

EVALUATION DU DISPOSITIF SORTIR!



Rapport final

– Octobre 2015 –

Sommaire

Introduction.....	4
A. Quel partage du sens et des objectifs du dispositif par les partenaires ?	9
1) Une dilution globale du sens de SORTIR! au fur et à mesure de l'élargissement et de la massification du dispositif.....	9
2) L'assignation au dispositif d'objectifs variables selon les communes adhérentes.....	10
3) Une lecture différenciée des principes du dispositif qui impacte la nature des activités promues via SORTIR!.....	10
4) Une appréhension du dispositif par les communes qui varie en fonction de plusieurs critères objectivables.....	10
5) Une adhésion aux valeurs du dispositif qui semble davantage partagée au sein des structures partenaires.....	11
6) La persistance d'un certain flou quant à la place et au rôle de chacun dans le dispositif.....	12
7) Un manque de liens avec les politiques publiques de droit commun et une invisibilisation de l'effet « levier » de SORTIR!	12
B. Quelle réponse à l'objectif premier de facilitation de l'accès au sport, à la culture et aux loisirs ?.....	14
1) Une lecture différenciée des principes de SORTIR! par les communes qui impacte les catégories de « publics ciblés »	14
2) Un dispositif qui touche globalement ceux qui en ont le plus besoin	14
3) Des usages de la carte qui varient en fonction d'une série de facteurs objectivables....	15
4) L'existence d'un delta entre détenteurs et utilisateurs.....	16
5) Des missions de médiation et d'accompagnement peu voire pas assurées, alors qu'elles constituaient l'originalité du dispositif dans sa présentation initiale	18
C. Quels impacts du dispositif sur les utilisateurs et les partenaires ?.....	21
1) Pour les structures partenaires, un fonctionnement interne peu affecté.....	21
2) ... et peu de gains sur le plan de la visibilité et du travail partenarial	21
3) Pour les utilisateurs, un impact fort sur la pratique d'activités régulières et de sorties ponctuelles	22
4) Un dispositif au service de l'exercice éducatif et parental.....	23
5) Un dispositif qui contribue au bien-être et à l'inclusion sociale de ses utilisateurs	24
D. Quel impact du dispositif en termes de cohésion sociale et territoriale ?.....	26
1) Un impact non négligeable en termes de mobilité.....	26
2) Des effets sur l'implication des habitants dans la vie locale et la cohésion sociale au sein des territoires.....	26
3) Des difficultés d'instauration d'une cohésion territoriale et d'une identité du dispositif à l'échelle métropolitaine.....	27
E. Synthèse des atouts et limites du dispositif, réponse aux questions évaluatives	28
1) Synthèse des atouts et limites du dispositif.....	28
2) Réponses aux questions évaluatives	31
F. Synthèse des axes de travail et pistes à explorer pour l'avenir du dispositif.....	36

Annexes	45
1) Arbre d'objectifs.....	45
2) Référentiel d'évaluation.....	46
3) Benchmark	48
Dispositif Crédit-Loisirs – Communauté urbaine de Lille	49
Ticket Article 27 – Bruxelles.....	56
Carnet Culture Découverte – Saint-Nazaire	63
Charte Culture & Solidarité – Angers.....	68

Introduction

1) Contexte et objectifs de la mission d'évaluation externe du dispositif SORTIR!

Le dispositif SORTIR! est l'héritier de plusieurs dispositifs successifs visant à favoriser l'accès à la culture, aux sports et aux loisirs pour tous, expérimentés sur le territoire de Rennes depuis le milieu des années 1990 (bourses loisirs en 1994, chèques loisirs en 2001, Passeport loisirs et culture en 2004). Fruit d'une réflexion partagée par un réseau de partenaires institutionnels (collectivités, associations, équipements...) et de professionnels aux profils variés (travailleurs sociaux, médiateurs culturels), il a été conçu comme **un outil d'animation du vivre ensemble et d'épanouissement personnel**¹. Il traduit l'engagement des acteurs locaux rennais en faveur de la lutte contre les inégalités, l'exclusion et les discriminations, et pour la diffusion des connaissances au plus grand nombre.

Animé, coordonné et géré par l'APRAS (Association pour la Promotion de l'Action et l'Animation Sociale), **SORTIR! a été lancé en 2010 sur les communes de Rennes et Saint-Jacques-de-la-Lande**, dans le cadre Contrat Urbain de Cohésion Sociale. Il permet à ses bénéficiaires de bénéficier :

- **d'un tarif réduit ou la gratuité d'accès dans tous les équipements culturels, sportifs et de loisirs partenaires** du dispositif ;
- **d'une aide financière pour s'inscrire à une activité régulière** proposée par un équipement ou une association partenaire ;
- **d'une subvention pour monter un projet collectif**, avec l'appui des travailleurs sociaux ou des médiateurs culturels.

Les modalités de fonctionnement de ce nouveau dispositif ont été pensées pour faciliter son utilisation et toucher un public plus large, incluant les travailleurs pauvres. Ses partenaires ont enfin souhaité renforcer **l'attention portée à l'accompagnement social et à la médiation culturelle**, et faire de SORTIR! « un outil supplémentaire mis à disposition des acteurs sociaux », dans le cadre d'un accompagnement global de la personne².

Depuis 2011, le dispositif est progressivement expérimenté dans 29 autres communes de la métropole rennaise³, dans le cadre d'un partenariat entre Rennes Métropole et les communes concernées. Celles-ci assurent le pilotage du dispositif sur leur territoire, en lien avec Rennes Métropole et l'APRAS, avec laquelle chaque commune passe une convention.

En partenariat avec le Conseil Départemental, la CAF d'Ille-et-Vilaine, le CCAS de Rennes, le Conseil Régional, les organismes Hlm, la Ville de Rennes et Rennes Métropole⁴, **l'APRAS a lancé en 2015 une évaluation globale du dispositif** avec les objectifs suivants :

- Apprécier l'action menée pour répondre aux objectifs stratégiques énoncés dans les principes fondateurs du dispositif ;
- Réaliser une analyse des pratiques et usages du dispositif, et faire émerger ses impacts pour les utilisateurs, les structures partenaires et les territoires ;
- Eclairer les raisons du recours et du non-recours (non demande ou non activation de la carte) ;

¹ Cf. cahier des charges de la mission, janvier 2015.

² Op. cité.

³ En 2011, Vern-sur-Seiche a rejoint le dispositif. En 2012 : La Chapelle Thouarault, Bruz, Betton, L'Hermitage, Montgermont, Thorigné Fouillard, Acigné, Chantepie, Mordelles, Noyal Chatillon sur Seiche, Pathenay, Saint-Erblon, Saint-Gilles, Saint-Grégoire. En 2013 : Bourgarré, Brécé, Chavagne, Le Rheu, Orgères, Vezin le Coquet, Cevaigné, Cintré, Laillé, Chartres de Bretagne, Clayes, Pacé, Pont-Péan. En janvier 2014 : La Chapelle des Fougeretz (soit 31 communes au total à cette date).

⁴ Qui co-financent le dispositif sur les communes de Rennes et Saint-Jacques de la Lande depuis 2010.

- Poser une analyse territorialisée sur les réussites et les difficultés rencontrées par le dispositif dans son fonctionnement et dans l'accompagnement proposé ;
- Formuler des recommandations relatives aux évolutions souhaitables du dispositif pour l'avenir.

Un Comité d'évaluation a été constitué, en charge de formuler des conclusions pour l'évolution du dispositif, sur la base des préconisations élaborées par FORS-Recherche sociale. Il est composé des membres du comité de pilotage de SORTIR!, des représentants des financeurs, de représentants des communes qui ont expérimenté le dispositif hors Rennes et Saint-Jacques de la Lande, de structures partenaires et d'utilisateurs.

Une équipe projet composée de l'APRAS, des services de Rennes et Rennes Métropole concerné, **assure le suivi de l'évaluation**, en lien avec le groupe de suivi technique du dispositif.

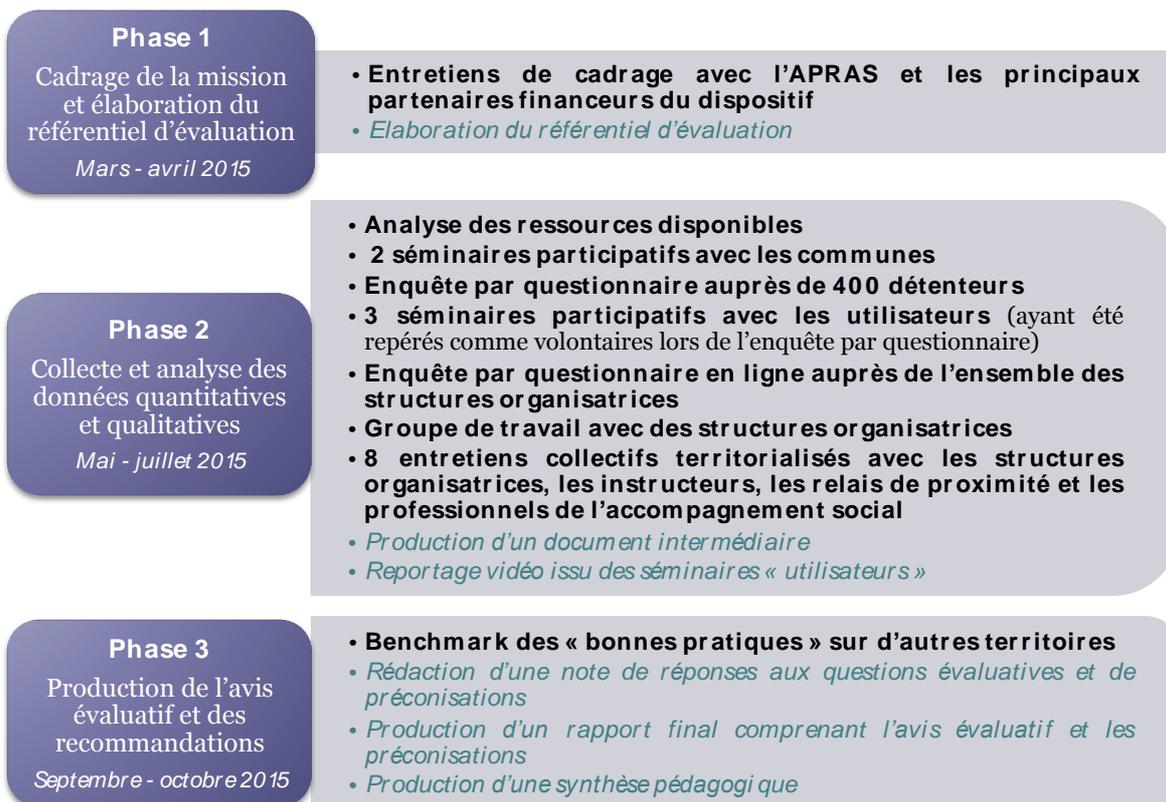
2) Rappel du calendrier de la démarche et des outils d'évaluation mis en œuvre

La mission d'évaluation du dispositif SORTIR! confiée à notre bureau d'études porte sur deux champs principaux de questionnements : **l'action menée et la mobilisation partenariale.**

L'évaluation a consisté à conduire une analyse du dispositif à 360° combinant différentes méthodes d'enquête, de manière à **recueillir le point de vue de tous les acteurs concernés** (financeurs, décideurs, opérateurs et utilisateurs) et à **conforter la dynamique partenariale construite autour du dispositif.**

La mission s'est organisée sur 7 mois, en trois temps :

- **Une première phase de cadrage de la mission** et d'élaboration du référentiel d'évaluation (mars – avril 2015) ;
- **Une seconde phase de collecte et d'analyse de données** quantitatives et qualitatives (mai – juillet 2015) ;
- **La production de l'avis évaluatif et des préconisations** pour l'avenir du dispositif (septembre – octobre 2015).



1. Phase 1 : cadrage et référentiel d'évaluation

Treize entretiens de cadrage ont d'abord été conduits avec des partenaires et/ou financeurs du dispositif (l'APRAS, Rennes Métropole, la CAF d'Ille-et-Vilaine, le Conseil Départemental, le CCAS de Rennes, et 5 communes dont la Ville de Rennes) afin de retracer l'historique du dispositif, en circonscrire les principaux objectifs, identifier les marges de progrès et recueillir les attentes relatives à la mission d'évaluation.

Ces entretiens ont conduit à l'élaboration d'un arbre d'objectifs⁵, décliné en orientations stratégiques, objectifs opérationnels et résultats attendus, qui a servi de support à **l'élaboration d'un référentiel d'évaluation validé par le Comité d'évaluation et articulé autour de quatre questions principales** :

Question 1 : Quel partage du sens et des objectifs du dispositif par les acteurs du dispositif ?

Question 2 : Le dispositif parvient-il à répondre à son objectif premier de facilitation de l'accès au sport, à la culture et aux loisirs ?

Question 3 : Quels sont les impacts du dispositif sur les utilisateurs et les partenaires ?

Question 4 : Quel est l'impact du dispositif en termes de cohésion sociale et territoriale ?

Déclinées en sous-questions évaluatives, ces quatre axes de questionnement ont servi de fil conducteur au travail d'évaluation du dispositif.

⁵ L'arbre d'objectifs et le référentiel d'évaluation sont annexés à ce rapport.

2. Phase 2 : enquêtes de terrain auprès de l'ensemble des partenaires du dispositif

La phase 2 a mobilisé différentes méthodes d'enquête :

- **Une enquête par questionnaires** a été administrée **auprès de 400 détenteurs de la carte SORTIR!**, dans des lieux publics de Rennes et des communes de Rennes Métropole partenaires du dispositif. Elaboré avec l'APRAS, le questionnaire visait à apporter des éléments d'information précis sur le profil des utilisateurs de la carte, leurs usages, les impacts et la plus-value de la carte, et les attentes des utilisateurs vis-à-vis du dispositif⁶.
→ Parmi les 400 détenteurs enquêtés, on compte 3/4 d'utilisateurs effectifs de la carte (qui la détiennent et l'utilisent effectivement)
- **2 séminaires participatifs « communes »** ont réuni des élus et les techniciens municipaux partenaires de SORTIR!, pour aborder l'historique du dispositif et les raisons de l'implication des communes dans celui-ci, les liens avec le projet politique / de territoire, et avec les autres projets initiés localement, les effets du dispositif sur l'organisation et la structuration municipale interne, les questions relatives à l'intérêt, la pertinence et les faiblesses de l'action, les systèmes d'acteurs en place, et les attentes vis-à-vis du dispositif.
→ 22 communes représentées par 26 élus et 17 techniciens
- **Une enquête en ligne (par questionnaire) auprès des 674 structures organisatrices** a permis d'interroger les structures partenaires sur les effets du dispositifs sur leur projet, leur fonctionnement et leur organisation interne, ainsi que sur leurs attentes pour la suite.
→ 149 structures répondantes, dont 65% implantées à Rennes et Saint-Jacques de la Lande
- **8 entretiens collectifs territorialisés** auxquels ont été conviés les structures organisatrices, les relais de proximité et les professionnels de l'accompagnement social et de la médiation culturelle dans 8 secteurs : 4 quartiers de la Ville de Rennes⁷ et 4 secteurs de Rennes Métropole⁸. Ces entretiens visaient notamment à préciser les modalités d'orientation et les pratiques d'accompagnement des utilisateurs, les impacts du dispositif en termes de mobilisation partenariale et les effets de la carte sur l'insertion sociale des utilisateurs.
→ 3 rencontres (secteur Ouest, secteur Est et Rennes Q1-Q2) ont réuni 8 structures organisatrices et 3 professionnels de l'accompagnement social au total ; 5 rencontres n'ont compté aucun participant
- **1 groupe de travail dédié aux structures organisatrices** a été organisé afin de recueillir plus précisément le point de vue et les suggestions des professionnels du territoire.
→ Aucun participant

⁶ Les résultats des enquêtes par questionnaires auprès des détenteurs de la carte et des structures organisatrices partenaires du dispositif ont fait l'objet de rapports d'analyse dédiés. Annexés à ce document, ces rapports présentent la méthode d'enquête, les caractéristiques de l'échantillon et les principaux résultats.

⁷ La Ville de Rennes est divisée en 12 quartiers, gérés par 6 Directions de Quartiers. Les 4 quartiers retenus par l'équipe projet pour les entretiens collectifs sont les suivants : les quartiers Centre (Q1) et Thabor Saint-Hélier (Q2) ; le quartier Jeanne d'Arc – Longs-Champs – Beaulieu (Q6) ; le quartier Villejean – Beaugard (Q10) ; et le Blossne, territoire prioritaire de la politique de la ville (Q11).

⁸ Rennes Métropole a défini 6 secteurs, dotés d'un comité de secteur. Ont été retenus pour les entretiens collectifs :
- Le secteur Nord-Ouest, qui regroupe 5 communes partenaires du dispositif : Parthenay De Bretagne, Claves, Pacé, Montgermont et Vezin-le-Coquet ;
- Le secteur Sud, qui regroupe 7 communes partenaires du dispositif : Saint-Jacques de la Lande, Bruz, Pont-Péan, Laillé, Orgères, Bourgbarré et Saint-Erblon ;
- Le secteur Est, qui compte 4 communes partenaires du dispositif : Thorigné Fouillard, Acigné, Brécé et Chantepie ;
- Le secteur Ouest, qui englobe les communes de Saint-Gilles, Cintré, La Chapelle Thouarault, L'Hermitage, Le Rheu, Mordelles et Chavagne, toutes partenaires du dispositif.

- **3 séminaires participatifs « utilisateurs »** ont enfin été animés pour éclairer les résultats de l'enquête par questionnaire (compréhension/représentation du dispositif, recours/non-recours à la carte, activités pratiquées, lieux et fréquence, etc.), recueillir des éléments qualitatifs sur l'impact du dispositif sur les individus comme sur les familles et préciser les attentes des utilisateurs vis-à-vis de la carte.

→ 11 participants au total, dont 9 utilisatrices et 10 résidents de Rennes

Précisions concernant les taux de participation aux différentes enquêtes

Plusieurs raisons expliquent la sous-mobilisation des structures organisatrices, relais de proximité et professionnels de l'accompagnement social et de la médiation culturelle dans le cadre de l'évaluation :

- L'effet de resserrement du calendrier global de la mission (fin de la phase d'enquête de terrain en juillet pour une fin de la mission en octobre 2015)
- La forte sollicitation des interlocuteurs dans le cadre de cette évaluation (enquêtes par questionnaire, séminaires participatifs, entretiens territorialisés et/ou groupe de travail)...
- ... sur un temps très restreint (moins de 2 mois)

La multiplication des sollicitations (réunions, groupes de travail, événements...) en-dehors de l'évaluation : journée de rencontre des acteurs de SORTIR! organisée par l'APRAS le 2 juin, Etats Généraux de la Culture sur Rennes, galas et fêtes de fin d'année des clubs sportifs et associations locales, réunions de préparation des plannings d'activités de la rentrée, etc.

3. Phase 3 : production de l'avis évaluatif et des recommandations

La troisième et dernière phase de la mission d'évaluation a consisté en **la réalisation d'un benchmark⁹ et l'organisation d'un débat avec l'ensemble des communes partenaires et des acteurs locaux**, afin d'interroger l'évolution des modalités de mise en œuvre du dispositif SORTIR! à l'échelle de la métropole rennaise. L'APRAS et Rennes Métropole ont souhaité associer à ce débat les responsables et partenaires des champs de la culture et du sport, mais aussi en charge des questions d'habitat et de mobilité, afin de s'appuyer sur l'évaluation conduite pour créer un espace d'échange autour du projet métropolitain.

Les préconisations formulées par FORS-Recherche sociale sur cette base – et présentées dans ce document – visent à **aider les partenaires à définir et expliciter leurs choix concernant les évolutions souhaitables du dispositif, et leurs modalités possibles de mise en œuvre.**

⁹ Annexé à ce rapport.

A. Quel partage du sens et des objectifs du dispositif par les partenaires ?

La mission d'évaluation a cherché, en premier lieu, à **identifier et mesurer le partage du sens et des objectifs du dispositif par ses partenaires (financeurs, décideurs, opérateurs, utilisateurs...)**. Les institutions partenaires, les collectivités locales et les structures organisatrices ont notamment été interrogées sur cet aspect dans le cadre des entretiens de cadrage, des séminaires participatifs, des entretiens collectifs et de l'enquête par questionnaire menée auprès des partenaires culturels, sportifs et de loisirs du dispositif.

1) Une dilution globale du sens de SORTIR! au fur et à mesure de l'élargissement et de la massification du dispositif

En 2010, lors de son lancement sur les communes de Rennes et Saint-Jacques de la Lande, **les partenaires de SORTIR! partageaient une ambition politique et éthique pour le dispositif**. SORTIR! n'a pas été pensé comme une prestation sociale supplémentaire destinée aux familles en difficulté ; le dispositif devait constituer un véritable outil au service des travailleurs sociaux et des médiateurs culturels pour renforcer le lien social, lutter contre les inégalités et discriminations, et favoriser l'épanouissement personnel de ses utilisateurs. Les partenaires du dispositif ont souhaité lui faire porter les valeurs de l'éducation populaire, et en faire un outil en faveur de la diffusion des connaissances au plus grand nombre.

L'enquête de terrain a fait apparaître que **ces valeurs originelles ne faisaient pas nécessairement écho à tous les projets politiques et territoriaux des communes** qui ont progressivement rejoint le dispositif à partir de 2011, **ni aux projets internes de l'ensemble des structures sportives, culturelles et de loisirs** qui ont signé une convention de partenariat avec l'APRAS. Si les partenaires financiers et opérationnels de SORTIR! identifient l'accès à la culture, au sport et aux loisirs de ceux qui en sont les plus éloignés comme objectif premier du dispositif, deux principaux facteurs constituent néanmoins un obstacle au partage de sa philosophie et de tous ses principes, et en particulier des valeurs de l'éducation populaire qu'il porte (diffusion des connaissances au plus grand nombre, lutte contre les discriminations, autonomisation des publics...).

