de

¹⁴ Sylvie ROUXEL, Les émergences culturelles in Revue Cédias n° 4, Paris, 2004

définir des grandes tendances pour expliquer la motivation et la volonté de nos relais à maintenir leur action. Avant cela, intéressons nous à l'hypothèse formulée par Gérard Creux, qui fait écho à notre propos sur le manque de reconnaissance de la culture dans le champ social, en le détournant cependant.

- **Réenchanter son travail social ?**

Dans un article intitulé « les conduites artistiques des travailleurs sociaux en milieu professionnel », l'auteur postule que les pratiques artistiques permettent de redonner du sens au travail social. Ainsi, si les travailleurs sociaux maintiennent leurs activités culturelles, c'est pour mieux vivre leur quotidien, le réenchanter.

Dans un premier temps, Gérard Creux fait, comme nous, le constat « d'un désenchantement du monde » (au sens weberien) du travail social, consécutif à plusieurs formes de « rationalisation » évoquées plus haut : les conditions de travail de plus en plus difficiles (la réponse à l'urgence, l'obligation de résultats...) conduisent à une remise en question de l'éthique du travail social (humaniste, altruiste) et provoquent « *un profond sentiment de dépossesion, voire de disqualification chez les travailleurs sociaux.* »

Pourtant l'auteur montre que cette vision des choses n'est pas partagée par tous les travailleurs sociaux et que ceux ayant des conduites artistiques ont une vision plus « heureuse » du travail social. S'appuyant sur une étude quantitative, il démontre que la vision des travailleurs sociaux n'ayant pas de pratiques artistiques renvoie à un « monde administré et administrant » fait de contraintes et d'obligations où les satisfactions sont peu nombreuses quand celles des travailleurs sociaux « à vocation artistique » est axée sur les notions d'accompagnement du public et d'autonomie. Dit plus clairement, l'activité artistique entraîne une transformation des relations avec les usagers, plus orientée sur l'idée de collaboration, et crée un espace de liberté dans le travail (les activités elles-mêmes) que les travailleurs sociaux peuvent s'approprier.

Ainsi les pratiques artistiques constitueraient à la fois une forme de « *résistance stratégique* » à ce monde dur que serait devenu le travail social en même temps qu'« *un refuge qui contribuerait à une reconstruction de leur identité professionnelle et ainsi à son «réenchantement».* »

Cette étude est donc intéressante en ce qu'elle propose une piste théorique permettant d'expliquer les motivations de nos relais. Il nous faut pourtant noter que ses conclusions ne sont valables que pour une partie de notre « échantillon », ce dernier incluant également des bénévoles. À écouter nos relais, on comprend que leur action est

aussi motivée par la volonté de mettre en œuvre des convictions personnelles, acquises au gré de leur parcours.

- **Des parcours et des motivations différentes**

Dans cette partie nous nous intéresserons aux motivations sous jacentes, à ce que nous avons pu relever de pertinent dans le discours des relais qui expliquerait leur motivation « profonde ». Nous nous pencherons sur leur parcours en essayant d'en extraire les éléments saillants, à mêmes de donner des clés de compréhension de leur action. Nous ne pourrons de fait exposer le cas de tous les relais, certains ne s'étant pas suffisamment « livrés » lors de l'interview, d'autres ayant des profils ou des parcours plus classiques qui ne nécessitent pas d'être approfondis.

- *Des motivations « politiques »*

Il est intéressant de constater que pour plusieurs de nos relais, les motivations se placent presque sur un plan politique.

Si Gérard Creux¹⁵ parle de résistance stratégique pour les travailleurs sociaux, un des relais bénévoles parle également de son engagement pour favoriser l'accès à la culture des femmes immigrées avec lesquelles elle travaille, comme d'un acte de résistance à une vision du monde utilitaire. Ancienne institutrice ayant travaillé en Zone Urbaines Sensibles (ZUS) avec des milieux populaires, ce relais se « revendique de l'éducation nouvelle¹⁶ : je suis issue de tout ça, de mai 68, j'ai milité dans les mouvements pédagogiques, c'est aussi pour ça que je suis contre l'évaluation, c'est une réflexion que je mène depuis très longtemps sur qui est l'autre, comment on le transforme, quel est le rôle de l'école...le rapport au savoir. C'est un engagement idéologique, c'est passionnant comme sujet ». Je lui demande à la suite de ce discours si elle est engagée politiquement et elle de me répondre « mon engagement c'est ça » (son atelier « musée dans la ville » au centre social).

On peut évoquer également le cas intéressant d'un travailleur social dont l'attitude vis-à-vis de l'institution muséale se rapproche d'une revendication de classe. « Dans les

¹⁵ Gérard CREUX *Les conduites artistiques des travailleurs sociaux en milieu professionnel*, Les sciences de l'éducation - pour l'ère nouvelle, vol. 39, n° 3, 2006

¹⁶ *L'Éducation nouvelle est un courant pédagogique qui défend le principe d'une participation active des individus à leur propre formation. Elle déclare que l'apprentissage, avant d'être une accumulation de connaissances, doit être un facteur de progrès global de la personne. Pour cela, il faut partir de ses centres d'intérêt et s'efforcer de susciter l'esprit d'exploration et de coopération : c'est le principe des méthodes actives. Elle prône une éducation globale, accordant une importance égale aux différents domaines éducatifs : intellectuels et artistiques, mais également physiques, manuels et sociaux. L'apprentissage de la vie sociale est considéré comme essentiel (Source : Wikipédia)*

musées, on n'a pas les codes, on ne nous les a pas donnés, on nous a laissé en disant « bah voilà ». Je pense que c'est volontaire, c'est voulu... Les musées on sait très bien, c'est une certaine classe sociale qui a accès au musée, qui va travailler dans les musées. » Aussi son action se place en quelque sorte en opposition, dans le refus de cet état de fait. Il semble qu'il en aille à la fois de sa responsabilité de travailleur social d'ouvrir des portes, de montrer qu'il est possible d'aller au musée, et de rétablir à sa manière l'équilibre social, faire justice, sociale, en donnant l'accès au musée à son public : *« certains pensent qu'un musée c'est pas fait pour eux et en fait non, on n'a pas besoin d'avoir fait l'école des arts, il faut juste avoir quelques petits codes, quelques petites clés »*. Il reste ainsi vigilant à ce que « ses » publics ne soient pas « pervertis » par l'institution : *« je ne veux pas trop les conditionner ni les formater, ils ne sont pas là pour qu'on les forme mais pour qu'on leur ouvre des portes, qu'on leur fasse découvrir des choses, donc je leur donne un minimum de codes mais pas trop .»*

On trouve également dans notre échantillon un militant d'ATD Quart Monde de la première heure convaincu qu' *« un être humain a besoin de dormir, de manger, mais aussi d'être en contact avec son environnement : je crois à la fonction de la culture pour améliorer le quotidien, si ce n'est le transformer. »* Dans ce bref témoignage est bien mis en avant une vision du monde, politique : la culture comme droit de tout un chacun, tel que stipulé dans l'Article 140 de la loi d'orientation du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions : *« L'égal accès de tous, tout au long de la vie, à la culture, à la pratique sportive, aux vacances et aux loisirs constitue un objectif national. Il permet de garantir l'exercice effectif de la citoyenneté. »*

- *L'influence de la culture professionnelle*

L'engagement de certaines personnes comme relais tient également pour une (grande) part à leur parcours professionnel.

Ainsi le cas remarquable d'un bénévole qui, une fois retraité, a trouvé dans la fonction de relais, un prolongement de son activité professionnelle, pour le simple plaisir. Cet homme, profondément imprégné des valeurs défendues par les mouvements d'éducation populaire, a eu un parcours professionnel très riche dans le milieu socioculturel (éducateur spécialisé, animateur socioculturel, responsable de Maison de la Culture, de maison de retraite...). Il a choisi au moment de la retraite, de s'installer spécifiquement à Nanterre *« car c'est vraiment une ville qui fait beaucoup pour le social et la culture, c'est pour ça que ça m'a intéressé [...] j'avais envie de retourner à*

l'animation, pour le plaisir : je voulais être en contact avec les publics en difficulté que j'avais connu et je me suis dit que je pouvais apporter quelque chose à ces gens là ». Le « virus » de l'animation semble donc ne jamais l'avoir quitté.

Le relais travaillant au Samu Social dont le cas a été évoqué plus haut a, lui, découvert la culture grâce à ses expériences professionnelles. *« Je suis allé au musée quand je suis devenu adulte, enfant pas du tout, mon milieu familial c'était pas du tout ça, j'ai fait une formation technique, donc c'était pas du tout le côté culturel ou littéraire ; je m'y suis intéressé après, par rapport au métier que j'ai fait, quand j'étais éducateur et que j'accompagnais des jeunes, parce qu'il fallait trouver des ouvertures et qu'il y avait cette ouverture dans le culturel... donc c'est par la réalité professionnelle que je m'y suis mis. ».* Il est intéressant de noter qu'il s'est ensuite approprié cette « matière » jusqu'à proposer un programme de soin (*le pansement invisible*) entièrement fondé sur l'accès au culturel.

- *Histoire personnelle*

Certains mettent en avant leur attachement personnel à la culture comme moteur de leur engagement dans la mission « Vivre Ensemble ».

Ainsi ce relais bénévole, en arrêt longue maladie, qui *« a connu des moments difficiles »*, viscéralement attaché à la culture car celle-ci l'a aidé à *« aller mieux »*: *« ça m'a permis d'avoir une sorte d'exil intérieur, de repousser les choses négatives à l'extérieur, et c'est très important »*. Aussi son ambition pour les publics, au travers des visites est de leur *« donner de la matière, pour qu'il se fasse un petit pécule pour leur imaginaire intérieur »*. Il semble ainsi que sa motivation se situe à cet endroit précis, dans le fait d'aider l'autre.

Un autre relais évoque son amour de la culture, affirmant qu'elle s'est construite en tant qu'individu dans sa pratique artistique de la peinture et du théâtre, en se l'appropriant *« je suis revenue moi-même par mon histoire vers la peinture, en autodidacte, pour moi l'art avec un grand A, vraiment, au sens général, c'est primordial, ça m'a tellement aidé »*.

Pour certains, cette pratique est constitutive de leur identité, elle définit ce qu'ils sont : *« C'est mon envie, ce qui fait ma personne, c'est ce qui fait la différence avec mes collègues : je suis très axée sur le plaisir, le loisir, vers l'extérieur. »* Aussi lui semblait-il tout à fait naturel de participer aux dispositifs « Vivre Ensemble » : *« Quand j'ai eu connaissance des relais culturels, j'ai même pas hésité une seconde je me suis dit c'est ce truc là qu'il faut que je fasse ! »*

- Conscience professionnelle

Dans le secteur de la formation linguistique avec des migrants, tous les formateurs ne mettent pas en place des sorties culturelles, aussi peut on se poser la question de savoir ce qui distingue les formateurs utilisant cet « outil » de ceux qui préfèrent proposer des cours plus « classiques ». Ceux-ci mettent en avant leur éthique professionnelle, considérant que « *s'ils veulent bien faire leur travail, ce n'est pas seulement en restant assis dans une salle de cours que mes élèves pourront se familiariser avec la société dans laquelle ils vivent* », affirmant qu'il est de leur responsabilité de leur offrir cette ouverture et par là d'intégrer la sortie culturelle à leur programme.

Si les relais ne mettent pas en jeu les mêmes ressorts dans la conduite de leurs actions culturelles, on peut constater qu'ils présentent des caractéristiques communes et défendent des valeurs proches.

2. Des profils et des convictions similaires

Nous nous attacherons dans un premier temps à dégager les points de convergence dans les différents profils des relais et essaierons de voir s'il est possible de dresser un portrait « type » des relais. Si l'exercice est périlleux, il nous permettra de mettre l'accent sur la similarité des convictions et des approches, définissant ainsi les contours d'une éthique du relais

• Des points de convergence

S'il est hétérogène en bien des points (situation professionnelle, âge, sexe ...), notre échantillon présente des caractéristiques communes.

- L'amour de l'art :

On peut tout d'abord remarquer que les relais ont un intérêt personnel fort pour la culture. C'est un goût qu'ils ont acquis dans des circonstances bien différentes.

Certains des travailleurs sociaux interrogés reconnaissent que dans leur jeunesse, ils ne manifestaient pas un grand intérêt pour la chose, venant d'un milieu social où les pratiques culturelles n'étaient pas légion. Ceux-ci s'y sont intéressés, on l'a vu, au cours de

leur parcours professionnel ou personnel : on pourrait ici convoquer Bernard Lahire¹⁷ et ses théories développées dans « L'homme pluriel » ou « La culture des individus » montrant que le déterminisme social vis-à-vis de l'accès à la culture décrit par Pierre Bourdieu, peut être déjoué par les trajectoires individuelles, par les rencontres, amoureuses ou professionnelles.

Certains des relais ont bénéficié d'éducation culturelle précoce : « *Ma famille est très impliquée culturellement, toute culture possible, c'est pas venu tout seul* ». « *Ca me vient un peu de l'histoire personnelle, j'ai eu accès à la culture, c'est quelque chose qui faisait partie de mon éducation* »

On notera par ailleurs que la plupart des relais (bénévoles ou professionnels) ont réalisé des études supérieures, or l'on sait à la suite des études sur les pratiques culturelles des français réalisées par Olivier Donnat qu'un niveau de formation élevée favorise la fréquentation des équipements culturels. De la même manière, les professions de l'enseignement ont une pratique des équipements culturels bien supérieure à la moyenne nationale, or plus d'un tiers des relais de notre échantillon exercent ou ont exercé une profession en lien avec l'enseignement.

Ce goût revendiqué pour la culture explique donc selon nous (en partie) la mise en place des actions culturelles, il en est presque la condition *sine qua none* : comment vouloir amener les autres vers le culturel si l'on n'est pas soi-même convaincu de ses vertus ?

- *Des métiers de l'humain*

On remarque également que la quasi-totalité des relais interrogés travaillent, ou ont travaillé, dans les domaines de l'éducation ou du social. Ces deux domaines d'exercice exigent une réelle sensibilité à l'humain, et un goût avéré pour la transmission (ceux-ci sont d'ailleurs bien souvent à l'origine de l'engagement dans cette voie).

La plupart des relais bénévoles interrogés exerçaient ou avaient exercé les professions de directrice de crèche, directeur d'école, professeur, directeur de maison de la culture, institutrice. Ils sont bien souvent encore impliqués dans des activités éducatives : nous avons évoqué le cas de l'institutrice et du directeur de maison de la culture, les deux autres enseignants, en plus de leur activité de relais, s'investissant dans le soutien scolaire ou des programmes éducatifs.

¹⁷ Bernard LAHIRE *L'homme pluriel : les ressorts de l'action*, Nathan, Paris, 1998 / *La culture des individus. Dissonances culturelles et distinction de soi*, La Découverte, Paris, 2004

Ces métiers s'apparentent donc souvent à une vocation et les relais bénévoles ont développé une réflexion poussée autour des questions de pédagogie et de transmission de savoir : ils prennent ainsi plaisir à les mettre en application dans le cadre des sorties culturelles.

Les travailleurs sociaux sont également très investis dans leur mission d'accompagnement. Ces « *professionnels du proche* », qui mettent l'humain au cœur de leur action, ont appris à être à l'écoute, à faire émerger les demandes, à communiquer avec leur public. Ils sont pour la plupart à la recherche de manières d'améliorer leur relation avec les apprenants ou les personnes accompagnées.

Ainsi il est intéressant de remarquer que les relais occupent des professions axés sur l'humain. On peut ainsi supposer que cette caractéristique, si elle n'est pas l'unique facteur, a néanmoins eu une influence non négligeable dans le fait s'engager comme relais.

- *Le goût des autres*

Le partage est une des valeurs centrales de l'action des relais : « *quand tu apprends des choses, je ne vois pas l'intérêt de les garder pour toi, quand t'as eu la chance d'avoir fait des études et que tu es passionné par ce que tu as fait, et que tu as la fibre du contact, c'est nul de garder ça pour toi* ».

Nous avons parlé précédemment d'engagement politique : il serait présomptueux ou risqué de s'aventurer sur ce terrain, mais les valeurs mises en avant sont celles de la solidarité, de partage, d'entraide. Si le travail de relais n'est pas un engagement politique, il témoigne en tout état de cause d'une volonté réelle de faire évoluer la société, de lui transmettre des valeurs positives, que les relais opposent souvent à celles d'une société actuelle jugée consumériste, individualiste.

Leur démarche témoigne d'une envie de donner, de transmettre, de partager : ils font preuve d'une vraie générosité. Nous souhaitons préciser que l'idée n'est pas ici de dresser un portrait hagiographique des relais mais de faire part d'observations fondées. On verra par ailleurs que ces actions ne sont pas totalement désintéressées et que les relais y trouvent également leur intérêt personnel (dans l'échange relationnel, dans la valorisation de leur personne...)

S'ils sont attentifs à l'humain, les relais rencontrés sont des également des personnes pragmatiques : on verra qu'ils donnent beaucoup d'importance aux aspects pratiques des visites, dont l'organisation demande presque autant de travail que la visite

elle-même. *« Je suis plutôt quelqu'un de terrain parce que je pense qu'il faut prouver que des choses sont possibles par le concret, par des actes. On ne peut pas dire sans faire... »*. J'ai ainsi rencontré des personnes vivantes, actives, qui cumulent les activités, qui n'ont pas peur de se lancer dans des aventures nouvelles *« ça a toujours été mon truc de sortir, d'être tournée vers l'extérieur, de s'ouvrir sur le monde »*. Ils se caractérisent aussi par une vraie curiosité, qui pour certains, les a amené vers la culture quand leurs origines sociales ne les y destinaient pas, qui les conduit à s'intéresser à des disciplines artistiques nouvelles, ou à être à l'écoute de leurs publics. Elle va de pair avec une réelle ouverture d'esprit.

Au regard de cette description, on observe que les relais rencontrés réunissent les caractéristiques suivantes : ils ont des pratiques culturelles soutenues, viennent de professions axées sur l'humain, sont des personnes dynamiques et curieuses. Comment ces caractéristiques trouvent-elles leur expression dans la réalité des visites ? Nous allons voir que les relais partagent une même conception de la culture.

- **La culture comme ouverture**

Certains relais placent l'humain au cœur de leur regard. *« L'art pour moi c'est aussi un maillon de la boucle culturelle qui me permet d'apprendre d'avantage sur les cultures, sur les racines, sur les origines...l'art comme un vecteur pour avoir des informations sur l'humain, sur l'histoire. Il y a cet aspect, et puis la beauté de l'objet. Je ne regarde pas forcément une œuvre pour me dire " tiens, ça, ça a été fait en 1880" ». Un autre relais : « Ce que je regarde dans les tableaux, c'est pas forcément l'aspect " histoire de l'art ", je l'aborde plus de manière humaine ou sociologique »* Ainsi, ce qui importe n'est pas l'acquisition de connaissances.

Il en va de même dans les rapports aux publics. Il ne s'agit pas de transmettre de la culture pour la culture, une culture « cultivée », mais bien d'apporter des éléments nouveaux, différents qui permettront de changer de regard. *« J'ai toujours eu dans ma pratique des actions culturelles, avec des femmes déprimées, pas bien, j'ai l'habitude de dire : " allez, on sort, on va se promener ", pour s'ouvrir, voir autre chose »*. *« L'objectif n'est pas que tout le monde devienne amateur d'art contemporain, ce qui est important est que dans leur vie sociale, ils rencontrent des occasions de s'épanouir, de s'enrichir et de trouver leur bonheur dans ce genre de visites. »* témoigne un relais.

Convaincu de la capacité de l'individu à évoluer, à se prendre en charge, la culture est perçue comme un élément essentiel à son développement personnel, un des moyens d'accéder à l'autonomie. *« Ce qui est super important aussi, c'est l'idée que grâce à la culture on peut réussir aussi à s'évader de ses propres problèmes, on évolue. »*. Nous reviendrons largement sur ce que les sorties permettent, néanmoins il est nécessaire de le préciser ici car cette approche de l'art fait partie intégrante de « l'éthique » des relais.

Si la culture est valorisée en ce qu'elle permet d'ouvrir de nouveaux espaces, géographiques et symboliques, encore faut-il y accéder. Aussi, en mettant en place ces visites culturelles au musée, l'objectif premier de tous les relais est-il de simplement faire découvrir un nouvel espace : *« Il y a beaucoup de gens qui ne sont pas intéressés tout simplement parce qu'ils ne connaissent pas, parce qu'on leur a jamais dit « tiens au fait faudrait aller voir à tel endroit... » Il faut découvrir, avant d'aimer quelque chose, c'est comme en cuisine si vous trouvez bon quelque chose, si vous ne l'avez jamais mangé avant, vous ne pourrez jamais le découvrir ! »*.

Pour un autre : *« mon rôle c'est de leur ouvrir les portes surtout pour les jeunes, leur ouvrir le maximum de portes pour qu'ils puissent faire le bon choix [...] moi je suis dans l'idée : on goûte, on découvre, on aime ou on n'aime pas, c'est pas grave, l'objectif c'est déjà de leur faire mettre un orteil dans le musée, c'est déjà le premier truc, ramener du plaisir »*.

Dans cette première partie nous avons étudié les cadres d'intervention des relais. Nous avons vu à cette occasion que les travailleurs sociaux rencontrent de nombreuses difficultés pour intégrer les sorties culturelles dans leur quotidien. Il apparaît que la mise en œuvre de ces activités relève d'initiatives individuelles de la part de relais attachés à la culture.

Si l'on peut parler d'une « éthique », définie comme *« le système de valeurs et de références qui encadrent la mise en œuvre de la pratique ou d'une activité professionnelle. Elle définit l'univers moral d'une pratique en même temps que son identité »*, on parlera pour les relais d'une éthique axée autour de l'humain et non autour de la culture : celle-ci représente un élément parmi d'autres d'un accompagnement social global, destiné à aider les publics à aller mieux, à lutter contre leurs difficultés. Il s'agit de transmettre la culture comme une ouverture sur le monde, une aide au développement des aptitudes de chacun. Le dispositif de la mission « Vivre Ensemble » représente ainsi un outil intéressant pour

mettre en pratique cette conviction. Comment les relais l'utilisent-ils ? Comment s'en saisissent-ils pour réaliser leurs objectifs ?

II Un outil à adapter aux publics

Nous avons vu en introduction que les établissements de la mission « Vivre Ensemble » mettent à disposition des relais plusieurs outils destinés à faciliter leur travail avec les publics. Dans cette seconde partie nous insisterons sur la nécessaire adaptation de ces outils aux « difficultés » spécifiques des publics et nous analyserons les modalités de celle-ci.