Le premier frein à la construction d'une « culture commune SORTIR! » réside dans **le turn-over ou renouvellement des équipes techniques et des élus** (dans de nombreuses communes, les équipes ont été remaniées après les élections municipales de 2014, même en l'absence de changement de majorité), **des personnels et des bénévoles associatifs des équipements de proximité** (maisons de quartier, centres sociaux, CCAS, espaces sociaux communs...).

En second lieu, **les moyens de l'APRAS** (Association pour la promotion de l'action et de l'animation sociale), qui est en charge de l'animation, de la coordination et de la gestion du dispositif, apparaissent **trop restreints** (1,5 Emploi Temps Plein jusqu'en août 2014) **pour assurer une sensibilisation et une information régulière et continue sur le dispositif** à destination de l'ensemble des communes et structures organisatrices, qu'elles soient entrantes ou déjà partenaires de SORTIR!.

2) L'assignation au dispositif d'objectifs variables selon les communes adhérentes

Les enquêtes menées auprès des élus et des équipes techniques des communes adhérentes ont mis en évidence **l'assignation d'objectifs variables au dispositif, selon les communes, conséquence de cette absence de partage de la philosophie originelle de SORTIR!** par ses partenaires.

Schématiquement, deux conceptions du dispositif coexistent :

- **Pour les acteurs rennais et jacquolandins, SORTIR! est un dispositif d'accès au droit** : il doit permettre à ceux qui n'en ont pas les moyens – financiers et/ou culturels – d'accéder à des pratiques culturelles, sportives et de loisirs, considérées comme un droit fondamental parmi d'autres. Leur conception du dispositif est à la fois « universaliste » et inclusive.
- **Pour la plupart des autres communes, qui ont rejoint le dispositif entre 2011 et 2014, il s'agit plutôt d'un outil au service de la politique sociale et familiale locale** : le dispositif doit avant tout permettre d'intégrer les familles nouvellement arrivantes qui se caractérisent par un faible niveau de ressources, et les locataires des logements sociaux récemment livrés sur le territoire de nombreuses communes de la métropole rennaise¹⁰. Plus globalement, SORTIR! doit contribuer à un encadrement du temps libre des enfants et de leurs familles. Ils s'inscrivent dans une perspective « différentialiste » et préventive du dispositif.

3) Une lecture différenciée des principes du dispositif qui impacte la nature des activités promues via SORTIR!

Cette lecture différenciée des principes du dispositif par les acteurs locaux a un impact direct sur la nature des activités promues via SORTIR! :

- **Les élus locaux et professionnels de terrain inscrits dans une perspective « universaliste » promeuvent indistinctement la pratique de tous les types d'activités** (culturelles, sportives et de loisirs) par les utilisateurs du dispositif sur leur territoire, qu'elles soient proposées par des structures publiques ou privées.
- **Les partenaires locaux qui ont une lecture « différentialiste » du dispositif promeuvent implicitement une forme de « hiérarchisation des activités »** qui conduirait à restreindre la liberté de choix des activités : à leurs yeux, les utilisateurs de SORTIR! devraient faire en priorité des activités sportives et collectives, dans des structures publiques de proximité, les structures privées ne devant pas avoir la possibilité de bénéficier du dispositif.

4) Une appréhension du dispositif par les communes qui varie en fonction de plusieurs critères objectivables

Plusieurs facteurs objectivables permettent d'expliquer l'appréhension variable du dispositif par les communes qui y adhèrent.

¹⁰ Conformément aux objectifs définis dans le Programme Local de l'Habitat 2005-2014 de Rennes Métropole.

En premier lieu, elle est directement liée au **niveau de couverture de l'offre culturelle, sportive et de loisirs et de présence des acteurs de proximité** (supports de l'animation locale sur leur territoire). On distingue en effet :

- **Des territoires peu couverts et/ou sont géographiquement isolés**, qui se caractérisent par un faible nombre d'acteurs associatifs et de proximité par rapport à la ville-centre : dans ces communes, les acteurs locaux tendent à percevoir le dispositif comme devant contribuer à soutenir la vie associative locale et « compenser » le défaut d'animation du territoire. Cette lecture du dispositif les conduit à se prononcer en faveur d'une utilisation exclusivement locale du dispositif par ses utilisateurs.
- **Des territoires fortement couverts ou bien desservis** par les transports en commun, qui tendent à davantage percevoir l'intérêt de la mobilité des utilisateurs à l'échelle métropolitaine.

L'ancienneté de l'inscription dans le dispositif et le niveau de sensibilisation des élus à ses principes constituent également comme deux facteurs déterminants dans la lecture de SORTIR! par les acteurs locaux. En effet, les élus des communes récemment entrées dans le dispositif ont une connaissance inégale de la philosophie originelle du dispositif ; ils véhiculent dès lors auprès de leurs équipes, des publics et des partenaires du territoire leur propre lecture des objectifs de SORTIR! :

« Tous les élus ne sont pas encore sensibilisés à ce dispositif. SORTIR! est surtout organisé par les services administratifs et les élus du service social. » (Elu, commune entrée dans le dispositif en 2014)

5) Une adhésion aux valeurs du dispositif qui semble davantage partagée au sein des structures partenaires

L'enquête en ligne auprès des structures organisatrices d'activités culturelles, sportives et de loisirs partenaires de SORTIR! a montré que **leurs motivations à s'inscrire dans le dispositif et leur lecture de ses principaux objectifs font globalement écho aux principes originels de SORTIR!**

Interrogées sur leurs motivations à s'inscrire dans le dispositif¹¹, la grande majorité (73%) des structures a indiqué avoir souhaité, en premier lieu, toucher un public n'ayant pas accès à la pratique des activités qu'elles proposent.

Invitées à décrire les principaux objectifs du dispositif, les structures ont cité quasiment à part égale :

- l'accès de tous au sport, à la culture et aux loisirs (49% des répondants) ;
- l'accès des ménages aux revenus modestes à la pratique d'une activité et/ou à des sorties (45% des répondants).

Près de 40% d'entre elles ont d'ailleurs mis en place la possibilité d'une pré-inscription et/ou d'un paiement échelonné (en plusieurs versements), afin de mettre l'effectivité de l'accès au dispositif pour les publics les plus en difficultés.

Si la facilitation de l'accès à la pratique sportive, culturelle et de loisirs est largement identifiée comme un enjeu du dispositif, **le ciblage des publics économiquement fragilisés ne constitue pas un objectif de SORTIR!**

¹¹ Cf. le rapport d'analyse de l'enquête quantitative auprès des structures partenaires du dispositif SORTIR!. Le questionnaire (en ligne) a été envoyé aux 674 structures organisatrices partenaires du dispositif ; au total, 149 structures y ont répondu (entre le 18 mai et le 8 juin 2015).

aux yeux de l'ensemble des structures, dont une part importante a une vision plus généraliste du dispositif comme devant permettre à tous les ménages d'accéder aux activités qu'elles proposent.

6) La persistance d'un certain flou quant à la place et au rôle de chacun dans le dispositif

De manière globale, les enquêtes auprès des partenaires du dispositif (décideurs, financeurs et opérateurs) mettent en lumière **une absence de formalisation claire et précise de la répartition des rôles et responsabilités** :

- D'une part, un certain flou persiste, aux yeux de l'ensemble des partenaires, concernant la répartition des rôles entre l'APRAS et Rennes Métropole **dans l'animation du dispositif**, qui n'est formalisée dans aucun document à ce jour ;
- D'autre part, la répartition des responsabilités entre les instructeurs et les structures organisatrices **en matière d'orientation, de médiation et d'accompagnement** n'apparaît pas toujours claire, ce qui explique que ces missions soient assurées à la marge sur certains territoires.

Globalement, les structures organisatrices affirment néanmoins avoir une bonne compréhension du fonctionnement du dispositif : 87% considère que les critères d'accès à la carte SORTIR! sont clairs.

Pour la majorité d'entre elles, **cependant, la présentation du dispositif n'est pas encore complètement intégrée dans leur fonctionnement quotidien**, traduisant une difficulté à concevoir leur rôle dans la communication et l'information sur le dispositif :

- Moins de la moitié des structures (46%) présentent systématiquement le dispositif à leurs nouveaux utilisateurs ;
- 12% indiquent ne pas informer les habitants de leur participation à SORTIR! ;
- La majorité des structures (76%) a simplement intégré des mentions spécifiques destinées aux porteurs de la carte dans leurs outils de communication habituels (site Internet, programmation, affichage, magazine, etc.).

« Le public que je reçois ne connaît pas le dispositif (...). Quand je les informe, ils sont très heureux de le découvrir. L'information est très peu prise en charge par les partenaires, qui souvent ne le connaissent pas, car ce sont surtout des bénévoles, et ça tourne beaucoup. La première année, ça fonctionnait bien, il y avait eu des réunions organisées par la commune avec les associations et les élus. Maintenant ça fonctionne moins bien. » (Structure d'action sociale hors Rennes)

Dans ces conditions, les structures organisatrices considèrent logiquement que **le fonctionnement du dispositif et les critères d'accès à la carte sont moins clairs pour les utilisateurs que pour elles-mêmes** (51% seulement déclarent qu'ils sont clairs pour les utilisateurs).

7) Un manque de liens avec les politiques publiques de droit commun et une invisibilisation de l'effet « levier » de SORTIR!

Le dispositif SORTIR! apparaît aujourd'hui comme **un dispositif « satellite » relativement déconnecté des politiques publiques** (des communes adhérentes et de Rennes Métropole) destinées à favoriser l'accès de tous à la culture, au sport et aux loisirs. Peu de liens sont établis entre SORTIR! et ces politiques, et rares sont les

communes qui envisagent le dispositif comme faisant partie du « droit commun » de l'accès aux sports, à la culture, et aux loisirs...

Pourtant, SORTIR! joue un véritable effet levier : des actions de médiation et d'accompagnement se développent grâce à la dynamique instaurée par SORTIR!, qui sont d'ailleurs portées par les mêmes acteurs que ceux impliqués dans le dispositif. Cependant, ces actions vivent en autonomie, sans afficher de connexion ou de liens avec SORTIR!. A cet égard, l'APRAS regrette l'absence d'un « label » SORTIR! qui permettrait à la fois de valoriser les impacts du dispositif sur la dynamique partenariale et d'éviter un effritement de SORTIR!.

B. Quelle réponse à l'objectif premier de facilitation de l'accès au sport, à la culture et aux loisirs ?

En second lieu, l'évaluation a tenté de répondre à la question suivante : « **le dispositif SORTIR! répond-il à son objectif premier, de facilitation de l'accès au sport, à la culture et aux loisirs ?** ».

1) Une lecture différenciée des principes de SORTIR! par les communes qui impacte les catégories de « publics ciblés »

La lecture différenciée des principes du dispositif par les communes qui y adhèrent tend à « colorer » les catégories de publics ciblés sur les territoires :

- **A Rennes et sur quelques communes, le dispositif est globalement appréhendé comme devant s'adresser uniformément à l'ensemble des ménages** qui répondent aux critères d'accès prédéfinis dans le cadre de SORTIR! (parents et enfants, personnes isolées, seniors, travailleurs pauvres...), dans l'idée de favoriser l'accès à la culture, au sport et aux loisirs pour tous.
- **Pour les autres communes, qui ont une lecture « différentialiste » et préventive du dispositif, SORTIR! doit prioritairement (voire exclusivement ?) favoriser les sorties familiales et la pratique d'activités régulières** (et en particulier les activités sportives et de loisirs) **par les enfants**, dans la perspective d'intégrer les familles nouvellement arrivantes (caractérisées par un faible niveau de ressources et locataires de logements sociaux récemment livrés sur leur territoire) et d'encadrer le temps libre des enfants et de leurs familles.

2) Un dispositif qui touche globalement ceux qui en ont le plus besoin

Les bilans quantitatifs réalisés par l'APRAS et les enquêtes par questionnaire conduite auprès des structures organisatrices et des utilisateurs¹² de la carte SORTIR! dans le cadre de la mission d'évaluation permettent d'affirmer que **le dispositif touche globalement ceux qui en ont le plus besoin** :

- **64% des détenteurs enquêtés indiquent qu'ils ont avant tout pris la carte pour des motifs financiers** (pour « faire des économies » sur des sorties et activités) et 19% supplémentaires pour « pouvoir faire des sorties » ; en outre, plus de 80% d'entre eux perçoivent la carte comme « un moyen de payer moins cher ou d'accéder gratuitement à des activités » ;
- En moyenne, **plus de trois quarts des détenteurs de la carte bénéficient d'une prise en charge à hauteur de 70%**¹³, et leur part augmente chaque année sur la majorité des communes ;
- **Près de la moitié (47%) des structures répondantes à l'enquête en ligne déclarent avoir le sentiment d'une diversification de leur public grâce au dispositif**, en faveur de ménages rencontrant des difficultés économiques ; il s'agit principalement de petites structures de moins de 5 ETP (pour la

¹² Cf. le rapport d'analyse de l'enquête quantitative auprès des détenteurs de la carte SORTIR!. L'enquête a été menée du 7 mai au 5 juin 2015 auprès de 400 détenteurs de la carte, dans différents lieux publics et socio-culturels de Rennes et plusieurs autres communes de la métropole, à différents horaires.

¹³ Selon la composition et les revenus du ménage, la prise en charge par SORTIR! s'élève à 50% ou 70% du coût de la ou des activités régulières sportives, culturelles et de loisirs, dans la limite de 75 ou 105 € par an et par personne, pour toute inscription dans une structure partenaire du dispositif.

moitié d'entre elles), inscrites dans le champ de la culture et du sport, et partenaires de SORTIR! depuis son lancement (66% en sont partenaires depuis 2010 et 2011) ;

« L'intérêt majeur, c'est l'ouverture à un type de public qu'on ne toucherait pas sinon, qui est inscrite dans la politique de la structure depuis sa création. Le nombre de bénéficiaires au sein de notre public ne cesse d'augmenter. » (Festival de musiques actuelles, Rennes)

- **Avant d'accéder au dispositif, la grande majorité des utilisateurs de la carte SORTIR! enquêtés ne pratiquait aucun loisir régulier (87%) et/ou aucune activité régulière culturelle (79%) ou sportive (64%)** encadrée. Ce chiffre fait apparaître un impact fort de la carte en matière de **diversification des activités pratiquées par ses utilisateurs.**

Pour une partie significative des utilisateurs rencontrés, la carte SORTIR! constitue un outil qui conditionne l'accès aux activités et aux loisirs, comme le traduisent les témoignages suivants :

« Pour moi, la carte SORTIR! c'est comme une carte bancaire pour les loisirs : elle me permet d'accéder à des choses à moindre coût. » (Utilisatrice résidant à Rennes, 3 enfants, bénéficiaire de l'AAH)

« Il n'y a que comme ça que je m'en sors. On est trois : mes enfants ont chacun leur carte. On pourrait s'en passer, mais je ne sortirais plus. » (Utilisatrice résidant à Rennes, 3 enfants, dont un enfant atteint d'autisme, bénéficiaire du RSA)

« Il y a eu des moments où je n'avais même pas de monnaie, mais grâce à la carte j'ai pu aller à la piscine. » (Utilisatrice résidant à Rennes, jeune femme seule, en recherche d'emploi)

3) Des usages de la carte qui varient en fonction d'une série de facteurs objectivables

L'enquête par questionnaire auprès des utilisateurs a permis de confirmer que la quasi-totalité des utilisateurs (96%) se servent de leur carte SORTIR! pour faire sorties ponctuelles, par exemple au cinéma et à la piscine. Près de la moitié (47%) des utilisateurs déclarent par ailleurs y avoir recours pour la pratique régulière d'un sport, d'une activité culturelle ou d'un loisir (respectivement 34%, 13% et 9%).

L'enquête a également permis d'éclairer les principaux types d'usages de la carte SORTIR! au regard du profil des utilisateurs. **Quatre principaux facteurs apparaissent déterminants dans les pratiques d'utilisation de la carte :**

- **Le sexe :** les hommes se servent majoritairement de la carte pour pratiquer une activité sportive ou culturelle régulière, tandis que les femmes l'utilisent davantage pour des loisirs réguliers et sorties ponctuelles (seules ou à plusieurs).
- **L'âge et la situation professionnelle :**
 - Les moins de 25 ans (élèves et stagiaires non rémunérés) utilisent surtout la carte pour la pratique d'une activité sportive régulière et des sorties ponctuelles (cinéma, piscine) ;
 - Avec l'avancée en âge (sans distinction de statut dans l'emploi), l'usage se tourne davantage vers les activités régulières, en particulier culturelles ou de loisirs ;

- L'utilisation de la carte pour une activité sportive régulière est nettement plus fréquente pour les enfants que pour tout autre membre du foyer : près de 50% des utilisateurs dont les enfants ont la carte l'utilise pour pratiquer régulièrement un sport.
- **La structure familiale** : avec la carte SORTIR!, les personnes isolées (seules sans enfant) font surtout des sorties ponctuelles à plusieurs (cinéma), tandis que les personnes seules avec enfant(s) se positionnent plus sur les activités régulières dans le champ de la culture et des loisirs.
- **Le lieu de résidence** : comparativement aux utilisateurs rennais, les non-rennais utilisent davantage leur carte pour pratiquer des activités régulières, qu'elles soient sportives, culturelles ou de loisirs (respectivement 33%, 19% et 11%, contre 24%, 13% et 9% pour les utilisateurs rennais), qui s'explique notamment par la répartition territoriale de l'offre d'activités ponctuelles, concentrées sur la ville-centre (cinéma, patinoire, musées...).

4) L'existence d'un delta entre détenteurs et utilisateurs

Grâce aux efforts menés, le taux d'utilisation de SORTIR! est en croissance. Malgré tout, parmi les 400 détenteurs de la carte SORTIR! enquêtés dans le cadre de cette évaluation, près d'un quart (24%) ont déclaré ne pas l'utiliser. Ces « détenteurs non-utilisateurs », dont certains ont également participé aux séminaires organisés, **font part de diverses raisons (le plus souvent cumulatives) pour expliquer la non-utilisation de leur carte :**

- Ils expriment avant tout **un manque d'information sur le fonctionnement de la carte et sur l'offre d'activités** culturelles, sportives et de loisirs disponible via SORTIR! : 10% des détenteurs non-utilisateurs enquêtés déclarent méconnaître les modalités d'utilisation de la carte et de l'offre à laquelle elle donne droit.

« Je ne savais pas à quoi j'avais le droit avec. On m'a dit que j'avais le droit à plein de choses moins cher, mais c'est tout. On ne m'a pas donné de liste des endroits où je pouvais aller ni de ce que je pouvais faire. » (Utilisatrice résidant à Rennes, femme seule, employée à temps partiel)

« Je vais parfois à l'Arvor, pour des films suivis de débats, mais je ne sais pas dans quels autres cinémas je peux l'utiliser. » (Utilisatrice résidant à Rennes, 3 enfants, bénéficiaire de l'AAH)

« Je ne savais pas que la carte permettait d'avoir des réductions. Je pensais que c'était pour sortir de Rennes. Franchement, je ne savais pas à quoi elle servait. C'est le jour de l'enquête que j'ai appris qu'il y avait des réductions. » (Utilisatrice résidant à Rennes, femme seule, allocataire du RSA)

- Ce déficit d'information constitue **un obstacle à l'instauration d'un « réflexe SORTIR! »**, qui conduirait les détenteurs de la carte à la présenter systématiquement au guichet d'un équipement ou d'une structure sportive, culturelle ou de loisirs qu'ils fréquentent ou souhaiteraient fréquenter : 15% des détenteurs non-utilisateurs enquêtés déclarent oublier la détenir et ne pas penser à la présenter.

« J'ai la carte mais j'ai payé plein pot trois concerts, sans avoir le réflexe de poser la question ni de parler de la carte. » (Utilisateur résidant hors Rennes, homme seul, sans enfants, intermittent du spectacle)

« Je l'ai faite faire pour un festival. Ensuite, je ne l'ai pas trop utilisée. Je n'y pense pas. Il faudrait que je trouve comment. » (Utilisatrice résidant à Rennes, jeune femme seule, en recherche d'emploi)

- Une partie des non-utilisateurs a également déclaré craindre **une stigmatisation liée à la présentation de la carte**, même si des bénéficiaires de l'ancien dispositif (Passeport Loisirs Culture) soulignent le caractère moins stigmatisant d'une carte :

« Je trouve ça gênant de demander s'ils la prennent, je trouve que ça diminue. Je m'en suis servie la première fois la semaine dernière, après avoir répondu au questionnaire, pour aller au cinéma avec ma voisine. Je lui en ai parlé car je savais qu'elle l'avait, et c'est elle qui m'a dit qu'ils la prenaient. Mais même pour sortir la carte ça a été dur. Je ne l'aurais pas fait toute seule. Je l'ai donnée presque en rasant le comptoir. » (Utilisatrice résidant à Rennes, mère célibataire de deux enfants, employée à temps partiel)

- **L'absence de connaissances ou de réseau pour partager les activités et sorties** constitue par ailleurs un frein important à l'utilisation de la carte :

« On m'a dit "C'est une carte pour faire des activités", mais je ne suis pas quelqu'un de solitaire, donc si j'ai pas d'autres personnes qui participent à une sortie, j'ai du mal à faire les choses. » (Utilisatrice résidant à Rennes, 3 enfants, bénéficiaire de l'AAH)

« Moi j'ai plus envie de faire des choses en groupe, de rencontrer des gens. Le cinéma, c'est mieux à deux. Une fois j'ai essayé d'y aller toute seule, ça m'a fait un truc... donc je n'y suis pas allée. » (Utilisatrice résidant à Rennes, femme seule, en recherche d'emploi)

« Aller voir un concert tout seul, j'en vois pas l'intérêt. Ce qui est sympa, c'est de boire un café après et de discuter de ce qu'on a vu. » (Utilisateur résidant hors Rennes, homme seul, sans enfants, intermittent du spectacle)

- Pour une part non négligeable de détenteurs, est mis en avant **un manque de temps** (50% des non-utilisateurs), qu'expriment notamment les parents, **ou l'absence d'envie** (8%) de pratiquer ces activités :

« J'ai pas encore fait de sortie, car comme je travaillais, le soir je rentrais chez moi, j'étais fatiguée » (Utilisatrice résidant hors Rennes, salariée à temps partiel, sans enfants)

« Si j'avais plus de temps, je ferais quelque chose moi-même. Moi je m'active beaucoup dans les associations. » (Utilisatrice résidant à Rennes, 3 enfants, bénéficiaire de l'AAH)

« C'est plus difficile de faire des sorties pour moi, seule. C'est plus un frein organisationnel. Même si j'ai la carte, ce qui peut m'empêcher de sortir c'est le temps. » (Utilisatrice résidant à Rennes, 3 enfants, allocataire du RSA)

- Le **manque d'accompagnement des utilisateurs isolés** qui expriment fortement le besoin d'une médiation contribue également à expliquer la non-utilisation de la carte par une partie de ses détenteurs¹⁴ :

« Ce qui m'empêche de l'utiliser, c'est que j'ai envie d'être orientée, pour faire le premier pas dans un groupe. » (Utilisatrice résidant à Rennes, femme seule, en recherche d'emploi)

- Pour les parents enquêtés, **la volonté de privilégier les activités et sorties pour leurs enfants** plutôt que pour eux (16,5% des enquêtés non-utilisateurs) : le non-recours à la carte pour leur propre usage s'explique par l'impossibilité de financer des activités pour l'ensemble de la famille.