Dans un premier temps donc, nous reviendrons plus précisément sur les freins, psychologiques, physiques, sociaux qui tendent à éloigner les publics du champ social des institutions culturelles. A partir de ces observations, nous pourrions analyser les réponses apportées par les relais et comprendre par quelles méthodes ils parviennent à accompagner leurs publics jusqu'au musée.

Ensuite, nous nous pencherons sur la façon dont les relais évoluent dans le dispositif. Nous étudierons premièrement les relations qu'ils entretiennent avec leurs interlocuteurs principaux, que sont les correspondants et les conférenciers, puis nous évoquerons les visites de sensibilisation en montrant comment les relais se les approprient en vue de réaliser leurs visites. On verra à cette occasion que les relais gardent une forme de distance vis-à-vis du dispositif en ayant toujours leurs publics en tête.

Nous pourrions alors étudier le fruit de ce travail en nous penchant sur les stratégies de médiation mises en œuvre par les relais lors de leurs visites. Nous verrons comment au travers de celles-ci, les relais utilisent le musée comme un espace de dialogue, comment ils le transforment en un outil servant leur objectif (plus que comme un lieu de contemplation artistique).

A. L'accompagnement des publics vers le musée

Faire venir des publics, parfois réfractaires à l'idée de sorties culturelles, toujours peu habitués à les pratiquer, dans ces « temples de la culture » que représentent les musées, s'avère être un travail exigeant. Aussi, les relais privilégient une approche encadrée, où la mobilisation et la préparation de la visite sont aussi importantes que la visite elle-même.

Cette activité doit en premier lieu être adaptée aux problématiques des publics et permettre de lever les freins qui les éloignent de cette pratique. Voyons ce qu'ils sont dans un premier temps.

1. Les publics face à la culture

• Représentations du musée et pratiques culturelles

Depuis les analyses de Pierre Bourdieu, tous les travaux de sociodémographie des publics qui se sont succédés ont mis en évidence le poids du diplôme, de la catégorie socioprofessionnelle, mais aussi des transmissions, mesurées souvent par l'origine sociale et le niveau de diplôme des parents, dans l'accès aux équipements culturels ou à la culture en général : le « capital culturel » détermine la fréquentation ou non des équipements culturels, la fréquence des pratiques culturelles légitimes. Ce constat est particulièrement vrai pour les musées : l'étude sur *les Pratiques culturelles des Français*¹⁸ de 2008 montre ainsi que l'institution muséale est fréquentée par moins d'un français sur trois (ce chiffre est relativement stable depuis une vingtaine d'années si l'on se réfère aux mêmes enquêtes : en 1989, 30%, 33% en 1997, 30% en 2008). Ce taux de fréquentation tombe à 18% des ouvriers et 22% des personnes au foyer. Ainsi on sait que le public des musées se recrute dans les catégories à fort capital culturel et économique : diplômés du supérieur, hauts revenus et cadres supérieurs sont bien plus nombreux qu'en moyenne à se rendre au musée (un diplômé du supérieur a sept fois plus de chances de visiter un musée qu'un non-diplômé et trois fois plus qu'un titulaire du BEPC¹⁹).

Si dans les faits, l'institution muséale n'est pratiquée que par une partie restreinte de la population, elle conserve également l'image d'un bastion de la culture cultivée : *« Il est vrai que l'architecture monumentale, la solennité grandiose du décorum, l'ambiance silencieuse et feutrée d'un musée, le font davantage ressembler à une église ou à un temple, qu'à une place de marché ou une école²⁰ »*. Pierre Bourdieu, dans *l'Amour de l'Art*²¹, critique de façon virulente leur vocation élitiste, affirmant que leur fonction

¹⁸ Olivier DONNAT, *Les Pratiques culturelles des Français à l'ère numérique, enquête 2008*, La Découverte/ ministère de la Culture et de la Communication, Paris, 2009

¹⁹ David ALIBERT, Régis BIGOT et Georges HATCHUEL, *Fréquentation et image des musées, 2005*, Paris, CREDOC, coll. « Rapports » (no R240), juin 2005 (document réalisé à la demande de la Direction des musées de France°

²⁰ Paul RASSE, *Les musées à la lumière de l'espace public*, Paris, collection Logiques sociales, l'Harmattan, Paris, 1999

²¹ Pierre BOURDIEU, Alain DARBEL, *L'Amour de l'Art*, ed. de minuit, Paris, 1969

première est de légitimer la culture des classes dominantes. Le musée serait le lieu même de la *distinction* : « *si l'amour de l'art est bien la marque de l'élection séparant comme une barrière invisible et infranchissable, ceux qui en sont touchés de ceux qui n'ont pas reçu cette grâce, on comprend que les musées trahissent dans les moindres détails [...] leur fonction véritable, qui est de renforcer chez les uns le sentiment d'appartenance et chez les autres le sentiment d'exclusion* ». Ce point de vue jusque-boutiste se doit évidemment d'être relativisé, les efforts conjugués de la muséographie contemporaine et des politiques culturelles ayant largement contribué à faire évoluer les représentations du musée. Pourtant, on observera que cette représentation contribue à « éloigner » les publics du champ social de l'institution « *Nous, on ne dit pas « musée », on dit « sortie »...le mot « musée » malheureusement il est à proscrire dans le vocabulaire parce que pour les gens c'est associé à des obligations et pas du tout au plaisir* »

- *Un public très diversifié dans ses pratiques*

Parmi les bénéficiaires de la mission « Vivre Ensemble » les attitudes face à la culture « légitime » sont plurielles. Certains ont un réel appétit de culture, tels les migrants qui ont eu l'habitude de fréquenter les institutions culturelles dans leur pays d'origine mais ne le font pas en France, par manque de repères ou manque de moyens, à l'instar des personnes âgées fréquentant le Secours Populaire. Parmi les publics sans abris du LHSS d'Ivry « *certaines sont très avertis, il y avait des peintres, des gens de culture, qui nous apprenaient des choses qui étaient très pointues ... et à côté de ça on avait des gens qui étaient étrangers, qui n'y connaissaient rien, qui n'avaient jamais mis les pieds dans un musée...et ce n'est pas la même chose, pas le même intérêt* »

Comme le notait Pierre Bourdieu « *l'absence de culture s'accompagne le plus souvent de l'absence du sentiment de cette absence.*²² » Ainsi, la règle régissant la demande culturelle est schématiquement la suivante : plus on en a, plus on en veut, moins on en a, moins on en veut. Aussi les relais constatent une indifférence à l'égard de la culture légitime, voire à une méconnaissance de celle-ci. Lorsqu'ils proposent une sortie au musée, la réponse souvent obtenue est la suivante : « *non, ce n'est pas pour moi* ». Cette réponse, en apparence simple, soulève de nombreuses questions, mettant à la fois en jeu la perception que les publics ont de l'institution, en même temps que les difficultés réelles qui les « empêchent ». Nous allons donc essayer d'analyser ces freins.

²² Idem

- **Les freins à l'égard des sorties culturelles**

- Frein financier

Si l'obstacle financier est réel (pour des familles à faible revenus, le coût d'une visite peut s'avérer onéreux), il ne représente pas le facteur déterminant « empêchant » les publics d'accéder au musée : l'expérience montre qu'il ne suffit pas de baisser les tarifs pour déclencher la venue en grand nombre de personnes qui n'imaginent pas franchir le seuil des institutions culturelles. Plusieurs études²³ sur la gratuité ont également montré qu'elle ne permettait pas de faire venir de façon significative des non-visiteurs. Celles-ci démontrent en fait que la gratuité a tendance à profiter davantage aux visiteurs fidèles des musées en leur permettant des visites récurrentes (ces visiteurs appartenant par ailleurs aux classes sociales les plus élevées). D'autre part le « prix » du musée, du point de vue du visiteur, n'est pas seulement la somme à payer pour entrer : comme pour toute activité de loisirs, il représente des coûts non monétaires, dont « l'effort fourni pour venir ». Un relais en témoigne ainsi : « *Ce n'est jamais " gratuit " pour une personne en difficulté de se rendre à un spectacle ou dans un musée. On doit trouver quelqu'un pour les garder [les enfants], sans parler des transports... Ces institutions, c'est parfois une étrangeté* ». Ainsi cet effort comporte deux dimensions : une dimension objective - le temps, la durée ou la difficulté de déplacement - et une subjective - le risque de ne pas aimer, de ne pas comprendre, d'être désapprouvé par les autres. Ce constat s'applique avec d'autant plus de pertinence à nos publics, pour lesquelles la barrière, avant d'être financière est souvent psychologique.

- Freins psychologiques

Une étude²⁴ a mis en évidence les craintes des publics dans son appréhension des musées d'art. Celle-ci avance que, selon que l'art fait partie ou non de son domaine culturel, le spectateur s'expose à plusieurs « risques », qui mettent en jeu son identité : « *le risque de la confrontation avec soi ou celui du passage dans un monde qui n'est pas le*

²³ Claude FOURTEAU, *la Gratuité au bois dormant... Cinq ans de gratuité du dimanche au Louvre 1996-2000*, Paris, Musée du Louvre et Hana GOTTESDIENER

Natacha GODRÈCHE, *les Dimanches gratuits du musée du Louvre, enquête qualitative*, Paris, Musée du Louvre-service culturel, CEREM, 1996

²⁴ Hana GOTTESDIENER, *Freins et motivations à la visite des musées d'art*, DEPS, Ministère de la Culture, Paris, 1992

sien ; le risque de la confrontation à l'œuvre qui conduit le visiteur à s'analyser comme sujet susceptible d'affirmer ses goûts, d'éprouver des émotions et d'exercer son sens critique, expérience que certains n'arrivent pas à éprouver et qui les met en situation d'échec ». Pour nos publics qui souvent se sentent peu assurés, ont une image d'eux-mêmes dévalorisée, ces risques sont décuplés et l'on comprend que certains préfèrent éviter cette confrontation.

Par ailleurs, on l'a vu, la représentation du musée ne facilite pas le franchissement de son seuil. Il impressionne, par son architecture, par son ambiance...« *Ils ne veulent pas venir, ils disent « c'est un endroit trop beau pour moi », « j'ai pas les connaissances, je ne vais pas comprendre »*. Le public pense ainsi ne pas posséder les compétences nécessaires à l'appréciation des œuvres, les comportements requis pour une visite « dans les règles de l'art ». « *Ils ont peur d'aller au musée, peur comme les personnes qui ne sont jamais allés au théâtre d'aller au théâtre, ils se demandent comment faut s'habiller, comment il faut se comporter... »*

Une étude du Ministère de la Culture intitulée « Image de soi - image du visiteur et pratiques des musées d'art²⁵ » se penche spécifiquement sur cet aspect, sortant du cadre de l'analyse sociale proposé par Pierre Bourdieu, pour s'intéresser aux réactions des publics d'un point de vue psychosocial. Il étudie pour cela l'image que le visiteur a de lui-même et celle qu'il se fait du visiteur de musée. En proposant aux personnes interrogées de qualifier le « visiteur type » du musée d'une part, et l'interrogé lui-même d'autre part, l'étude fait apparaître des décalages notables entre ces deux représentations. Ainsi on constate que « *le non-visiteur idéalise le visiteur de musée en lui attribuant de nombreuses qualités qu'il considère nécessaires à la visite, mais ne s'en attribue aucune à lui-même. [...] En revanche, le visiteur régulier de musée, lui, considère posséder les « qualités » d'un visiteur qu'il n'idéalise pas.* » Ainsi, « *le non-visiteur ou le visiteur occasionnel se considère moins curieux, moins passionné, moins cultivé, moins attentif... que le visiteur régulier de musée.* » Dit autrement, les spectateurs ayant une faible pratique muséale (ou pas de pratique du tout) ont tendance à se sous-estimer quand les visiteurs réguliers se considèrent comme compétents. L'étude tend donc à montrer que le frein à l'élargissement des publics tient autant aux représentations que les publics peu familiers des musées ont d'eux-mêmes, qu'aux représentations qu'ils ont des musées. Dans notre cas, l'image de soi souvent abîmée, déficiente, rend difficile le fait de se projeter comme visiteur

²⁵ Hana GOTTESDIENER, Jean-Christophe Vilatte, Pierre Vrignaud, *Image de soi - image du visiteur et pratiques des musées d'art*, DEPS, Ministère de la Culture, Paris, 2008.

« compétent » : franchir les portes d'un musée suppose une série d'efforts (cognitifs, conatifs, etc.) dont le coût perçu semble élevé. Sortir de son isolement en est un.

- L'isolement

On a vu dans la première partie nombre de nos publics souffre de l'isolement. Les personnes arrivées récemment en France qui ne maîtrisent ni la langue, ni la culture de leur pays d'accueil ont ainsi tendance à fréquenter la même communauté en permanence et ne sont parfois jamais sortis de leur quartier. La barrière de la langue induit bien souvent la peur de s'affronter au monde extérieur, d'être confronté à ses « faiblesses ». Ainsi, certains refusent parfois des sorties, par peur d'être mis en difficulté par les personnels d'accueil du musée. Il en va de même pour les personnes illettrées : *« il y a chez certains une vraie peur d'être mis face à quelqu'un qui vous montre un panneau qu'il faut lire et montrer à l'autre qu'on ne sait pas lire...c'est tellement terrible qu'il vaut mieux pas se confronter à ça donc j'y vais pas... »* Le fait de prendre les transports en commun demande des efforts sur soi inimaginables puisqu'il nécessite d'avoir au préalable intégré un rapport à l'espace et au temps qui n'existait pas nécessairement dans leur pays d'origine : *« c'était la première fois qu'ils prenaient le métro...mettre le ticket dans la borne quand c'est la première fois, c'est loin d'être évident...c'est épuisant pour eux, y a une angoisse qui s'installe... c'est vraiment quelque chose à prendre en compte, l'angoisse de l'extérieur pour des gens qui ne sortent jamais de chez eux »*. Les relais qui proposent des sorties culturelles éprouvent les plus grandes difficultés à mobiliser ces publics, victimes d'une forme d'inertie. *« Même sans parler de musée, juste sortir, aller sur l'extérieur, voir comment ça se passe dans un quartier, qu'est ce qui est possible, rien que ça, être un peu sur l'extérieur plus que replié chez soi, c'est déjà pas mal. »* : on a peur de s'aventurer dans un terrain inconnu.

- La difficulté à « s'autoriser » une sortie

Une autre difficulté pour les publics lorsqu'une sortie leur est proposée est de s'autoriser à l'accepter. Pour les sans abris hébergés au centre LHSS d'Ivry ou les migrants à peine arrivés de Tunisie, les préoccupations quotidiennes sont celles de savoir comment se nourrir ou de trouver où dormir le soir, aussi il est difficile d'imaginer autre chose. *« les gens qui sont un peu stabilisés viennent régulièrement maintenant, mais ceux qui changent d'hôtel tous les 36 du mois, qui vivent dans des squats, c'est plus compliqué »*.

On évoque ici un cas « extrême » mais la problématique est similaire pour la plupart des bénéficiaires. En effet, lorsque l'on n'est pas assuré de pouvoir « finir le mois », lorsqu'on

est obnubilé par ses recherches d'emploi...lorsqu'on est pris dans les soucis du quotidien, il est plus que difficile de s'autoriser à se faire plaisir. *« Au départ c'est pas leur truc, ils ont d'autres préoccupations que d'aller dans un musée...donc il faut un peu de curiosité et d'envie de découvrir autre chose, il y a d'abord des problèmes matériels à régler ».*

Un relais explique que pour les femmes qu'elle accompagne, c'est la question de s'autoriser soi, à se faire plaisir, se considérer comme sujet ayant droit au plaisir : *« elles s'autorisent le plaisir par rapport à l'enfant, par rapport au mari, par rapport à la famille, mais elles-mêmes, elles ne se font pas plaisir pour elles. L'éducation qu'elles ont eu de passer toujours après, d'avoir pour priorité de faire le ménage, faire le repas, faire que la famille ait le bien être... fait que du coup, elles ne s'autorisent pas elles, à penser à elles. C'est un vrai verrouillage, un vrai frein, j'ai pu observer ».*

Les différentes études sollicitées et les difficultés évoquées montrent la nécessité d'accompagner le visiteur dans sa démarche de franchissement : pour nos publics, aller du centre social au musée, représente un cheminement physique mais surtout symbolique qui exige des efforts considérables. Le travail des relais consiste précisément à réduire cette distance entre l'institution et le public, à ouvrir une voie en montrant que l'accès est possible. Nous allons voir maintenant par quels biais ils parviennent à mener à bien cette mission.

2. Un accompagnement en douceur vers les musées

Les relais inscrivent leurs actions dans une démarche d'accompagnement très douce. Il s'agit surtout de ne pas décourager ce public fragile. Aussi ils prennent ainsi de nombreuses précautions pour ne pas rebuter leurs visiteurs. Nous allons étudier les différentes techniques utilisées par les relais pour y parvenir : nous verrons les méthodes employées afin de mobiliser et d'impliquer le public dans la sortie, notamment au travers d'ateliers préparatoires. Nous verrons également que le choix de l'établissement visité est un enjeu important de l'accompagnement.

- **Mobilisation du public**

Il nous faut préciser que les enjeux de la mobilisation diffèrent selon qu'il s'agit de publics captifs ou non captifs.

- Publics captifs

Dans plusieurs des structures sociales étudiées (principalement celles à vocation linguistique) les sorties culturelles sont incluses dans le cursus suivi par les « élèves » (stagiaires ou apprenants). Ceux-ci ont de fait l'obligation d'y être présents, il n'y a donc pas de difficultés à mobiliser ces publics. De la même manière, les participants de l'atelier « musée dans la ville » (mis en place par le Centre Social Relais 59) s'inscrivent de leur propre chef et sont volontaires pour les sorties.

- Publics non captifs

Lorsque les relais proposent les sorties sans obligation de s'y rendre, la venue des publics est beaucoup plus aléatoire. On l'a vu les freins sont nombreux, les barrières fortement ancrées, les priorités autres que culturelles.

Pour les relais, prévoir les sorties à l'avance s'avère complexe : *« La particularité du public c'est d'être très volatile, c'est une des caractéristiques de la grande précarité : ils sont dans l'instant présent, ici et maintenant. Ils investissent pleinement le lieu, et puis... passent à autre chose : quand c'est organisé depuis une semaine et que je me retrouve avec personne le jour J, ça n'est pas évident... »* Un autre relais : *« c'est un public qui a du mal à tenir ses engagements, à la dernière minute il se passe quelque chose, il y a une autre priorité et on passe après, c'est très fragile, très irrégulier, on peut s'inscrire à 10 et être 3 à l'arrivée. »* *« C'est très compliqué d'organiser des sorties mais moi je me décourage pas, même si je viens avec des petits groupes, je maintiens, c'est vraiment de l'accompagnement, en tout petit groupe »*. Certains ont leur technique pour optimiser les « chances de présence » : *« Il ne faut pas prévenir trop longtemps à l'avance sinon elles oublient, l'info se perd, faut être au plus juste, faut suivre ça au plus proche, lancer l'info, relancer jusqu'au dernier moment. »*

- L'enjeu relationnel

Si tous les relais utilisent des moyens de communication « classiques » pour mobiliser leur public - signalisation dans les lieux de vie, distribution de flyers aux usagers etc - faire venir les publics mobilise d'autres ressorts que de simples affichages publicitaires.

C'est dans la relation entre le relais et ses publics que se joue la possibilité d'aller vers les activités proposées, que ce soit pour les travailleurs sociaux ou les bénévoles. Il s'agit d'instituer un lien de confiance entre les publics et relais, qui va souvent au-delà du simple rapport « accompagnant-accompagné ». L'aspect affectif de la relation est prépondérant. *« L'essentiel c'est le relationnel, quand on arrive à avoir une relation " vraie " avec quelqu'un c'est plus facile de l'amener vers quelque chose qu'il ne connaît pas, qui lui est*

complètement extérieur. Sans cette relation, il ne viendra pas. » « S'ils vous font confiance et que vous leur proposez quelque chose ils vont venir, si ça vient de l'extérieur et que vous les connaissez mal ce sera plus difficile. » Il arrive ainsi que les publics se rendent aux visites pour faire plaisir aux bénévoles qui les accompagnent.

Cette relation doit inscrire dans la durée, c'est petit à petit que la confiance réciproque va naître : *« Au début c'était pas simple, ils étaient vraiment réticents, mais au bout d'un moment, ils voient aussi que t'es pas là à jouer au grand professeur qui dispense son savoir au bas peuple, tu les fais participer...une fois qu'ils ont accroché, ça roule ! »*

La notion de plaisir est extrêmement importante. Il faut que ces personnes trouvent du plaisir à faire ce qu'on leur propose aussi certains relais n'hésitent pas à associer la sortie culturelle à d'autres éléments plus « festifs » afin de contourner les freins des publics : *« Pour l'expo Brassens, on a fait un repas au restaurant, au quai Branly c'était un pique-nique...C'est des petites formules où on n'est pas là que pour le musée, et du coup si on met les pieds dans le musée, c'est la carotte quelque part. Pour les ados, on va faire un « musée / Mcdo » ça va marcher ! »*

- Etre à l'écoute du public

Dans cette relation, les relais sont particulièrement attentifs aux demandes du public. Certaines peuvent émaner d'un besoin spécifique par rapport à la maîtrise du français, ou simplement être le fait d'une envie spontanée, de mieux connaître tel monument ou tel artiste. Il s'agit pour les relais de se saisir de cette envie pour proposer une activité, qui sera de fait acceptée plus facilement. L'objectif est bien de partir des souhaits du public afin que celui-ci puisse s'approprier la sortie : *« Il faut surtout éviter de « plaquer » une activité qui ne leur correspond pas, parce que là ça marchera pas. »*

Certaines femmes manifestent un intérêt plus fort *« à cause de leurs enfants qui sont généralement scolarisés : elles se trouvent en concurrence par rapport au savoir avec leurs enfants et donc elles souhaitent se situer à égalité avec eux, pour comprendre ce que l'enfant dit. »* Là aussi le rôle du relais est d'encourager le désir, de s'appuyer sur la dynamique naissante.

- Les ateliers de préparation

Les relais qui le peuvent, mettent en place des ateliers ou réservent des temps d'échange avant les sorties : il peut s'agir d'ateliers de pratique artistique ou de discussions dans le cadre des cours ou ASL. En montrant des photos du lieu ou des œuvres, les ateliers

permettent de donner des repères sur ce qui va être vu, faire en sorte que le public ne soit pas désorienté dans le musée... « *Au départ pour eux dans le musée, c'est comme si vous aviez sur une carte sans nom de pays sans nom de ville et puis on vous dit "tiens tu vas à tel endroit" mais y a pas de nom...ou bien si, il y a des noms mais, ils sont dans une autre langue. Les ateliers avant, ça sert à ça, à les rassurer.* »

La préparation permet d'engager le dialogue avec le public, de créer du lien : « *Je discute avec les familles de ce qu'elles ont envie de voir au musée du Louvre, on va ensemble sur le site et on décide ensemble de ce qu'on va voir.* » ; « *En général on travaille avant avec des livres, ils regardent ce qui les intéresse.* » Ainsi en définissant ensemble le programme de la visite, en consultant le public, le relais lui donne un rôle, il devient acteur de la visite et s'implique dans celle-ci.