- En effet, **le frein financier persiste pour une part des utilisateurs** :

« Y a des réductions oui mais ça reste cher quand même. » (Utilisatrice résidant à Rennes, femme seule, employée à temps partiel)

« Je ne m'en servais pas trop, parce que financièrement je ne pouvais pas l'utiliser. Maintenant, ça va un peu mieux. Je vais pouvoir l'utiliser pendant les vacances, quand j'aurai les enfants avec moi. » (Utilisatrice résidant à Rennes, 3 enfants, en recherche d'emploi)

Sur ce dernier point, l'hypothèse peut être faite d'un reste à charge encore trop élevé qui ne permettrait pas à certains publics les plus fragilisés économiquement d'utiliser leur carte.

5) Des missions de médiation et d'accompagnement peu voire pas assurées, alors qu'elles constituaient l'originalité du dispositif dans sa présentation initiale

La faiblesse des actions d'information, et surtout d'accompagnement et de médiation mises en œuvre auprès des publics est un enseignement majeur de l'évaluation. Aux dires des acteurs locaux, elle s'est nettement **accentuée depuis le passage de l'instruction des demandes des centres sociaux aux CCAS¹⁵, et avec l'explosion du nombre d'utilisateurs** depuis 2010, en lien avec l'élargissement du dispositif aux communes de Rennes Métropole qui souhaitaient l'expérimenter sur leur territoire :

« C'est un dispositif prenant de plus en plus d'ampleur, qui nécessite un accueil des usagers de plus en plus conséquent. Les moyens d'accueil en termes de personnel au niveau des antennes CCAS ne sont pas à la hauteur du développement du dispositif SORTIR! : il serait important de réfléchir aussi sur cette notion d'accueil de qualité des usagers. » (Journée de l'APRAS, 2 juin 2015)

« Dans les quartiers prioritaires, on constate une moindre mobilisation collective et sensibilisation sur l'accompagnement, avec le passage à la carte SORTIR! et l'élargissement territorial. Avant, la connexion était plus forte entre la réduction tarifaire et la dimension accompagnement. » (Association d'éducation populaire présente dans 11 quartiers rennais)

¹⁴ A cet égard, notons que le profil des non-utilisateurs de notre échantillon est majoritairement celui d'une population isolée, sans emploi (38%), habitant les quartiers prioritaires, majoritairement (78%) âgée de 25 à 60 ans.

¹⁵ Les instructeurs des CCAS n'ayant pas le temps de relayer une information détaillée sur le fonctionnement du dispositif.

Le passage à une logique d'accès aux droits et à une instruction par les CCAS semble participer de la faiblesse des actions conduites auprès des utilisateurs de SORTIR! **en matière d'accompagnement et de médiation.** En effet, les instructeurs des CCAS indiquent ne pas avoir le temps de relayer une information détaillée sur le fonctionnement du dispositif.

D'autres raisons sont mises en avant pour expliquer ce défaut de médiation et d'accompagnement. **Le caractère limité des moyens humains des structures organisatrices constitue une première raison.** 84,5% des structures qui ont répondu à l'enquête en ligne déclarent ne pas avoir développé d'action de médiation ou d'accompagnement spécifique. Celles qui ont désigné un référent en charge de l'information sur le dispositif et ont pu mettre en place des actions de médiation ou d'accompagnement dédiées aux utilisateurs de SORTIR! sont celles disposant comparativement des moyens les plus importants : il s'agit surtout des structures culturelles de taille importante, des fédérations sportives présentes sur plusieurs territoires et des structures inscrites dans le champ du développement social et urbain. En outre, il s'agit principalement (68%) de partenaires historiques du dispositif (depuis 2010 ou 2011), localisées à Rennes comme le TNB :

« Quand la carte est arrivée, une de nos craintes était que l'on pense résoudre l'accès aux activités culturelles, alors que ça ne suffit pas. C'est pour ça qu'on travaille sur le maillage avec les acteurs sociaux, les foyers et structures d'entraide, pour voir avec les professionnels comment amener les gens à se sentir accueillis, en organisant des visites, des rencontres avec des artistes, etc. ».

A contrario, **sur les petites communes, ces missions sont assurées de manière très diffuse par l'ensemble des acteurs locaux, et souvent peu formalisées :**

« Les grosses structures sont un meilleur relais de l'information sur le dispositif, car elles bénéficient de personnel, et l'information est diffusée chaque année dans leur réseau. (...) Sinon, l'accompagnement est assuré par la secrétaire de mairie, les éducateurs sportifs, mais aussi les nombreux bénévoles qui constituent un relais très important. » (Association d'éducation populaire présente dans 11 quartiers rennais).

L'enquête auprès des structures organisatrices le confirme : près de 50% des structures répondantes déclarent que l'information sur le dispositif et l'explication relatif à son fonctionnement sont prises en charge par l'ensemble des professionnels / bénévoles qui sont amenés à rencontrer du public.

Le manque de formation et d'outils permettant aux structures organisatrices de prendre en charge cette mission de médiation et d'accompagnement des publics est également mis en avant :

« L'information de l'existence du dispositif est faite par l'ensemble des acteurs : les partenaires culturels, le CCAS, les usagers... Ca peut venir de partout. D'où l'importance que chaque partenaire ait le même degré de connaissance du dispositif. » (Festival de musiques actuelles, Rennes)

« L'accompagnement est diffus (...). Mais ça reste un métier. » (Association d'éducation populaire présente dans 11 quartiers rennais)

La faible interconnaissance entre les différents types d'acteurs (travailleurs sociaux et médiateurs sportifs/culturels des structures organisatrices) sur les territoires apparaît par ailleurs défavorable à la mise en place d'un « parcours » adapté de l'utilisateur au sein du dispositif SORTIR!. Les travailleurs sociaux eux-mêmes ont parfois **une connaissance limitée de l'offre culturelle, sportive et loisirs**, et font montre d'une faible

acculturation à certaines pratiques et certains lieux partenaires, ce qui constitue un frein à l'orientation et à la médiation des publics vers ces lieux :

« Certains travailleurs sociaux ont eux-mêmes des blocages, inconsciemment, par rapport à certaines structures et n'en parlent pas ; par exemple l'opéra. » (Festival de musiques actuelles, Rennes)

La faible interconnaissance des professionnels et la méconnaissance de l'offre accessible grâce à SORTIR! apparaissent d'autant plus importantes que les communes ont rejoint récemment le dispositif.

Enfin, pour certains, la mission de médiation et d'accompagnement inscrite dans la présentation initiale du dispositif apparaît contradictoire avec la volonté de ne pas « stigmatiser » les utilisateurs de la carte SORTIR!. Pour cette raison, certaines structures organisatrices ont pris le parti d'afficher sur leur site les logos de l'APRAS et du dispositif, pour indiquer clairement qu'elles proposent un tarif SORTIR!, tandis que d'autres font le choix explicite de ne pas mettre en place d'actions spécifiques :

« Le public utilisateur de la carte SORTIR ! est très hétérogène, en termes de pratiques culturelles préexistantes et d'insertion sociale notamment. Toute une partie du public prend la carte uniquement pour l'aide tarifaire qu'elle représente, et n'a besoin ni d'accompagnement social ni de médiation culturelle. » (Comité d'évaluation du 29 avril 2015)

Dans ce contexte, **le dispositif** – dont l'originalité reposait sur les missions de médiation et d'accompagnement – se **trouve parfois réduit à sa dimension d'avantage tarifaire.**

C. Quels impacts du dispositif sur les utilisateurs et les partenaires ?

L'évaluation a identifié les impacts du dispositif sur ses utilisateurs et partenaires, impacts que de nombreux acteurs locaux pressentaient sans avoir réellement les moyens de les formaliser ni de les valoriser.

1) Pour les structures partenaires, un fonctionnement interne peu affecté...

Les résultats de l'enquête en ligne font apparaître **des impacts limités sur le fonctionnement et l'activité des structures partenaires de SORTIR!** :

- 79% d'entre elles estiment que l'inscription dans le dispositif a peu ou pas changé leur activité et leur fonctionnement ;
- 62% déclarent ne pas avoir (« pas du tout » ou « pas vraiment ») vu sa charge de travail augmenter ;
- Si 54 structures indiquent que leur charge de travail a (« plutôt » ou « tout à fait ») augmenté depuis leur inscription dans le dispositif, seules 6 ont renforcé leur équipe en lien avec SORTIR! ;
- La quasi-totalité (97%) des structures qui ont répondu à l'enquête considèrent ne pas avoir vu leur équilibre budgétaire impacté par la mise en place du dispositif.

Au titre des modifications intervenues dans leur fonctionnement en lien avec la mise en œuvre du dispositif, **les structures concernées indiquent notamment avoir adapté leur communication**. Deux tiers des structures concernées indiquent avoir diversifié ou développé des outils de communication, fait mention du dispositif dans les outils existants ou renforcé leur communication auprès de certains publics. A noter que quelques structures ont aussi renforcé la communication sur les activités et événements gratuits organisés par d'autres acteurs du territoire, par exemple la Fédération des centres sociaux qui mène un travail de « visibilisation ».

Rares sont les structures qui ont adapté leur politique tarifaire, à l'aune du Comité d'animation des Champs Manceaux, qui propose des activités ne rentrant pas dans la catégorie des activités SORTIR! (par exemple le réveillon de Noël) à un tarif réduit pour les détenteurs de la carte.

Il convient ici de souligner que **les éléments recueillis au plan qualitatif amènent à nuancer ces résultats quantitatifs relatifs au faible impact du dispositif sur le fonctionnement interne des structures partenaires**. En effet, le dispositif a eu des effets bénéfiques sur certaines structures financièrement fragilisées, et on peut faire l'hypothèse qu'une partie d'entre elles n'aurait pas pu survivre sans SORTIR!. Pour un petit nombre d'autres structures en revanche, l'inscription dans le dispositif semble avoir été source de complexité économique.

2) ... et peu de gains sur le plan de la visibilité et du travail partenarial

Les apports du dispositif sur la visibilité (auprès des habitants et partenaires locaux) et le travail partenarial sont jugés peu significatifs par les structures culturelles, sportives et de loisirs enquêtées :

- Trois quarts des structures répondantes estiment ne pas bénéficier, depuis leur inscription dans le dispositif, d'une plus grande visibilité auprès des habitants comme des partenaires de leur territoire ;
- 72% disent ne pas avoir développé de liens particuliers avec des professionnels de l'intervention sociale de leur territoire.

En revanche, **près de la moitié des structures répondantes affirme que leur public s'est diversifié depuis leur inscription dans le dispositif :**

« L'intérêt majeur, c'est l'ouverture à un type de public qu'on ne toucherait pas sinon (...). Le nombre de bénéficiaires au sein de notre public ne cesse d'augmenter. » (Festival de musiques actuelles, Rennes)

« Certaines pratiques plus chères (par exemple le judo, du fait des coûts de fédération) se sont démocratisées, ce qui a accru la mixité sociale dans certaines activités, en particulier sur certains quartiers. » (Association d'éducation populaire présente dans 11 quartiers rennais)

Comme pour les structures qui déclarent avoir développé des liens avec des travailleurs sociaux de leur territoire, il s'agit principalement de petites structures inscrites dans les champs du sport et de la culture, partenaires du dispositif depuis 2010 ou 2011. Ces résultats tendent à indiquer que les impacts du dispositif ne sont appréciables qu'après plusieurs années de mise en œuvre, en particulier en ce qui concerne l'interconnaissance et le développement des partenariats entre les acteurs de proximité (équipements / structures partenaires et travailleurs sociaux).

La faiblesse des impacts du dispositif sur l'activité et le fonctionnement des structures enquêtées est à mettre en lien avec la commune d'implantation et la date d'entrée dans le dispositif : alors que le nombre d'utilisateurs de la carte SORTIR! est allé croissant sur l'ensemble des communes, on peut imaginer que l'appropriation des principes du dispositif par les structures – qui implique pour certaines un véritable changement de posture – va se faire progressivement. **Il est encore trop tôt pour que les impacts du dispositif s'expriment pleinement :** les habitudes de travail entre acteurs des champs culturel, sportif et acteurs du social ne se sont pas complètement installées, le décloisonnement des professionnels se côtoyant peu prenant du temps.

Si les postures et habitudes professionnelles évoluent lentement, les acteurs du champ de la culture, du sport et de l'action sociale rencontrés dans le cadre des entretiens collectifs ont néanmoins fait part d'une **volonté forte de renforcer la connaissance des pratiques de chaque acteur, voire d'un « besoin » suscité par le dispositif SORTIR! :**

« C'est par la pratique de la carte qu'a émergé ce besoin de rencontre et d'interconnaissance des acteurs des différents champs. On sentait que la carte seule ne suffisait pas. » (Équipement culturel rennais)

« Sans la carte SORTIR!, je me serais moins intéressé aux pratiques des acteurs sociaux. » (Festival de musiques actuelles, Rennes)

3) Pour les utilisateurs, un impact fort sur la pratique d'activités régulières et de sorties ponctuelles

Les résultats de l'enquête par questionnaire auprès des utilisateurs de la carte SORTIR! font apparaître des impacts forts sur leurs pratiques culturelles et sportives, qu'il s'agisse d'une activité régulière ou de sorties ponctuelles :

- **Pour près d'un utilisateur sur cinq (17%), la carte a été le déclencheur d'inscription à une activité régulière sportive, culturelle ou de loisirs,** en particulier chez les moins de 25 ans (qui représentent près de 30% des enquêtés qui se sont inscrits pour la première fois à une activité régulière) ;

- **31% des enquêtés déclarent avoir pu continuer à pratiquer une activité régulière** sportive, culturelle ou de loisirs grâce à la carte SORTIR! ;
- Le dispositif a permis à 17% des enquêtés de découvrir une nouvelle activité culturelle, sportive ou de loisirs ;
- **Grâce à la carte, 92% des utilisateurs ont pu continuer à faire des sorties**, seuls ou entre amis ; l'impact est particulièrement fort sur les sorties en famille, que 71% des enquêtés estiment avoir pu maintenir grâce à SORTIR! (il s'agit principalement de familles monoparentales et de femmes) ;
- Le dispositif leur a également permis à près de la moitié d'entre eux de faire un nouveau type de sorties.

Notons que, sur l'ensemble de ces résultats, on n'observe pas de distinction significative entre les utilisateurs rennais et non-rennais. Néanmoins, **la carte apparaît comme un outil d'accès à la pratique d'une activité régulière plus affirmé dans les communes hors Rennes**, dont plus d'un quart des utilisateurs enquêtés ont pu s'inscrire pour la première fois à une activité grâce à la carte (contre 16% des utilisateurs rennais).

Vers une typologie des utilisateurs selon leur conception et leur utilisation de la carte

Complétée par les éléments recueillis lors des séminaires participatifs, l'analyse des résultats de l'enquête auprès des utilisateurs permet d'identifier, **schématiquement, trois grandes catégories d'utilisateurs de SORTIR! qui se distinguent par leur conception et leur utilisation :**

- **Pour les actifs occupés, la carte apparaît comme outil d'ajustement du budget** en faveur du maintien ou de la découverte d'activités sportives, culturelles, de loisirs et de l'organisation de sorties (seuls ou en groupe) ; son utilisation est occasionnelle (3 à 6 fois par an) mais leur permet, grâce aux économies réalisées, de rompre la « routine » du quotidien.
- **Pour les retraités et les demandeurs d'emploi, la carte est un outil qui conditionne l'accès aux activités et loisirs** ; constituant parfois l'unique possibilité de sortir, compte tenu de moyens financiers limités, elle est qualifiée par certains de « carte bancaire pour les loisirs » ; utilisée plus régulièrement (plusieurs fois par mois) et davantage pour des sorties collectives, elle permet également une rupture de l'isolement.
- **Pour les jeunes / étudiants – stagiaires, la carte est un outil « plaisir »** mobilisé quand les moyens financiers le permettent ou au gré des opportunités (moyens financiers et temps disponible) ; ils ont plus fréquemment été informés de son existence par le bouche-à-oreille et plébiscitent son utilisation pour les sorties ponctuelles (seuls ou en groupe) et les activités sportives régulières.

4) Un dispositif au service de l'exercice éducatif et parental

L'enquête auprès des utilisateurs¹⁶ fait apparaître que, pour les répondants dont les enfants ont une carte et l'utilisent, cette utilisation concerne essentiellement des sorties ponctuelles (96% des répondants) et l'inscription à une activité sportive régulière (49%) pour les enfants.

¹⁶ Pour rappel : 400 détenteurs ont été enquêtés, dont les ¾ utilisaient effectivement leur carte.

Les impacts de la carte sur leurs enfants et sur les relations au sein de la famille sont jugés très positifs par les parents interrogés :

« La carte c'est important pour les enfants, ça leur permet de faire des activités, sinon je ne pourrais pas. » (Utilisatrice résidant à Rennes, 3 enfants, en recherche d'emploi)

« Moi je ne sors plus parce que je n'ai plus le temps mais ça permet à mes enfants d'avoir des activités, c'est important. » (Utilisatrice résidant à Rennes, 3 enfants, allocataire du RSA)

« Je ne sais pas si je fais autre chose avec l'argent économisé mais ce qui est sûr c'est que je peux inscrire mes enfants à des activités grâce à la carte. » (Utilisatrice résidant à Rennes, 3 enfants, en recherche d'emploi)

En effet, 86% d'entre eux considèrent que la carte contribue à l'épanouissement de leur(s) enfant(s), et 82% qu'elle encourage leur sociabilité / socialisation. Aux yeux de ces parents, **la carte permet en outre aux parents de pouvoir « tenir » leur rôle éducatif**, en offrant à la fois un cadre sécurisé aux enfants pour la pratique de sorties et activités, **et une égalité de traitement au sein de la fratrie :**

« Sans la carte, je n'aurais pas pu inscrire mes deux enfants dans des clubs. Il n'y en aurait eu qu'un qui aurait été inscrit. » (Utilisatrice résidant à Rennes, mère de 4 enfants, allocataire du RSA)

Enfin, 85% estiment que **la carte favorise les moments partagés parents-enfants et donc la cohésion familiale, en permettant le maintien ou la pratique de sorties en famille :**

« On fait des économies. Du coup, l'argent qui va pas aux sorties, ça permet par exemple d'emmenner les enfants au McDo. D'avoir un temps sympa tous ensemble. » (Utilisatrice résidant à Rennes, mère célibataire de 2 enfants, salariée à temps partiel)

5) Un dispositif qui contribue au bien-être et à l'inclusion sociale de ses utilisateurs

De manière globale, les résultats de l'enquête auprès des utilisateurs permettent d'affirmer que le dispositif répond à ses objectifs sur le plan du bien-être personnel et de l'inclusion sociale des utilisateurs .

La carte SORTIR! favorise l'épanouissement personnel de ses utilisateurs (61% des enquêtés affirment se sentir mieux depuis qu'ils l'utilisent pour des activités et/ou sorties), en étant facteur d'une rupture de l'isolement (48% indiquent avoir rencontré de nouvelles personnes, et 44% affirment se sentir moins seuls depuis qu'ils ont la carte) :

« Pour moi, c'est une carte pour sortir, pour les activités, pour permettre de sortir de l'isolement et de s'intégrer. » (Utilisatrice résidant à Rennes, femme seule, en recherche d'emploi)

« C'est un enrichissement. Quand je sors, je sors seul, mais ça me permet de rencontrer des gens. (...) Si je pouvais, je sorterais tous les jours Après, on est bien dans la tête. » (Utilisateur résidant à Rennes, homme seul, bénéficiaire d'une pension d'invalidité)

« Avec la carte, on paie la moitié à l'Étatsoldiaire. J'y vais chaque mois, ça me permet de faire des économies. Et ça m'a permis de faire des rencontres. » (Utilisatrice résidant à Rennes, 3 enfants, en recherche d'emploi)

Le dispositif renforce en outre la confiance en soi et la curiosité de ses utilisateurs : 50% des enquêtés indiquent s'être rendus dans des endroits où ils n'auraient pas osé aller auparavant, et 59% envisagent d'essayer de nouvelles sorties.

De nombreux utilisateurs indiquent enfin que **SORTIR! leur permet de se sentir « comme les autres »** :

« Pour moi la carte permet d'être comme tout le monde, de faire des choses qu'on aime. C'est pas parce qu'on a un petit budget qu'on a pas le droit de sortir de chez soi. » (Utilisatrice résidant à Rennes, mère de 4 enfants, allocataire du RSA)

D. Quel impact du dispositif en termes de cohésion sociale et territoriale ?

L'évaluation du dispositif SORTIR! a enfin permis de révéler les **impacts significatifs du dispositif en termes de mobilité, d'implication des habitants dans la vie locale et de cohésion sociale au sein des territoires.**

1) Un impact non négligeable en termes de mobilité

D'après les résultats de l'enquête menée auprès des utilisateurs de la carte, **le dispositif SORTIR! favorise fortement la mobilité des habitants des communes autour de Rennes.** En effet, près de la moitié des utilisateurs enquêtés déclare avoir découvert de nouveaux lieux dans leur ville, en particulier les utilisateurs résidant dans une commune de l'agglomération hors Rennes (40% des détenteurs non-rennais, contre 24% des détenteurs rennais). Par ailleurs, **près d'un utilisateur non-rennais sur deux estime se déplacer plus facilement grâce à la carte et donc gagner en mobilité**, alors qu'ils ne sont que 34% à Rennes.