Ces ateliers trouvent également leur pertinence avec les ASL. Les relais les utilisent avec le double objectif de préparer la sortie en même temps que de faire un travail en lien avec les difficultés linguistiques de leur public. Ils les mettent à profit pour poursuivre l'apprentissage du français en travaillant sur un vocabulaire spécifique : « *Pour Brassens, on avait travaillé sur une de ses chansons, ce qui n'est pas évident, mais bon, on peut travailler la grammaire, le vocabulaire...* ». C'est aussi l'occasion d'aborder des points d'histoire de France, toujours dans l'idée de donner des repères sur le pays d'accueil. Enfin, ils utilisent la préparation pour développer l'autonomie dans l'espace et le temps, en apprenant l'orientation géographique dans une ville gigantesque comme Paris : « *Je fais beaucoup d'exercices pratiques pour qu'ils se repèrent dans l'espace : quand on fait des sorties je leur dit de m'amener au musée, de me montrer sur le plan de métro comment on y va. Pour qu'ils se repèrent dans le temps aussi : on se fixe le rdv, je leur demande de le noter sur leur cahier, de me dire quand ce sera...* »

Certaines structures ont développé des ateliers de pratique artistique et la sortie au musée se fait dans la continuité de ce travail, elle trouve ainsi son sens dans une démarche plus globale. Un relais déplore l'arrêt de ces ateliers dans sa structure : « *Comme il n'y a plus les ateliers, il n'y a donc plus la préparation et c'est un peu frustrant, le travail est un peu réduit. Sans l'atelier, ils viennent mais c'est beaucoup plus difficile, de les motiver, de les mobiliser.* » La plupart des relais s'accordent sur les bénéfices apportés par ces pratiques mais beaucoup ne peuvent les organiser dans leur structure, par manque de temps ou de moyens.

On le voit la préparation des visites permet de sensibiliser le public à la sortie, de susciter sa curiosité, et s'inscrit en cela pleinement dans la démarche d'accompagnement « en douceur » vers le musée.

- **Le choix des établissements : privilégier la proximité avec les publics**

Le choix de l'établissement se fait aussi dans l'idée d'adapter au mieux le lieu aux besoins du public. Si certains relais essayent d'impliquer les publics dans ce choix, il est parfois difficile d'obtenir des réponses de publics qui, pour certains, ont du mal à communiquer, ou qui ont parfois simplement perdu l'habitude d'exprimer leur désir. « *Quand on leur demande, il n'y a quasiment jamais rien qui ressort, pourtant je leur dis, « j'ai pas la science infuse, je ne peux pas deviner, je peux proposer des choses différentes mais faut que vous m'aidiez aussi » et c'est compliqué.* » Aussi les relais doivent ils être force de proposition et décider eux-mêmes des lieux à visiter.

Prioritairement ils essaieront d'inclure la visite dans le processus de sociabilisation dans lequel leur public est engagé. Ainsi il s'agira d'illustrer des thématiques abordées avec le public dans le cadre des ateliers préparatoires ou des ASL, ou bien de préparer en amont un sujet. Il faut néanmoins préciser qu'une visite ne fait pas systématiquement l'objet d'un travail, le but étant avant toute chose de procurer du plaisir.

Dans le cas des relais travaillant avec des migrants, on remarque une inclination pour des institutions proposant dans leurs collections des objets qui peuvent faire le lien entre pays d'origine et pays d'accueil et faciliter ainsi la communication entre relais et publics : « *Pour moi ce sera plus facile d'amener la discussion sur les habitudes de vie au Quai Branly en regardant des objets usuels qu'au Mac/Val.* » Un autre relais, formateur linguistique, affirme : « *Comme on a des groupes qui sont africains, des asiatiques, idéalement ce serait bien de faire un musée qui correspondent a chacun pendant la formation, Le Musée Guimet, le Quai Branly, le Louvre... pour que tout le monde trouve son compte. C'est bien de pouvoir valoriser quelqu'un en lui disant montrant des œuvres qui viennent de son pays* ».

Ce point de vue fait débat parmi les relais que j'ai pu rencontrer. Pour certains il a tendance à assigner le spectateur à son origine, à poser sur lui un regard arrêté et stigmatisant : « *L'idée c'est de pas toujours ramener les gens sur leur culture d'origine, sur la sempiternelle question « tu viens d'où ? ».* L'objectif c'est aussi de "vivre ensemble" pour le coup à Paris, ici, en France, et de se faire découvrir des choses nouvelles à tous » Nous reviendrons sur ces questions dans la troisième partie.

Pour autant le choix de l'établissement ne se fait pas toujours sur des critères objectifs, il peut être fonction des goûts personnels du relais, de relations privilégiées avec un établissement particulier, ou simplement d'une occasion ou opportunité. De nombreuses visites émanent ainsi des envies des relais, de leurs centres d'intérêt. Tel travailleur social se passionne pour l'histoire de France et emmènera spontanément son groupe à Versailles, un autre apprécie le Centre Pompidou etc. La plupart des relais considèrent, à raison, qu'ils parleront bien mieux d'un sujet qui les intéresse et les motive. Ce constat est particulièrement vrai pour les relais bénévoles, qui ne sont pas engagés dans une démarche d'accompagnement global, et ont dès lors toute liberté.

Les critères qui président au choix de l'établissement concourent néanmoins à réduire au maximum le « coût perçu » par les publics. Aussi les relais privilégieront des établissements proches géographiquement de leur structure, afin de minimiser le temps de transport (qui peut être vécu comme une épreuve on l'a vu), de même que pour inscrire le lieu dans le quotidien des publics et qu'ils se l'approprient ensuite plus facilement.

Ils prennent également en compte la contrainte du temps, le temps alloué aux visites étant souvent limité, par les obligations de la structure (l'atelier doit avoir lieu de 9h à 11H précises), par les obligations des publics, les femmes devant souvent aller chercher leurs enfants à l'école, leur mari venant les chercher... La sortie doit s'inscrire dans les contraintes du quotidien, sans le « déranger ».

Les correspondants ont également une influence non négligeable sur le choix des établissements. Dans cette prochaine partie, nous étudierons précisément les relations qu'entretiennent correspondants et relais, puis nous élargirons notre analyse aux autres éléments importants du dispositif « Vivre Ensemble » que sont les conférenciers et les visites de sensibilisation.

B. L'appropriation de l'offre « Vivre Ensemble »

L'action des relais, on l'aura désormais compris, est dirigée vers les publics qu'ils accompagnent et trouve son sens dans leur satisfaction. Cette préoccupation est manifeste dans leur manière d'aborder l'offre « Vivre Ensemble ». La question qui les occupe n'est pas celle de trouver du plaisir personnel aux visites de sensibilisation (même si celui-ci

n'en n'est pas exclu) mais de repérer des éléments qui leur permettront de susciter un dialogue avec leur public, d'« accrocher » leur public.

Aussi, s'ils sont reconnaissants de bénéficier d'outils performants, nous allons voir qu'ils conservent vis-à-vis de ceux-ci une distance critique. Nous étudierons donc dans un premier temps les rapports, parfois ambigus, entre les relais et leurs interlocuteurs, puis le travail d'adaptation des visites de sensibilisation.

1. Les relations avec les interlocuteurs du Musée

• L'importance des correspondants

La qualité du travail réalisé par les correspondants des établissements est largement reconnue par l'ensemble des relais. Celui-ci a plusieurs fonctions : il permet de les informer et les orienter dans une offre parfois pléthorique, de soutenir et légitimer leur action. Il contribue également à améliorer le dispositif en sollicitant la participation des relais. On notera toutefois que l'attitude des relais à leur égard est diverse : si certains entretiennent des rapports presque amicaux avec eux et profitent de leur présence pour enrichir leur pratique, d'autres « s'investissent » moins dans cette relation, se contentant d'utiliser le dispositif.

- Rôle informatif

La fonction première des correspondants est, comme mentionné dans la charte, de « faire connaître le dispositif, présenter l'établissement et ses offres aux relais, mettre les relais en relation avec les différents services, faciliter leurs démarches, notamment pour la réservation et la billetterie ». Ainsi vont-ils aider les relais « débutants » à comprendre le fonctionnement du dispositif « Vivre Ensemble » et proposer des activités adaptées aux publics des relais : « J'ai été rapidement en contact avec la correspondante du Centre Pompidou, qui m'a présenté tous les projets, tout ce qui se passait, elle m'a vraiment donné pas mal d'informations...et par rapport aux publics que j'avais, on a parlé immédiatement d'Art Session » .

Leur rôle est également de communiquer sur le dispositif et de diffuser les informations relatives à leur établissement. Ainsi, la quasi-totalité des établissements envoie régulièrement des *newsletters* aux structures sociales répertoriées dans des fichiers qu'ils se sont constitués eux-mêmes. C'est par ce biais notamment que sont « recrutés » de

nouveaux relais. La plupart des relais interrogés ont ainsi pris connaissance de l'existence du dispositif, soit par l'intermédiaire de collègues y étant déjà impliqués, soit grâce à ces informations envoyées dans leur structure (on a vu que tous les travailleurs sociaux ne répondaient pas favorablement à ces propositions). Certains établissements, disposant du temps et des moyens pour le faire, se déplacent dans les structures sociales (souvent celles de proximité) pour présenter leur dispositif. Ce contact humain avec les correspondants des établissements s'avère déterminant dans le choix des visites et favorise les collaborations sur le long terme. « *Avec La Villette, maintenant il y a un historique, ils se déplacent régulièrement pour nous présenter un spectacle, c'est très bien, on se sent accueilli, presque chez soi* »

- *Un vrai soutien aux actions*

On l'a vu en première partie, les relais professionnels qui engagent des actions dans le cadre de la mission « Vivre Ensemble » le font souvent de leur côté, à l'écart de collègues et de hiérarchies parfois peu intéressés à la question. Aussi ils apprécient particulièrement d'avoir en face d'eux un interlocuteur dédié, à l'écoute de leurs questions et trouvent dans leurs échanges un encourageant soutien à leur action. Ce contact permet de légitimer leur action au sein de leur propre structure, montrant que les institutions elles-mêmes sont concernées par l'accès à la culture.

Le rôle des correspondants dans l'accueil des groupes est aussi extrêmement important tant du point de vue des relais que de celui des publics. Lorsque ceux-ci viennent souhaiter la bienvenue aux groupes à leur arrivée au musée, le regard posé sur l'institution change. Celle-ci n'est plus une structure froide, voire hostile, elle prend soudainement figure humaine et l'on peut alors envisager comme un endroit chaleureux, accueillant. « *Le droit d'entrer n'a rien à voir avec l'accueil : pour donner au terme d'"accueil" son sens plein, il faut que les visiteurs aient le sentiment d'un musée créé pour eux, à leur intention, et non à l'intention des gens qui y travaillent. Hélas, bien souvent, dans le cas de musées des Beaux-Arts, ce n'est pas ce qui se passe. "L'accueil" est avant tout affaire d'émotions. Il s'agit donc de concevoir ce que j'appelle un musée chaleureux, psychologiquement accueillant, par opposition au musée glaçant, psychologiquement rebutant, tel qu'il en existe un grand nombre. [...] La reconnaissance du visiteur par le personnel d'accueil et*

les conditions d'accès aux collections sont déterminantes, pour la manière dont la visite sera vécue par l'intéressé et pour ses dispositions à revenir au musée par la suite²⁶. »

- *L'aspect relationnel*

La plupart des relais se montrent élogieux à l'égard du travail fait par ceux-ci : *« J'avais une petite réticence au début en me disant que peut être on avait à faire à des administratifs, ce n'est pas du tout le cas, on a à faire à des gens qui sont très ouverts, très sympathiques, qui sont prêts à nous aider, franchement là je suis très satisfait de mes rapports avec ces gens là. »* Un autre relais : *« Tous les gens de l'accueil sont formidables, c'est des gens qui s'investissent, avec qui on peut vraiment travailler. »*

Ces relations reposent sur un processus collaboratif : les relais profitent des services proposés par les correspondants qui, en retour, n'hésitent pas à solliciter les relais, par exemple pour la rédaction de la charte « Vivre Ensemble ». Les correspondants sont aussi à l'écoute des suggestions des relais : *« Avec Fabienne Martet du Louvre on a tout de suite accroché, on a eu pas mal d'échanges. Elle a tout de suite compris que c'était important pour les bénéficiaires de pas avoir à montrer leur carte, elle nous a aidé là-dessus. »* (Nous reviendrons plus amplement sur cette question dans la troisième partie, pour étudier les apports de cette collaboration). La relation est ainsi fondée sur un rapport de confiance et ces contacts suivis finissent souvent par créer des liens amicaux : *« On se connaît maintenant, on a vraiment de bonnes relations, y pas de gêne, on se tutoie même avec certains. »* ; *« Oui je connais bien Marion, de la Cité de la Musique, Solène du Quai Branly, c'est très intéressant de dialoguer avec eux, d'échanger. »*

Toutefois il apparaît que certains relais sont moins investis dans cette relation. *« Je ne peux pas dire que je les connais bien, c'est souvent des services de réservations...Les gens qu'on va avoir par téléphone ou par email, on va se connaître de nom, ils vont savoir de quelle structure on est, mais non, on se connaît pas »*. Ceux-ci considèrent que les correspondants sont *« submergés et doivent avoir mille occupations »*, mais ne s'en formalisent absolument pas. Pour eux, leur travail réside presque uniquement dans la relation aux publics, aussi ils utilisent le dispositif à ces fins uniquement : *« Moi je suis indépendante, je fais ma vie dans la mission...J'ai pas plus besoin que ça des correspondants. »* L'un d'eux estimant que *« les gens avec qui on passe le plus de temps*

²⁶ Lucien MIRONER, *Les trois moments de l'accueil vus depuis l'observatoire permanent des publics*, dans : *Publics et Musées*. N°4, 1994. pp. 125-135

c'est ceux qui nous forment, ceux qui vont nous apprendre des choses, un peu comme un enseignant...et en général, on a plus de contact avec les profs qu'avec le proviseur ! ». Nous allons donc maintenant nous intéresser aux relations entre les conférenciers (puisque c'est d'eux dont il s'agit) et les relais.

- **Le rapport ambigu au conférencier**

Les relais fréquentent les conférenciers en deux occasions : lors des visites de sensibilisation, qui ont pour but de les initier aux collections des établissements (nous les étudierons ensuite), ou lorsqu'ils viennent avec un groupe pour une visite « conférence » : celles-ci sont payantes et animées par un conférencier officiel du musée, à la différence des visites autonomes gratuites et animées par les relais eux-mêmes,

Il est intéressant de remarquer que la majorité des relais privilégient les visites autonomes, au détriment des visites « conférence », la proportion étant généralement de trois visites autonomes pour une seule visite conférence. Si le manque de moyen des structures sociales explique en grande partie ce choix (les visites conférences étant souvent trop onéreuses pour ces structures), il n'est pas l'unique déterminant.

Faire appel à un conférencier soulève plusieurs questions dans les interactions qui se jouent entre l'institution et le groupe : si l'on apprécie l'apport de connaissances et l'art oratoire des conférenciers, on verra qu'une méfiance persiste quant à leur capacité à adapter leur discours aux publics.

- Les « vertus » reconnues au conférencier

Pour les publics, il est premièrement valorisant d'être accueilli par un « officiel » du musée, dédié au groupe, qui accompagne la visite pendant toute sa durée. Ces conditions privilégiées permettent de se situer parmi les autres visiteurs, voire un peu « au dessus », en tous les cas d'appartenir au corps social. On notera à ce propos que des structures de mécénat privé (Fondation Total ou GDF Suez par exemple) organisent ponctuellement des journées dédiées aux structures sociales dans certains établissements de la mission « Vivre Ensemble » (Musée du Quai Branly, Louvre, Château de Versailles) qui sont l'occasion d'expérimenter des visites avec conférencier, leur coût étant pris en charge par les mécènes.

Les relais considèrent ces visites comme un plus indéniable, complémentaire du travail qu'ils réalisent avec leur public. Elles offrent un éclairage différent sur le musée, un

apport « savant » qui enrichit le regard des visiteurs. Ils reconnaissent aux conférenciers la compétence qui leur fait parfois défaut, celle de savoir parler d'une œuvre, d'ouvrir sur le discours d'un artiste : *« C'est vrai que quand on a en plus le fond historique, ou le regard artistique sur telle œuvre, on voit les choses de façon différente, c'est plus riche que le regard qu'on peut avoir tout seul sur une peinture ou un dessin. [...] Je trouverais dommage qu'ils (le groupe) n'aient pas aussi un petit plus de choses, d'éclaircissements, qu'ils ne puissent pas poser des questions s'ils en ont. »*

Les relais apprécient par ailleurs ces visites pour eux mêmes : assister à une visite comme public, c'est l'occasion de faire « relâche ». En outre, étant intéressés aux choses de l'art, ils y apprennent eux-mêmes des choses *« En général ils sont doués, c'est intéressant. Nous (les relais) on apprend plein de choses. A Beaubourg c'était un prof de philo, je crois, Norbert, il est drôle, sympa, il sollicite...il fait le mélange entre culture un peu inaccessible pour les publics et des choses plus simples, y a des choses aussi qui m'intéressaient moi, pour moi. »*

Toutefois, l'action étant destinée en premier lieu aux publics, plusieurs questions se posent. que nous allons passer en revue. Dans un premier temps, nous allons nous demander comment le public reçoit les informations transmises.

- La méfiance vis-à-vis des conférenciers

Elle dépend grandement des qualités d'adaptation du conférencier. Certains y parviennent parfaitement : *« La personne était géniale, elle a expliqué de façon très simple, le vocabulaire était très adapté, et en même temps y avait de la matière, elle était dynamique. » « C'était vraiment très chaleureux, ça ne mettait pas le groupe en décalage, c'était un langage pas trop compliqué, bien expliqué...c'était vraiment très bien ! »*

Dans d'autres cas en revanche, il arrive que les conférenciers échouent à créer une relation avec le public : *« Pour certains ça a été vraiment compliqué, ils ont décroché très vite. » « Certains ne prennent pas en compte la différence entre profanes et experts : on ne parle pas de la même manière à un public d'adulte qu'à un public d'enfants... »*

La position du conférencier, ce qu'il représente aux yeux du public, peut tout d'abord poser problème. Pour des personnes qui fréquentent peu les institutions culturelles, le fait d'être accompagné d'un guide induit une forme de soumission à la parole de « celui qui sait ». *« Aller dans un musée c'est pénétrer un lieu qui ne leur semble a priori pas fait pour eux, et le conférencier appartient à ce lieu. Ils ne sont donc pas forcément très à leur aise »*. Certains sont impressionnés par le lieu, par leur interlocuteur et ont tendance à suivre

silencieusement son discours alors même qu'ils ne le comprennent pas. Souvent d'ailleurs le doute subsiste sur ce que le public comprend ou pas du discours du conférencier : « *la communication est difficile avec les stagiaires, parce qu'ils ont un niveau de français qui peut être fragile. Au retour que j'ai fait avec eux, certains ont dit qu'ils avaient tout compris mais pour certains, des garçons un peu fiers, c'était difficile " d'avouer " qu'ils n'avaient pas tout compris, que le conférencier parlait trop vite, qu'il n'avait pas forcément le vocabulaire adapté... »*

Le rapport à la connaissance est donc très important pour les publics qui découvrent ces lieux nouveaux. Le conférencier doit savoir faire preuve de souplesse et adapter son discours, sans écraser le spectateur sous le poids de ses connaissances, sous peine de l'exclure du discours en le plaçant en position d'infériorité. « *Faut se mettre à la même hauteur que ces gens là pour arriver à faire passer le message. Faut pas les voir comme des gens inférieurs à soi, c'est juste qu'ils sont différents, qu'on n'est pas sur la même intelligence. »*

Ces différents constats induisent bien souvent une forme de méfiance de la part des relais, à l'égard des conférenciers : quant au niveau de langage employé, au degré de connaissances culturelles engagées, à la possibilité de créer une relation de connivence avec le public. Le risque est grand d'organiser une visite qui décourage un public « fragile », l'exact opposé du but escompté : « *Faut qu'il y ait un contact qui se fasse, si la communication passe pas, ce sera une visite...ratée, un coup d'épée dans l'eau, on repart à la case départ, même si ils ont mis un orteil dans le musée.e »*

Selon toute vraisemblance cette capacité d'adaptation dépend du conférencier et de sa sensibilité. Il y a des aptitudes différentes, en fonction des individus, de leur parcours individuel. Avec la même formation, des personnes n'auront pas la même attitude face à des publics qu'elles n'ont pas l'habitude de côtoyer. Par ailleurs cela tient également au désir des conférenciers de travailler avec ces publics : certains sont motivés par cette idée quand d'autres y sont indifférents.

Les responsables muséaux ont bien compris l'importance de cette question. Dans des établissements comme le Louvre ou le Musée d'Orsay, les conférenciers ont suivi des formations dispensés par l'association Cultures du Cœur afin de les sensibiliser à des techniques de médiation adaptées à ces publics. Les correspondants sont très attentifs aux prestations des conférenciers, ils échangent régulièrement avec eux afin de faire remonter les retours des relais, afin de les recadrer s'ils voient qu'une visite se passe mal. Au centre Pompidou, le rôle du correspondant est également de les briefer sur les groupes et la

typologie de public afin que celui-ci puisse préparer au mieux sa visite. Aussi cette nécessaire adaptation viendra-t-elle, pour la plupart des relais, avec le temps. *« Je pense qu'au niveau des guides, après un certain temps, quand ils auront eu davantage de public ils s'adapteront d'eux mêmes, à l'instinct : il y a une guide du quai Branly, elle s'adapte, elle a de l'expérience déjà, elle sait ce qui marche ce qui marche pas. »*

Si l'on se remémore les statistiques évoquées plus haut, on voit donc que si les relais ont tendance à privilégier les visites autonomes, c'est que, outre les considérations pécuniaires, on aura la certitude, entre soi, de se comprendre, et de pouvoir échanger plus librement qu'avec un conférencier.

Il ne faut donc pas voir d'opposition nécessaire entre les deux approches. Visite « conférence » et autonome sont en fait complémentaires : la première permet d'accéder au musée dans des conditions privilégiées et de profiter du savoir de son représentant quand la seconde prend le temps de la découverte au rythme des individus. Elle reste ainsi le cœur de la démarche d'accompagnement mise en œuvre par les relais. Voyons au travers de l'utilisation des visites de sensibilisation comment celle-ci est préparée.

2. L'utilisation des visites de sensibilisation

Point de contact entre le relais et l'institution, les visites de sensibilisation constituent le cœur du dispositif proposé par la mission « Vivre Ensemble ». C'est lors de celles-ci que le relais va rencontrer pour la première fois le correspondant, le lieu et les œuvres qu'il aura la charge de faire découvrir à son public. Cette rencontre peut prendre plusieurs formes, nous l'avons vu en introduction : visite de découverte, d'approfondissement, de médiation.

L'enjeu pour les correspondants est de donner envie au relais de revenir avec son groupe (et légitimer par là son action, et les investissements consentis par l'établissement). Il s'agit donc de proposer des visites attractives, car si la moitié du chemin est parcouru lorsqu'un relais se présente à la visite, il ne faut surtout pas le décourager avec une visite dans laquelle il ne trouverait pas sa place. On peut à cet égard faire un parallèle entre les responsabilités du correspondant à l'égard du relais et celles du relais vis-à-vis de son public.

Pour les relais, outre l'enrichissement à titre personnel, l'enjeu de ces visites se concentre sur un objectif : trouver matière à une visite ultérieure : les relais sont donc particulièrement attentifs aux informations transmises, aux parcours proposés. Dans un

premier temps, nous nous intéresserons donc à la manière dont se déroulent les visites pour étudier ensuite la façon dont les relais se les approprient, afin de créer leurs propres visites.

- **Le temps de la réception**

Dans un premier temps il faut faire remarquer que les relais de notre échantillon apprécient ces visites. Amateurs d'art et souvent curieux de nature, ils prennent plaisir à écouter discourir un conférencier professionnel dans un cadre souvent prestigieux. Elles représentent un moment d'enrichissement personnel pour les bénévoles, un temps de détente, à soi, pour les travailleurs sociaux : *« le travail que l'on fait, le public que l'on a est tellement prenant, il faut tellement donner, que c'est bien de temps en temps de recevoir. Donc quand on va dans " les relais " (les visites de sensibilisation) c'est un peu pour nous aussi, pour une fois. »*

Chaque établissement en propose en moyenne une par mois. Les relais font donc leur choix au sein d'une offre importante, en fonction de critères différents. Les bénévoles qui ne sont pas contraints par un programme se déterminent souvent en fonction de leurs affinités quand les professionnels privilégient l'aspect fonctionnel de la visite, qui permettra de travailler un point d'histoire, ou de visiter un quartier de Paris.

En général les visites se déroulent en petit groupe, de vingt personnes maximum, afin d'offrir des conditions de confort optimales. Toutefois pour des expositions « événement » ou des visites très appréciées, ce quota peut être dépassé, ou à l'inverse, dans des institutions plus difficiles d'accès comme le MAC/ VAL, se faire en très petit comité, rassemblant seulement trois ou quatre personnes. Le type de médiation employée varie en fonction de la visite mais pour les visites de présentation ou thématique, le conférencier fait une visite « classique » face à son groupe, expliquant seul les œuvres. Les visites sont néanmoins interactives, il sollicite les relais et ceux-ci n'hésitent pas à poser des questions. La difficulté pour le conférencier est de trouver la juste distance entre réaliser une visite qui va plaire à son audience du jour (les relais) et en même temps leur permettre de se projeter dans la visite qui sera faite avec le public bénéficiaire, afin de donner des pistes, des accroches pour aborder une œuvre avec le public.

Les visites de découverte s'avèrent aussi l'occasion d'offrir un point de vue d'ensemble sur le musée. Au Centre Pompidou par exemple, le conférencier présente l'histoire du bâtiment avant de rentrer dans les collections. Et, s'il ne peut évidemment en faire une présentation exhaustive, il en montre les aspects les plus importants. Au Louvre,

devant le gigantisme de l'offre, les découvertes sont nécessairement thématiques : il s'agira des Antiquités égyptiennes ou de « Dieux et héros de l'Antiquité ».

En plus de cette approche « globalisante », les visites permettent également de s'intéresser à des pièces/ des œuvres à priori moins visibles ou moins connues, de découvrir des salles du musée inconnues jusqu'alors... par conséquent de développer à la fois sa connaissance du lieu et de ses collections. Des visites thématiques proposent par ailleurs un parcours autour d'un sujet déterminé, « le corps » ou « la musique » dans la peinture moderne au Centre Pompidou, l'Afrique ou l'Asie au Quai Branly, ce qui permet d'explorer ces thèmes au travers de plusieurs œuvres.

Les établissements distribuent par ailleurs des documents d'accompagnement qui peuvent prendre plusieurs formes : il peut s'agir de simples plans des collections comme de dossiers conséquents qui approfondissent dans le détail le parcours réalisé. Certains les mettront à profit, s'en servant de base pour leur visite à venir, d'autres en auront un usage plus anecdotique.

Comme nous l'avons vu auparavant, il existe des visites de fin de cycle qui ont pour but de sensibiliser les relais aux techniques de médiation. Le conférencier donne ses « trucs » et explique comment aborder une œuvre de façon simple, quand on n'en maîtrise pas tous les aspects, comment stimuler l'attention de son public, comment susciter un dialogue devant une œuvre etc. Ces visites se révèlent particulièrement efficaces pour les relais parfois en difficulté pour entamer un échange devant une œuvre qui laisse le public proprement sans voix. *« Je me souviens d'une visite que j'avais trouvée géniale, le principe était de mettre deux bénévoles qui choisissaient une œuvre et après en parlaient au groupe comme s'ils étaient en situation avec leur public. C'était hyper intéressant de voir comment les relais s'interrogeaient devant l'œuvre. Ça m'avait appris à poser des questions, à voix haute, à susciter les interrogations chez le public... »* A observer les conférenciers, ils empruntent leurs méthodes : *« C'est sûr que ça m'a appris à faire court parce que je vois bien qu'au bout d'une heure de visite, je commence à fatiguer, et mes groupes c'est encore pire ! »* *« Pour faire une bonne visite, j'ai compris que trois ou quatre œuvres c'est suffisant, on prend le temps. »*

L'attitude des relais au cours des visites varie par ailleurs en fonction des objectifs qu'ils assignent aux sorties qu'ils organisent.

Quelque soit l'attitude, ces visites sont indispensables aux relais, elles constituent le point de départ de leur future visite. Si elles permettent d'acquérir techniques de médiation et connaissances artistiques, comment les relais les mettent-ils à profit ?

- **Le temps de l'adaptation et de la préparation**

On a analysé les « réserves » que les relais émettent à l'égard de certains conférenciers. Les mêmes remarques s'appliquent aux visites de sensibilisation : les relais ont conscience du décalage existant entre le discours, parfois savant, du conférencier et les capacités d'appréhension de leur public. *« C'est effectivement trop compliqué pour nos publics, ça passe de là à là...Ce n'est pas évident de faire les liens pour le public. » « C'est très " culture " quand même, il faut quand même avoir des connaissances de base, au Louvre, ou ce que j'ai fait à Pompidou, ça veut dire qu'on a déjà une base de culture, qu'on connaît l'histoire, qu'on connaît la littérature...».*

- L'adaptation du contenu

Aussi les relais ne reproduisent donc pas les visites des musées telles quelles. Le cœur de leur travail réside justement dans la sélection d'informations pertinentes et leur adaptation aux publics. *« Dans ce qu'on me présente je prends ce qui me semble intéressant pour moi et aussi pour mon public. »* Ils font preuve d'une réelle distance par rapport au contenu délivré et les utilisent surtout pour alimenter leur réflexion : ils se saisissent des pistes, des idées de visite proposées par les conférenciers : *« A force d'avoir des formations qui croisent les thèmes, ça fait des bases pour réfléchir, faire des recoupements. »* Ils imaginent la façon de rebondir sur leur visite : *« ça nous permet d'avoir des éléments pour ensuite pouvoir construire notre propre visite. »*

Les techniques de préparation des visites varient en fonction des relais. Ceux-ci se créent leur propre méthode de travail : *« Moi j'ai des notes que j'ai prises pendant la visite et je fais un mix avec mes recherches. Je prends comme ligne directrice la visite de sensibilisation qui me permet de me repérer géographiquement dans le musée, des points de chute et je fais ensuite un vrai dossier pour la visite : je réfléchis, je prépare parce que ça me permet de créer des liens plus intéressants entre les œuvres et le public. »*

Un exemple est à cet égard intéressant, celui d'un relais bénévole particulièrement investi travaillant avec des adolescents primo arrivants. Celui-ci multiplie les visites, dans différentes institutions, à la recherche de thématiques, d'idées : il fait en quelque sorte « son marché », sa collecte parmi toutes les possibilités offertes par la mission, en vue de réaliser la meilleure visite possible. *« Ensuite je prépare, je me documente sur internet pour mettre du contenu, j'imagine les questions qu'on pourra me poser... »*

Certains effectuent une recherche approfondie sur les contenus de visite, afin de trouver ce qui fera que les personnes se sentent concernées. Les sujets sont choisis en partant de la vie des accueillis pour pouvoir toucher le plus grand nombre, en ayant soin d'utiliser un langage simple, concret et compréhensible. Avec les publics migrants, elles jouent fréquemment sur un va-et-vient entre les expériences personnelles vécues et les œuvres des musées pouvant faire résonance

Quoi qu'il en soit, il s'agit d'un travail conséquent, tout comme la préparation pratique des visites

- Les aspects pratiques de la préparation

Les relais accordent beaucoup d'importance à l'aspect pratique de la visite. Ce qui peut apparaître comme de menus détails aux yeux du visiteur habitué tient en réalité une grande place dans la visite des publics du champ social. Ceux-ci ont besoin d'être accompagnés en douceur comme nous l'avons vu, et une fois dans le musée, il s'agira de créer un climat décomplexant propice à la réception et à l'échange.

Aussi, il est important de prévoir précisément le parcours qui sera effectué afin de prévenir les difficultés éventuelles : pour les personnes âgées, faire spécifiquement attention à ce que le parcours dans le musée soit accessible physiquement, pour les familles munies de poussette, se préoccuper des accès ascenseur etc. Il s'agit de « baliser » au préalable les aspects pratiques du parcours.

Dans le même ordre d'idée, les ateliers de préparation permettent d'« éviter d'avoir à expliquer une multitude de choses au moment de la visite, à un moment où on n'est pas réceptif ; de prendre la parole pendant trop longtemps : ça évite d'avoir à rester des heures devant une œuvre surtout au Louvre où il y a un monde fou. » Les relais accordent en fait une importance particulière à la durée de la visite. En effet les publics ont tendance à se fatiguer vite, l'attention se dissipe rapidement, aussi ils privilégient des visites courtes. Ils font des repérages sur les lieux et vont parfois jusqu'à chronométrer le temps de parole pour être sûr de tenir la visite dans le temps imparti. Le parcours est précisé dans le détail, on sait sur quelle œuvre on s'arrêtera, combien de temps, comment on fera la transition.

Les relais préparent de façon approfondie la visite, soit seul, soit en binôme. Les rôles sont répartis entre « accompagnants » et « conférenciers », qui vont faire la médiation. Certains duos se partagent aussi la parole, l'un étant plutôt spécialiste des aspects techniques d'une œuvre, l'autre s'intéressant au cadrage historique. On le voit, rien n'est laissé au hasard.

Dans cette partie, nous avons pu observer que les relais font preuve d'une certaine distance par rapport au contenu des formations délivrées : ils s'approprient celles-ci et tentent de les adapter au plus près de leurs publics, cette appropriation exigeant souvent un investissement conséquent en terme de travail personnel.

Intéressons nous maintenant au fruit de ce travail de préparation, en étudiant les visites proprement dites.

C. Les stratégies de médiation des relais : le musée comme un outil

Les questions de médiation sont au cœur de notre sujet puisque c'est bien lors de la visite que se joue le succès de l'entreprise des relais. Une visite qui se passe bien, un public conquis : c'est ainsi que celui-ci peut prendre goût aux visites muséales. A contrario, une déception, une rencontre ratée avec le musée et c'est tout le travail produit qui s'évanouit. Que se passe-t-il dans l'interaction entre publics, œuvres et relais ? Comment les relais abordent-ils la culture (cultivée) avec les publics ?

Les sorties sont, on l'a vu, intégrées dans une démarche globale d'insertion et elles ont à ce titre des objectifs différents en fonction des publics. Toutes visent néanmoins, d'une manière ou d'une autre, à restaurer la confiance des participants, à les valoriser...à les faire aller mieux, ou bien. Nous allons voir quels sont les moyens mis en œuvre par les relais pour cet objectif.

1. Les rapports entre le relais et son public

- **La place centrale du public**

Si les sorties sont donc faites pour les publics, les relais ont à cœur qu'elles soient réalisées avec eux. L'objectif est en effet de leur permettre de s'exprimer, de prendre une parole qu'ils ont trop souvent perdue. Leur travail consiste à créer les conditions dans lesquelles le public se sentira suffisamment en confiance pour s'exposer.

Aussi les relais axent leur médiation sur la participation et l'interactivité : que ce soit au travers de jeux autour de l'œuvre, de questionnements, le but est de susciter la parole de

l'autre. Les relais sollicitent les publics, leur demandent de s'exprimer, d'évoquer leur ressenti... Ils sont à l'écoute, cherchent le bon angle, multiplient les anecdotes sur les œuvres afin de créer des points d'accroche dont pourront s'emparer les publics pour commencer un échange. On verra que la plupart des relais (à l'exception des débutants) ont mis au point leur propre approche des œuvres, en s'inspirant des techniques des conférenciers ou en inventant eux-mêmes leur méthode.

Dans cette co-construction, le rapport à la connaissance est un enjeu d'importance. Les relais interrogés s'accordent tous sur le fait que *« la culture n'est pas une finalité en soi mais bien un moyen »* : le but des visites n'est pas de transmettre des connaissances pures, de développer son « capital culturel » mais de vivre une expérience humaine qui permet d'ouvrir sur un autre espace. Pour autant, des connaissances distillées à bon escient permettront d'élargir sa vision du monde, d'apporter des éléments nouveaux dans la réflexion personnelle. Il fait donc partie des responsabilités du relais de transmettre du savoir. Cela répond à une demande de publics qui pour certains ont soif d'apprendre.

Il s'agit donc de se montrer vigilant quant à la quantité et la nature des informations délivrées : il faut *« trouver le bon équilibre entre connaissance et liberté de visite, sans écraser l'individu par son savoir : il faut lui donner une place, qu'il ait un droit de réponse, que ce ne soit pas un cours magistral. »* *« Pour moi, il faut essayer de leur faire découvrir les œuvres sans les gaver de connaissances ou alourdir la chose...C'est mieux je pense, d'effleurer certains aspects pour leur donner l'envie de revenir. Il faut être très léger, très concis, limiter la parole, pour faire en sorte qu'ils puissent poser des questions, parce que c'est ça qui est important pour eux, c'est qu'on puisse répondre à leur question. »*

De là naît une responsabilité du relais, pour ainsi dire inhérente aux choix et aux méthodologies employées : le relais choisit le parcours, choisit les œuvres, les sélectionnant à la fois selon les goûts du public mais aussi selon les siens. En tant qu'intermédiaire, il est de facto le filtre et l'exercice consiste pour lui à réussir à transmettre et avant tout, à ne pas faire écran.

Ainsi l'idée est bien de faire une (grande) place au public, de le laisser respirer, s'exprimer. Nous allons voir que le rapport à la connaissance reste une ligne de démarcation intéressante pour caractériser les relais.

- **Le relais médiateur**

En fonction de leurs publics et du type de rapports qu'ils entretiennent avec eux, les relais abordent les visites de façons bien différentes, aussi avons-nous créé une typologie des attitudes des relais face à la médiation.

- Les relais « public »

Il s'agit des relais débutant dans la pratique du dispositif Vivre Ensemble. Ceux-ci ont peu d'expérience de la mission et ne se sentent pas les capacités à prendre la parole en public ou à animer une visite. Ils préfèrent donc en général faire appel à un conférencier quand les finances de leur structure le permettent. Ils ont tendance à se mettre dans une position de public, en réception plus qu'en action.

- Les relais « conférencier »

Il s'agit en majorité des relais bénévoles. Ils organisent des visites de façon régulière pour leur association ou centre social mais n'y sont pas présents en permanence. Ils ont de ce fait un rapport moins fréquent avec leur public (uniquement lors des visites) et les connaissent moins bien.

Ils ne maîtrisent pas nécessairement les conditions de la visite (ne connaissent pas à l'avance l'identité des visiteurs, ni combien de personnes seront présentes) et ont en général des groupes plus importants (entre quinze et vingt personnes) que les travailleurs sociaux qui viennent accompagnés de seulement quelques personnes.

De ce fait ils ont tendance à considérer que leur rôle est avant tout de faire passer un bon moment aux publics, de les intéresser, de les divertir plus que de travailler sur des difficultés spécifiques. Leur but est de réaliser une visite accessible et agréable. Aussi ils investissent réellement les aspects culturels, afin d'avoir « du contenu » à transmettre, sans pour autant écraser les visiteurs car ils ont à cœur de les impliquer et les faire pleinement participer à la visite. Leur profil se rapproche de celui des « vrais » conférenciers des établissements, on pourrait presque les voir, comme ces derniers, comme des prestataires de service du socioculturel.

S'ils sollicitent leurs publics et tentent de faire des visites interactives, on pourra néanmoins dire que la visite « part » d'eux, de leur discours (tandis que pour les relais médiateurs, qui suivent dans notre classification, la visite « part » du public et de ses réactions) .

- Les relais « médiateur »

Majoritairement professionnels du champ social, ils sont en contact avec leur public de façon quasi quotidienne, connaissent très bien les personnes et leurs difficultés. Ils inscrivent les sorties culturelles dans une démarche d'accompagnement plus globale. Ils investissent de fait moins les questions de connaissance que l'aspect humain, favorisant la progression de la personne dans sa démarche et son accès à l'autonomie. Si la question de l'apport de connaissances « tangibles » (nom du peintre, année de l'œuvre...) se pose, elle reste le plus souvent accessoire. Les visites au musée sont alors l'occasion d'expérimenter des approches différentes, de travailler des points précis du programme pédagogique mis en place dans leur structure. La visite est parfaitement adaptée aux problématiques des publics et tout est mis en œuvre pour que ceux-ci soient pleinement acteurs de la sortie. Ils sont dans un rôle d'accompagnant, aident au cheminement personnel en s'appuyant sur les visites pour ouvrir des portes. En cela, ils peuvent être vus comme de vrais médiateurs, dans le sens d'intermédiaire qui s'efface au profit de l'interlocuteurs.

2. Des visites au service d'objectifs précis

Il est intéressant de noter que les relais expérimentés ont mis en place une méthodologie qui leur est propre. Chacun a développé « sa » visite, ses « trucs » de médiateur au fil de sa pratique. Ces types de visites présentent des caractéristiques communes qui nous permettent de les regrouper en quatre catégories. Nous allons les étudier chacune, en insistant sur leurs spécificités.

- **Typologie de visites**

- La visite « conférence »

Ce type de visite est, logiquement, l'application « sur le terrain » de la posture du relais « conférencier ». C'est une visite assez exigeante pour ceux qui la mettent en place car elle demande beaucoup de travail de préparation. Comme le relais doit être capable de tenir la parole entre une heure et une et demie devant les œuvres choisies, il faut qu'il puisse proposer du contenu au public, faire des liens entre les œuvres, savoir répondre aux

questions...Il préparent donc les visites de façon approfondie : ainsi, un des relais interviewés a, afin d'améliorer ses visites, repris des cours à l'Ecole du Louvre ; un autre fait « *au moins une, si ce n'est deux pré-visites, ensuite va sur la base de données du musée, et si c'est juste, sur internet* ».

Ils ont des techniques de médiation bien rôdées : « Ma méthode c'est d'abord l'émotion, le sentiment, la visualisation, le ressenti de l'œuvre et après restitution du contexte. » ; « On parle d'abord de l'œuvre et ensuite on laisse du temps aux gens », « on se répartit les rôles avec ma collègue, elle est sur la technique, moi sur l'histoire, je remets dans le contexte historique. »

La transmission de connaissances fait partie intégrante de leurs objectifs et ils font preuve d'une certaine « orthodoxie » vis-à-vis de la parole muséale : « on ne restitue pas exactement mais on ne raconte pas n'importe quoi non plus ». Si elles constituent le socle de la visite, elles n'ont pas vocation à « écraser » le public mais à aider le relais dans sa médiation afin d'être « *plus disponible pour les autres* ». Les visites sont interactives et « *fondées sur la participation des publics* » : « pour commencer sur une toile, faire parler le public, on va jouer au jeu des 7 erreurs par exemple. » (trouver les détails incohérents d'un tableau) .

On constate même que certains utilisent le même langage que les conférenciers professionnels : « *Faut pas être dans un cours magistral sans ça tu les paumes au bout de 10 minutes ! S'ils commencent à se disperser, c'est mal parti ! Faut pas être obtus, quand tu vois que ça marche pas, faut un plan B...* ». On peut d'ailleurs comparer leur approche à celle d'un professionnel de la conférence ou d'un acteur en performance scénique : ils préparent, angoissent, produisent la visite (performance) devant une audience (assez nombreuse), jugent leur performance (« *j'étais très content de moi* ») et sont jugés par leur public (« *Les habitués, il y en a « qui demandent qui fait la visite ? » Si c'est untel ou untel ils font ou pas la visite !* »)

- La visite « semi guidée »

Ces visites se situent entre la visite conférence et la visite « libre » que nous étudierons ensuite. Elles ont pour but de favoriser la discussion entre les accompagnants et les publics, et surtout de libérer leur parole. La méthodologie utilisée est similaire pour plusieurs relais : celui-ci donne le cadre en délimitant une ou deux salles du musée, donne des informations génériques sur les œuvres puis se retire pour laisser le groupe déambuler librement. Il intervient ensuite de façon ponctuelle auprès des groupes constitués devant les

œuvres, en répondant aux questions, en essayent de créer un dialogue à partir de l'œuvre. Cette méthode n'est possible qu'en petits groupes mais elle présente l'avantage d'apporter de la finesse, de l'intimité dans le rapport entre œuvre et public, de même qu'entre public et relais.