Ces chiffres sont corroborés par l'étude statistique réalisée par des étudiants de l'École nationale de la statistique et de l'analyse de l'information de Rennes, et consacrée aux déplacements liés à l'utilisation de la carte SORTIR!¹⁷ :

- **11,4% des utilisateurs non-rennais utilisent leur carte sur le territoire de leur commune**, tandis que 86,9% se déplacent à Rennes (en lien avec la concentration des structures partenaires sur la ville-centre, et en particulier des équipements culturels et sportifs majeurs : cinémas, musées, patinoires, piscines) et 1,7% dans une autre commune ;
- **Pour la plupart des activités régulières, les utilisateurs non-rennais restent néanmoins sur leur commune** : ainsi, près de 84% des sports de balles et ballons, 67% des activités musicales, 58% des activités de danse, et 70% des sports athlétiques sont pratiqués dans la commune de résidence.

2) Des effets sur l'implication des habitants dans la vie locale et la cohésion sociale au sein des territoires

Enfin, il est intéressant de noter que le dispositif a également des effets sur l'implication des habitants dans la vie locale, qui s'illustrent de diverses façons.

En premier lieu, près de la moitié des utilisateurs enquêtés **déclare participer davantage à la vie du quartier et/ou de la ville** depuis qu'ils possèdent la carte SORTIR!.

Ensuite, **les utilisateurs se font eux-mêmes le relais de l'information sur le dispositif auprès de leur réseau social**, ce que confirment les professionnels de proximité :

« C'est une amie qui m'a dit que la carte existait. Elle m'a dit : "Tu habites Betton, tu es un peu isolé, tu devrais demander..." » (Utilisateur résidant hors de Rennes, homme seul sans enfants, intermittent du spectacle)

« Le bouche-à-oreilles fonctionne très bien entre les quartiers. » (Structure d'action sociale, quartier politique de la ville rennais)

¹⁷ A. Banuls, J. Caillon, M. Montagner, « Quels sont les déplacements observables liés à l'utilisation de la carte SORTIR! ? », projet statistique de 1^{ère} année, ENSAI, 2014-2015.

Le dispositif est également un **levier pour l'organisation de sorties hors du cadre de SORTIR! par de petits groupes d'habitants** : des groupes (associant aussi des non détenteurs de la carte) se sont ainsi constitués au Blosne (les « mamans solo ») et au Blizz.

« Je fais partie d'un groupe "Mamans sous l'eau". (...) On a toutes nos mails, on s'envoie un mail pour dire "moi, j'ai envie d'aller voir Mayas, qui vient ?" Et on se retrouve une fois par mois pour parler d'un thème, pendant une matinée. (...) Ça doit faire trois ans que ce groupe existe. C'était la CAF et le CIDF qui faisaient ça. Puis quand une Maman est partie, on a commencé à faire des sorties, pour que le groupe n'éclate pas. On avait déjà toutes la carte. On sait toutes comment ça marche. On se refile les plans. »
(Utilisatrice résidant à Rennes, 3 enfants, allocataire du RSA)

Enfin, aux dires des élus et techniciens des communes adhérentes et des professionnels de terrain, les associations constatent une **augmentation de leur nombre d'adhérents et de pratiquants**, en lien avec le dispositif.

« Le dispositif permet d'accroître le nombre d'adhérents, de moins courir après les adhésions et les licences, et de limiter les impayés. » (Structure d'action sociale, Rennes)

3) Des difficultés d'instauration d'une cohésion territoriale et d'une identité du dispositif à l'échelle métropolitaine

Malgré la mobilité des utilisateurs et leurs usages du dispositif à l'échelle métropolitaine, **certains facteurs empêchent l'instauration d'une cohésion territoriale et d'une identité du dispositif à l'échelle métropolitaine**, en lien avec :

- **La non-adhésion de certaines communes de Rennes Métropole au dispositif**, pouvant complexifier l'intervention des associations intercommunales auprès des publics, certains ménages bénéficiant de SORTIR! et d'autres non, selon leur commune de résidence ;
- **L'absence de rencontres régulières et donc d'interconnaissance entre les acteurs** (structures culturelles, sportives et de loisirs, professionnels de l'accompagnement social, associations de proximité) **à l'échelle métropolitaine.**

E. Synthèse des atouts et limites du dispositif, réponse aux questions évaluatives

1) Synthèse des atouts et limites du dispositif

SORTIR! est avant tout un dispositif plébiscité par ses utilisateurs : 30 545 cartes ont été attribuées au 31 décembre 2014, date à laquelle SORTIR! comptait 22 673 utilisateurs.

Par ailleurs, tout au long de l'évaluation, **l'ensemble des partenaires du dispositif a exprimé une forte satisfaction** :

- *Du point de vue des structures organisatrices partenaires :*
 - La quasi-totalité des structures qui ont répondu à l'enquête en ligne se sont dites satisfaites de leur inscription dans le dispositif ; seules 5 ont envisagé un jour un désengagement ;
 - La moitié des structures partenaires « historiques », en particulier culturelles, a vu son public se diversifier depuis 4-5 ans, preuve que SORTIR! est un outil de démocratisation de l'accès au sport, aux loisirs et à la culture.

- *Du point de vue des utilisateurs :*
 - 98% des utilisateurs enquêtés pensent renouveler leur carte, et quasiment tous la conseilleraient à un proche ;
 - Pour de nombreux utilisateurs, le dispositif est un outil d'inclusion sociale qui leur permet de faire ou maintenir des pratiques ou sorties qui seraient impossibles sans la carte, mais aussi de rompre l'isolement et la solitude.

Soulignons également que **les utilisateurs de la carte SORTIR! ont une approche non « consumériste » et non « individualiste » du dispositif** :

- Le nombre annuel moyen d'utilisations de la carte est compris entre 3 et 4 par an et par utilisateur, selon la base de données 2013-2014 de l'APRAS ;
- Les instructeurs font état d'un nombre restreint de démarches pour l'obtention de la carte engagées par des personnes qui n'y ont pas le droit : « *Très peu de gens viennent nous voir pour avoir la carte et n'y ont pas le droit finalement. Ils se disent que s'ils n'ont pas droit à la carte de bus, ils n'ont automatiquement pas le droit à SORTIR! Et puis, dès que leurs revenus se stabilisent, les gens ne demandent plus rien* » (structure d'action sociale hors Rennes) ;
- Les utilisateurs expriment une forte volonté de partage des sorties ponctuelles (cinéma, piscine), seuls ou en groupe, et des activités régulières.

Enfin, **SORTIR! favorise la mobilité des utilisateurs de la carte** en-dehors de leur quartier et de leur commune de résidence, **et la dimension métropolitaine du dispositif, à travers ses usages** :

- 86,9% des utilisateurs non-rennais se déplacent à Rennes pour utiliser leur carte, du fait de la concentration de l'offre sur la ville-centre, notamment pour les sorties ;
- Près d'un utilisateur non-rennais sur deux estime se déplacer plus facilement grâce à la carte ;
- Près de la moitié des utilisateurs enquêtés déclare avoir découvert de nouveaux lieux dans leur ville.

A l'issue de l'enquête de terrain, FORS-Recherche sociale identifie néanmoins **une série de limites dans la mise en œuvre du dispositif** :

- **Une mobilisation partenariale qui s'essouffle**, en lien avec :
 - Un effet quasi contre-productif du succès du dispositif : « rodé », le dispositif SORTIR! ne nécessiterait pas de réunions, d'échanges, ou de mobilisation supplémentaires aux yeux de certains partenaires.
 - Une incompréhension de certaines communes quant au système actuel d'estimation des besoins et de la participation financière prévisionnelle de chaque commune. Sur ce point, il semble que le « raccrochage » du dispositif au CCAS (avec l'inscription du dispositif dans le budget propre des CCAS et non au budget global de la commune, et son portage par les élus adjoints aux affaires sociales) freine d'une part l'adhésion des Directeurs Généraux des Services et soit d'autre part relativement inadapté (le fonctionnement et la logique propres aux CCAS sont en effet peu propices à l'innovation sociale).
 - Pour une partie des communes, une approche de SORTIR! en termes de « charges budgétaires » d'un dispositif en développement (inquiétude à pouvoir subvenir dans le temps au maintien du dispositif).
 - Parfois, un désaccord quant à la répartition de la charge du dispositif entre elles et Rennes Métropole.

- **L'absence d'un « circuit de l'utilisateur » clair et lisible pour tous** :
 - 49% des structures répondantes estiment que le rôle des différents acteurs dans le dispositif SORTIR! n'est pas clair pour les utilisateurs.
 - Les communes, les structures organisatrices, et les instructeurs ont une visibilité assez faible de la répartition des rôles en matière d'orientation, de médiation et d'accompagnement des publics.

- **Des moyens humains insuffisants pour faire vivre le dispositif partout de la même manière**, dont font part des partenaires nombreux et divers :
 - 15% des structures partenaires font part d'un manque de moyens humains et financiers pour développer des actions de médiation.
 - La faiblesse du nombre d'instructeurs et de professionnels de l'accompagnement social dans les petites communes adhérentes limite les possibilités de relais d'information sur le dispositif et d'accompagnement des publics vers SORTIR!
 - Dans ce contexte, le dispositif se trouve réduit à sa dimension d'avantage tarifaire (réductions et gratuité pour une personne ou un ménage). Par ailleurs, le faible nombre de professionnels de l'action sociale sur certains territoires rendrait plus visible ou identifiable et donc potentiellement plus « stigmatisante » la démarche d'inscription dans le dispositif.

- **Une approche de la « plus-value » du dispositif en termes de « retours sur investissement » pour quelques communes (sentiment d'un coût trop important au regard de l'impact perçu sur le territoire)** :
 - Du fait d'une absence de partage des principes originels du dispositif, et faute d'offre et de moyens humains suffisants pour le faire vivre localement, une partie des communes perçoivent SORTIR! d'abord en termes de coûts.
 - En outre, le sentiment d'une absence de visibilité sur le coût précis et les impacts qualitatifs de SORTIR! renforce l'idée « d'une dépense supérieure aux gains », et alimente les idées préconçues sur la « fuite » des utilisateurs non-rennais de SORTIR! vers Rennes pour la pratique d'activités régulières.

- **Une absence de dimension réellement métropolitaine du dispositif**, en lien avec :
- La co-existence de deux dispositifs : d'un côté le dispositif historique, construit grâce aux financements de la politique de la ville, sur les communes de Rennes et Saint-Jacques de la Lande, et de l'autre, les 29 dispositifs pilotés par le biais de conventions signées entre l'APRAS, Rennes Métropole et les communes qui ont rejoint SORTIR! depuis 2011.
 - L'absence de rencontres régulières entre l'ensemble des acteurs impliqués, à l'échelle métropolitaine, constitue cependant un frein à la constitution d'une « culture commune SORTIR! ».
 - Une absence de visibilité globale par les partenaires du dispositif de l'offre culturelle, sportive et de loisirs, à laquelle il donne accès, à l'échelle métropolitaine.
 - Des craintes de certaines communes que SORTIR! favorise la fréquentation par leurs habitants d'équipements et structures situées en dehors de leur territoire... ou, dans certains cas, que leur offre spécifique soit ouverte et bénéficie à des ménages extérieurs
 - Une absence de visibilité « large » sur la mise en œuvre et les impacts du dispositif sur l'ensemble des communes de Rennes Métropole

2) Réponses aux questions évaluatives

Question 1 : Quel partage du sens et des objectifs du dispositif par les acteurs du dispositif ?

Réponses de l'évaluation

- **Une dilution globale du sens de SORTIR! au fur et à mesure de son élargissement** (extension aux communes hors Rennes et Saint-Jacques) **et de sa massification** (montée en charge), notamment en lien avec un turn-over des élus et techniciens (des services communaux, des associations...)
- **Une insuffisance de moyens dédiés à l'animation du dispositif qui n'a pas permis de limiter l'effet de dilution** par une communication et une information en continu sur SORTIR! auprès des partenaires
- **Une absence de philosophie partagée et des différences locales d'appropriation** qui se traduisent concrètement par l'assignation d'objectifs variables au dispositif et par une valorisation inégale de toutes les activités possibles via SORTIR! (tentation de certaines communes adhérentes de ne pas mentionner certaines activités dans la promotion du dispositif)
- Une visibilité et une valorisation insuffisantes des impacts de SORTIR! sur ses utilisateurs, qui renforcent l'absence de philosophie partagée et alimentent **l'idée, chez certaines communes, d'un « investissement supérieur aux gains »**
- **La difficulté**, pour certains partenaires (en particulier les associations sportives et culturelles de petite taille et/ou fonctionnant majoritairement avec des bénévoles), **de « coller » aux principes du dispositif par manque de temps, de moyens humains et parfois de formation** (par exemple pour assurer l'information sur le dispositif ou prendre en charge des missions de médiation)
- **La difficulté à penser le dispositif et l'offre existante (culturelle, sportive, de loisirs) à une échelle métropolitaine**, avec des résistances de certaines communes (craintes de la « fuite » de leurs habitants vers des activités et sorties proposées par des villes voisines et/ou la ville-centre ; au contraire peur d'une trop forte demande de familles extérieures pour une offre ou programmation spécifique à la commune)
- **La réduction des moyens dédiés par Rennes Métropole** à l'animation des territoires a constitué un frein supplémentaire à la prise d'une dimension métropolitaine par le dispositif
- Pourtant, **une volonté de métropolisation affichée par les utilisateurs**, dans la perspective d'une égalité de services aux habitants au sein des différentes communes de Rennes Métropole
- **La persistance d'un certain flou quant à la place et au rôle de chacun dans le dispositif**, aussi bien pour les partenaires impliqués que pour les utilisateurs
- **L'absence de liens établis et d'articulation entre SORTIR! et les autres actions menées pour favoriser l'accès de tous à la culture, au sport et aux loisirs** (par les communes, Rennes Métropole, les structures culturelles et sportives, certains équipements de proximité), faisant apparaître le dispositif comme un outil fonctionnant quelque peu en « satellite », déconnecté des autres politiques publiques

Question 2 : Le dispositif parvient-il à répondre à son objectif premier de facilitation de l'accès au sport, à la culture et aux loisirs ?

Réponses de l'évaluation

- **Un dispositif qui touche globalement sa cible** (travailleurs pauvres, familles monoparentales, personnes isolées...), avec une variété d'usages en fonction du profil des publics (en particulier selon le sexe, la situation familiale et professionnelle) :
 - o inscription des enfants à des activités sportives, culturelles ou de loisirs régulières dans les familles ;
 - o usages centrés sur les sorties ponctuelles (cinéma, piscine) pour les moins de 25 ans et les personnes isolées (seules sans enfant)
- Une carte qui, grâce aux réductions tarifaires proposées, permet :
 - o **le maintien d'activités pour les habitants impactés par la crise ;**
 - o **l'inscription à des activités / pratiques sportives, culturelles et de loisirs pour des ménages à faibles ressources** qui jusqu'alors ne pouvaient pas y avoir accès
- Dans le même temps, l'hypothèse (qui mériterait d'être creusée) d'un reste à charge encore trop élevé qui ne permet pas à certains publics les plus fragilisés économiquement d'utiliser leur carte
- **Grâce aux efforts menés, un taux d'utilisation en croissance ; mais l'existence d'un delta entre détenteurs et utilisateurs**, qui s'explique surtout par le sentiment des utilisateurs d'une information insuffisante ou incomplète sur le dispositif, et/ou par un manque de réseau social pour partager les activités proposées
- **Des questions qui se posent sur la cohérence entre l'instruction des dossiers et l'évaluation des besoins d'accompagnement des publics et de médiation**
- **Une mise en place très inégale des modalités d'information, d'accompagnement et des pratiques de médiation selon les territoires, les équipements sociaux de proximité, et les structures sportives et culturelles partenaires**, en fonction des moyens humains disponibles plus qu'à partir de l'évaluation des besoins des publics
- **Des interrogations, au sein de ces structures, sur la pertinence de mettre en place des actions spécifiques de médiation** auprès des publics SORTIR!, avec la crainte d'un effet stigmatisant

Question 3 : Quels sont les impacts du dispositif sur les utilisateurs et les partenaires ?

Réponses de l'évaluation

- **Une carte qui a des effets bénéfiques sur l'activité de certaines structures, avec :**
 - o un surcroît de fréquentation permettant le maintien de l'activité certaines associations fragiles ;
 - o la diversification du public des structures culturelles, sportives et de loisirs partenaires du dispositif depuis son origine

- Mais **une complexité économique pour une partie des structures** avec l'inscription dans le dispositif et la mise en place de tarifs « préférentiels »

- **Globalement, peu de gains pour les structures en termes de visibilité auprès des utilisateurs ou des partenaires de leur territoire d'intervention**, les structures n'ont pas le sentiment que SORTIR! a permis aux publics / partenaires qui ne les connaissaient pas auparavant de mieux les identifier / repérer

- **Un dispositif trop récent pour mesurer des impacts en termes de décloisonnement des pratiques professionnelles** et d'articulation entre acteurs culturels, sportifs et de loisirs et professionnels de l'intervention sociale, mais la perception d'une évolution progressive des postures

- **Des impacts très nets sur les utilisateurs** en matière :
 - o D'exercice du rôle éducatif par les parents ;
 - o D'épanouissement, de bien-être et de socialisation des enfants ;
 - o D'harmonie et de cohésion familiales (partage d'activités en famille) ;
 - o D'élargissement de leur réseau social ;
 - o De confiance en soi et d'inclusion sociale des utilisateurs (participation au sentiment de se sentir « comme les autres ») ;
 - o De curiosité, d'ouverture sur les autres et sur le territoire.

Question 4 : Quel est l'impact du dispositif en termes de cohésion sociale et territoriale ?

Réponses de l'évaluation

- **Un impact non négligeable du dispositif en termes de mobilité**, avec la découverte, par les utilisateurs (en particulier ceux résidant hors de la ville-centre), de nouveaux lieux dans leur ville
- **Des effets sur l'implication des habitants dans la vie locale et la cohésion sociale au sein des territoires**, avec :
 - o des utilisateurs qui se font eux-mêmes le relais d'information sur le dispositif dans leur entourage et auprès des habitants de leur quartier ;
 - o l'organisation de sorties hors cadre du dispositif par de petits groupes d'habitants (associant aussi des non détenteurs de la carte ;
 - o une augmentation du nombre d'adhérents et de pratiquants de certaines associations, grâce au dispositif
- **Des difficultés d'instauration d'une cohésion territoriale à l'échelle métropolitaine liées à :**
 - o un problème de compréhension (voire d'acceptation ?) par les communes du système actuel d'estimation de leur nombre d'utilisateurs et d'évaluation de leur participation prévisionnelle au financement du dispositif (sans doute en lien avec le « rattachage » du dispositif aux CCAS) ;
 - o des désaccords d'une partie des communes sur la répartition des contributions financières entre les communes et Rennes Métropole ;
 - o une absence de rencontres régulières et donc d'interconnaissance entre les acteurs (structures culturelles, sportives et de loisirs, professionnels de l'accompagnement social, associations de proximité) à l'échelle métropolitaine.

Au regard de l'avis évaluatif produit, **3 grands points** doivent faire l'objet d'une réflexion et d'un travail approfondis de façon à ajuster, adapter, améliorer le dispositif SORTIR! et ainsi permettre son fonctionnement optimal pour l'avenir :

- **la question du partage du sens et des principes du dispositif** entre l'ensemble des partenaires impliqués (élus et services des villes, structures culturelles, sportives et de loisirs, professionnels de l'accompagnement social, associations de proximité), **à laquelle est étroitement lié l'enjeu de gouvernance et donc de financement du dispositif à l'échelle métropolitaine ;**
- **la question de l'accès effectif des publics qui en ont le plus besoin au dispositif**, renvoyant à la fois au niveau de prise en charge SORTIR! (prise en charge financière des activités sportives, culturelles et de loisirs) et aux pratiques d'accompagnement social et de médiation mises en place par les intervenants sportifs, culturels et sociaux ;
- **la question de la place des utilisateurs dans le dispositif et de leur participation à ses modalités de fonctionnement.**

Le tableau qui suit propose 3 axes de travail autour de ces points :

- ***AXE DE TRAVAIL N°1 : PERMETTRE UN VERITABLE PARTAGE DU SENS ET DES OBJECTIFS DU DISPOSITIF PAR L'ENSEMBLE DES PARTENAIRES, AVEC L'INSTAURATION D'UNE GOUVERNANCE A L'ECHELLE METROPOLITAINE***
- ***AXE DE TRAVAIL N°2 : GARANTIR UN ACCES EFFECTIF DES PUBLICS CIBLES AU DISPOSITIF***
- ***AXE DE TRAVAIL N°3 : RENFORCER L'ASSOCIATION ET LA PARTICIPATION DES UTILISATEURS***

Ces axes de travail sont déclinés en pistes d'action assorties d'une série de questionnements concrets sur la possibilité de leur mis en œuvre opérationnelle. Ces pistes sont conçues comme des idées, des propositions pour alimenter la réflexion du groupe technique de suivi de la mission. Celui-ci pourra, selon ses attentes, sélectionner l'une, l'autre ou plusieurs des pistes présentées dans le tableau

F. Synthèse des axes de travail et pistes à explorer pour l'avenir du dispositif

AXE DE TRAVAIL N°1 : PERMETTRE UN VÉRITABLE PARTAGE DU SENS ET DES OBJECTIFS DU DISPOSITIF PAR L'ENSEMBLE DES PARTENAIRES, AVEC L'INSTAURATION D'UNE GOUVERNANCE HOMOGENE A L'ECHELLE METROPOLITAINE

Préconisations	Pistes à explorer	Déclinaison des pistes
<ul style="list-style-type: none"> • Instaurer une « culture commune » SORTIR!, partagée entre élus et services des villes, structures culturelles, sportives et de loisirs, professionnels de l'accompagnement social, associations de proximité, utilisateurs 	<p>→ Organisation, dans les communes adhérentes, de réunions régulières d'information et d'échange sur le sens et la philosophie du dispositif</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Qui pourrait prendre en charge leur préparation et leur animation (APRAS, Rennes Métropole...)? Avec quels moyens dédiés ? - A quelle fréquence serait-il pertinent de les organiser ?
	<p>→ Organisation de séances de sensibilisation et de formation spécifiques à destination des élus</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Qui pourrait prendre en charge leur préparation et leur animation (APRAS, Rennes Métropole...)? - A quelle fréquence serait-il pertinent de les organiser ?
	<p>→ Désignation d'une personne en charge de l'information / la communication sur le dispositif pour l'ensemble du territoire de Rennes Métropole</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Au sein de quelle structure (APRAS, Rennes Métropole, prestataire extérieur) la désigner ? - Avec quels moyens et outils dédiés ? - Quelles seraient précisément les missions de cette personne en charge de l'information / la communication sur le dispositif ? - Comment faire le relais avec les communes ? Faut-il aussi désigner des « référents » SORTIR! sur chaque commune ?
	<p>→ Engagement systématique d'une discussion avec les villes concernées lorsque des adaptations locales sont envisagées du fait de spécificités ou contraintes territoriales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comment l'APRAS peut-elle repérer ces adaptations ? - Comment réaffirmer les principes du dispositif tout en tenant compte des contraintes des territoires adhérents au dispositif ?
	<p>→ Organisation d'ateliers réguliers et pérennes de rencontre, d'échange et de formation entre professionnels et bénévoles des champs culturel, sportif et social (cf. « réunions de médiation itinérantes » du Crédit-Loisirs à Lille, « tables rondes carrées » du Ticket Article 27</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Qui serait en charge de les organiser et de les animer ? Avec quel temps dédié ? - A quelle fréquence ? Dans quel lieu ? - Quels objectifs doivent-ils poursuivre en priorité : interconnaissance, retour d'expériences, réflexion collective sur une thématique prédéfinie

	<i>Bruxelles)</i>	collectivement en amont (exemple : les liens entre structures sociales, culturelles, sportives et de loisirs), production d'outils méthodologiques, de suivi, etc. ? - Comment serait-il possible de s'assurer d'une participation effective des partenaires à ces ateliers ?
<ul style="list-style-type: none"> • Clarifier et mieux afficher la répartition des rôles et responsabilités de chacun dans le dispositif (en matière de pilotage et coordination, d'information, d'orientation, de médiation, d'accompagnement des publics, etc.) 	<p>→ Rédaction d'un document ad hoc, simple et pédagogique (cf. « mémentos » à destination des <i>partenaires sociaux et des partenaires culturels du Ticket Article 27 Bruxelles</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Qui aurait la charge de le rédiger ? De quelle façon serait élaboré son contenu (organisation de séances de travail dédiées, allers-retours par voie électronique, etc.) ? - A qui reviendrait la décision finale concernant la répartition des tâches et responsabilités ? - Serait-il pertinent / utile que le document soit signé par l'ensemble des partenaires inscrits dans le dispositif ?
	<p>→ Ou rédaction d'une Charte plus globale synthétisant les objectifs, la philosophie, les grands principes de fonctionnement du dispositif, et la répartition des rôles et responsabilités de chacun des partenaires qui y sont inscrits</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Situer la gouvernance du dispositif à l'échelle métropolitaine, en cohérence avec les usages de la carte SORTIR! par ses utilisateurs (mobilité) 	<p>→ Mise en place d'un Comité de pilotage de coordination réunissant l'ensemble des communes quelle que soit l'ancienneté de leur inscription dans le dispositif</p>	
	<p>→ Mise en place d'instances en proximité, pour faire le lien entre le Comité de pilotage et les partenaires locaux, et travailler collectivement sur les modalités organisationnelles et techniques du dispositif</p>	
	<p>→ Harmonisation de la répartition des contributions financières entre Rennes Métropole, les communes et les autres partenaires financiers, adoption d'un système homogène pour l'ensemble des communes inscrites</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comment pourrait-on garantir le maintien des contributions financières de la Caf, du Conseil départemental, en cas d'homogénéisation ? - Comment faire en sorte que les communes « historiquement » engagées ne se désinvestissent pas ?

	<p>→ Développement de la visibilité globale de l'offre (culturelle, sportive, de loisirs), à l'échelle métropolitaine par les partenaires du dispositif (cf. « guide culturel » du Ticket Article 27 Bruxelles)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - De quelle façon développer cette visibilité et cette interconnaissance : mise en place d'une newsletter métropolitaine sur la programmation et les actualités, événements culturels, sportifs et de loisirs ; mise en place de sorties « découverte » de structures extra-communales ; instauration de réunion partenariales à l'échelle de Rennes Métropole, etc. ? - Qui aurait la charge du développement de la visibilité et de l'interconnaissance à l'échelle métropolitaine ? - Comment éviter une explosion du nombre de réunions (les réunions métropolitaines venant se surajouter aux réunions communales) ?
	<p>→ Développement d'une interconnaissance des partenaires du dispositif à l'échelle métropolitaine</p>	
	<p>→ Inscription de SORTIR! dans une démarche métropolitaine globale dépassant le seul dispositif et intégrant d'autres actions visant à favoriser l'accès de tous à la culture, au sport et aux loisirs</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comment articuler SORTIR! avec les politiques publiques visant à favoriser l'accès au sport, à la culture et aux loisirs, et au-delà, avec le projet politique des communes et de Rennes Métropole ?
<ul style="list-style-type: none"> • Mieux rendre compte des impacts du dispositif sur ses utilisateurs, et ainsi rendre visible la plus-value de SORTIR! pour les communes adhérentes 	<p>→ Valorisation des résultats quantitatifs produits dans les bilans réalisés par l'APRAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comment pourrait-on garantir le maintien des contributions financières de la Caf, du Conseil départemental, en cas d'homogénéisation ?
	<p>→ Systématisation de la comptabilisation, par les structures organisatrices, du nombre précis d'utilisateurs SORTIR! parmi leur public</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comment outiller les structures organisatrices pour que cette comptabilisation soit la plus simple et la moins chronophage possible ?
	<p>→ Réflexion sur la mise en place d'outils d'appréciation qualitative des effets du dispositif sur les publics</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Quels outils pourraient permettre de recueillir la parole des utilisateurs sur leur perception / leur ressenti du dispositif ? - De quelle façon diffuser ensuite cette parole ? La retranscrire auprès des partenaires concernés, notamment des financeurs ?

AXE DE TRAVAIL N°2 : GARANTIR UN ACCES EFFECTIF DES PUBLICS CIBLES AU DISPOSITIF

Préconisations	Pistes à explorer	Modalités pratiques de déclinaison des pistes
<ul style="list-style-type: none"> • Réaffirmer auprès de tous les partenaires le caractère « universaliste » du dispositif (le fait qu'il s'adresse à l'ensemble des personnes répondant aux critères prédéfinis dans le cadre de SORTIR!, indépendamment de la composition du ménage : personne isolée, familles monoparentales, couples avec enfants...) 	<p>→ Cf. Axe de travail n°1 : Comment parvenir à instaurer une « culture commune » SORTIR!</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer d'une bonne information des utilisateurs et potentiels utilisateurs sur le fonctionnement de la carte et l'offre offerte par SORTIR! 	<p>→ Organisation de réunions d'information annuelles à destination des détenteurs de la carte (cf. <i>Carnet Culture Découverte Saint-Nazaire</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Qui aurait la charge d'organiser et d'animer ces réunions ? Avec quel temps et quels moyens dédiés ? - Faudrait-il organiser des réunions par ville ? Regroupant plusieurs villes ? Ou à l'échelle métropolitaine ? Avec quelle méthode d'animation, le cas échéant ?
	<p>→ Actualisation continue du site Internet</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comment les utilisateurs et potentiels utilisateurs pourraient-ils avoir connaissance du site ? - Quelles informations est-il nécessaire de trouver <i>a minima</i> sur le site ? - Est-il envisageable de mettre en place un FAQ (Foire aux questions réponses) et/ou un système permettant aux utilisateurs de poser leur question en ligne ? - Et un moteur de recherche des événements proposés par les structures sportives, culturelles et de loisirs partenaires (cf. <i>module du Ticket Article 27 Bruxelles</i>¹⁸) ? - Comment alimenter en continu le site Internet et l'actualiser ? A qui en revient la charge ?

¹⁸ Dans le dispositif bruxellois qui dispose d'un site Internet dédié, un module permet de faire une recherche par mot-clef, par date (« à partir du » et/ou « jusqu'au ») et par catégorie d'événement (cinéma, spectacle, exposition, théâtre, festival, kids, divers).

	<p>→ Renvoi systématique sur les sites Internet des communes et des partenaires culturels, sportifs et de loisirs vers le nouveau site de SORTIR!</p>	
	<p>→ Information systématique sur l'existence du site lors de l'instruction et de la délivrance des cartes</p>	
	<p>→ Désignation d'interlocuteurs en charge d'une information sur le fonctionnement de la carte et l'offre offerte par SORTIR!</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Quels partenaires (structures culturelles, sportives et de loisirs, travailleurs sociaux, professionnels associatifs...) pourraient avoir la charge de cette explication ? - Comment faire en sorte que cette mission ne représente pas une charge de travail trop lourde et chronophage pour les professionnels concernés ? - Quelle serait la forme la plus adaptée pour la présentation du dispositif (orale, orale + plaquette écrite) ?
	<p>→ Réalisation d'un guide SORTIR! comprenant une présentation des structures sportives, culturelles et de loisirs partenaires, avec des informations pratiques (coordonnées, nature des activités, horaires, accessibilité en transports, etc.) (cf. « guide culturel » du Ticket Article 27 Bruxelles)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Qui aurait en charge son élaboration ? - Sa diffusion ? - Comment pourrait-on s'assurer d'une bonne compréhension et appropriation de ce guide par les partenaires le diffusant ? Et par les ménages ?
	<p>→ Systématisation des autocollants SORTIR! à positionner sur les billetteries / à l'accueil des structures partenaires (cf. Crédit-Loisirs Lille)</p>	
	<p>→ Mise en place d'un schéma du « parcours de l'utilisateur SORTIR! » permettant aux ménages de se repérer parmi les différents interlocuteurs du dispositif</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Qui aurait en charge son élaboration ? - A quel moment serait-il pertinent de fournir ce schéma aux utilisateurs ? - Serait-il pertinent de le transmettre aussi aux utilisateurs potentiels ? - Comment pourrait-on s'assurer d'une bonne compréhension et appropriation de ce schéma par les ménages ? Mais aussi par les partenaires ?
<ul style="list-style-type: none"> • Assurer aux détenteurs de la carte SORTIR! les mêmes canaux d'accès aux prestations sportives, culturelles et de loisirs que les 	<p>→ Mise en place d'une possibilité, pour les détenteurs de la carte, d'acheter leurs places sur Internet</p>	

autres utilisateurs		
<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser l'utilisation du dispositif par ceux qui souffrent d'une absence de connaissances ou de réseau social, en soutenant l'action ou les démarches collectives 	<p>→ Mise en place d'un système « d'invité SORTIR! » pour les sorties ponctuelles (cf. Crédit-Loisirs Lille)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Quelles seraient les possibilités de mise en place de ce système ? - Devrait-il concerner tous les types de sorties ? - A combien d'invités pourrait-il bénéficier ? - Serait-il financièrement viable ?
	<p>→ Mise en place de rencontres conviviales entre détenteurs de la carte SORTIR!</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Qui aurait en charge leur organisation et animation ? Avec quel temps dédié ? - Quels lieux pourraient accueillir ces rencontres ?
	<p>→ Mise en place de « parcours découverte » en groupes (cf. « parcours découverte des formes artistiques et culturelles » Charte culture & Solidarité Angers)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Qui aurait en charge leur organisation et animation ? Avec quel temps dédié ?
<ul style="list-style-type: none"> • Réinscrire les missions de médiation et d'accompagnement au cœur du dispositif 	<p>→ Généralisation de « référents médiation » désignés comme interlocuteurs du dispositif, professionnels ou bénévoles, au sein de chaque structure (cf. Crédit-Loisirs Lille, Charte Culture & Solidarité Angers, Ticket Article 27 Bruxelles...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Au sein de quelles structures serait-il pertinent d'instaurer ce principe de « référents médiateurs » : structures culturelles, sportives, de loisirs, CCAS/CIAS, associations de proximité, ensemble des structures partenaires ? - Quelles seraient les règles de désignation du référent ? - Quelles seraient ses missions (information des ménages sur le dispositif, orientation vers des activités correspondant aux attentes, accompagnement physique dans une structure, déchiffrement des codes de la programmation cinématographique ou culturelle, préparation en amont de la participation à un spectacle, rencontre a posteriori des comédiens, musiciens...)? - Quels outils pourraient permettre de pallier à l'absence de moyens/professionnels sur certains territoires (la mobilisation des réseaux de bénévoles développant des actions de médiation, la mutualisation, etc.) ?

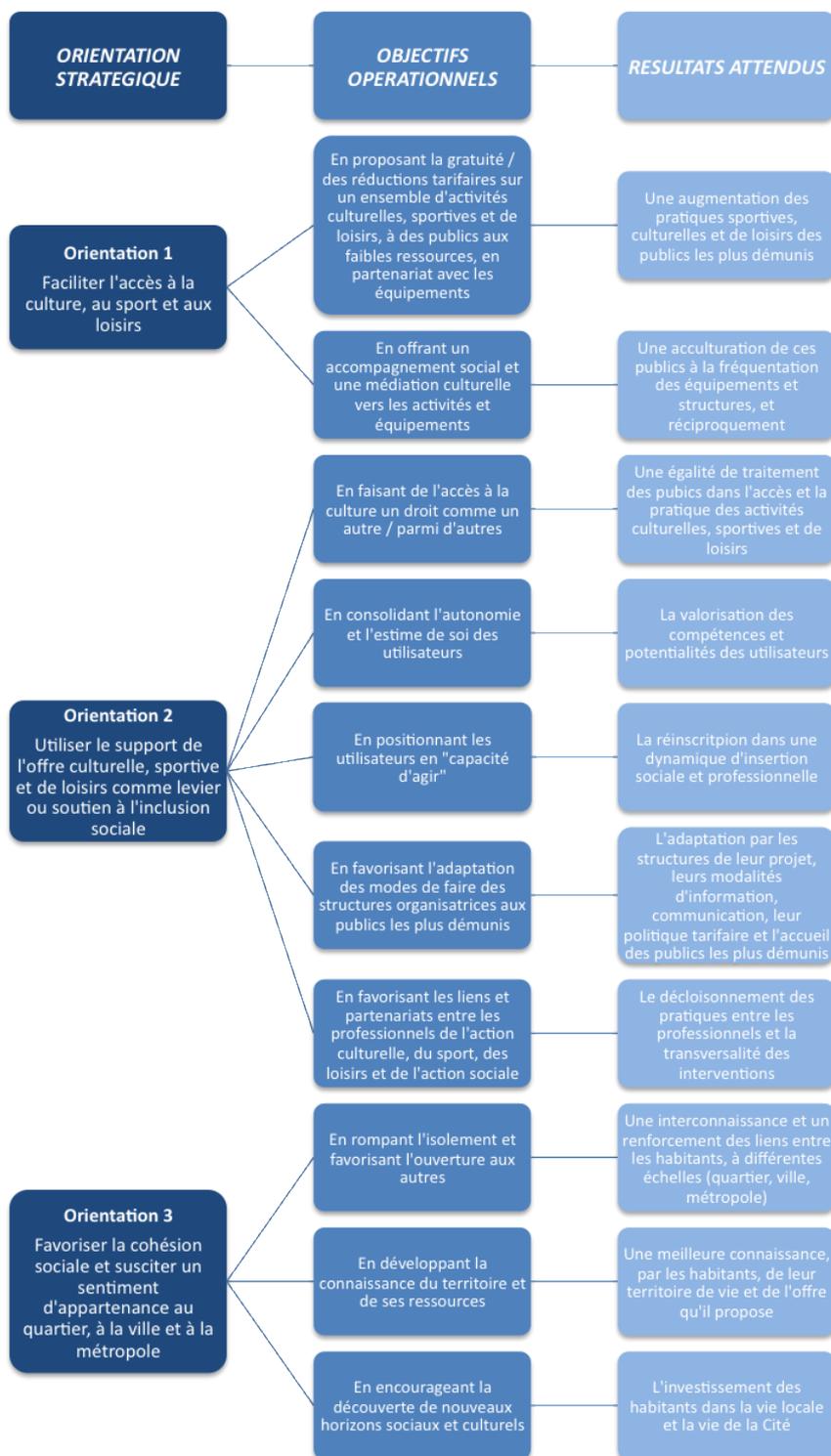
	<p>→ Sensibilisation de ces référents à la médiation et familiarisation avec les lieux et pratiques sportifs, culturels et de loisirs du territoire</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comment pourrait-on envisager de sensibiliser les professionnels et bénévoles référents non initialement formés à la médiation ? Avec quels moyens dédiés ? - Comment faire connaître aux référents les activités et équipements sportifs et culturels existants à l'échelle de leur territoire d'intervention, mais aussi plus largement à l'échelle de l'agglomération ? (cf. « ateliers de médiateurs » du Crédit-Loisirs à Lille, « Pass découvertes » du Ticket Article 27 Bruxelles)
	<p>→ Création d'un véritable réseau de « référents médiation »</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comment permettre à ces référents de se connaître, d'échanger entre eux, de partager leurs expériences, et de réfléchir à des solutions par rapport aux difficultés rencontrées ? - Quel rôle pourraient jouer les ESC (espaces sociaux communs) dans la constitution de ce réseau ?
	<p>→ Développement d'actions de médiation (cf. Crédit-Loisirs à Lille, Ticket Article 27 Bruxelles)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Quel type d'actions de médiation serait-il pertinent de développer : explication des codes en usage au théâtre, échanges avec des professionnels du sport ou de la culture, mise en place de navettes gratuites à l'occasion d'une sortie ou d'un événement, etc. ? - Avec quels moyens financiers ?
	<p>→ Mise à disposition des partenaires de publications, d'outils de médiation sur le site Internet du dispositif (cf. site du Ticket Article 27 Bruxelles)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Qui aurait en charge la recherche, la sélection et la mise en ligne des publications, outils, etc. ? - Avec quel temps dédié ?

AXE DE TRAVAIL N°3 : RENFORCER L'ASSOCIATION ET LA PARTICIPATION DES UTILISATEURS

Préconisations	Pistes à explorer	Déclinaison des pistes
<ul style="list-style-type: none"> • Envisager une participation plus importante des utilisateurs au pilotage, au suivi et à l'évaluation du dispositif 	<p>→ Participation des utilisateurs à la rédaction de la Charte SORTIR!</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Quelle serait la méthode la plus pertinente pour sélectionner les utilisateurs invités à participer à la rédaction de la Charte ? - Comment la parole de ces utilisateurs pourrait-elle être intégrée au document ?
	<p>→ Systematisation de la participation des utilisateurs aux instances de pilotage (« <i>siège aux 2 instances de pilotage du dispositif</i> » Charte Culture & Solidarité Angers...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comment / sur quelles bases choisir les utilisateurs conviés aux instances ? Combien d'utilisateurs est-il pertinent de convier ? - Comment garantir que leur parole soit prise en compte ?
	<p>→ Réalisation d'un porte-à-porte par des utilisateurs de la carte, pour présenter le dispositif dans leur quartier et en dehors</p>	
	<p>→ Mise en place de réunions d'information collectives animées par des utilisateurs volontaires, à destination des nouveaux détenteurs de la carte (par exemple, sous forme de « <i>cafés SORTIR!</i> »)</p>	
	<p>→ Passation de questionnaires aux utilisateurs (cf. « <i>questionnaire d'évaluation des actions de médiation culturelle</i> » Carnet Culture Découverte Saint-Nazaire)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Qui aurait en charge cette passation ? Et le traitement ainsi que l'exploitation des résultats ? - Comment faire un retour aux utilisateurs sur les résultats du questionnaire ? - Dans quelle mesure et comment prendre en compte ces résultats ?
<ul style="list-style-type: none"> • Recueillir de manière régulière les attentes et besoins des utilisateurs et potentiels utilisateurs en matière de sorties et activités culturelles, sportives, de loisirs 	<p>→ Instauration d'un système de recueil systématique des attentes (nouveaux utilisateurs) et de l'avis (utilisateurs souhaitant renouveler leur carte) des utilisateurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> - A quel moment serait-il le plus pertinent de recueillir les attentes et l'avis des utilisateurs ? - Qui pourrait assurer ce recueil ? Comment les professionnels de terrain pourraient se dégager du temps pour l'assurer ? - Comment faire en sorte que ce recueil soit simple ? Et qu'il ne soit pas perçu de manière intrusive par les utilisateurs ? - Peut-on envisager l'informatisation de ce recueil ?

	<p>→ Mise en débat du fonctionnement du dispositif au sein des instances participatives déjà existantes chez les structures partenaires (centres sociaux, maisons de quartier)</p>	
	<p>→ Instauration de Comités d'usagers spécifiques au dispositif SORTIR! (cf. « comités culturels » du Ticket Article 27 Bruxelles)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Qui aurait la charge de leur organisation et de leur animation ? - Avec quels moyens ? Et quel temps dédié ? - Quels professionnels convier pour échanger avec les utilisateurs ? - Comment restituer la parole des utilisateurs ? Et la prendre en compte dans les adaptations concrètes du dispositif ?
<ul style="list-style-type: none"> • Faire vivre le volet du dispositif « coup de pouce dans la réalisation de projets », aujourd'hui largement méconnu et quasiment inutilisé 	<p>→ Renforcement de la communication sur ce volet</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Quels professionnels sont les plus à même de communiquer sur ce volet ?
	<p>→ Extension de ce volet au-delà de l'organisation d'activités du type visites au zoo, tournois de football, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comment imaginer la possibilité de financer plus largement des projets sportifs, culturels et de loisirs participatifs ? (cf. « projets participatifs » du Ticket Article 27 Bruxelles)
	<p>→ Accompagnement des utilisateurs volontaires dans le montage de projets</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Quelles pourraient être les modalités concrètes de l'accompagnement des utilisateurs dans le montage de projets ? - Qui aurait la charge de cet accompagnement ? Avec quel temps dédié ? - Et quels outils ? - Jusqu'où pourrait / devrait aller cet accompagnement ?