Le travail principal consiste à recueillir les impressions des publics : certains relais ont même développé une approche où l'accompagnateur se poste aux côtés du visiteur et prend en note ce que dit la personne, lui pose quelques questions simples, en essayant de ne pas interférer dans le discours. Les notes sont ensuite reprises dans des ateliers post-visite et exploitées au travers de réalisation d'œuvres personnelles. On est ainsi au cœur d'un travail sur la représentation-projection de soi dans l'œuvre, le rapport à l'art.

Les échanges obtenus par cette méthode on le verra en troisième partie sont très riches : ils partent de l'œuvre étudiée mais débouchent souvent sur des sujets inattendus, les éléments de connaissance transmis par le relais étant appropriés par les publics, passés au filtre de leur culture, et reformulés ensuite.

- *La visite « libre »*

Les visites « libres » sont des visites où le groupe accompagné du relais papillonne au gré des envies et des humeurs dans le musée. C'est une visite entre soi qui permet d'avancer à son rythme et de laisser surgir la discussion. On pense à une promenade, à une flânerie au musée, qui peut amener à des discussions spontanées, libres. C'est une manière de laisser le public littéralement aller à son rythme.

- *Les visites « à objectifs »*

Se repérer dans le temps

Le principe de ces visites est de permettre au public d'appréhender la topographie du lieu ; à l'aide d'un plan et en utilisant des différents balisages existant du musée, il s'agit de créer une fluidité du déplacement dans les différentes parties du musée, de sorte que le public s'envisage d'avantage comme un spectateur à part entière capable à la fois d'autonomie car il se repère seul, mais également libre de choisir son parcours puisqu'il peut s'orienter à sa guise.

Ces visites sont rendues possibles comme on l'a vu grâce au matériel pré-existant (les plans et la signalétiques du musée) mais aussi de manière plus ludique grâce à des jeux de piste plus élaborés.

Se repérer dans l'histoire

Qu'il s'agisse à nouveau de jeu de pistes, ou au contraire de parcours plus aléatoires au sein du musée, l'objectif est de donner du sens à ce qui est vu : replacer une œuvre en contexte et dans une continuité historique (l'appartenance à une époque ou à un mouvement artistique), ce qui permet ainsi au public de placer ce qu'il voit dans un ensemble plus large et de faire des recoupements avec des épisodes charnières / marquant de l'histoire. Cette manière d'envisager la visite permet donc de travailler à l'acquisition de repères temporels tout en laissant au relais l'opportunité d'adapter son parcours au sein du musée en fonction des périodes ou des éléments historiques que le relais souhaite évoquer.

Les relais détournent le musée de sa fonction : il ne s'agit plus d'aller admirer des œuvres d'art avec une expertise. Aussi ils s'approprient le musée qui devient un support au travail social : nous ne sommes pas dans la culture cultivée au contraire, le musée devient un outil pour lutter contre les freins du public, un remède. Selon les méthodes décrites par Michel de Certeau²⁷, on « braconne » sur les terres de l'élite, on grapple, on attrape, on prend ce qu'on peut .

• **La difficulté face à l'art contemporain**

On a vu que les relais avaient dans l'ensemble tendance à privilégier des établissements comme le Musée du Louvre, le Quai Branly, le Musée Guimet puisqu'ils permettent l'interculturalité, les relais pouvant s'appuyer sur les objets ou œuvres présentés pour évoquer avec les visiteurs leur culture d'origine et les faire ainsi parler de leur histoire personnelle, leurs souvenirs. Les visites ne se limitent pour autant pas à ces établissements ni à ces sujets : la Cité de la Musique trouve un écho favorable auprès des groupes (notamment pour les groupes issus de cultures où l'oralité est prépondérante), la Villette suscite également l'enthousiasme avec sa riche programmation de spectacles vivants, etc.

On note en revanche un réel frein chez les relais pour aborder l'art contemporain : le Mac/ Val, le Palais de Tokyo et dans une moindre mesure le Centre Pompidou sont d'une certaine manière les parents pauvres de la mission « Vivre Ensemble » (toute proportion

²⁷ Michel DE CERTEAU, *L'invention du Quotidien : arts de faire*, Paris UGE, 1975

gardée, le Centre Pompidou jouissant d'une aura et d'une variété d'offres qui lui permet d'accueillir un nombre important de groupes). Il existe une vraie réticence à « s'affronter » à cet art jugé inaccessible.

Il y a d'une part une appréhension de la part des relais qui en dépit des visites se sentent incompetents ; d'une part en terme de connaissances et de compréhension face à un art qui leur apparaît souvent comme trop théorique ou abstrait, en tous cas compliqué, qui pour eux demande d'avoir intégré de nombreuses références avant de pouvoir être compris et ressenti. La démarche de l'art contemporain est très intellectuelle, souvent en forme de critique de la société, du monde de l'art...or il faut pour la comprendre avoir baigné dans cette culture, ce qui n'est pas le cas des stagiaires apprenant le français par exemple.

D'autre part, il leur semble plus difficile d'établir un lien entre les œuvres d'art moderne et les situations personnelles des publics. La possible résonance avec les souvenirs et les expériences des publics, ce potentiels de projection leur semble beaucoup plus difficile sur une œuvre d'art moderne. Pour eux, « il n'y a pas d'écho ».

Ainsi certaines visites envisagées au centre pompidou seront uniquement consacrées à la vue (certes splendide) depuis le musée mais « on n'osera pas regarder à l'intérieur ».

Pourtant que lorsque l'expérience a été tentée, elle a pu être fructueuse : les accompagnés parvenaient à s'appropriier les lieux, avec un regard une fraîcheur et une curiosité qui étonnaient les relais.

Néanmoins, ce qu'on peut retenir de ce rapport complexé à l'art contemporain, c'est l'idée qu'il existe aussi un frein comportemental : aller vers des choses que l'on ne connaît pas, ce qui représente la possibilité de se mettre en danger, de se retrouver ans la position de celui qui ne sait pas, à priori antonymique avec le rôle de relais. Aussi on peut émettre l'hypothèse que si l'art contemporain ne recueille que peu de suffrage c'est parce qu'il effraie d'avantage les relais que les publics ; ils n'ont pas nécessairement les techniques par faute de pratique mais surtout ils se sentent désarmés. Ce manque de confiance en soi et en leur public témoigne des difficultés de réception de l'art contemporain .

III Un outil qui va au-delà du travail social

Dans cette troisième partie nous nous attacherons à montrer les effets produits par les dispositifs de la mission « Vivre Ensemble ».

On peut parler de rapports dynamiques entre les différents acteurs de la mission : si le public bénéficie de nombreux apports par le biais de la mission, il n'est pas le seul. Ainsi, les bénéficiaires sont à l'image de la volonté d'échange qui prédomine dans la mission et par conséquent s'avèrent réciproques.

A. Des publics « transformés »

L'objet de cette partie est d'analyser les bénéfices apportés par la mission « Vivre Ensemble » à ses publics. Nous avons déjà effleuré cette question au cours de notre travail mais l'étudier dans le détail nous permettra de constater que les apports sont plus nombreux que ceux initialement escomptés. Comme le mentionne justement le rapport de l'IGAS *« l'effet bénéfique des actions menées pour donner accès à la culture aux personnes qui en sont éloignées, ne se prête pas à une mesure scientifique mais s'apprécie à travers les témoignages recueillis par ceux qui les accompagnent dans cette démarche. »* Aussi c'est au travers des expériences relatées par les relais que nous les évoquerons.

Nous verrons tout d'abord que les relais atteignent globalement les premiers objectifs assignés, qui sont ceux de faire passer un moment agréable aux publics et de « dédramatiser » le rapport à l'institution muséale. Ensuite nous analyserons ce qui se joue de façon plus personnelle pour les publics dans leur rapport aux œuvres exposées.

1. Changer le rapport à la culture

- **Retrouver le plaisir et l'envie**

On sait que le premier bénéfice des sorties, commun à toutes les catégories de public, est de sortir, de changer de cadre. Les publics, chargés de difficultés culturelles, sociales, financières ou de logement accueillent ces moments comme *« une brassée d'air »*, une vraie respiration, *« c'est une fenêtre qui s'ouvre »*. Les structures prenant la plupart du temps en charge le billet d'entrée ou titres de transport, ils ont, pour une fois, à

ne se préoccuper de rien, peuvent laisser de côté les difficultés du quotidien et se consacrer à la découverte de la nouveauté. Cette dimension du plaisir est fondamentale, elle est au cœur de la démarche des relais. C'est à partir de là que peuvent se produire des rencontres, se réveiller des passions, se révéler des vocations. Aller au musée, au spectacle permet de retrouver des plaisirs souvent mis de côté par les épreuves de la vie.

Ainsi on constate que les activités culturelles permettent d'insuffler une forme d'énergie aux publics. Les sorties les plus réussies créent une véritable dynamique au sein du groupe : plusieurs relais évoquent des participants, qui à la fin de l'une d'elles, ont voulu poursuivre leur exploration du lieu ou découvrir un autre endroit. Ainsi ce groupe de sans abris : « *A Versailles, ça avait très bien marché, on est parti pour voir une exposition et on s'est retrouvé à voir tout le château ! Parce qu'ils avaient encore envie, alors qu'habituellement ils sont toujours fatigués.* » Les visites ont donc la faculté de réveiller la soif d'apprendre, la curiosité latente.

Il arrive fréquemment qu'à la suite de visites, les participants approfondissent le sujet en faisant des recherches sur internet ou à la bibliothèque et reviennent en parler avec le relais lors de la visite suivante. Ces actions, a priori de petite importance, sont en réalité le signe d'une transformation, d'une ouverture progressive du visiteur. Elles sont aussi valorisantes pour le relais qui voit par là son travail récompensé : « *quand je vois que ça marche, que les gens ont accroché, pour moi c'est gagné* ».

Les visites sont donc d'abord un réel plaisir, et sûrement, le premier pas vers une autonomie et une énergie retrouvées. Celles-ci permettent-elles pour autant de donner goût à la pratique muséale ? Le public change-t-il à leur suite, son regard sur les institutions culturelles ?

- **Prendre le goût du musée ?**

- Dédramatiser le rapport à l'institution

Le but initial du dispositif Vivre Ensemble, en se donnant pour mission de « *rendre accessible les établissements culturels à tous* », est de permettre aux publics du « champ social » de franchir le seuil du musée. On a vu les difficultés d'ordre pratique autant que symbolique qu'éprouvent ceux-ci à pénétrer dans les institutions culturelles. Le fait de « *montrer que c'est possible* » permet de dédramatiser ce rapport. Les publics ressortent souvent avec un sentiment de fierté d'accéder à des lieux qu'ils considèrent comme

particulièrement prestigieux, d'avoir franchi une barrière invisible qu'ils se pensaient incapables de traverser. Ils se retrouvent dans la situation de tout un chacun, allant voir une exposition, et ce sentiment de « normalité » est appréciable pour des personnes se vivant comme en marge de la société : *« Les gens ont le sentiment qu'ils existent, ils ne sont plus transparents. »*

La première visite au musée constitue pour certains un événement, et si des relais s'étonnent de ce que des femmes *« se fassent belle, se pomponnent, [elles] se préparent vraiment à la sortie »*, c'est que le lieu a gardé toute sa valeur symbolique. Cette découverte patrimoniale exacerbe le ressenti, en fait un moment « spécial » : *« Une personne qui n'est jamais allée au musée va valider et ressentir des choses qu'un public habitué ne voit plus et ne ressent plus. C'est comme quelqu'un qui ne connaît pas la mer et qui va pour la première fois à la plage. Il va avoir peur, ne pas oser s'avancer et puis être émerveillé. »*

Aussi l'enjeu du premier contact avec l'institution est déterminant : il décide de l'avenir de la relation entre le visiteur et le musée, il s'agit donc de ne pas manquer l'occasion : *« le but, c'est de ne pas d'effrayer les gens, c'est de les amener petit à petit, c'est comme avec un animal sauvage, on y va petit à petit, doucement mais sûrement »*.

On a vu à cet égard les nombreuses précautions prises par les relais pour amener, « en douceur », les publics jusqu'au musée. Cette prise de contact suffit-elle à donner envie aux publics de revenir seuls ?

- Revenir au musée ?

Derrière l'idée de faire venir les publics du champ social s'inscrit en effet, en creux, celle qu'ils puissent y re-venir, en autonomie : la première étape consiste à faire accéder au musée accompagné, la seconde serait ensuite de déclencher le désir de nouvelles visites, de faire en sorte que les publics y prennent goût.

Nous savons aujourd'hui que l'idéal de Malraux voulant que les public succombent au « choc esthétique » et se découvrent instantanément un amour du musée, tient plus du fantasme que de la réalité. Ce constat n'empêche cependant pas certains d'être touchés, de développer spontanément un intérêt réel pour la culture ; ainsi l'exemple donné par un relais d'un jeune afghan qui suite à plusieurs sorties s'est découvert une passion pour le théâtre et appartient désormais à une troupe amateur .

Il reste cependant que pour nos publics, prendre le goût de pratiques culturelles régulières dépend trop souvent de facteurs, psychologiques, sociaux, économiques, personnels...Olivier Donnat²⁸ affirme que « *participer à la vie culturelle de manière à la fois régulière et diversifiée suppose le cumul d'un maximum d'atouts favorisant l'accès à la culture : niveaux de diplôme et de revenus élevés, proximité de l'offre culturelle, familiarité précoce avec le monde de l'art, mode de loisirs tourné vers l'extérieur du domicile et la sociabilité amicale* ». On sait que les publics du « champ social » disposent de peu de ces « atouts » et que leurs difficultés quotidiennes ont souvent tendance à « *prendre toute la place* », ne favorisant pas un accès autonome à l'institution.

On peut cependant définir deux facteurs déterminants quant à la probabilité d'une nouvelle visite : le degré d'autonomie des publics et la fréquence des visites.

Ainsi certains publics, comme les personnes âgées du Secours Populaire, sont autonomes dans leur vie quotidienne. Si elles participent aux visites c'est souvent car elles ne disposent pas des moyens financiers pour le faire, cependant elles ont désormais pris l'habitude d'organiser des sorties culturelles entre elles, en dehors des temps de visite associatif en profitant de la gratuité au Louvre tous les premiers dimanches du mois.

En revanche, pour les familles accueillies au CHRS Flandres, qui éprouvent des difficultés sociales plus prégnantes, cette habitude est plus difficile à prendre : « *c'est une autre étape, c'est un peu loin d'elles, faut leur dire que c'est possible, qu'elles peuvent y retourner sans moi* ». La mission des travailleurs sociaux consiste précisément à accompagner les bénéficiaires dans cette démarche de prise d'autonomie mais elle s'inscrit sur une longue durée.

L'autre facteur évoqué est donc la fréquence des visites, ou plus exactement, le fait d'inscrire les pratiques culturelles dans la durée. « *Progressivement le public s'intéresse, mais ça ne se fait pas comme ça, c'est un travail sur le long terme.* » Il s'agit donc d'accompagner le public patiemment et de répéter la pratique : « *les publics qui sont venus à toutes mes visites, maintenant ils ont leurs repères* ». Ce travail de longue haleine porte réellement ses fruits et les relais constatent que certains utilisent des invitations mises à disposition pour amener leur famille ou faire découvrir le lieu à des amis. Certaines

²⁸ Olivier DONNAT, *Les catégories socioprofessionnelles : un outil encore efficace dans l'analyse des disparités culturelles*, dans « les publics des équipements culturels, méthodes et résultats d'enquête », Olivier Donnat et Sylvie Octobre, DEP, Juin 2001

personnes accompagnées deviennent même, à force de pratique, relais à leur tour (nous y reviendrons).

On le voit donc, les sorties culturelles, permettent lentement mais sûrement de transformer son regard sur l'institution et de modifier son rapport à la culture : la confrontation à cet espace permettant d'abord de dédramatiser ce lien, puis la pratique de s'approprier le lieu.

Toutefois, ces « bénéfiques », pour profitables qu'ils sont, ne représentent pas le cœur de ce qui se joue lors des visites : les sorties ont d'autres vertus, plus essentielles au développement personnel des publics. Nous allons voir qu'elles permettent de se découvrir, de se situer par rapport à l'autre et finalement, d'être reconnu, en tant qu'individu.

2. Se (re)construire

• Se découvrir dans le rapport à l'art

Si l'on a vu dans la deuxième partie que les relais se servent des œuvres comme point d'un point d'appui pour favoriser des échanges ou travailler des notions d'histoire, il ne faut pas négliger la dimension proprement artistique de la visite.

Les visites permettent en effet aux spectateurs de créer leur propre rapport aux œuvres et la confrontation avec celles-ci se révèle souvent d'une grande richesse.

On peut à cet égard remarquer que certains, parmi les publics, ont une réelle facilité à « entrer » dans les œuvres et à se les approprier. Suivant l'avis des relais, on peut supposer que, contrairement au spectateur averti, qui avant même de regarder réellement une peinture, a tendance à vouloir la replacer dans le contexte de création, la rattacher à des courants artistiques (toute démarche intellectualisante qui peut rendre opaque l'accès à l'image elle-même), les spectateurs qui nous concernent, ne sont eux pas pris dans ce système de références et appréhendent par conséquent plus directement l'œuvre. Ils peuvent dès lors développer un rapport plus spontané et donc authentique avec celle-ci.

Aussi dans ce rapport à l'art se crée un espace de liberté : lorsque l'individu se projette dans un tableau, il imagine, rêve, fantasme... il quitte quelques instants la réalité pour se perdre dans son imaginaire personnel. L'art a bien ce pouvoir de développer un

espace à soi et la pratique muséale permet de le cultiver. On peut à cet égard reprendre la citation d'un relais confiant que sa pratique artistique lui a permis « *de développer un imaginaire assez important, d'avoir une sorte d'exil intérieur* ». C'est bien ce qui se joue ici.

De nombreux témoignages font part de l'émotion qui saisit parfois les publics devant des œuvres. Ainsi un relais se souvient d'une femme africaine qui avait été particulièrement marquée par un tableau. « *Il représentait une femme penchée sur le berceau d'un enfant...elle était extrêmement émue. On en a reparlé, et je me suis rendu compte que ce tableau racontait son histoire à elle, de cette femme qui n'a pas pu avoir d'enfants* ». L'expérience esthétique ouvre en effet des espaces intérieurs, elle permet de faire remonter à la surface des sentiments, des images oubliées ou laissées de côté. L'œuvre d'art comme le dit Jean Caune²⁹ propose « *des cadres d'identification et de projection qui sensibilisent à l'expérience de l'autre et renvoient à l'expérience de soi. [...] L'attention et la réception esthétiques favorisent la résonance des images, construisent des liens entre des impressions, établissent une distance entre le sujet et l'objet et organisent la rupture comme objectivation de la sensibilité.* » Au-delà de l'émotion, la confrontation à l'œuvre permet, dans la prise de conscience de sa sensibilité propre, de faire l'expérience de soi en tant que sujet, de réaliser son existence sensible. Un relais a ainsi évoqué l'expérience de sans abris qu'il accompagne au musée « *Le fait de se pencher devant une œuvre, c'est se regarder, s'écouter...être soi. Ils sont complètement dans la négation d'eux-mêmes, ils sentent plus rien et ont perdu le goût de tout...C'est une façon de leur redonner le goût de redécouvrir, soi-même, son goût...de revenir à la vie* ». L'expérience esthétique permet ainsi d'être confronté à ses émotions. Dès lors que celles-ci s'imposent à la conscience, l'individu n'a d'autre choix que de se considérer comme sujet, capable de ressentir. Cette « révélation », ce réveil des sens, peut constituer le point de départ d'une reconstruction personnelle, une manière de se ré-inscrire dans un environnement social et culturel, de légitimer son appartenance à cet environnement.

La confrontation aux œuvres permet également de développer son sens critique : le sens des collections n'existe pas en soi, il change selon les récepteurs. Le spectateur se construit spontanément son regard sur l'œuvre, son interprétation. Se faisant, il prend, sans même s'en rendre compte, position, il affirme un point de vue.

²⁹ Jean CAUNE, *Pour une éthique de la médiation*, Paris, PUG, 1999

La médiation mise en place lors des visites semi-guidées, qui consiste à interroger ce regard, à lui demander de s'exprimer, prend alors tout son sens. Une fois extériorisée, la parole mise en jeu, personnelle, vaut pour engagement : le visiteur peut réaliser qu'il formule son opinion propre, son regard. Pour développer le processus, il appartient au relais de prendre en compte cette parole, de la questionner pour la faire évoluer. `

Certains relais approfondissent le travail réalisé au travers d'ateliers. Dans l'un d'eux, il est demandé à des femmes d'origines étrangères de lister, pendant la visite, des adjectifs qualificatifs pour décrire les femmes représentées en peinture. Puis, de retour au centre social, de choisir parmi ces adjectifs ceux qui s'appliquent le mieux à elles et de réaliser un portrait de soi avec les adjectifs choisis. Cet exercice permet d'une part, de garder une trace écrite de la visite et de travailler le vocabulaire, et d'autre part il conduit à réfléchir sur soi et sur la représentation que ces femmes ont d'elles mêmes.

Aussi on comprend bien que ce qui est en jeu ici permet d'une part, de se penser comme sujet - ce qui représente une avancée considérable quand la négation de soi prévaut habituellement - d'autre part, de renouer avec ses émotions. On peut faire l'hypothèse que la prise de conscience par un individu qu'il est capable, dans le contexte du musée, de faire preuve de curiosité, d'attention, d'imagination, peut modifier l'image de soi. La confrontation intime à l'œuvre est à ce titre un moment déterminant de l'expérience muséale.

Nous allons voir que celle qui se réalise dans l'expérience du groupe l'est tout autant.

- **Se situer dans son rapport à l'autre : l'apport relationnel**

Les visites permettent de développer la sociabilité des personnes qui ne sont pas seulement éloignées des institutions culturelles mais souvent du groupe social et de franchir les obstacles qui les séparent. Si la culture est essentielle pour le développement personnel, l'expression de soi, elle l'est aussi pour la compréhension de l'autre et pour l'interaction entre les individus. Nous illustrerons cette idée au travers de plusieurs exemples.

Pour les migrants qui suivent des cours de français, les sorties permettent de sortir du cadre strict de l'apprentissage. Dans celui-ci, les stagiaires ont des rapports « scolaires »

et communiquent peu entre eux. Il est intéressant de s'éloigner de ce contexte pour établir d'autres liens « *Pendant les sorties ils échangent, ils rigolent, ils se passent autre chose* ». Le bénéfice est ainsi non seulement de partager des expériences, de créer des complicités... d'apprendre à se connaître différemment, mais on s'aperçoit également que, par le plaisir qu'elles procurent, les sorties suscitent ensuite un autre rapport à l'apprentissage du français, plus ludique et moins contraint.