1) Arbre d'objectifs



2) Référentiel d'évaluation

Quatre axes ont été identifiés pour l'évaluation du dispositif :

Axe 1 : Quel partage du sens et des objectifs du dispositif par les acteurs du dispositif ?

Axe 2 : Le dispositif parvient-il à répondre à son objectif premier de facilitation de l'accès au sport, à la culture et aux loisirs ?

Axe 3 : Quels sont les impacts du dispositif sur les utilisateurs et les partenaires ?

Axe 4 : Quel est l'impact du dispositif en termes de cohésion sociale et territoriale ?

Chacun des quatre axes du référentiel d'évaluation se décline en plusieurs questions :

Axe 1 : Quel partage du sens et des objectifs du dispositif par les acteurs du dispositif ?

- Quelles sont les motivations des partenaires institutionnels et des communes à s'engager dans / se désengager du dispositif ?
- Y a-t-il un partage du sens et des objectifs du dispositif par tous les acteurs (dont les utilisateurs) ?
- Le dispositif est-il aujourd'hui réfléchi et pensé par tous ses acteurs à une échelle « métropolitaine » ?
- Est-ce que tous les acteurs ont une vision claire de leur place et leur rôle dans le dispositif ?
- Comment les acteurs du dispositif (partenaires institutionnels, communes, CCAS, médiateurs culturels, opérateurs sportifs ou culturels, utilisateurs...) se font-ils le relais du sens et des objectifs du dispositif ? Auprès des utilisateurs ? Et de leurs partenaires ?

Axe 2 : Le dispositif parvient-il à répondre à son objectif premier de facilitation de l'accès au sport, à la culture et aux loisirs ?

- Le dispositif parvient-il à toucher les habitants qui en ont le plus besoin ?
- Comment expliquer l'écart persistant entre détenteurs et utilisateurs de la carte SORTIR ! ?
- Quels sont les facteurs (territoires, profils des partenaires et des utilisateurs....) qui influencent les usages de la carte ?
- Qu'en est-il concrètement de l'accompagnement des utilisateurs ?
- Dans quelle mesure les structures organisatrices s'impliquent-elles dans le dispositif ? Et adaptent-elles leurs modes de faire aux utilisateurs ? Et leur projet ?
- Le dispositif change-t-il la perception que les utilisateurs ont des pratiques culturelles, sportives et de loisirs, et leurs habitudes en la matière ?
- Quels sont les manques et les marges de progrès identifiés ?

Axe 3 : Quels sont les impacts du dispositif sur les utilisateurs et les partenaires ?

- Quelles représentations les habitants et les partenaires ont-ils du dispositif ?
- En-dehors des effets sur les pratiques sportives, culturelles et de loisirs, quels sont les impacts du dispositif sur les utilisateurs, en termes de...
 - o restauration de l'image de soi ?
 - o connaissance de soi et construction identitaire ?
 - o bien-être et épanouissement ?
 - o liens intrafamiliaux et parentalité ?
 - o insertion sociale et professionnelle ?
- Quelle lisibilité aujourd'hui des impacts du dispositif sur les utilisateurs pour les partenaires ?
- Quel est l'impact du dispositif pour les partenaires, en termes de...
 - o évolution du projet (politique, institutionnel, social...) ?
 - o modification, de l'organisation et du fonctionnement interne ?
 - o fréquentation ?
 - o identification / prise en charge de nouveaux publics ?
 - o visibilité, reconnaissance ?
 - o travail en partenariat ?
 - o moyens financiers et gestion budgétaire globale de l'ensemble de leur activité ?
 - o etc.

Axe 4 : Quel est l'impact du dispositif en termes de cohésion sociale et territoriale ?

- Dans quelle mesure le dispositif favorise-t-il les rencontres et échanges entre les habitants ?
- Le dispositif est-il un support de connaissance et d'ouverture sur le territoire (découverte par les utilisateurs de certains lieux, services, acteurs de leur territoire...) ?
- Quel est l'impact du dispositif sur les utilisateurs, en termes de...
 - o ... mobilité liée aux pratiques culturelles, sportives et de loisirs, sur le territoire de Rennes Métropole ?
 - o développement du sentiment d'appartenance ? Au quartier ? A la ville ? A la métropole ?
- Dans quelle mesure l'inscription dans le dispositif donne-t-elle envie aux utilisateurs de s'investir dans la vie locale et de s'impliquer dans des projets pour leur quartier, leur ville, et la métropole ?
- Quelles sont les attentes formulées vis-à-vis du dispositif ? Et les points d'amélioration identifiés ?

3) Benchmark

Le présent document comprend les monographies de 4 dispositifs visant à favoriser l'accès à la culture des publics qui en sont éloignés, et identifiés comme « bonnes pratiques » :

- le dispositif Crédit-Loisirs (Lille) ;
- le Ticket Article 27 (Bruxelles) ;
- le Carnet Culture Découverte (Saint-Nazaire) ;
- la Charte Culture & Solidarité (Angers).

Les quatre dispositifs permettent à leurs bénéficiaires d'assister à des manifestations ponctuelles, à un tarif préférentiel. Certains favorisent également l'inscription à des activités régulières, la participation à des sorties collectives et la réalisation de projets participatifs portés par les habitants :

- Deux dispositifs donnent accès, à des tarifs préférentiels, à des manifestations culturelles ponctuelles et à des ateliers réguliers de pratiques artistiques (Lille, Saint-Nazaire)
- Trois dispositifs intègrent des sorties collectives (Lille, Bruxelles, Angers), dans le cadre desquelles sont souvent mises en place des actions de médiation ;
- Un dispositif propose un soutien aux projets participatifs portés par des habitants (Bruxelles).

Les monographies ont été réalisées à partir d'entretiens téléphoniques réalisés auprès des porteurs de chaque dispositif, et d'une analyse documentaire (plaquettes d'information, documents de présentation, rapports d'activités, bilans, etc.).

Dispositif Crédit-Loisirs – Communauté urbaine de Lille

Système de coupons (utilisés comme contremarques) permettant aux habitants défavorisés de 85 communes de Lille Métropole d'accéder à des spectacles vivants (seuls ou en groupes) et à des ateliers réguliers de pratiques artistiques, selon un tarif négocié. La mobilisation des publics passe par la mise en place de nombreuses actions de médiation.

Porteur	<p>Mission locale de Lille.</p> <p>Le choix du portage par la Mission locale s'explique par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le public initialement ciblé par le dispositif (les jeunes lillois) ; - la difficulté, pour les collectivités locales (et donc pour la commune de Lille), de mettre en place une régie financière (entrées et sorties d'argent).
Territoire de mise en œuvre	85 communes de Lille Métropole.
Date de création	1989
Historique et rattachement ou non à la politique de la ville	<p>A l'origine, le dispositif est une initiative de la Ville de Lille pour développer et diversifier les sorties des jeunes lillois, à partir du constat suivant : les jeunes disposent généralement de peu de ressources et se dirigent spontanément vers des sorties qu'ils appréhendent facilement (cinéma en particulier) ; ils vont en revanche peu vers les spectacles vivants.</p> <p>Ce dispositif était initialement inscrit dans le cadre de la politique de la ville, mais ne bénéficie plus de financement à ce titre aujourd'hui.</p>
Objectifs généraux	<ul style="list-style-type: none"> - Permettre aux habitants les plus défavorisés de participer activement aux offres culturelles et manifestations festives de la Métropole lilloise (MEL) ; - Développer leur accès aux pratiques culturelles et artistiques ; - Favoriser ainsi leurs chances d'intégration sociale.
Format (carte, chèque, etc.)	<p>Le format du « Crédit-Loisirs » est celui d'un chéquier, valable sur un an, du 1^{er} janvier au 31 décembre. Une carte d'adhésion gratuite (délivrée par les structures sociales dites « relais ») permet d'acheter des chèquiers Crédit-Loisirs. Chaque chéquier comporte 4 coupons numérotés, et coûte 8 euros. Les coupons sont utilisés comme contremarques d'entrée chez les partenaires culturels conventionnés. Ils leur sont remboursés mensuellement par la Mission Locale.</p> <p>Afin de ne pas stigmatiser les publics bénéficiaires, le choix a été fait d'un chéquier relativement discret « <i>aux couleurs non flashies</i> ». Aucune valeur faciale n'apparaît sur les coupons. Le système suivant s'applique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les usagers doivent donner 1 coupon pour les activités pour lesquelles les partenaires culturels sont remboursés entre 0 et 10 euros ; - 2 coupons sont nécessaires pour les activités pour lesquelles les partenaires culturels sont remboursés à hauteur de 10 à 20 euros. <p>Un chéquier n'est pas nominatif : le bénéficiaire a ainsi la possibilité de sortir accompagné en faisant bénéficier son entourage (voisins, copains, etc.) de chèques, et ce y compris s'il choisit des accompagnateurs qui ne satisfont pas les critères d'entrée dans le dispositif (étudiants en formation initiale ou retraités, par exemple. Cf. <i>public cible</i>). Cette disposition permet aux bénéficiaires de partager leurs activités et sorties et/ou de pouvoir bénéficier d'un véhicule (pour ceux qui ne sont pas mobiles).</p> <p>Un quota de chèquiers accessibles par an et par personne a été instauré :</p> <ul style="list-style-type: none"> - personne sans enfant : 5 chèquiers maximum / an ; - personne avec 1 à 3 enfant(s) : 8 chèquiers maximum / an ;

	<ul style="list-style-type: none"> - personne avec 4 enfants et plus : 10 chèques maximum / an. <p>Ce quota varie également en fonction du mois d'inscription : « <i>Plus la personne s'inscrit tard dans l'année, moins elle a des chèques, car le dispositif fonctionne en année civile</i> ».</p> <p>En outre, 2 chèques maximum par chèque sont utilisables pour l'achat d'une entrée dans les grands complexes cinématographiques (Majestic, Métropole, Duplex, Les Ecrans). Cette disposition a été introduite pour éviter que les bénéficiaires utilisent uniquement le dispositif pour le cinéma : « <i>on veut faire découvrir différentes disciplines et ouvrir à la culture. Il y avait trop d'abus des jeunes, ça n'avait aucun sens</i> ». C'est d'ailleurs afin « <i>d'ouvrir l'horizon des utilisateurs</i> », que des actions de médiation culturelle ont également été mises en place.</p> <p>Des couleurs foncées ont été par ailleurs retenues pour éviter toute reproduction. Enfin, la couleur des chèques change d'une année sur l'autre afin d'éviter l'utilisation de chèques des années précédentes et de faciliter le travail en billetterie par rapport à la validité des chèques.</p> <p>Un système de code barre et une application logicielle permettent d'avoir une vision « en temps réel » des chèques sortis et utilisés ; de leur type d'utilisation (théâtre ou autre, nom du théâtre, etc.). Ce système facilite aussi la réalisation de statistiques sur le profil des usagers (âge, composition familiale, lieu de résidence, etc.).</p>
Public cible	<p>Le Crédit-Loisirs s'adresse aux personnes habitant la métropole lilloise, en insertion sociale et professionnelle, dont la situation financière est un obstacle pour participer aux événements culturels de la Métropole :</p> <ul style="list-style-type: none"> - personnes sans ressources ; - demandeurs d'emplois ; - en formation ; - en contrat CAE ; - allocataires du RSA et/ou bénéficiaires de la CMU. <p>Les étudiants en formation initiale et personnes retraitées ne peuvent pas bénéficier du Crédit-Loisirs, ces publics n'étant pas « fléchés » par les subventions dédiées au dispositif.</p>
Critères d'éligibilité et barème à l'œuvre	<p>Le dispositif s'adresse aux personnes dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le quotient familial (calculé par la CAF) est inférieur à 500 € ; - ou les revenus mensuels sont inférieurs à 610 euros.
Modalités d'instruction et de délivrance	<p>Les demandeurs rentrant dans les critères mentionnés ci-dessus peuvent se rendre dans une structure « relais » (centre social, maison ou association de quartier, organisme de formation, foyer d'accueil, etc.) de leur quartier ou ville d'habitation, munis d'un justificatif de ressources.</p> <p>Le point relais est déterminé en fonction du lieu d'habitation du demandeur. Il existe :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 9 points relais à Lille ; - 21 points relais dans les villes de la Métropole. <p>Pour les quartiers ou villes ne figurant pas parmi les points relais répertoriés, les demandeurs peuvent s'inscrire directement à la Mission locale de Lille, lors de permanences de vente.</p>
Description du fonctionnement du dispositif	<p>1. L'usage individuel du dispositif</p> <p>a) Les spectacles vivants, les expositions, le cinéma</p> <p>Avec le chèque, les bénéficiaires peuvent accéder à des spectacles vivants (danse, opéra, cirque, concert), des expositions, ainsi qu'à quelques cinémas d'art et essai. Ils paient en billetterie avec les coupons Crédit-Loisirs. Les partenaires culturels collectent les coupons et les facturent mensuellement à la Mission Locale, en fonction</p>

	<p>du tarif négocié avec elle.</p> <p>b) Les ateliers réguliers de pratique, à l'année Les bénéficiaires peuvent aussi utiliser leurs chèques pour payer un abonnement annuel, une inscription à un atelier artistique (gravure, cirque, danse, sculpture, etc.).</p> <p>2. L'utilisation collective du dispositif : Des sorties collectives 1 à 2 fois par mois Les structures sociales partenaires du dispositif (structures relais) peuvent proposer des sorties collectives (théâtre, cinéma, spectacle de danse, concerts...). En général, les bénéficiaires n'utilisent pas leur chéquier personnel pour ces sorties. Les structures relais sont en charge de les régler avec des coupons qu'elles ont préalablement achetés auprès de la Mission Locale. La participation des familles varie de 0 à 2€, en fonction du choix fait par la structure d'être remboursée ou non du coupon.</p> <p>Des actions de médiation sont mises en place dans le cadre de ces sorties collectives, afin de lever les freins psychologiques des publics et de leur permettre une meilleure accessibilité aux lieux et activités culturels. Dans le cadre de ces actions de médiation, un étroit travail de partenariat est réalisé entre partenaires sociaux et médiateurs culturels des structures culturelles.</p> <p>Selon les structures culturelles, les actions de médiation peuvent prendre différentes formes : visite d'une loge de l'Opéra, explicitation des codes en usage au théâtre, observation des essais d'un décorateur, échanges sur une pièce avec les principaux comédiens et/ou avec le metteur en scène, etc.</p>
<p>Moyens humains dédiés</p>	<p>Au sein de la Mission Locale, 4 professionnels prennent en charge la mise en œuvre du dispositif Crédit-Loisirs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une chargée d'animation (1 ETP) ; - une chargée de projet (0,8 ETP) ; - le responsable de la mission locale (dont 20% du temps environ est dédié au dispositif : signature des conventions, gestion des problématiques avec les partenaires, présence aux réunions partenariales, recherche de financements...); - le comptable de la structure, qui prend en charge l'ensemble des aspects liés à la gestion financière du Crédit-Loisirs (0,2 ETP). <p>Les chargées d'animation et de projet sont polyvalentes et assurent globalement les missions suivantes : rédaction des conventions avec les partenaires, rédaction du magazine « A l'affût » (publication bimestrielle à destination des travailleurs sociaux faisant une pré-sélection au sein de la programmation des 87 partenaires culturels), vente des chèquiers, saisie des données relatives à la vente et à l'achat, aide à l'organisation de sorties collectives et bus trimestriels, animation du réseau, présence dans les Comités de pilotage des différents partenaires, participation à la vie du CRIC Nord (Collectif des Réseaux Insertion Culture¹⁹).</p> <p>A noter également que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la Directrice Générale de la Mission Locale est présente lors des Comités de pilotage réunissant les financeurs du dispositif, ainsi qu'à l'occasion de réunions demandant une « représentation politique » ; - le personnel d'accueil est indirectement investi dans la mise en œuvre du dispositif, via la transmission des appels téléphoniques aux référents du Crédit-Loisirs de la Mission Locale.

¹⁹ Le CRIC est le Collectif des Réseaux d'Insertion par la Culture. Ce collectif est animé par des médiateurs culturels répartis sur tout le territoire du Nord qui ont pour missions de faciliter l'accès à la culture des personnes en difficultés, en situation d'insertion. Leurs interventions visent à impulser des synergies et à ancrer des projets culturels dans les territoires, en lien avec les structures d'insertion et les travailleurs sociaux.

A. Partenaires culturels

87 opérateurs culturels sont aujourd'hui partenaires du dispositif et conventionnés, parmi lesquels :

Théâtre	Musique	Musées
Le Grand Bleu La Rose des Vents Le Théâtre du Nord	L'Atelier Lyrique de Tourcoing L'Opéra de Lille L'Orchestre National de Lille	Le Forum des Sciences Le Palais des Beaux Arts Le Musée d'Histoire Naturelle
Jeune Public	Danse	Stages et cours
Le Théâtre de la Guignotte La Manivelle Théâtre	Le Ballet du Nord Danse à Lille Latitudes Contemporaines	Tous azimuts : <i>cours de théâtre</i> Le Cirque du Bout du Monde : <i>arts du cirque</i>

A noter que les partenaires culturels susceptibles de s'inscrire dans le dispositif doivent : avoir un projet culturel en accord avec les principes du Chéquier Crédit-Loisirs ; pratiquer des prix relativement abordables (en particulier pour les ateliers de pratique) ; s'investir dans la vie du réseau ; proposer autant que faire se peut (selon la taille des structures) des actions de médiation.

La liste exhaustive des partenaires est téléchargeable sur www.reussir-lille.fr/-Credits-Loisirs.

Les tarifs sont négociés avec la Mission Locale : *a minima* le tarif réduit à l'œuvre chez les opérateurs culturels s'applique pour les bénéficiaires du dispositif. Par ailleurs, les partenaires culturels doivent s'acquitter de « **frais de dossier** », forme d'adhésion au dispositif et à ses principes :

- 30€/an pour les structures de moins de 10 salariés ;
- 60€/an pour les structures de plus de 10 salariés.

Chaque partenaire culturel désigne **un médiateur en charge de l'accompagnement des publics du Crédit-Loisirs** :

- les structures de taille importante mobilisent le poste de médiateur déjà existant en leur sein (généralement destiné aux publics scolaires, publics « empêchés », publics en situation de handicap, etc.) ;
- les petites structures sollicitent le professionnel ou bénévole le plus à même de prendre en charge cette mission de médiation, la Mission Locale se chargeant de leur expliquer en amont ses attentes.

B. Structures sociales / relais

82 structures sociales sont partenaires dont : 35 associations, 22 foyers, 20 centres sociaux, 5 centres de formation. **Un référent par structure est désigné** pour suivre l'utilisation du dispositif : « référent famille » des centres sociaux, médiateurs culturels de certaines associations, référents RSA, infirmiers de CHRS, etc. Ces référents ne disposent pas nécessairement de compétences ni de formation spécifique dans le champ de la médiation. Néanmoins, leurs problématiques professionnelles quotidiennes rencontrent les préoccupations du dispositif.

Les partenaires sociaux se mettent en relation avec les partenaires culturels pour :

- organiser les sorties collectives (pré-sélection de spectacles adaptés aux publics du dispositif) ;
- mettre en place des actions de médiation dans les structures culturelles et/ou dans les structures sociales.

	<p>C. Le réseau « médiation »</p> <p>Un réseau « médiation » a été créé autour du dispositif, avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des réunions de médiation « itinérantes »²⁰ organisées toutes les 6 à 7 semaines sur ½ journée. Ces réunions réunissent les partenaires sociaux et culturels et leur permettent de : se connaître ; échanger sur leurs activités respectives ; envisager des projets communs ; débattre sur un thème prédéfini en amont (absentéisme et retard aux spectacles, accès aux spectacles des très jeunes enfants, etc.) ; - des ateliers de médiateurs : ces ateliers de sensibilisation à la programmation culturelle sont destinés aux référents partenariaux (en particulier les référents des structures sociales), l'enjeu étant que ces professionnels se familiarisent avec les sorties et activités possibles et puissent ainsi sélectionner les plus adaptées à leurs publics ; - des bus : une fois par trimestre, des bus transportent les bénéficiaires dans des lieux non conventionnés dans ou hors département (ces lieux sont préalablement choisis par les usagers ou les partenaires).
<p>Modalités d'association et de participation des utilisateurs et des habitants</p>	<p>Il n'existe pas de modalités d'association directe des utilisateurs du dispositif. Les médiateurs culturels intervenant dans le dispositif Crédit-Loisirs peuvent néanmoins avoir des éléments d'information sur les attentes et suggestions des bénéficiaires via les Comités d'usagers des structures sociales (centres sociaux, MJC, etc.).</p>
<p>Partenaires financiers</p>	<p>Le dispositif est financé de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conseil départemental du Nord (Direction de la culture, Direction de la lutte contre les exclusions et promotion de la santé) : 58 000€/an ; - MEL (Métropole Européenne Lilloise) ; - 3 communes : Lille (animation jeunesse et culture), Villeneuve d'Ascq, Roubaix ; - participation des usagers : le principe de la gratuité n'a volontairement pas été adopté : « <i>dans l'esprit du dispositif, il est important que les gens participent à hauteur de leurs moyens</i> ». <p>L'enveloppe financière globale allouée par les financeurs permet d'éditer 4 000 chèquiers maximum / an. Dans ce cadre, peu de communication est réalisée sur le dispositif, de façon à ne pas multiplier de façon trop importante le nombre de bénéficiaires. Les seuls outils d'information et communication sur le Crédit Loisirs à ce jour sont : des autocollants sur les billetteries des partenaires culturels, des plaquettes d'information en libre accès dans les structures sociales.</p> <p>Le budget total du dispositif est d'environ 210 000€/an. Du fait d'une diminution des financements des partenaires et d'une augmentation des coûts des prestations culturelles, le dispositif est en déficit depuis 3 ans (de 50 000€/an en 2014). La Mission Locale est contrainte de recourir à ses fonds propres pour combler ce déficit. Elle souhaite désormais se tourner vers des fonds privés (fondations) pour tenter d'équilibrer le budget du Crédit-Loisirs. Et/ou de faire participer d'autres villes de la Communauté urbaine.</p>
<p>Éléments de bilan quantitatif et qualitatif</p>	<p>Bilan quantitatif</p> <p>Les éléments chiffrés disponibles pour l'année 2014 fournissent les éléments de bilan suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 300 personnes ont bénéficié du dispositif, dont : <ul style="list-style-type: none"> o 1 345 hommes et 955 femmes o 1 659 personnes sans enfants, 542 familles de 1 à 3 enfants, 99 familles de 4 enfants et plus o 796 allocataires du RSA, 535 ayants-droits (RSA ou autre), 283 personnes placés en foyer, 238 demandeurs d'emploi, 128 étudiants

²⁰ D'une réunion à l'autre, l'équipement culturel qui accueille les participants change.

en formation continue, 210 « autres » (CMU / CAF, CDDI, demandeur d'asile...), 96 bénéficiaires de l'AAH, 14 personnes en CAE.

- 3 443 chèques ont été achetés soit 13 772 coupons ;
- 10 830 coupons ont été remboursés soit 78,6 % des achats (avec un coût moyen de remboursement de coupon de 6,42€) ;

Concernant l'évolution du dispositif entre 2009 et 2014, les éléments suivants sont disponibles :

Nombre	2009	2010	2011	2012	2013	2014
de partenaires culturels	101	111	111	105	83	87
de partenaires relais	104	103	99	100	82	82
de chèques achetés	3 517	3 780	3 993	4 000	3 685	3 443
<i>soit en coupons</i>	14 068	15 120	15 972	16 000	14 740	13 772
de coupons remboursés	10 791	11 759	12 060	11 975	11 208	10 830
<i>soit en taux d'utilisation</i>	77%	77,70%	76%	75%	76%	78,60%
d'usagers	2 778	2 794	2 762	2 763	2 729	2 300
remboursement moyen d'un coupon	6,73 €	6,74 €	6,77 €	6,65 €	6,30 €	6,42 €

Bilan qualitatif

Les effets repérés sont les suivants :

- *Dans le domaine social et en termes de développement personnel* : on constate une réapparition de l'envie de bouger et de se projeter dans l'avenir au lieu de vivre dans l'instant présent face aux perspectives d'avenir qui se rétrécissent. Les activités et les projets culturels en familles favorisent la parentalité autour des spectacles ou des sorties culturelles.
- *Sur la santé* : le travail sur le corps (cirque, danse, théâtre...) donne envie aux personnes de se soigner, de faire attention à leur alimentation, à leur hygiène de vie et à celle de leur famille. Il n'est pas rare de voir que des familles effectuent des bilans de santé, des soins dentaires ou s'engagent dans des régimes alimentaires à la suite des actions culturelles.
- *Sur la mobilité* : le fait de sortir de chez soi, souvent à des horaires ou dans des lieux inhabituels, de vivre des situations originales joue un rôle sur la mobilité physique et psychique des personnes qui reprennent les transports en commun, acceptent mieux les changements, l'inconnu et peuvent alors rechercher des activités associatives, de formation, de recherche d'emploi.
- *Sur l'illettrisme* : la confrontation aux textes en théâtre et avec les livres amène les personnes à reprendre des formations pour mieux maîtriser le français. Apprendre un texte ou le lire développe la mémoire et la capacité à le comprendre.
- *Sur l'emploi* : tous ces effets améliorent fortement et rapidement l'employabilité d'un certain nombre de personnes, notamment en favorisant leur retour à des activités de formation et de recherche d'emploi. 35% des personnes déclaraient après deux/trois ans d'actions culturelles reprendre une activité associative ou de formation, et pour la moitié retrouver un travail.

Les équipes de Pôle emploi constatent un bénéfice certain de ces actions, qui peuvent ensuite faire levier et favoriser le développement d'autres projets. Elles ont ainsi, par exemple, demandé de financer avec le Département des ateliers théâtre pour des personnes sans emploi, notamment en 2015 sur Tourcoing. L'expression en public lors des valorisations à l'issue des ateliers, le respect des contraintes horaires, la vie en groupe, remettent à l'étrier avec bienveillance des personnes en difficultés, et leur

	redonnent surtout confiance.
Contact / référent	Mission Locale de Lille Equipe du service Crédit-Loisirs : Yves BOURDEROU - Responsable de la Mission Locale Anne VANPEENE - Chargée de projet Aude SERVENT – Chargée d’animation 03 20 14 85 50 / credit.loisirs@reussir.asso.fr

Ticket Article 27 – Bruxelles

Dispositif permettant aux habitants défavorisés de la région de Bruxelles d'accéder à des spectacles et événements culturels, à un tarif préférentiel négocié avec les partenaires culturels. La mobilisation des publics passe par la mise en place de nombreuses actions de médiation prises en charge par des travailleurs sociaux désignés comme référents du projet culturel de leur structure. Le dispositif est également le support de rencontres et d'échanges très réguliers au sein du réseau de partenaires sociaux et culturels.

Porteur	Le dispositif est porté par l'association sans but lucratif (asbl) Article 27 , qui comporte 16 cellules : une cellule régionale à Bruxelles et une autre en Wallonie qui coordonne 14 cellules locales (4 en province du Hainaut, 3 en province de Namur, 1 en province du Brabant wallon, 3 en province de Liège et 3 en province du Luxembourg). Chaque cellule dispose d'un fonctionnement propre.
Territoire de mise en œuvre	Le dispositif a été mis en place sur le territoire de Bruxelles, puis étendu à la Wallonie. Les tickets sont valables sur l'ensemble de la Communauté Française.
Date de création	1999
Historique et rattachement ou non à la politique de la ville	Article 27 est un projet pilote, initié en 1999 par un artiste et un directeur de théâtre sur le territoire de Bruxelles , avec le soutien de la région bruxelloise et en collaboration avec des associations sociales. Il a ensuite été confié à l'asbl Article 27, créée en 2000, et élargi à la Wallonie cette même année.
Objectifs généraux	<p>L'association tire son nom de la référence à l'article 27 de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme adoptée en 1948 par l'assemblée générale de l'ONU : « <i>Toute personne a le droit de prendre part à la vie culturelle de la communauté, de jouir des arts et de participer au progrès scientifique et aux bienfaits qui en résultent</i> ».</p> <p>Elle a été créée dans le but de « faciliter l'accès à toute forme de manifestations d'expression artistique pour tout usager », en « apportant la culture dans le champ social » pour sensibiliser et faciliter l'accès à la participation culturelle pour toute personne vivant une situation sociale et/ou économique difficile.</p> <p>Par le biais du ticket Article 27 et d'actions de médiation culturelle, l'association vise à lever le frein financier, restituer un accès régulier et choisi à une offre artistique diversifiée, et décloisonner les lieux culturels.</p> <p>Article 27 a construit avec son réseau 5 axes stratégiques de médiation culturelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - garantir le droit d'accès à l'offre culturelle pour tous ; - créer des espaces favorables à l'ouverture à soi et aux diversités culturelles ; - développer la réalisation de projets culturels participatifs ; - renforcer des pratiques d'éducation permanente liées à la culture dans le champ social et le champ culturel ; - conscientiser les pouvoirs publics et la société civile aux droits culturels liés à tout être humain.
Format (carte, chèque, etc.)	<p>Article 27 distribue aux associations sociales des carnets de 10 tickets qui comportent deux parties :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un talon numéroté, conservé par l'association, sur lequel l'association peut indiquer le nom, le sexe et la date de naissance du bénéficiaire ; - le ticket lui-même, qui est distribué aux bénéficiaires ; le ticket n'est pas nominatif ; y sont apposés le code barre mensuel et le cachet de l'association qui le distribue (afin de permettre un suivi). <p>Article 27 a fait le choix du ticket papier pour des raisons pratiques, tous les opérateurs n'ayant pas le même système informatique. Les difficultés de mise en œuvre du dispositif Pass'partout sur la partie néerlandaise de Bruxelles, pour lequel a été fait le choix d'une carte magnétique, ont conforté l'association dans son choix.</p>

<p>Public cible</p>	<p>Tout ménage inscrit dans une association sociale partenaire d'Article 27 (centres d'insertion socio-professionnelle, centres d'alphabétisation, maisons de quartier, maison d'accueil, etc.) ou bénéficiaire d'une aide d'un Centre Public d'Action Sociale (tous les CPAS sont partenaires de l'association Article 27) peut bénéficier du dispositif.</p> <p>A noter qu'il n'est pas possible de s'inscrire dans une association sociale uniquement pour bénéficier des tickets Article 27. C'est la raison pour laquelle l'association Article 27 ne communique pas la liste de ses partenaires sociaux.</p> <p>Pour les bénéficiaires d'une intervention majorée, l'association donne accès sur son site Internet à la brochure « l'art à tout prix », qui recense des propositions culturelles à prix modéré accessibles sans ticket Article 27 (activités à 3€ ou moins, activités des bibliothèques, académies, ateliers artistiques des CEC à 200€ ou moins par an...).</p>
<p>Critères d'éligibilité et barème à l'œuvre</p>	<p>L'accès aux tickets est conditionné à un critère de ressources : il est réservé aux personnes sur ou sous le seuil de pauvreté.</p> <p>Pour être éligible, le ménage doit être inscrit dans une association sociale partenaire de l'association Article 27 ou bénéficier d'une aide d'un CPAS, elle-même attribuée sous condition de ressources.</p> <p>Ces critères d'éligibilité ont été retenus pour deux raisons :</p> <ul style="list-style-type: none"> - A l'époque de la création du Ticket Article 27, il n'existait pas d'outil permettant d'évaluer précisément les ressources des ménages (la fiche d'impôts n'intervenant que l'année suivante). - Le critère de l'inscription dans une association sociale permet de réduire le nombre de bénéficiaires potentiels du dispositif, de 300 000 personnes sur ou sous le seuil de pauvreté à 100 000 personnes effectivement inscrites dans une association sociale. Le montant du fonds de compensation des places alimenté par les partenaires financiers conditionne le budget de l'association Article 27, qui est insuffisant pour lui permettre de toucher l'ensemble des bénéficiaires potentiels. Plusieurs associations sociales sont d'ailleurs en attente d'un partenariat avec Article 27, qui n'est pas en mesure de donner suite à leur demande pour l'instant.
<p>Modalités d'instruction et de délivrance</p>	<p>Les travailleurs sociaux des associations partenaires du dispositif distribuent des tickets Article 27 aux ménages inscrits dans leur structure.</p> <p>Les ménages échangent ensuite ces tickets contre une place à un événement, au tarif unique d'1,25€, directement dans les lieux culturels partenaires de l'association à Bruxelles (le jour même de la manifestation).</p>
<p>Description du fonctionnement du dispositif</p>	<p><u>1. L'accès aux manifestations culturelles au tarif unique de 1,25€, grâce au ticket Article 27</u></p> <p>Grâce aux tickets Article 27, les ménages ont accès aux événements proposés par l'ensemble des partenaires culturels du dispositif en Fédération Wallonie Bruxelles. Il leur suffit d'échanger un ticket contre une place, en s'acquittant d'un tarif unique de 1,25€.</p> <p>Les tickets Article 27 ne sont pas des tickets préachetés aux partenaires culturels ou à l'Article 27, mais des « bons » qui n'acquiescent une valeur financière que lorsqu'ils sont échangés (leur non-utilisation n'implique donc aucun coût financier pour les partenaires du dispositif).</p> <p>Pour qu'un ticket soit valable, il doit lui être apposé un code-barre dont la validité mensuelle correspond au mois en cours, ainsi que le cachet de l'association qui l'a distribué.</p> <p>Les partenaires culturels renvoient à Article 27 les tickets échangés par les bénéficiaires afin d'être remboursés des places vendues au tarif préférentiel « Article</p>

27 » (1,25€), dans la limite de 6,25€ par ticket. Le remboursement est réalisé par l'association Article 27 grâce au fonds de compensation des places alimenté par les partenaires financiers du dispositif.

Le parcours des tickets est particulièrement simple et souple :

- le ménage peut les utiliser dans l'ensemble des structures culturelles partenaires d'Article 27, pour assister au spectacle de son choix ;
- les partenaires culturels n'ont qu'à compter les tickets et envoyer la facture correspondante à Article 27.

Lors de l'expérimentation du dispositif en 1999, les partenaires culturels envoyaient les factures à la COCOF pour être remboursés. L'asbl Article 27 a été créée en 2000 pour prendre en charge cette mission et raccourcir ainsi le temps de traitement des dossiers et de remboursement des structures.

2. Un guide culturel et un agenda des événements en ligne

L'association réalise chaque année **un guide culturel qui compile les informations générales sur ses partenaires culturels** (numéro de réservation, adresse, disciplines artistiques proposées, moyens d'accès). Ce guide est à télécharger sur le site de l'association, qui développe actuellement un module permettant d'effectuer une recherche dans le document par discipline, code postal ou commune, et/ou nom du lieu ou de la compagnie.

L'association propose également sur son site **un moteur de recherche des événements proposés par ses partenaires culturels** et donc accessibles avec un ticket. Elaboré en partenariat avec agenda.be, ce module permet de faire une recherche par mot-clef, par date (« à partir du » et/ou « jusqu'au ») et par catégorie d'événement (cinéma, spectacle, exposition, théâtre, festival, kids, divers). Chaque fiche propose un descriptif de l'événement et indique les informations pratiques (dates, lieu, adresse, contacts). Le site de l'association recense enfin l'ensemble des **appels à participer** en cours.

3. Des sorties culturelles collectives et projets participatifs pour accompagner vers les œuvres

Dans chaque association sociale partenaire, des travailleurs sociaux sont chargés de définir un projet culturel et de mettre en place des actions de médiation culturelle.

Ils développent un accompagnement individuel et/ou collectif des bénéficiaires du dispositif :

- Les travailleurs sociaux organisent des permanences culturelles pour proposer des tickets Article 27 aux ménages qui fréquentent leurs structures. Ils expliquent le fonctionnement des tickets aux bénéficiaires potentiels et se font le relais de la programmation des partenaires culturels du dispositif (en s'appuyant sur les nombreux outils développés par l'association Article 27, comme le mémento qui leur permet de communiquer rapidement sur le dispositif) ;
- Des sorties culturelles collectives sont par ailleurs organisées par des travailleurs sociaux des associations partenaires, et parfois par des bénéficiaires eux-mêmes (2 ou 3 groupes sont ainsi autogérés) ;
- Afin de favoriser les sorties collectives, les partenaires sociaux du dispositif se voient distribuer une carte qui permet aux travailleurs sociaux qui accompagnent un groupe de porteurs de tickets Article 27 de bénéficier de la gratuité.

Par ailleurs, **l'association Article 27 soutient chaque année une dizaine de « projets participatifs » impliquant des bénéficiaires du dispositif.** Le trajet proposé dans le cadre de ces projets appelés « Plans d'Accompagnement Global à la Culture » est le suivant :

	<ul style="list-style-type: none"> - Un travailleur social propose à des bénéficiaires du dispositif Article 27 de se constituer en groupe pour développer un projet culturel collectif ; - Après avoir expérimenté différentes pratiques artistiques et rencontré des artistes, le groupe choisit une discipline - Il assiste à des spectacles suivis d'échanges avec les artistes, participe à des ateliers de formation et d'expression, et réalise en fin une création collective (improvisation théâtrale, film documentaire, atelier d'intervention urbaine, etc.) ; - Enfin, l'association Article 27 mobilise son réseau pour permettre à ces projets d'être présentés sur des scènes nationales, afin de rendre visibles la parole et la vision des personnes défavorisées. <p><u>4. L'animation du réseau de partenaires culturels et sociaux autour d'une réflexion partagée sur la médiation culturelle</u></p> <p>L'association Article 27 coordonne et anime une démarche réflexive autour de la médiation culturelle au sein de son réseau de partenaires culturels et sociaux, à l'origine de nombreux outils :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une médiatrice culturelle d'Article 27 co-anime les réunions de la dizaine de comités culturels créés dans les associations sociales (à l'origine des « comités de spectateurs »). Centrés sur les publics, mais ouverts aux travailleurs sociaux, médiateurs culturels et artistes, ces comités visent à faire émerger la parole des personnes dans un cadre égalitaire et développer des outils pédagogiques d'animation pour favoriser la participation culturelle. Des théâtres se sont inspirés de cette démarche pour mettre en place des comités culturels sur le même modèle. - Le Pass découvertes est un outil au service des partenaires culturels en charge de la médiation les plus désireux d'accueillir des groupes et d'être à l'écoute des attentes et besoins des partenaires sociaux. Il propose une sélection d'œuvres, spectacles, animations et rencontres avec les artistes pour répondre à la difficulté de réaliser la rencontre avec les publics. Les partenaires culturels et sociaux se réunissent ainsi autour des œuvres sélectionnées, dans le cadre de tables de rencontres et de mini-ateliers, dans le but d'échanger sur l'œuvre et les modalités d'accompagnement autour de cette œuvre, avant d'expérimenter les ateliers conçus. - Des « tables rondes carrées » sont régulièrement organisées pour mettre en commun et capitaliser les savoirs et interrogations des acteurs sociaux et culturels d'Article 27 autour d'un thème prédéfini en amont (par exemple : « la relation rêvée entre partenaires sociaux et culturels » ou « comment revendiquer plus de droit culturel »). - L'association met en ligne sur son site Internet des publications et outils au service de la médiation culturelle (« réseau en réflexion », valise pédagogique...), nourris du travail du réseau de partenaires. <p>Enfin, deux fois par an, les relais des organisations culturelles et sociales, artistes et publics sont invités à se rencontrer dans un lieu culturel partenaire, lors d'une journée organisée en trois temps : le Pass Découvertes, les Tables Rondes Carrées et la présentation des réalisations des ateliers.</p>
<p>Moyens humains dédiés</p>	<p>L'équipe de l'asbl Article 27 compte 7 personnes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 directrice - 4 médiatrices culturelles, qui se répartissent les différents types de partenaires sociaux : secteurs de l'aide sociale/restaurant social, santé mentale et jeunesse ; secteurs alphabétisation/français langue étrangère et maison de quartier ; CPAS et développement communautaire ; secteurs ISP / formation et maison d'accueil - 1 secrétaire - 1 comptable (présente le lundi) - 1 conseillère en prévention et en droit du travail (présente le jeudi)

A sa création en 1999, l'Article 27 comptait 55 partenaires sociaux bruxellois (principalement les CPAS, maisons d'accueil et missions locales) **et 21 partenaires culturels**. La première brochure de propositions culturelles contenait 24 propositions.

Fin 2014, le réseau d'Article 27 comptait :

- **162 associations sociales conventionnées**, réparties comme suit (173 en septembre 2015) :

Secteur	
Aide sociale	16
Alphabétisation – FLE	28
CPAS	19
Développement communautaire	5
ISP / Formation	21
Maison d'accueil	29
Maison de quartier / jeunesse	27
Santé mentale	17

- **169 partenaires culturels** qui se répartissent comme suit (169 en septembre 2015) :

Secteur	
Centre culturel	15
Cinéma	15
Multidisciplinaire	52
Musée / expo / patrimoine	32
Musique	11
Jeune public	8
Théâtre	36

Pour devenir partenaires du dispositif, **les associations sociales signent une « convention sociale » avec l'asbl Article 27, et s'acquittent d'une cotisation**, calculée à partir du nombre de tickets utilisés (et non par rapport au volume du public accueilli ou à l'offre culturelle proposée). Le montant de la cotisation est arrondi à la centaine supérieure, de sorte que pour 150 tickets utilisés, l'association est redevable d'une cotisation de 200 €.

Les institutions culturelles bruxelloises signent avec l'association Article 27 une « convention culturelle » à durée indéterminée, qui les engage à rendre leur programmation accessible, sans exclusivité ou contrainte quant aux jours d'accès.