Il est en outre intéressant de noter que les visites organisées par les bénévoles offrent l'occasion d'élargir son cercle de connaissances. Lors de ces rendez vous organisés à fréquence régulière, les participants apprennent à se connaître et nouent des relations amicales. Ainsi un relais constate, amusée, que « *maintenant les gens viennent autant pour la visite que pour retrouver les copines !* » Après quelques années, les visites ont ainsi créé un vrai cercle d'habitues que l'on a plaisir à retrouver et certains de ses membres se retrouvent hors des visites pour d'autres activités. L'activité culturelle devient prétexte à une activité sociale.

Les relais s'appuient également sur des dispositifs originaux créés par les musées pour développer les rencontres et les aptitudes « sociales » de leur public. Ainsi au Centre Pompidou, l'expérience d' « Art Session » (une rencontre de « jeunes à jeunes » autour des œuvres du musée) a permis à de jeunes migrants de rencontrer d'autres jeunes de leur âge, plus intégrés, et de dialoguer avec eux sur leur vision des œuvres. Si la communication ne fut pas toujours simple, les formateurs, tenus à l'écart de la rencontre pour ne pas interférer dans les relations entre jeunes, ont jugé l'expérience très bénéfique. Elle a permis de « *donner une ouverture, en dehors de l'association, du centre social, qui est très importante. Ça a été c'est un vrai plus par rapport à une visite « traditionnelle » d'avoir ce contact... Il y a vraiment eu des choses intéressantes dans l'interaction entre eux* ». Les relais ont premièrement constaté que les jeunes manifestaient plus de curiosité pour les œuvres, qu'ils étaient plus ouverts face aux œuvres, plus réceptifs aux informations qu'habituellement : la situation sociale d'échanges, les discussions simples à propos de ce qui est vu, favorisent le partage des connaissances et l'intégration des informations. La curiosité pour les objets est soutenue par la curiosité de connaître le point de vue de l'autre sur la même question. Par ailleurs, la découverte des intérêts de chacun permet l'ouverture sur d'autres parcours de vie. Aussi ces visites, profitables, ont parfois déclenché des réactions inattendues, tel un des jeunes accompagnés qui « *a eu envie de prendre la parole pour raconter son histoire, parler de lui, de son pays, de son histoire, d'où il venait, de*

transmettre ça à tout le monde... » On voit donc que l'échange relationnel permet dans un processus dynamique de s'ouvrir à l'autre, et à soi.

Pour Jean Caune³⁰, *« la médiation culturelle n'est pas transmission d'un contenu préexistant : elle est production du sens en fonction de la matérialité du support, de l'espace et des circonstances de réception...Elle doit laisser, à chaque instant, la possibilité d'une faille qui autorise l'émergence de l'innovation, ou de la trouvaille. »*

La confrontation aux collections permet ainsi d'aborder avec les publics des sujets, parfois sensibles, qui sont rarement évoqués par ailleurs. Au hasard d'une toile, une personne va prendre la parole et exprimer des choses, de son histoire, de ses sentiments. Ainsi au Louvre, devant le tableau « *les Noces de Cana* » de Véronèse, une jeune femme parmi un groupe composé de différentes nationalités s'est spontanément mise à parler du tableau, de sa religion, de la façon dont elle la pratiquait en Inde et le thème de la religion a amorcé un échange entre ces femmes de différentes confessions.

On voit ainsi comment le musée peut d'une part permettre de se saisir des œuvres pour susciter un échange fécond, et libérer la parole. On comprend d'autre part que ces discussions vives, où chacun prend position, s'affirme et fait valoir son point de vue, permettent de se situer dans son rapport à l'autre, de trouver sa place dans le groupe. Dans le débat, la parole de l'autre est prise en compte et l'on peut construire ensemble un sens nouveau, partagé par chacun. Jean Caune³¹ ne dit pas autre chose quand il affirme que *« la médiation culturelle passe d'abord par la relation du sujet à autrui par le biais d'une " parole " qui l'engage, parce qu'elle se rend sensible. Le sens est conçu comme le résultat de la relation intersubjective, c'est-à-dire d'une relation qui se manifeste dans la confrontation et l'échange entre des subjectivités. Le sens n'est pas définition d'un but, d'une cause ou d'une idée, sa quête ne saurait s'identifier à la recherche d'un principe prédéterminé : elle est de l'ordre d'une construction modeste et exigeante des conditions d'un vivre ensemble. Les relations interpersonnelles – les rapports courts – sont le lieu de l'affirmation de soi dans un rapport à l'autre. »* Comme le confirme Michèle Protoyerides³², la créatrice des « Rencontres du Louvre », *« c'est dans une comparaison de penser et de ressentir, qu'une approche culturelle peut avoir lieu : le travail culturel est fondamentalement autant personnel que socialisé. Il ne se fait que dans une confrontation*

³⁰ Jean CAUNE, *La médiation culturelle : une construction du lien social*, http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux/2000/caune/index.php

³¹ idem

³² Michèle PROTOYERIDES, parution *VEI enjeux* hors série N° 2, Paris, Scéren-CNDP, décembre 2000

avec d'autres. » Cette nécessaire participation de chacun à la confrontation esthétique est particulièrement bénéfique pour les publics.

Au regard de ces différents exemples on peut constater que les visites au musée enrichissent considérablement leurs participants, au travers des échanges humains qui y sont mis en jeu. Du développement de son cercle relationnel, à la prise de conscience de soi dans un échange de groupe, on perçoit le pouvoir structurant des sorties culturelles.

Si l'œuvre d'art est ici désacralisée pour devenir un prétexte discursif, elle n'en conserve pas moins son rôle d'intercesseur des sensibilités humaines. Nous allons lui découvrir un autre un autre rôle mis en jeu dans les sorties avec des publics migrants.

- **Se reconnaître dans le musée**

On sait que les visites destinées aux publics migrants sont pour la plupart intégrées à un programme pédagogique global comprenant des objectifs précis. Nous allons voir qu'elles ont d'autres fonctions, aussi importantes, notamment celle de reconnaître et de valoriser la culture des participants - ici la culture est entendue dans son acception anthropologique, définie par Tylor, dans *Primitive Culture* (1871)³³, comme « *un tout complexe qui inclut les connaissances, les croyances, l'art, la moral, le droit, les coutumes ainsi que toute autre disposition technique et habitude acquises par l'homme en tant que membre d'une société.* »

Nous avons évoqué dans notre première partie les difficiles conditions de vie des migrants en France. Au-delà des aspects matériels, l'intégration dans une société et une culture nouvelles pose des questions identitaires aigües. L'obsession de « l'intégration » (souvent induite par les injonctions étatiques) peut conduire à se mettre en position d'infériorité vis-à-vis de la culture dominante, à vouloir laisser de côté sa propre culture. L'action muséale peut contribuer à résoudre les questionnements identitaires.

Le choix de faire des visites dans des établissements tels que le Louvre ou le Quai Branly s'inscrit dans cette démarche. Si l'institution muséale, dans la majorité des cas, célèbre l'histoire officielle de l'ensemble majoritaire et laisse par conséquent de côté beaucoup d'acteurs de la société, les établissements évoqués offrent au contraire, des

³³ Edward B. TYLOR, *Primitive Culture*, J. Murray, 1871

« points de repères » aux publics qui nous intéressent ici : on y trouve de nombreux objets issus des pays d'origine des visiteurs : qui un coffre de mariage algérien, qui une statue bouddhique.

Face à ces objets, le musée, plutôt que lieu hostile, peut alors devenir un « médiateur » entre les minorités et le référent culturel majoritaire : le fait d'y être représenté agit symboliquement pour les minorités comme indicateur d'appartenance à la société d'accueil et contribue à l'acceptation mutuelle entre communautés.

En outre, ces objets permettent d'entamer un processus de dialogue, qui fera lien entre culture « d'origine » et situation actuelle. Devant des vitrines présentant des objets familiers les publics s'autorisent à prendre la parole, ils se sentent suffisamment légitime pour le faire : « *j'ai vu des femmes africaines, m'expliquant le portage, avec la tête, avec des perches...le mimant, c'était fabuleux* », « *dans la serre tropicale du jardin des plantes, les femmes racontaient comment elle utilisaient les plantes médicinales : "jeune, avec ma grand mère, on allait cueillir cette plante, elle sert à guérir les hémorragies, à ne pas vieillir" ...* ». Les objets permettent aux spectateurs d'évoquer leurs souvenirs et la mémoire individuelle qui leur est attachée mais également la mémoire collective, le sens de ce patrimoine culturel dans leur quotidien de leur pays d'origine. Ces objets renferment ainsi du sens, non seulement pour les sociétés qui les ont réalisés, mais aussi pour les individus issus de ces sociétés et en situation d'exil. Ils se transforment en catalyseur du surgissement d'une identité enfouie ou mise de côté depuis le départ.

Cette expérience permet d'activer un questionnement sur l'identité culturelle. Pour Claude Lévi Strauss³⁴, l'identité est un « foyer virtuel » qui n'existe pas comme objet réalisé, mais auquel il nous est indispensable de nous référer pour expliquer un certain nombre de choses, pour vivre avec les autres (Lévi-Strauss, 1983). Les individus n'ont pas des identités stables et définitives, mais deviennent acteurs d'une multi-identité, dont ils composent les rôles. La visite est l'occasion de prendre conscience de cette identité « refoulée », mais également de la reconnaître. Dès lors, il appartient à l'individu de faire coexister ces identités multiples en soi. La visite constitue en cela le point de départ d'un processus de reconstitution de l'identité, fragmentée, qui permettra à terme de retrouver son unicité.

³⁴ Claude LEVI-STRAUSS (sous la dir.). *L'Identité*, PUF, Paris, 1983

On a vu que les visites organisées à destination des migrants avaient plusieurs finalités, permettant tout à la fois ; d'ouvrir les portes du musée, de se familiariser avec un lieu jugé au départ inaccessible ; de travailler des notions pédagogiques. Comme on vient de le constater elles permettent enfin d'ouvrir sur son espace intérieur et mettre son histoire au cœur de la visite..

Si nous avons séparé les bénéfices évoqués pour les besoins de notre démonstration, il ne faut pas les concevoir comme tels dans l'expérience qu'en font les publics. Et, s'il est difficile de parler de bénéfices « concrets », on perçoit néanmoins que les petits changements qu'induisent les sorties culturelles, mis bout à bout peuvent durablement transformer l'individu.

L'action culturelle s'inscrit donc parfaitement dans la démarche d'accompagnement social mise en œuvre par les relais en contribuant à retrouver confiance et estime de soi. Elle permet aux personnes de construire leur place au sein de leurs groupes sociaux, de leurs appartenances culturelles...de trouver ou retrouver un sens à leur existence individuelle et sociale. En ce sens elle peut définitivement être considérée comme un outil du travail social.

B. Améliorer le travail social

1. Nourrir sa pratique professionnelle

Dans un premier temps nous nous attacherons au travail spécifique des relais professionnels. Nous verrons que les sorties, outre les bénéfices qu'elles apportent aux publics, leur sont précieuses pour leur pratique professionnelle, notamment en contribuant à nourrir leur réflexion sur celle-ci et en apportant de la matière. Elles permettent en effet de changer de regard sur les personnes accompagnées, et également de transformer les rapports entretenus avec celles-ci. Dans un second temps nous élargirons notre propos à l'ensemble des relais en voyant ce qu'ils retirent des visites puis en évoquant des cas particuliers qui ont retenu notre attention. révélant des aptitudes parfois insoupçonnées.

- **Changer de rapport et de regard**

- *Un rapprochement bénéfique*

La sortie dans le cadre des ASL, qu'elle ait un objectif pédagogique ou non, crée une relation différente avec les publics, qui améliore la qualité du travail social.

Les personnes en situation d'apprentissage ont parfois tendance à instaurer un rapport hiérarchique entre eux et leur formateur. Dans cette relation l'« élève » se positionne comme récepteur passif et met le formateur à la place de celui qui sait. Ce type de rapport n'est pas souhaité par les formateurs car « *il rigidifie le processus d'acquisition, et tend à infantiliser les apprenants* ». Sortir de ce cadre a, entre autres, pour effet de rééquilibrer ce rapport. Face aux œuvres, dans un espace différent, la relation ne se situe plus dans le rapport d'aide de l'un à l'autre mais sur le plan sensible : il n'est plus question de bonne ou de mauvaise réponse mais bien de ressenti. Les interlocuteurs se trouvent de fait sur un pied d'égalité dans la découverte esthétique.

Cet échange d'émotion permet de renforcer les liens entre la personne accompagnée et le relais. Une des grandes difficultés pour les travailleurs sociaux est de parvenir à se rapprocher des accompagnés, ce rapprochement étant l'une des modalités essentielles du travail relationnel entre les deux « parties ». Le fait de buter sur une œuvre, de chercher ensemble des interprétations possibles contribue à renforcer le partenariat et rendre ainsi plus efficace le travail d'accompagnement. Le relais se livre également, il exprime son regard et les accompagnés peuvent aussi envisager le professeur comme une personne à part entière, elle n'est plus uniquement définie par son statut. Ainsi dans le partage du ressenti peut se nouer une réelle complicité entre les deux acteurs qui bonifiera le travail accompli dans la structure. .

- *Apprendre à se connaître autrement*

Les visites sont un moment de convivialité propice à la discussion : des allures de pas différentes, des places de métro libres favorisent le rapprochement (physique comme psychologique) entre apprenant et formateur, on discute en tête à tête de choses et d'autres, de la vie, des goûts de chacun... et l'on découvre l'autre différemment. Aussi certains relais utilisent à dessein la sortie comme un levier de discussion pour apprendre à mieux connaître leurs « élèves », tel ce relais qui prend conscience au hasard d'une discussion que son interlocuteur a besoin d'aide pour les devoirs de ses enfants ou qu'un autre connaît des difficultés dans son travail... « *C'est important pour nous, on est vraiment au cœur de*

notre métier, la relation humaine ». Ces discussions et situations permettent ainsi de transformer le regard des relais.

Les relais peuvent ainsi découvrir des facettes insoupçonnées de la personnalité de leurs publics, ainsi cette personne que nous avons évoqué qui s'est emparée du tableau « *les noces de Cana* » dont sa formatrice disait, « *je n'aurais jamais pensé qu'elle connaissait autant la religion, qu'elle pouvait parler autant, là c'était elle le moteur de la discussion, alors qu'en classe elle est très timide, elle ne parle presque pas aux gens* ». Une autre formatrice réalisait qu'une participante, particulièrement introvertie « *savait faire plein de choses, de la couture, du dessin, des collages, elle était ultra créative, alors qu'au quotidien elle montrait un tel manque de confiance en soi, des remises en questions de la parole, de la valeur de sa parole, de son être...elle s'excusait presque quand elle parlait* ». Si les sorties permettent de transformer le regard que les travailleurs sociaux ont sur leurs élèves, il permet également de changer le regard des accompagnés eux-mêmes. Valorisés, reconnus dans leur compétence par le travailleur social, ils peuvent s'envisager sous un jour nouveau.

- **Renouveler l'approche professionnelle**

- *Trouver d'autres solutions*

On l'a vu, les ateliers de préparation sont l'occasion de créer du lien avec les stagiaires ou les personnes accueillies, de faire vivre la relation entre le travailleur social et l'accompagné.

Pour les relais, la sortie culturelle est aussi un moyen de proposer une alternative dans l'accompagnement lorsque les travailleurs sociaux ont le sentiment d'avoir « tout tenté ». « *Pour moi c'est un complément, ça m'aide même dans mon travail. Quand j'ai fait le tour de tout ce que je peux trouver comme solutions au niveau social et que les résultats mettent du temps à venir, une sortie, la culture, c'est comme une nouvelle carte pour ne pas sombrer et après c'est beaucoup plus simple avec les bénéficiaires* ».

La sortie permet aussi de rompre les habitudes d'une relation parfois essentiellement axée autour de l'accompagnement du public dans des démarches administratives et d'insertion professionnelle : si elles redynamisent le public, le travailleur social en profite également. Elle constitue un vrai appui dans le travail social, permettant de faire avancer la relation accompagnant-accompagné « *Quand une personne est en*

difficulté elle n'est pas toujours réceptive aux solutions qu'on peut proposer. La sortie culturelle nous sert aussi à la sortir d'un état qui occupe « toute la place » dans sa tête. »

Les sorties ne profitent pas seulement à la relation entre le travailleur social et l'accompagné mais également à la structure dans son ensemble.

- *Faire évoluer la structure*

Dans la structure du CHRS Flandres, le travailleur social se sert du « prétexte » de la visite pour créer du lien entre les accueillis eux-mêmes. Il prend appui sur les délégués des résidents, qui représentent les familles auprès de la direction du centre et leur demande de diffuser l'offre culturelle de la mission Vivre Ensemble auprès des hébergés. Les délégués deviennent en quelque sorte les relais du relais au sein de la structure. Ce procès crée une dynamique autour des sorties, suscite des échanges spontanés entre les résidents et permet ainsi de développer les rapports entre familles. Ainsi les sorties permettent de faire vivre la structure d'accueil différemment.

C'est également le cas dans plusieurs centres sociaux où les travailleurs sociaux en charge des ateliers sociaux linguistiques ouvrent souvent les sorties aux différents bénévoles de la structure. Ainsi publics accompagnés, bénévoles et travailleurs sociaux se rencontrent, se mélangent grâce à ce qui s'apparente alors à un cadre de « loisir ». Les publics sont heureux de se faire des « amis français », les bénévoles d'apprendre à connaître des personnes de culture différente. Les sorties permettent par là de nourrir la vie « sociale » de la structure.

Par ailleurs, il arrive que d'autres travailleurs sociaux de la même structure se joignent au groupe. C'est l'occasion pour eux de prendre conscience du travail réalisé pendant celles-ci « *ceux qui nous accompagnent en sortie, en général ils sont vraiment étonnés de ce qu'il s'y passe, ils trouvent ça intéressant* ». certains relais ont ainsi pu convertir leurs collègues aux bénéfices des sorties culturelles.

Ainsi, en sortant du cadre d'accompagnement « classique » les travailleurs sociaux trouvent de nouvelles approches pour leur pratique professionnelle et engagent une relation différente avec leurs publics. Les sorties leur apportent également des éléments sur le plan personnel.

2. Une aventure « humaine »

- **Le plaisir des sorties**

L'ensemble des relais interrogés éprouvent un réel plaisir à s'engager dans l'organisation des sorties culturelles, pour eux tout d'abord, mais aussi et surtout pour leurs publics. Ils en retirent une réelle satisfaction sur le plan intellectuel, personnel et humain.

- *La stimulation intellectuelle*

On l'a vu, la plupart des relais ont un intérêt personnel pour la culture et des pratiques culturelles assez fréquentes. Aussi participer à un dispositif qui leur permet d'enrichir leurs connaissances artistiques, de s'ouvrir à de nouvelles disciplines, les satisfait pleinement. A ce titre les visites de sensibilisation sont particulièrement appréciées en ce qu'elles sont stimulantes intellectuellement et riches de découvertes.

La préparation des visites est aussi un moment motivant : les relais évoquent le plaisir de faire des investigations, collecter, rassembler puis synthétiser des informations pour produire la visite la plus adaptée possible. Les relais investissent les aspects pédagogiques des visites et certains cherchent des moyens d'améliorer la transmission, ils investissent des nouvelles méthodes de médiation...les visites les maintiennent en alerte.

D'un point de vue personnel, ils retirent une certaine fierté à animer les visites. Il n'est, au départ, pas donné d'être capable de tenir en haleine un groupe pendant une heure trente lorsque l'on ne s'est jamais essayé à cet exercice : les premières tentatives peuvent s'avérer compliquées et en écœurer plus d'un. Si certains optent pour des formes de médiation moins « risquées », ceux qui les pratiquent éprouvent une réelle satisfaction à avoir relevé ce défi. Attentifs à leur attitude, à leurs tics de langage, leur discours, ils ont à cœur de progresser dans l'interaction qui se joue avec le public.

- *L'apport humain*

La dimension humaine de l'activité est fondamentale : les relais témoignent du plaisir qu'ils ont à nouer des contacts avec le public, avec d'autres relais ou avec les personnels des musées.

On a vu que les relais expérimentés ont noué des liens presque amicaux avec les correspondants des musées. Au fil des années, les relais bénévoles, ont aussi établi des relations durables avec leur public. Ils ont plaisir à retrouver « leur » groupe tous les mois,

à préparer «pour eux » les visites. Cet investissement affectif compte dans leur action et en est une des satisfactions.

Les visites permettent aussi d'élargir son horizon relationnel. Les relais sont à ce titre heureux de rencontrer des personnes qu'ils ne croiseraient pas par ailleurs. Ils s'ouvrent à des réalités différentes de la leur et ces échanges se révèlent particulièrement enrichissants. *« oui, ces visites m'apportent beaucoup, ça m'interroge sur ma manière de voir les choses, c'est ça qui est intéressant, des réflexions qu'elles amènent que je n'aurais pas forcément. »*

- *Le sentiment du travail accompli*

Nous savons que les relais manifestent une attention particulière à la personne humaine et que leur participation au dispositif « Vivre Ensemble » est fréquemment indissociable de convictions humanistes voire politiques. Aussi, nous allons voir au travers d'exemples que c'est dans l'observation effective des « résultats », des « transformations » à l'œuvre au sein de leurs publics que les relais retirent le plus de satisfaction :

Ainsi un relais bénévole est particulièrement satisfait de constater que son investissement se concrétise dans la transformation effective des jeunes migrants analphabètes qu'il accompagne régulièrement dans les sorties. *« Oui, on les voit changer, s'ouvrir, dans un temps assez court finalement. Dans les métiers de la pédagogie, c'est assez rare de voir ça, c'est formidable ! Pour nous c'est valorisant. »*

Une autre formatrice, qui travaille à donner des repères à des publics migrants raconte que lors d'une visite au Louvre, un des apprenants a « soudainement » pris conscience de la chronologie : *« que, il y a 2000 ans, 4000 ans on était capable de construire des choses exceptionnelles...il était complètement subjugué...et à la sortie il disait "mais je vais revenir tout le temps, tous les jours ci !"c'était super parce que c'était gagné, ça n'arrive pas tout le temps mais quand c'est le cas c'est vraiment génial ! »*

Un relais que nous avons déjà évoqué, qui accompagne des sans abris hébergés pour suivre des soins médicaux, revient lui aussi sur les bénéfices des pratiques artistiques : *« Ça ne se pose pas en terme de résultats, ou de statistiques bien sûr, c'est inclus dans un travail d'accompagnement global, avec de nombreux autres éléments, mais pour moi, toutes les personnes qui ont accepté une proposition de sortie de l'hébergement puis de relogement, les sorties qu'on organise y ont beaucoup, beaucoup contribué »*

Ces exemples doivent être relativisés puisqu'ils représentent plus l'exception que la règle, mais ils sont la « récompense » du travail des relais, en même temps que sa raison d'être. Il est intéressant de noter que certaines des visites induisent des modifications dans le comportement du relais lui-même. L'échange est dialectique, le changement de l'un entraînant en retour la transformation de l'autre.

Nous évoquerons donc ici des cas particuliers où les relais ne sont pas sortis « indemnes » des visites, se trouvant confrontés à une remise en question de leur manière d'envisager le monde. Nous pourrions parler à cet égard d'expérience proprement interculturelle.

- **Des situations qui font avancer**

- *Renversement des rôles : l'ignorant devient celui qui sait*

Dans l'interaction qui se joue avec les publics migrants, les relais sont parfois confrontés à des réactions inattendues qui les conduisent à une réelle remise en question de leur pratique et de leurs rapports avec le public. Celles-ci permettent de faire réfléchir les relais sur leur cadre de pensée.

L'un des relais interrogés fait ainsi le récit d'une expérience au Musée Guimet où le groupe de stagiaires, constitué essentiellement de personnes originaires d'Asie, s'était pleinement approprié la visite : *« ils étaient entrés en discussion avec la conférencière, il y avait eu une confrontation, des échanges, ils s'étaient régalez...c'était vraiment valorisant pour eux »*... à tel point que l'accompagnateur s'était vite retrouvé sur le côté, confronté à son ignorance sur les questions discutées. Le renversement des rôles est brutal. *« Je m'étais aperçue à quel point ça peut être fatigant d'être avec des gens qui s'y connaissent très très bien. J'ai compris ce que ça doit être pour les stagiaires de passer leur journée à entendre des tas de noms, des tas de références qui ne sont pas de leur culture [...] C'est vrai qu'il faut faire très attention pendant les visites ; on leur parle d'histoires qu'ils ne connaissent pas, dans des termes qu'ils comprennent pas...ça peut être violent quand même. »*

Cette expérience « miroir » déstabilisante a ainsi permis à cette formatrice de « comprendre » (dans l'acception originelle du terme : prendre avec soi, c'est-à-dire à pouvoir se saisir de la réalité pour l'interpréter la situation des personnes qu'elle accompagne. Elle en a, au sens propre, fait l'expérience.

Un autre récit est particulièrement intéressant : dans le cadre des visites semi-guidées au Musée d'Orsay, la méthodologie du relais consiste dans un premier temps à parler de quelques œuvres choisies au préalable : il les replace dans leur contexte historique de façon simple, en explique les grandes lignes... Ensuite, dans un espace délimité d'une ou deux salles, il laisse le public choisir un ou deux tableaux. Le relais accompagne alors la personne dans la découverte de l'œuvre, lui posant des questions l'encourageant à exprimer son ressenti et prenant en note les commentaires du visiteur.

Lors d'une de ces visites, le relais s'est trouvé particulièrement mal à l'aise devant l'œuvre choisi par une femme : *« c'était un tableau dans le rêve, dans l'abstrait, un rêve éveillé...ça me convenait pas du tout, je ne m'étais jamais arrêté dessus, du coup je le connaissais pas, j'avais aucune référence dessus...J'avais pas du tout compris pourquoi elle avait choisi ce tableau là. »* Là où habituellement, le relais aide le public à formuler ses idées, à exprimer ses sentiments, il était ici incapable de produire ce travail : *« c'était difficile d'accompagner la femme dans la découverte du tableau, d'écrire ce qu'elle disait d'un tableau que moi, je n'avais pas dans mes "favoris". »*

Cette expérience a marqué le relais et il a tenté a posteriori de s'expliquer ce blocage, cette réaction inhabituelle *« Je m'en suis voulu parce que j'ai manqué de curiosité, j'aurais du me poser des questions devant elle, avec elle... comme elle le faisait en fait, sans a priori...c'est le risque quand on demande aux gens de choisir un tableau »*.

Le « risque » évoqué ici est celui de se trouver confronté à une logique différente de la sienne, le relais ne comprend pas pourquoi la personne choisit cette œuvre. Plus fondamentalement, s'opère subrepticement une inversion des rôles : le relais habituellement en maîtrise - qui choisit les œuvres, en parle, c'est-à-dire qui sait - se trouve placé soudainement dans une position d'ignorance, - celle du public- il n'a plus de repères face à une œuvre qu'il ne connaît pas, dont il ne maîtrise rien. Il se trouve dès lors dépourvu de sa fonction de guide, d'« éveilleur de conscience ». Ce cas est intéressant il montre à quel point la question du rapport à la connaissance et de la place du médiateur est au cœur des enjeux du travail des relais. On a vu que ces derniers tentent dans leur médiation de prendre en compte la parole des publics et veulent surtout éviter de les « écraser » sous la connaissance. Ils travaillent « avec » et ne veulent en aucun cas se situer « au-dessus » du public, dans un rôle de professeur dispensant le savoir, mais, il arrive qu'ils soient pris au dépourvu, n'étant pas eux mêmes omniscients.

C. Des établissements culturels plus ouverts

Dans cette partie nous tenterons de mettre en avant les modifications que produisent les visites du champ social dans les musées. En effet si ceux-ci sont à l'origine de la démarche, ils se comptent aussi parmi ses bénéficiaires. Aussi nous verrons que l'action menée de concert par les correspondants et les relais permet de faire évoluer autant les pratiques professionnelles que les mentalités au sein de l'institution muséale. Nous imaginerons ensuite les possibles évolutions de cette action et leurs conséquences sur le champ muséal, en prenant soin néanmoins de présenter les limites auxquelles elle pourrait se trouver confrontée.

1. La transformation effective du musée

- **Une collaboration efficace...**

Nous allons ici voir que les échanges fréquents entre les relais et leurs interlocuteurs du musée, les actions entreprises par les correspondants et les visites elles-mêmes entraînent l'évolution de l'institution muséale.

- *Entre les interlocuteurs de la mission*

On pourrait penser que les relais sont les principaux bénéficiaires de leur collaboration avec les correspondants, profitant notamment des visites de sensibilisations et des conseils des correspondants, on constate en réalité qu'ils y contribuent à part égal, leur apport se révélant souvent déterminant pour améliorer le dispositif. On peut ainsi parler d'un partenariat équilibré et efficace.

En effet les relais s'investissent largement dans la vie de la mission « Vivre Ensemble » : on peut ainsi rappeler qu'ils ont participé à la rédaction de sa charte, ou insister sur le fait qu'ils ont à cœur de faire remonter les difficultés rencontrées lors des visites, de faire part de leurs observations. Les échanges entre correspondants et relais sont fréquents, souvent féconds, et la vision des acteurs de terrain que sont les relais est bien prise en compte. Elle permet ainsi d'optimiser le dispositif.

Les relais contribuent également à étoffer l'offre, en proposant des thématiques de visites aux établissements. Ainsi l'un des relais rencontrés a-t-il suggéré à la correspondante du Musée du Louvre l'idée d'organiser une visite sur le thème de la femme. Cette visite, après plusieurs échanges, a pu voir le jour sous la forme d'une

« Journée de la femme », destinée aux acteurs du champ social. Dans le même ordre d'idée, les relais, qui, on l'a vu, créent parfois leur propre visite n'ont aucun problème à les transmettre aux établissements. Ainsi, l'un d'eux a construit au Louvre, une visite sur l'histoire de l'écriture, traversant les époques et les lieux. La visite ayant un grand succès auprès des publics, la correspondante a demandé l'autorisation à son auteur de l'utiliser afin de permettre à une plus large audience d'en profiter : la visite est ensuite devenue un des « classiques » des formations du musée.

Les correspondants sont réellement investis dans les actions qu'ils mettent en place. Comme les relais, les correspondants trouvent une réelle satisfaction dans le fait de mettre en œuvre des actions de service public allant dans le sens de l'intérêt général. A ce titre leur activité professionnelle s'apparente à une forme d'engagement politique. D'un point de vue plus personnel, les interactions avec les publics et les acteurs du champ social leur permettent de s'ouvrir à des réalités sociales différentes de la leur, lesquelles leur apportent beaucoup. Nous allons voir que les conférenciers ne sont pas en reste dans la qualité des échanges avec le champ social.

Un nouveau dispositif d'échange entre relais et conférenciers a été mis en place - au Louvre, à nouveau, grâce à Fabienne Martet, sa correspondante. Ces séances de travail spécifiques offrent aux conférenciers la possibilité de questionner les relais et ainsi de se sensibiliser aux problématiques des publics. Elles ne sont pas généralisées aux autres établissements de la mission.

D'autres établissements organisent pour leur part des formations à l'attention des conférenciers, lesquelles sont dispensées par des organismes du champ socioculturel. Elles sont axées spécifiquement sur les publics précarisés.

En dehors de ces dispositifs, la relation entre relais et conférenciers vit au travers d'échanges spontanés à la suite des visites ; ils représentent un autre élément permettant aux conférenciers d'approfondir leurs connaissances du champ social, de développer de nouvelles approches de médiation pour mieux s'adapter aux publics.

Le contact des publics permet par ailleurs de renouveler le regard des conférenciers sur les œuvres. Comme le dit un relais : « *Parfois le public voit des choses que personne ne voit ou pose des questions auxquelles le guide n'avait pas pensé et ne sait pas comment répondre* ». A ce sujet une médiatrice du Louvre raconte comment un groupe de migrants a révélé dans un tableau qu'elle pensait connaître depuis toujours, des éléments de l'œuvre qu'elle n'avait jamais perçus. Un relais rapporte aussi « *on a plein de petits mots comme*

ça, étonnants, c'est magnifique parfois ce qu'ils disent ou ce qu'ils voient...on avait même eu l'idée de créer un blog autour de ça. »

Il est donc particulièrement intéressant de noter comment le regard de personnes peu habituées au musée, à ses codes, à ses systèmes de références permet de renouveler le regard sur les œuvres, d'ouvrir sur une interprétation différente de l'histoire de l'art. Ce regard « frais » permet en un sens d'actualiser le contenu muséal, de le faire sortir de son éloignement du monde en le connectant à la réalité - de le rendre vivant. Un des enjeux des musées sera de parvenir à prendre en compte ce regard, de s'adapter à lui, pour (re)devenir un espace démocratique.

Des interactions répétées entre public, relais et conférenciers résultent en une transformations effective des pratiques de ces derniers.

Les apports du public et des relais au musée vont néanmoins au-delà du strict cadre de la mission « Vivre Ensemble » et de ses interlocuteurs. Lentement, par contagion, c'est toute l'institution muséale qui se saisit des questions de l'accueil des publics du champ social.

- **...qui donne des résultats concrets**

- *Une préoccupation qui touche de plus en plus d'acteurs au sein des musées*

Un certain nombre d'établissements pionniers ont entrepris des formations des personnels d'accueil afin qu'ils soient en mesure d'accueillir le mieux possible ces publics « différents ». L'idée de celles-ci est justement de ne pas stigmatiser les publics dans leur différence mais au contraire de les accueillir comme un public « normal ». Ces formations tendent à se multiplier dans les établissements culturels. Par là, un nombre grandissant d'acteurs du musée sont concernés par les questions relatives à l'accueil des publics du champ social.

Par ailleurs les associations dans lesquelles officient les relais s'autorisent de plus en plus à contacter les institutions pour mettre en œuvre des projets spécifiques ou bénéficier d'offres culturelles qui ne leur sont pas initialement destinées.

On peut noter que c'est le signe d'une proximité croissante entre deux champs qui avaient du mal à communiquer jusqu'alors, qui signe la réussite de l'action « Vivre Ensemble ».

Ces demandes « exceptionnelles » permettent tout d'abord de donner de la visibilité aux acteurs sociaux dans l'institution. Ainsi on a vu à la Cité des Sciences, des associations du 18^{ème} arrondissement s'approprier le « carrefour numérique » (un espace informatique en

accès libre) pour y réaliser une exposition de photographie ; une autre association demander l'autorisation de venir réaliser un film et s'installer dans les lieux le temps du tournage. Ces initiatives ont pour conséquence de montrer que le champ social est désormais un public « réel » de l'institution et non plus seulement potentiel, voire un « non public » comme certains pouvaient le dénommer. Elles favorisent également le rapprochement et les interactions entre les visiteurs réguliers des institutions et ces nouveaux publics.

Ensuite, ces demandes permettent de sensibiliser un nombre grandissant de services internes aux problématiques du champ social. En effet la nécessaire adaptation de certains offres (ateliers de pratique artistique, activités à destination des enfants...) exigent une connaissance plus précise de ces publics et de ses spécificités. Ce faisant, les services se familiarisent avec des publics autrefois inconnus. Ces demandes se faisant plus régulières, certains services de la Cité des Sciences par exemple ont maintenant pris l'habitude d'adapter leur offre à tous, avant même d'avoir été sollicité par des demandes particulières. On voit par là se dessiner une évolution dans les pratiques professionnelles du corps muséal.

- *Une action qui profite à l'ensemble de l'institution muséale*

Elles lui permettent tout d'abord d'améliorer son image, à la fois à l'extérieur mais également en interne. Dans la période actuelle, promouvoir des valeurs de tolérance et de solidarité est en effet bien perçu par l'opinion publique, aussi un musée qui s'ouvre à la diversité voit son image valorisée.

Les services communication des musées peuvent s'appuyer sur ce constat pour en faire fructifier les bénéfices, notamment par le biais du mécénat. Plusieurs grandes entreprises (Fondation Total, GDF Suez) sont heureuses d'associer leur image à celle des établissements et financent à grand frais des journées dédiées aux structures sociales incluant un accès privilégié aux musées. Ces collaborations sont aussi l'occasion de solliciter les mécènes sur d'autres problématiques.

Participer au dispositif « Vivre Ensemble » est également valorisant pour le personnel du musée, cela contribue à développer un sentiment de fierté de travailler pour une institution engagée et renforce ainsi la cohésion de la structure. On note que les personnels d'accueil et de sécurité, qui partagent parfois des origines avec les publics, sont particulièrement sensibles à ces actions.

On peut également observer que l'amélioration des prestations d'accueil bénéficie à tous les publics : les groupes scolaires et les touristes étrangers par exemple nécessitent une attention particulière que les personnels d'accueil ont appris à donner, au travers des formations de sensibilisation reçues.

Enfin, on peut considérer que le travail des relais avec leurs publics a valeur universelle et pourra de fait bénéficier à d'autres publics que ceux, spécifiques, du champ social : parmi le « grand public », de nombreuses personnes ne fréquentent le musée qu'occasionnellement, voire pas du tout, et se heurtent à des freins similaires que ceux éprouvés par nos publics. Aussi, on pourrait tout à fait imaginer que les musées se saisissent des méthodes d'accompagnement mises en œuvre par les relais pour élargir leur public.

On constate donc que les actions relatives au champ social produisent des résultats concrets et intéressants pour l'institution muséale, contribuant à la faire évoluer de l'intérieur et à l'ouvrir sur l'extérieur.

Cette évolution peut elle se poursuivre ? Sur quel modèle muséal pourrait elle déboucher ? Nous verrons premièrement qu'il existe des freins concrets à cette évolution, puis dans le dernier temps de ce travail nous tenterons d'apporter réponses prospectives à ces questions.

2. Vers une mutation de l'institution muséale ?

• Limites au développement du dispositif

Le développement du dispositif « Vivre Ensemble » suppose le recrutement d'un nombre plus important de relais afin de toucher un plus grand nombre de personnes. Or on constate, et c'est là la première limite, que la communication de la mission à destination de nouveaux relais se fait difficilement.

En effet, la communication de la mission « Vivre Ensemble » a jusqu'à présent été confiée aux seuls établissements. Ils sont en charge de « recruter » eux mêmes « leurs » relais, tâche dont les établissements phares s'acquittent très bien mais qui est rendue complexe pour ceux de moindre envergure qui ne disposent pas des moyens humains pour le faire. S'il n'existe pas de fichier commun à l'ensemble des établissements, c'est dans le but de conserver un lien de proximité avec les relais (chaque établissement contacte ses

relais), on observe néanmoins que cet état de fait a tendance à pénaliser les petites structures ou les établissements entrants, et par voie de conséquence la mission dans son ensemble.

Il faut également mentionner le fait que les relais n'identifient pas la mission « Vivre Ensemble » comme une entité ayant une existence propre. La plupart désigne les actions auxquelles ils prennent part sous le nom « *relais culturels* », « *les visites sociales* »... Si la dénomination importe peu, elle montre néanmoins que les relais ne connaissent pas le dispositif dans son ensemble : ils l'identifient généralement aux actions menées par l'établissement qu'ils fréquentent régulièrement, et passent de ce fait à côté des possibilités offertes par les autres institutions.

On peut alors regretter que la mission vivre ensemble ne communique pas de façon officielle sur ses actions. Le dispositif est aujourd'hui bien développé et il serait fondé à le faire. Des actions de communication destinées aux structures sociales permettraient de donner un rayonnement plus vaste à son action, et par là de multiplier les chances de faire venir à elle de nouveaux travailleurs sociaux. Une communication plus généraliste permettrait de sensibiliser un public plus large à ses actions et de susciter des engagements bénévoles. Il faut néanmoins noter que le groupe de travail « communication » s'est saisie de cette question et qu'un document de communication devrait être édité prochainement.

Par ailleurs, la communication entre les relais eux mêmes est peu développée. Or, ceux-ci sont demandeurs de dispositifs permettant des échanges de pratiques en vue d'améliorer leurs sorties. Outre le fait de répondre à cette demande, on peut supposer qu'une telle plateforme d'échange, si elle était mise en place, permettrait d'inscrire plus facilement les sorties culturelles dans la pratique professionnelle des travailleurs sociaux, en les rendant plus accessibles, en même temps que de faire connaître le dispositif au-delà des acteurs concernés, par capillarité. Il faut là aussi noter que les membres du groupe de travail communication ont conscience de cette demande et réfléchissent actuellement aux moyens de la mettre en œuvre.

On le voit, le dispositif « Vivre Ensemble » poursuit son développement en ayant le souci de rester à l'écoute de ses acteurs et d'affiner ses actions pour être au plus près de la réalité des relais. Par ailleurs, de plus en plus d'établissements intègrent la mission, d'autres l'envisagent, la préoccupation « sociale » tend donc à s'affirmer dans le champ culturel. Quelles conséquences pourraient avoir sur les institutions muséales un développement de grande ampleur des actions de la mission « Vivre Ensemble » ?

- **Prospective du musée**

Lorsque nous avons interrogé les relais sur l'avenir du dispositif, la plupart d'entre eux se sont montrés d'un optimisme sans faille, convaincus que les actions menées contribueraient à développer le nombre de visiteurs issus de catégories sociales peu favorisées ou n'ayant des pratiques culturelles limitées. *« Je pense que les actions menées permettront de modifier progressivement le public, mais il faut du temps, les modifications seront pas immédiates. Si l'expérience qu'on fait actuellement dure pendant quatre ou cinq ans, je suis persuadé qu'on aura une partie des publics qui étaient absents qui sera présente dans cinq ans, peut être de façon mineure mais là quand même. »*

Peut-être peut on donc imaginer que les musées se transforment. Supposant que le public du champ social prenne le goût du musée et s'y fasse de plus en plus nombreux, le musée pourrait devenir un espace de mixité sociale. Le musée ne serait plus le bastion de la culture cultivée, mais un espace démocratique prenant en compte la culture et le regard de chacun.

Il s'agit bien sûr ici d'une vision largement prospective. On sait que de nombreux facteurs entrent en ligne dans une possible et effective démocratisation des publics des musées, à commencer par la volonté des publics eux-mêmes. On peut en tout état de cause affirmer que l'action de la mission « Vivre Ensemble » ouvre la voie à cette évolution, en gardant à l'esprit que celle-ci exigera un temps long et une volonté politique soutenue. Comme le fait remarquer un des relais *« les musées sont des “monstres gigantesques”, bouger un orteil leur prend un temps incalculable...»*

Conclusion

«Toute discussion sur la culture doit de quelque manière prendre comme point de départ le phénomène de l'art ».

Cette citation de Hannah Arendt³⁵ trouve tout son sens dans notre étude du dispositif « Vivre Ensemble ». En effet, si nous évoquions en introduction le risque, au travers des visites menées par les relais du « champ social », de « *faire entrer le public « empêché » dans le moule de la « culture officielle » sans prendre en compte le fait qu'ils sont eux-mêmes porteurs de culture, de connaissances, de potentiel³⁶* », le présent travail nous a montré que celles-ci, loin d'imposer une culture « cultivée » ou descendante, permettaient au contraire de révéler celle(s) des publics concernés.

Nous reviendrons ici sur les observations nous ayant amené à ce constat ainsi que sur les enseignements principaux de notre étude.

Travail social

- **La culture est considérée comme un moyen et non comme une fin**

Dans les visites du « champ social », il est question d'humain plus que de connaissances. Ces visites s'adressent à des personnes qui connaissent de réelles difficultés sociales, économiques, personnelles...aussi elles sont un moyen, parmi d'autres outils dans un accompagnement social global, pour aider ces personnes à recouvrer leur autonomie, à sortir de l'isolement, à trouver des repères dans la société...L'art est utilisé comme un medium permettant la connaissance de soi, l'ouverture au monde et le plaisir, non comme une finalité.

³⁵ ARENDT Hanna, La crise la culture, ed. Gallimard, 1972

³⁶ Témoignages d'une directrice de service culturel en région parisienne dans les Patrick FACCHINETTI (dir.), *Actes du Séminaire national pour une culture solidaire*, Ministère de la Santé et des Sports, 11-12 mai 2009

- **La dimension de plaisir de la visite est fondamentale**

Il est au départ difficile pour les publics de s'autoriser à sortir et à éprouver du plaisir tant les difficultés quotidiennes sont prégnantes. Aussi, l'objectif premier pour les relais est justement d'amener de la légèreté et du plaisir, afin d'ouvrir sur une autre réalité que la sienne. Le cheminement physique, mais surtout symbolique vers le musée comme lieu de culture exige des efforts considérables, aussi le franchissement du seuil procure une réelle fierté chez la plupart des visiteurs : les visites contribuent à les redynamiser et à leur faire (re)découvrir le plaisir d'une simple sortie du quotidien.

- **Les visites produisent des transformations imperceptibles mais déterminantes**

Si les bénéfices des visites ne sont pas quantifiables de façon nette, des modifications s'opèrent qui progressivement permettent aux personnes de reprendre confiance en elles et changer leur regard sur elles et sur le monde. L'utilisation du médium artistique permet notamment de se penser comme sujet, doté de sens critique. Ces actions, à conditions d'être inscrites dans un temps long, permettent à terme à leurs participants de trouver leur place au sein de leurs groupes sociaux, de leurs appartenances culturelles... de trouver ou retrouver un sens à leur existence individuelle et sociale. En cela, elles constituent un outil du travail social.

Questions de médiation

- **Les techniques de médiation s'adaptent aux difficultés des publics**

La médiation a pour but de valoriser la personne et s'articule autour de deux axes :

- La participation des publics : les relais favorisent les échanges afin de libérer une parole souvent rare, socialiser les participants et leur permettre de se situer dans leur rapport à l'autre.
- L'émotion artistique : la médiation doit offrir la possibilité de créer son propre rapport à l'œuvre. L'idée est de prendre conscience de son ressenti et par là prendre conscience de soi, et de pouvoir (re)développer son imaginaire intérieur.

Les relais ont ainsi tendance à privilégier les visites autonomes par rapport aux visites avec conférencier afin d'être « entre soi » et de proposer une médiation au plus proche de leur public (même si on l'a vu, les démarches sont complémentaires et ne s'opposent pas).

- **Les relais s'approprient le dispositif « Vivre Ensemble »**

L'action des relais trouve son sens dans les bénéfices qu'elle procure à leur public. Aussi, afin de proposer des visites qui lui sont adaptées, les relais n'hésitent pas à utiliser le musée comme un outil, voire un terrain de jeu : on pourra ainsi y organiser un jeu de piste afin de développer les capacités d'orientation, une course au trésor pour débusquer les œuvres d'une période particulière... Ils font preuve de la même liberté vis-à-vis des contenus des visites de sensibilisation, qu'ils adaptent « à leur manière » pour créer un parcours original autour d'une thématique en lien avec leur public.

- **Le rapport à la connaissance est un enjeu pendant les visites.**

Si le but des visites n'est pas de transmettre des connaissances pures, des informations distillées à bon escient permettent au public d'élargir sa vision du monde, d'apporter des éléments nouveaux dans la réflexion personnelle. La difficulté pour les relais est alors de trouver le bon équilibre entre connaissance et liberté de visite, sans écraser l'individu par son savoir, et sans se situer dans un rapport vertical où l'un sait et l'autre pas.

Les interactions

- **Les interactions lors des visites en font évoluer leurs acteurs.**

Le processus à l'œuvre dans les visites est dynamique et induit des changements chez tous ses protagonistes.

- Les bénévoles se montrent sensibles à des réalités et des visions du monde qui ne sont pas les leurs mais permettent de s'ouvrir à la différence et de transformer son regard. Ils considèrent ainsi les visites comme une réelle source d'enrichissement personnel, sur le plan humain et intellectuel.
- Les sorties hors du cadre professionnel offrent la possibilité aux travailleurs sociaux de découvrir d'autres facettes des personnes qu'ils accompagnent. Le rapprochement et la complicité qu'elles induisent pourront être mis à profit dans le cadre plus large de l'accompagnement social.
- Les échanges des conférenciers avec publics et relais leur permettent de modifier leur pratique professionnelle en s'adaptant à ce nouveau public. A leur contact, ils découvrent une nouvelle manière d'appréhender des œuvres qu'ils connaissent pourtant bien, leur offrant là aussi une opportunité de renouveler leur regard sur celles-ci.

- **Les musées se transforment lentement...**

Les visites du champ social, relativement nouvelles dans l'espace muséale induisent des transformations en son sein. Plusieurs catégories de personnel, désormais sensibilisées à ses problématiques (services culturels et agents d'accueil notamment), modifient leur pratique et s'ouvrent à ces nouveaux publics. Les visiteurs réguliers prennent l'habitude de voir dans les salles des visiteurs « inhabituels ». Aussi, lentement, le musée est-il en train de devenir un espace de mixité sociale...

Les cas spécifiques des relais

- **Les visites demandent aux relais un investissement personnel important**

Qu'ils soient bénévoles ou professionnels, les relais prennent très à cœur leur fonction au sein de la mission, elle constitue un réel travail. Entre suivi de la visite de sensibilisation et recherches personnelles pour l'enrichir, la préparation de la médiation exige un important investissement. Ensuite, mobilisation des publics, organisation logistique de la sortie puis son déroulement effectif requièrent une énergie et un temps conséquents.

- **A la différence des relais bénévoles, les travailleurs sociaux éprouvent des difficultés à concilier sorties culturelles et impératifs professionnels**

Si les visites offrent de nombreux bénéfices sur le plan professionnel, notamment par les changements observables chez les personnes accompagnées, les relais professionnels ont souvent du mal à les intégrer dans un quotidien plus que dense. Par ailleurs, le manque d'intérêt manifesté par collègues et hiérarchie n'encourage pas leur mise en place. Aussi, les sorties ne sont pas monnaie courante dans ce champ professionnel et elles restent le fait d'initiatives personnelles. Les bénévoles, eux, bénéficient de conditions d'exercice plus favorables. Dans un cas comme dans l'autre, le manque de moyens des structures peut constituer un frein à la mise en place de ces sorties.

Observations générales

Si la question initiale était de savoir si les relais du « champ social » disposaient des moyens nécessaires pour exercer la fonction qui leur est dévolue, nous pouvons désormais répondre par l'affirmative.

A la lumière de nos conclusions, nous pouvons considérer que l'usage qui est fait par les relais du dispositif proposé la mission « Vivre Ensemble » confirme en maints endroits son utilité sociale et dépasse même les attentes premières. On peut ainsi évoquer le cas de personnes faisant initialement partie du public qui deviennent relais à leur tour, témoignant de l'acquisition d'une autonomie réelle.

Question

On peut enfin remarquer que les relais rencontrés, s'ils ont chacun des parcours extrêmement diversifiés, partagent deux caractéristiques communes : le goût des relations humaines d'une part et un intérêt artistique réel conjugué à des pratiques culturelles soutenues. Cette dernière caractéristique constitue souvent la raison première de leur engagement dans le dispositif. En effet, c'est parce qu'ils ont fait l'expérience personnelle des bienfaits de la culture qu'ils ont le désir de la transmettre. On peut dès lors considérer que la mission « Vivre Ensemble » s'adresse à des relais prédisposés à la fonction.

Qu'en est-il des travailleurs sociaux n'ayant pas fait cette expérience ? Quels sont les freins éventuels pouvant expliquer leur réticence à participer au dispositif « Vivre Ensemble » ? Confrontée aux limites du vivier des relais, la mission « Vivre Ensemble » pourrait utilement s'interroger sur les moyens d'atteindre ces travailleurs sociaux qui ne l'ont pas encore rejointe. Cette interrogation pourrait aussi faire l'objet d'un prolongement de notre travail.

Bibliographie

ALIBERT David, BIGOT Régis et HATCHUEL Georges, *Fréquentation et image des musées, 2005*, Paris, CREDOC, coll. « Rapports » (n° R240), juin 2005 (document réalisé à la demande de la Direction des musées de France)

ARENDRT Hanna, *La crise la culture*, ed. Gallimard, 1972

BOURDIEU Pierre, Alain DARBEL, *L'Amour de l'Art*, ed. de minuit, Paris, 1969

BRUYERE M., *Musée: outil de lien social*, Fage, Lyon 2007

CAILLET Élisabeth, *À l'approche du musée, la médiation culturelle*, Lyon, Presses Universitaires de Lyon, 1995.

CAILLET Élisabeth, *Accompagner les publics. L'exemple de l'exposition « Naissances » au Musée de l'Homme*, 2007, L'Harmattan, coll. Patrimoines et Sociétés.

CAUNE, Jean Pour une éthique de la médiation , Paris, PUG, 1999

CAUNE Jean, *La médiation culturelle : une construction du lien social*, http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux/2000/caune/index.php

CHAUMIER Serge, *L'identité un concept embarrassant constitutif de l'identité de musée*, Culture et musées n°6

CREUX Gérard, *Les conduites artistiques des travailleurs sociaux en milieu professionnel*, Les sciences de l'éducation - pour l'ère nouvelle, vol. 39, n° 3, 2006

DE CERTEAU Michel, *L'invention du Quotidien : arts de faire* , Paris UGE, 1975

DONNAT Olivier, Octobre Sylvie (dir.), *Les publics des équipements culturels. Méthodes et résultats d'enquêtes*, Travaux du séminaire Pratiques culturelles et publics de la culture, 1999-2000, Ministère de la culture et de la communication, Département des études et de la prospective, 2001

DONNAT Olivier, Les catégories socioprofessionnelles : un outil encore efficace dans l'analyse des disparités culturelles, dans « les publics des équipements culturels, méthodes et résultats d'enquête », Olivier Donnat et Sylvie Octobre, DEP, Juin 2001

DONNAT Olivier, *Les Pratiques culturelles des Français à l'ère numérique, enquête 2008*, La Découverte/ ministère de la Culture et de la Communication, Paris, 2009

DUTRENIT J.M., *Action sociale et qualité sociale L'Harmattan, Paris, 2002*

FOURTEAU Claude, la Gratuité au bois dormant... Cinq ans de gratuité du dimanche au Louvre 1996-2000, Paris, Musée du Louvre

GODRÈCHE Natacha, les Dimanches gratuits du musée du Louvre, enquête qualitative, Paris, Musée du Louvre-service culturel, CEREM, 1996

GOTTESDIENER Hana, Freins et motivations à la visite des musées d'art, DEPS, Ministère de la Culture, Paris, 1992

GOTTESDIENER Hana, Jean-Christophe Vilatte, Pierre Vrignaud, Image de soi - image du visiteur et pratiques des musées d'art, Paris, DEPS, Ministère de la Culture, 2008

HATZFELD Hélène, *Travaux du séminaire Dialogue interculturel dans les institutions patrimoniales*, Ministère de la Culture et de la Communication, Département des études et de la prospective, 2009

ION Jacques et RABON Bertrand, *Les travailleurs sociaux*, la Découverte, Paris, 2002

LAHIRE Bernard, *L'homme pluriel : les ressorts de l'action*, Nathan, Paris, 1998

LAHIRE Bernard, *La culture des individus. Dissonances culturelles et distinction de soi*, La Découverte, Paris, 2004

L'ESTOILE Benoît de, *Le goût des autres. De l'Exposition coloniale aux Arts Premiers*, Paris, Éditions Flammarion, mai 2007.

LEVI-STRAUSS Claude (sous la dir.). *L'Identité*, PUF, Paris, 1983

MIRLESSE Alexandre et Arthur ANGLADE, *Quelle politique culturelle pour la France ?*, Débat HEC-ENS, Paris, 2006

MIRONER Lucien, Les trois moments de l'accueil vus depuis l'observatoire permanent des publics, dans: *Publics et Musées*. N°4, 1994. pp. 125-135

POULOT Dominique, *Une histoire des musées de France*, La Découverte, Paris, 2005

PROTOYERIDES Michèle, parution VEI enjeux hors série N° 2, Paris, Scéren-CNDP, décembre 2000

THÉVENET Amédée et DESIGNAUX Jacques, *Les travailleurs sociaux*, 6e édition, Paris : PUF, 2002

Le rôle social du musée. Agir ensemble et créer des solidarités. Les dossiers de l'OCIM, Dijon, 2011

PROUTEAU Lionel et WOLFF François-Charles *Donner son temps : les bénévoles dans la vie associative* - n°372, INSEE, février 2005

RASSE Paul, *Les musées à la lumière de l'espace public*, Paris, collection Logiques sociales, l'Harmattan, Paris, 1999

RINÇON Laurella, *Visiteurs d'origine immigrée et réinterprétation des collections*, Culture et musées n°6

ANNEXES

Sommaire :

- 1. Etablissements membres de la mission “Vivre Ensemble”**
- 2. Organigramme de la mission “Vivre Ensemble” (Bureau et groupes de travail)**
- 3. Liste des relais interrogés**
- 4. Guide d’entretien**
- 5. Charte de la mission “Vivre Ensemble”**

Mission « Vivre ensemble »

Elargissement des publics

Etablissements participants ayant un correspondant

- Cité des sciences et de l'industrie (**universcience**), pilote
- Archives nationales – site de Paris
- Bibliothèque nationale de France
- Bibliothèque publique d'information
- Centre des monuments nationaux
- Centre national du cinéma et de l'image animée
- Centre national de la danse
- Centre Pompidou
- Château de Fontainebleau
- Château de Malmaison
- Château de Versailles
- Cité de l'architecture et du patrimoine
- Cité de la musique
- Cité nationale de l'histoire de l'immigration
- Domaine de Chantilly
- Gaîté-Lyrique
- Institut du monde arabe
- MAC/VAL
- Musée de Cluny
- Musée Guimet
- Musée du Louvre
- Musée national de la Renaissance (Château d'Ecouen)
- Musée d'Orsay et musée de l'Orangerie
- Musée du quai Branly
- Opéra comique
- Palais de Tokyo
- Parc de la Villette
- Réunion des musées nationaux
- Théâtre national de Chaillot

Le ministère de la culture et de la communication, notamment le Secrétariat général et la DRAC Ile-de-France, participe aux travaux.

Organigramme de la mission

Composition du bureau « Vivre ensemble »

Sylvie Dreyfus (Bibliothèque nationale de France)
Marie Ollivier (Château de Versailles)
Marion de Geyer (Cité de la musique)
Bénédicte Duchesne (Cité nationale de l'Histoire de l'immigration)
Marie-Laure Las Vergnas (Cité des sciences et de l'industrie)
Isabelle Gérard-Pigeaud (CNC)
Fabienne Martet (Musée du Louvre)
Solenne Mascré (Musée du quai Branly)
Diane Daret-Delmas (Musée d'Orsay)
Nicolas Wagner (Parc de la Villette)
Alexandra Kort (Théâtre national de Chaillot)
Hélène Le Bon, Emilie Nicolas (Ministère de la culture et de la communication)

Groupes de travail et correspondants

Sensibilisation : Fabienne Martet, Diane Daret-Delmas

Tarifification : Bénédicte Duchesne

Droit de parole : Fabienne Martet

Actions dans les hôpitaux : Sylvie Dreyfus et Alexandra Kort

Actions dans les prisons : Isabelle Gérard-Pigeaud et Marion de Geyer

Indicateurs / Evaluation : Alexandra Kort, Emilie Nicolas (pilotes)

Participants : Isabelle Gérard-Pigeaud, Fabienne Martet, Morrad Benxayer, Isabelle Pellegrin et Krystel Boula.

Numérique : Sylvie Dreyfus (pilote)

Participants : Stéphanie Legrand, Marion de Geyer, Solenne Mascré, Evelyne Faivre-Martin, Morrad Benxayer, Emilie Nicolas, Marie Ollivier, Cyril Duchêne, Fabienne Martet, Diane Daret-Delmas, Marie-Laure Las Vergnas

Communication : Diane Daret-Delmas (pilote)

Participants : Cyril Duchêne, Alexandra Kort, Marion de Geyer, Fabienne Martet et Nicolas Wagner, Marie-Laure Las Vergnas

Liste des relais interrogés

(Nom du relais, activité, structure d'appartenance, adresse de la structure)

Relais bénévoles :

- Christian Albert, responsable administratif / sorties culturelles, Centre Social "Espace Torcy", 75018
- Colette Couesnon, animatrice de l'atelier "musées dans la ville", 75012
- Cécile Gueguen, responsable sorties culturelles, Restos du Coeurs, 75010
- Frédéric Dufour, responsable culture, Secours Populaire, fédération de Paris, 75018
- Patrick Le Bigot, référent famille, Habitat et Humanisme, 75012
- Yvan Benoit, responsable sorties culturelles, Centre Social « Parc en ciel », 92000 Nanterre

Relais professionnels :

- Emilia Burlot, assistante sociale, CHRS Flandres, Emmaüs, 75019
- Jessica Schellaert, coordinatrice ASL, Centre Social "Le Picoulet", 75011
- Dominique Messier, directrice/formatrice linguistique, ALEF (Association Loisirs Et Formation), 94400 Vitry sur Seine
- Corinne Landsberg, responsable ASL, Centre Social "Espace Torcy", 75018
- Elodie Desplas, coordinatrices des activités collectives, association ARCAT (Association pour la Recherche et la Communication pour l'Accès aux Traitements), 75020
- Hadrien Gilbert, coordinateur psychosocial, association Balisiade, 75013
- Farid Mouaci, responsable de l'animation, centre LHSS « Jean Rostand », 94200, Ivry sur Seine
- Sylvie Safi Naszlou, responsable ASL, association Une chorba pour tous, 75019
- Sonia Vitello, responsable « intergénérationnel » / insertion professionnelle, Centre Social « 13 pour tous », 75013

GUIDE D'ENTRETIEN

I CADRE PERSONNEL

1. Formation / éducation /Pratiques culturelles actuelles

- Dans votre famille, quand vous étiez jeune, quelles pratiques culturelles avez vous eu ?
- Avez vous reçu une formation « culturelle » au cours de votre *formation scolaire et professionnelle* ?(cours d'histoire de l'art, cinéma, musique...)
- Aujourd'hui quelles pratiques culturelles avez-vous? (c'est quoi pour vous la culture(s) ?)

2. Représentations culturelles / légitimité

- Que représente pour vous la culture? (c'est plus VOTRE culture ou LA culture ?)
- Vous sentez vous à l'aise dans les lieux de culture ? à votre place ?spécifiquement pour le Centre Pompidou (votre image du lieu) ?
- Pour quelles raisons vous sent(ez)iriez vous légitime pour parler de culture à des gens qui n'y ont pas eu accès ?

II CADRE PROFESSIONNEL/ ASSOCIATIF

3. Structure professionnelle / rapport à la culture

- Pouvez vous faire un portrait rapide de votre structure : nom, statut (asso / état), ses missions, son organisation ?
- Quel est son rapport à la culture ? vous diriez que c'est une structure « culture » ou pas du tout ? Pourquoi ? (cf. historique de la structure)Vous sentez vous soutenus dans la mise en place de vos activités culturelles ?

4. Fonction au quotidien / temps laissé à la culture

- quel est le contenu de votre poste (objectifs et missionsau jour le jour) ?
- Est ce que les sorties culturelles font partie de vos missions ?
- Avez vous du temps pour mettre en place des sorties culturelles ?

5. Initiative personnelle / rapport aux collègues

Diriez vous que les sorties culturelles émanent plutôt d'une demande de votre « direction » ou d'une initiative personnelle ?

Est ce que d'autres personnes dans votre structure ou ailleurs (autres relais) font ces visites ? Si oui, qui ?

Quelles différences y a t il entre votre travail « culturel » (sorties) et le leur ?

III VOS PUBLICS

6. Vos publics / vos rapports avec eux

Avec quels publics travaillez vous ? A quelle fréquence ? (relais bénévoles :quels types de rapports entretenez vous avec eux facilité à communiquer, rapport de confiance ?)

- Quelle est leur attitude / rapport vis à vis de la culture ? défiance (ce n'est pas pour moi, ce n'est pas ma place), intérêt réel, demandeurs ?

-

7. Typologie d'utilisation de la visite

- Pourquoi mettez vous en place vous ces visites dans le cadre professionnel (ou bénévole)?

- quels sont les bénéfices que le public en retire ? Pouvez vous les lister :
Sortie du quotidien, Temps donné à soi même, Emotion, envie de partager avec d'autres participants, Renforcement de l'autonomie.

- Que se passe t il pendant la visite dans le groupe ? est ce qu'il se crée une sociabilité particulière ? Vos rapports avec votre public changent ils ? ceux dans le groupe ?

8. Rapports avec les publics dans le cadre de la visite

- Est il facile de mobiliser vos publics pour les sorties culturelles ? Quelles difficultés rencontrez vous (« volatilité » du public) ?

- Comment se passe la visite avec vos publics d'un point de vue pratique ?

- Prenez vous des précautions particulières ? (voyage simple de la structure au musée, visites courtes pour ne pas fatiguer les publics, explication des consignes de sécurité)

- Quelle importance ont ces conditions ?

V MEDIATION

9. Choix de l'établissement visité

- Comment faites vous votre choix pour l'établissement concerné (proximité, affinité avec les collections, fonction de la préparation de la visite / travail fait en atelier..) ?
- Y a t il des établissements que vous aimez particulièrement ? d'autres que vous n'aimez pas ?

10. Visites de sensibilisation

- Concernant les visites, notamment de sensibilisation, en retirez vous un plaisir personnel ? lequel ? (les visites sont un moment privilégié, 'occasion de cultiver un intérêt perso ?)
- Comment évaluez vous les visites de sensibilisation ? elles sont trop compliquées en terme de niveau de langage, connaissance artistique, elles sont très utiles ?
- Comment vous appropriez vous la visite et les informations délivrées ? vous retravaillez chez vous ? vous laissez de côté ?

11. Médiation pendant la visite

- Comment concevez vous votre rôle pendant la visite ? vous êtes plutôt conférencier ou accompagnateur ?(détaillez si conférencier)

- Comment envisagez vous le rôle du public pendant une visite ? doit il rester dans son rôle de spectateur (passif) ou participer activement à la visite ? Le sollicitez vous ?

IV CADRE INSTITUTIONNEL

12. Rapports avec la mission Vivre Ensemble

- Que connaissez vous de la mission Vivre ensemble ? Qui identifiez vous comme le responsable de la mission?
- Combien d'établissements culturels de la mission connaissez vous ? combien en fréquentez vous ?
- Vous êtes vous reconnu dans la dénomination « relais du champ social » ?
- Connaissez vous d'autres relais comme vous ? communiquez vous avec eux ?

13. Rapports avec l'établissement et son correspondant

- Quels rapports avez vous avec le correspondant de l'établissement visité ? Diriez vous que vous la connaissez bien ? Qu'elle vous connaît ?
- Quelle importance cette relation a t elle dans vos visites ?
- Comment qualifieriez vous l'accueil d'une manière générale au cours de vos visites (rapports avec les agents, vestiaires...) ? bon, très bon excellent, à revoir ?
- Quelle est votre position face aux établissements : vous leur etes reconnaissant de mettre en place ses visites ou vous trouvez qu'ils pourraient en faire plus, mettre des dispositifs et des moyens supplémentaires à destination de tous

VI CONCLUSION

14. Être relais

- En définitive, comment concevez vous votre rôle de relais ? Quelles sont les responsabilités que vous vous donnez comme relais ? (montrer le patrimoine culturel français, donner goût à l'art, juste sortir du quotidien, être un accompagnateur ou bien un passeur de culture/formateur)
- Pensez vous « arriver à vos fins », atteindre les objectifs que vous vous êtes fixés ?

15. Les questions de la mission

- Pensez vous que les visites changent la perspective des publics sur le musée, sur eux mêmes, sur la culture ?
- Pensez vous qu'ils apportent quelque chose au musée (au même titre que le musée apporte quelque chose au public ?
- Pensez vous que leur présence puissent transformer le musée...la société ?