L'association Article 27 met à disposition de ses partenaires et/ou des bénéficiaires du ticket :

- **Un répertoire des partenaires sociaux, présentés par secteur d'activités** (aide sociale, alphabétisation, CPAS, développement communautaire, ISP / Formation, maison d'accueil : urgence / femmes / hommes / pour tous / enfants et adolescents, maison de quartier / jeunesse, santé mentale)
- **Un répertoire « grand public » des partenaires culturels**, accessible sur le site de l'association, classé par ordre alphabétique, et comprenant une présentation de la structure et les informations pratiques :

http://www.article27.be/bruxelles/IMG/pdf/art27bxl_guide_2015-2.pdf

- **La liste des partenaires culturels qui organisent des groupes** (et acceptent donc la carte accompagnateur), également en ligne, classés par catégories (cafés-théâtres, cinéma, jeune public, musées/expos, musique, patrimoine, pluridisciplinaire, théâtre, bibliothèques, Centres d'expression et de créativité) :

http://www.article27.be/bruxelles/IMG/pdf/rc_2015_2016.pdf

<p>Modalités d'association et de participation des utilisateurs et des habitants</p>	<p>Les publics sont principalement associés au dispositif dans le cadre des comités culturels créés dans les associations sociales (qui portaient initialement le nom de « comités de spectateurs »), qui visent à développer des outils pédagogiques d'animation pour favoriser la participation culturelle.</p> <p>Ils sont également conviés aux temps forts organisés deux fois par an par l'association Article 27 pour réunir l'ensemble des acteurs du dispositif.</p>
<p>Partenaires financiers</p>	<p>Entre 1999 et 2014, le budget d'Article 27 (Bruxelles) est passé de 12 500 € à environ 548 550 € (dont 140 000 € correspondant au remboursement des places et 21 500 € de frais de fonctionnement).</p> <p>Le fonds de compensation des places est alimenté par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la Commission communautaire française (COCOF) « Culture et Action sociale » - la COCOM « Soutien aux initiatives privées à but social » - la Fédération Wallonie-Bruxelles (Audiovisuel) <p>Le fonctionnement de l'association (emplois) sont financés grâce au soutien de la Région bruxelloise – Actiris et de la Fédération Wallonie Bruxelles (Culture – Education permanente), qui finance également le développement d'outil et de projets participatifs.</p> <p>Enfin, la Commune de Saint-Gilles participe au financement de l'action en mettant des locaux à disposition de l'association.</p> <p>En 2014, les recettes d'Article 27 se répartissaient comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fédération Wallonie Bruxelles : 188 113 € - Région Bruxelles – Capitale : 263 537 € - Sponsoring : 8 300 € - Partenaires sociaux : 71 050 €
<p>Éléments de bilan quantitatif et qualitatif</p>	<p>Bilan quantitatif</p> <p>Le rapport d'activité 2014 d'Article 27 indique que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 38 043 tickets ont été utilisés par 16 711 utilisateurs différents (<i>en 1999, année de création du dispositif, 975 tickets avaient été utilisés</i>) - 7 000 guides culturels ont été imprimés - 905 spectacles ont été proposés via les tickets Article 27 (<i>hors films, que l'association ne peut pas répertorier</i>) - 610 places ont été offertes gratuitement via le système « last minute » - 1 410 sorties culturelles collectives ont été organisées par les associations (contre 1 342 en 2013), dont 1 299 sorties ont été accompagnées par un travailleur social (<i>les autres sorties collectives étant portées directement par les publics fréquentant les associations</i>) - 16 projets participatifs ont été initiés et accompagnés par les médiatrices culturelles, correspondant à 405h d'activités - 176 rencontres ou animations avec les travailleurs culturels (109 rencontres) et les travailleurs sociaux (67 rencontres), visant à rencontrer un nouveau partenaire / mieux connaître un partenaire existant et sensibiliser les partenaires aux enjeux d'Article 27 - 108 rencontres ou animations avec les publics, en concertation avec les relais sociaux, autour d'animations ou de projets incluant la participation culturelle - 2 journées Réseau en Action ont réuni à chaque fois plus d'une centaine de travailleurs culturels sociaux accompagnés de leurs publics - 8 journées de formation à destination de futurs travailleurs sociaux et médiateurs culturels <p>L'analyse quantitative réalisée par Article 27 sur la base de la base de données de l'association et la synthèse des informations récoltées auprès des partenaires sociaux</p>

	<p>met en évidence que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'utilisation des tickets Article 27 a progressé de 1 694 tickets entre 2013 et 2014 - sur les 38 043 tickets utilisés, 34% l'ont été au cinéma (soit une baisse de 10%), 27% en arts de la scène (-3%), 8% dans des centres culturels (+1%), 28% à la patinoire, et 4% en Wallonie - sur la base d'un public potentiel estimé à environ 100 000 personnes (inscrites dans des associations sociales), le dispositif compte 17% d'utilisateurs - parmi les utilisateurs, on compte 43% d'hommes et 57% de femmes - la répartition par tranche d'âge des utilisateurs est la suivante : 23% ont moins de 13 ans, 8% entre 14 et 18 ans, 17% entre 19 et 30 ans, 21% entre 31 et 40 ans, 17% entre 41 et 50 ans, 10% entre 51 et 65 ans, et 5% ont plus de 65 ans - la moyenne d'utilisation est de 2 tickets par personne par an - 40% des tickets distribués aux partenaires sociaux sont utilisés ; dans l'utilisation des tickets viennent en tête les CPAS (41%), suivi de l'alpha et de l'aide sociale (13%) <p>Bilan qualitatif</p> <p>Selon la directrice de l'association, de nombreux témoignages d'utilisateurs montrent que le ticket Article 27 a permis à des personnes de 50 ans et plus d'aller pour la première fois au théâtre. L'accompagnement vers la culture, le partenariat entre les acteurs sociaux et culturels et le développement de postes de médiateurs culturels dans les associations sociales et <i>vice versa</i>, restent nécessaires pour accompagner ces personnes vers les œuvres, et pour les rendre autonomes dans leur rapport à la culture.</p> <p>Mais aujourd'hui, du fait de la crise économique et sociale, les profils des ménages précarisés se sont diversifiés : des individus qui avaient l'habitude de fréquenter les structures culturelles n'en ont plus les moyens. Ces ménages, au profil différent, ont avant tout besoin d'une offre financière leur permettant de poursuivre leurs activités culturelles.</p> <p>Le dispositif Pass'Partout (développé sur la partie néerlandaise de la région bruxelloise) s'adresse à l'ensemble des ménages en difficulté, sur la base d'un critère de ressources calculé à partir de leurs revenus, mais il ne propose pas d'accompagnement vers la culture. Aux dires des partenaires comme des publics, il apparaît difficilement lisible et moins efficace.</p> <p>Aux yeux de la directrice de l'Article 27, il est nécessaire de porter une politique cohérente, alliant la réduction financière à l'accompagnement. Mais, avec seulement 6 employés à Bruxelles et un budget limité, l'association n'a pas les moyens de s'adresser à l'ensemble des bénéficiaires potentiels du dispositif.</p>
<p>Contact/référent</p>	<p>Article 27 Laurence ADAM - Directrice 00 32 26 46 30 28 / Laurence.adam@article27.be</p>

Carnet Culture Découverte – Saint-Nazaire	
<p>Système de coupons (utilisés comme contremarques valables pour deux personnes) permettant aux habitants défavorisés de Saint-Nazaire d'accéder à des musées, des spectacles ou des événements culturels (cinéma, théâtre, festival de musique...) ou de s'inscrire à une activité régulière proposées par des partenaires de la Ville, à un tarif préférentiel. Le dispositif est porté et animé par le CCAS.</p>	
Porteur	Le dispositif est porté par le Centre Communal d'Action Sociale de Saint-Nazaire, chargé de délivrer le carnet aux ménages. La gestion administrative est prise en charge par la Direction de la Culture.
Territoire de mise en oeuvre	Saint-Nazaire
Date de création	Le dispositif a été créé en 2003 à l'initiative de la Ville.
Historique et rattachement ou non à la politique de la ville	Il s'est développé indépendamment de la politique de la ville.
Objectifs généraux	Le dispositif vise à assurer l'accès à la culture sous toutes ses formes, à tous les Nazairiens, quels que soient leurs revenus.
Format (carte, chèque, etc.)	<p>Le Carnet Culture Découverte prend la forme d'un chéquier comprenant 6 coupons, qui constituent des contremarques échangeables contre deux places à un événement culturel.</p> <p>Le CCAS n'a jamais eu de retour négatif relatif de la part des utilisateurs quant au caractère stigmatisant du format retenu (contrairement aux bons qu'il distribue et qui permettent d'effectuer des achats dans les supermarchés).</p>
Public cible	Le public cible du dispositif est constitué de l'ensemble des habitants de Saint-Nazaire qui présentent des faibles ressources.
Critères d'éligibilité et barème à l'œuvre	<p>Le carnet est attribué par le CCAS sous conditions de ressources aux personnes résidant à Saint-Nazaire.</p> <p>Les quotients sociaux sont calculés par les techniciens du CCAS, selon le ratio suivant : revenus (sur les trois derniers mois) / unités de consommation (composition familiale).</p> <p>Trois plafonds de ressources sont définis, et identiques pour toutes les aides attribuées par le CCAS (carte de piscine, aides aux études supérieures, etc.), de manière à simplifier le travail des instructeurs des CCAS. Il s'agit des seuils RSA, AAH et bas revenus pour les travailleurs pauvres (environ 987€/mois). Ces plafonds sont réévalués en lien avec l'évolution des seuils RSA, AAH et bas revenus.</p> <p>A noter qu'un seul carnet est attribué par personne et par an, mais chaque membre de la famille peut obtenir un carnet.</p>
Modalités d'instruction et de délivrance	<p>Un flyer explique le fonctionnement du dispositif, présente la liste des pièces nécessaires (justificatif de domicile, livret de famille, déclaration d'impôts, fiches de paie, certificat de scolarité...).</p> <p>Le ménage se rend au CCAS, qui évalue leur éligibilité en calculant le QS (s'ils sont déjà venus au cours du dernier mois, il n'est pas nécessaire de refaire le calcul). En cas d'éligibilité, le CCAS vend le nombre de carnet souhaité (au prix unitaire de 8€).</p> <p>Le porteur du carnet se rend ensuite dans la structure culturelle de son choix pour échanger le coupon correspondant contre 2 places ou s'inscrire à un tarif préférentiel à une activité.</p> <p>Chaque coupon est valable pour deux personnes, qui n'appartiennent pas</p>

	nécessairement à la même famille.
Description du fonctionnement du dispositif	<p><u>1. Un carnet permettant aux bénéficiaires de profiter d'entrées gratuites ou de tarifs préférentiels</u></p> <p><i>a) Des manifestations et équipements culturels et sportifs</i></p> <p>Le Carnet Culture Découverte permet à ses bénéficiaires de profiter d'entrées gratuites ou de tarifs préférentiels dans divers lieux culturels (cinéma, théâtre, etc.) et à l'occasion de différentes manifestations culturelles et sportives (festivals, etc.).</p> <p>Il se compose de 6 coupons valables pour 2 personnes, dont 5 visent spécifiquement à favoriser la pratique de sorties ou activités ponctuelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un coupon « spectacle » (1 entrée pour 2 au Théâtre Scène Nationale, au Théâtre Athenor, au festival Vibrations, à la salle de concert VIP...); - un coupon « Les Escales » (1 entrée pour 2 à ce festival de musiques du monde, soit le vendredi soit le samedi); - un coupon « cinéma » (1 entrée pour 2 à Cinéville ou au Sanal / Théâtre Scène Nationale); - un coupon « patrimoine » (1 entrée pour 2 à l'Escale Atlantique, un paquebot qui présente l'histoire des chantiers navals, et à l'écomusée); - un coupon « médiathèque ». <p><i>b) Des ateliers réguliers de pratique artistique</i></p> <p>Le coupon « activité municipale » permet également de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - bénéficier de 50% de réduction sur une inscription au Conservatoire (en danse ou musique), aux ateliers de l'Ecole d'arts ou encore aux ateliers du théâtre Athénor; - louer gratuitement, pour une durée de 8h, un studio d'enregistrement; - s'inscrire gratuitement à un cycle de conférences. <p>Régulièrement, le régisseur du CCAS se rend à la trésorerie de la Ville pour y déposer le produit des ventes de carnet et récupérer un stock de carnets.</p> <p>La Ville / le CCAS n'ont pas les moyens de vérifier que les carnets ou les places achetées avec les coupons ne sont pas revendus.</p> <p><u>2. Une sélection d'événements culturels pouvant faire l'objet d'une médiation culturelle</u></p> <p>Pour accompagner l'utilisation du Carnet Culture Découverte (qui comprend une contremarque pour une représentation au Théâtre pour 2 personnes), le CCAS et le Théâtre Scène Nationale ont signé une convention triennale pour développer une action de médiation culturelle. Les deux structures sélectionnent ensemble 6 événements proposés par la Scène nationale, autour desquels leurs équipes mènent des actions de médiation culturelle. Dans le cadre de cette convention, le CCAS obtient trois tarifs pour les porteurs du Carnet Culture Découverte : 2,7€, 4,5€ et 6,3€ (calculés selon un ratio revenus / unités de consommation – composition familiale), pour des tarifs initiaux à 20-30€. La convention prévoit des actions de médiation collectives (visites et animations en groupe), mais le CCAS n'y voit pas une véritable action d'« accompagnement vers la culture ».</p> <p>A chaque rentrée, le CCAS convie l'ensemble des ménages qui ont acheté un (ou plusieurs) CCD au cours de l'année précédente à une présentation de la nouvelle saison du Théâtre Scène Nationale. Le CCAS présente le dispositif et le Théâtre l'ensemble de la programmation de la nouvelle saison, et pas seulement les 6 spectacles pré-sélectionnés : les porteurs d'un carnet peuvent en effet choisir en plus 1 autre spectacle hors de cette sélection. Cette rencontre annuelle se termine par un événement festif (goûter) à l'attention des bénéficiaires du CCD.</p>

Moyens humains dédiés	La « responsable de l'Unité Accueil et Prestations de Solidarité » du CCAS encadre 7 techniciens conseils (agents de catégorie C) qui gèrent, à temps complet, les aides facultatives du CCAS (aide au transport scolaire, aide aux études supérieures...), dont font partie le Carnet Culture Découverte et la médiation culturelle (en lien avec le Théâtre Scène Nationale).
Partenaires opérationnels	Les partenaires culturels du dispositif sont les suivants : le Théâtre Scène Nationale, Le VIP (salle de concert), le Théâtre Athénor, le Théâtre Icare, l'association Les Escalles (festival de musique), Cinéville, Escal'atlantic, les écoles municipales d'art plastiques, de danse et de musique.
Modalités d'association et de participation des utilisateurs et des habitants	A ce jour, les habitants ne sont pas associés à la mise en œuvre ou l'évaluation du dispositif (<i>en cours de réflexion</i>).
Partenaires financiers	<p>Le dispositif est intégralement financé par la Direction de la Culture de la Ville de Saint-Nazaire.</p> <p>En 2014, le budget du Carnet Culture Découverte a représenté un investissement de 50 450 € pour la Ville, contre 44 900 € en 2013, 34 000 € en 2012 et 24 000 € en 2011, soit une hausse constante au cours des dernières années.</p>
Eléments de bilan quantitatif et qualitatif	<p>Bilan quantitatif</p> <p>Le CCAS ne dispose pas d'éléments de bilan précis lui permettant d'analyser et de suivre l'évolution dans le temps des profils des utilisateurs du Carnet Culture Découverte, et d'évaluer leur utilisation du dispositif.</p> <p>Seuls quelques éléments quantitatifs sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 890 Carnets Culture Découverte ont été achetés entre septembre 2013 et août 2014 (contre 1 037 en 2012-2013, 825 en 2011-2012, 737 en 2010-2011 et 639 en 2009-2010) - En 2013-2014, 50% des ménages bénéficiaires du CCD sont des personnes seules, 39% sont des familles monoparentales et des isolés parentaux, 9% des couples avec enfant et 2% des couples sans enfant - Sur la même période, la répartition par tranche d'âge des bénéficiaires était la suivante : 27% de 0 à 17 ans, 10% de 18 à 24 ans, 58% de 25 à 59 ans, et 5% de 60 ans et plus - En 2013-2014, ont surtout été utilisés les coupons « cinéma » et « Les Escalles » : <ul style="list-style-type: none"> o 1670 coupons utilisés au cinéma Cinéville (cinéma privé) o 823 au festival Les Escalles o 283 pour visiter l'écomusée et l'Escal'atlantic o 171 au Théâtre Scène Nationale o 42 au conservatoire musique o 25 au théâtre Athénor o 13 à l'école d'arts plastique o 6 à Atempo (location d'un studio de répétition) <p>La responsable du CCAS explique que seuls deux coupons (sur les six) sont réellement utilisés par les bénéficiaires du Carnet Culture Découverte, dans la mesure où :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le carnet donne droit à une visite à l'Escale Atlantique et l'écomusée, mais les ménages qui achètent chaque année un nouveau carnet font rarement cette visite deux années de suite. - Le carnet donne également droit à une inscription à tarif réduit à la médiathèque, mais l'inscription est déjà gratuite pour les ménages à faibles revenus (demandeurs d'emploi, allocataires du RSA et des minimas sociaux). - Le CCD est rentable dès lors qu'on utilise le coupon « cinéma ».

	<p>Par ailleurs, le CCAS a soumis à ses usagers un questionnaire visant à évaluer les actions de médiation culturelle conduites avec le Théâtre Scène Nationale. Il a reçu 140 questionnaires en retour, dont 96 sont exploitables :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 68% des répondants sont des femmes - la majorité ont entre 40 et 50 ans (33,6%) - 94,3% des répondants ont connaissance de l'existence du CCD, et 3/4 ont été informés par le CCAS - 84,3% ont déjà acheté un CCD <p>Bilan qualitatif</p> <p>Les répondants ont indiqué :</p> <ul style="list-style-type: none"> - avoir envie de découvrir leur région et leur territoire grâce au CCD - ne pas avoir utilisé les coupons qui donnent accès au cinéma ou au théâtre pour 2 personnes, ne sachant pas avec qui s'y rendre - ne pas savoir se servir de certains coupons (le coupon « spectacle » par exemple) - avoir des difficultés à se rendre au théâtre, en lien avec une inadéquation entre les horaires des spectacles et les horaires des transports en commun, notamment le week-end <p>Les répondants ont été interrogés sur leurs attentes à l'égard du CCD. Certains aimeraient par exemple que le CCD :</p> <ul style="list-style-type: none"> - comprenne 12 places de cinéma à tarif préférentiel (1 séance par mois) - donne accès à des visites guidées et à d'autres activités (cours de cuisine, activités bien-être...) et structures (cirque, océarium, foire, zoo...) - permette la prise en charge partielle ou totale du prix d'une adhésion pour la pratique d'une activité sportive
<p>Contact / référent</p>	<p>CCAS de Saint-Nazaire Karen BAUNIS - Responsable de l'Unité Accueil et Prestations de Solidarité 02 40 17 19 99 / daunisk@mairie-saintnazaire.fr</p> <p>Ville de Saint-Nazaire Mme CHEPPTTELL - Responsable de la cellule administrative (au service de la Direction de la Culture) 02 40 00 41 70</p>

Un dispositif amené à évoluer prochainement

A la demande des élus, le Carnet Culture Découverte est actuellement en cours de refonte. Une médiation doit réunir les partenaires sociaux, culturels et sportifs locaux pour décider des évolutions souhaitables et envisageables. D'après le CCAS, une enquête auprès des utilisateurs est également envisagée, mais la nature de l'échantillon (utilisateurs du dispositif, usagers du CCAS ou habitants au sens large ?) et ses modalités (enquête par questionnaire et/ou groupes de travail) ne sont pas encore définies.

Cette redéfinition du Carnet Culture Découverte doit permettre de proposer un dispositif plus adapté aux attentes et pratiques des utilisateurs. Ces derniers utilisent principalement les coupons « cinéma » et « les Escales » compris dans le Carnet. Ils sont par ailleurs nombreux à se prononcer en faveur d'une aide financière qui leur permettrait de s'inscrire à une activité sportive régulière (depuis la disparition des chèques sport).

Par ailleurs, le dispositif actuel ne s'accompagne pas véritablement d'outils et actions permettant d'accompagner les ménages qui en ont réellement besoin, au-delà de l'avantage tarifaire, ce que souhaitent voir évoluer les élus. Plus généralement, le renforcement de l'association et de la participation des utilisateurs et habitants au dispositif est également en débat.

Enfin, la Ville de Saint-Nazaire – et en particulier la Direction de la Culture, qui finance le dispositif – souhaite une évolution du fonctionnement et du financement du dispositif, dans le sens de plus de simplicité et de lisibilité. Jusqu'à présent, les ménages achetaient les Carnets Culture Découverte auprès du CCAS, qui se procurait les carnets et remettait les recettes de leur vente à la Ville ; la Direction de la Culture assure également le financement des structures culturelles partenaires. Le budget du dispositif a en outre doublé au cours des 4 dernières années, passant de 24 000 € en 2011 à 50 450 € en 2015.

Le nouveau dispositif devrait entrer en vigueur en janvier 2016. Dans l'intervalle, le prix du Carnet Culture Découverte est passé à 4€, et les coupons permettant l'accès gratuit au Cinéville et au festival Les Escales ont été temporairement supprimés.

Charte Culture & Solidarité – Angers

Dispositif permettant aux habitants défavorisés et isolés de la ville d'Angers d'accéder en groupe à des sorties (spectacles vivants et cinémas) ainsi qu'à des conférences et ateliers de pratiques artistiques pour un tarif de 2 €. La mobilisation des publics se fait à travers plusieurs actions de médiation et repose en partie sur des associations relais.

Porteur	Ville d'Angers – (Direction de l'action culturelle)
Territoire de mise en œuvre	Angers
Date de création	1998
Historique et rattachement ou non à la politique de la ville	<p>Impulsé par une volonté politique locale, le dispositif a été initié en 1998 par le Centre Communal d'Action Sociale. Il s'agissait plus particulièrement de cibler les publics du territoire relevant de l'action sociale.</p> <p>En 2004, le texte de la Charte est modifié et actualisé par la Ville d'Angers, le CCAS et les partenaires, afin de développer des actions de médiation culturelle et ainsi promouvoir la participation des usagers. La même année, la Charte est lauréate du Prix de l'innovation sociale locale de l'Union Nationale des Centres Communaux et Intercommunaux d'Action Sociale (UNCCAS).</p> <p>A partir de 2006, la charte est rattachée à la Direction de l'Action Culturelle.</p> <p>Constatant la permanence des freins socio-culturels des publics bénéficiaires des actions de la Charte, le texte a fait l'objet d'une nouvelle actualisation en 2012 avec l'ensemble des partenaires afin de renforcer la participation des usagers et ainsi leur permettre de découvrir de nouvelles formes artistiques :</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>« On s'est rendu compte que les gens n'allaient pas à certaines sorties si on ne faisait pas un travail autour de l'œuvre. Par exemple, l'année dernière, un concert de musique avec un tromboniste a été organisé. Peut-être que certaines personnes n'y seraient pas allées si on n'avait pas désacralisé l'œuvre avant. L'idée c'est de faciliter l'entrée vers l'œuvre. On s'est aussi rendu compte que le public avait du mal à aller vers la danse contemporaine et donc on organise des ateliers, etc. C'est une volonté partagée de la Ville et des acteurs culturels (...) On a souhaité défendre le côté 'découverte des formes artistiques' mais aussi le fait que les personnes étaient actives, et pas dans la consommation pure. On n'est pas une billetterie pure et simple, on est vraiment sur du montage de projet. » (Ville)</i></p> <p>Les différents acteurs du projet ont participé à ce travail de réécriture collective, regroupés au sein de 4 collèges distincts : « les Maisons de quartier », « les usagers », « les associations » et « les représentants de la Ville » (techniciens et 1 élu). La Charte réactualisée a été signée le 25 septembre 2012.</p>
Objectifs généraux	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagner les ménages dans la découverte de formes artistiques et culturelles ; - Favoriser les échanges entre les acteurs culturels et les publics bénéficiaires.
Format (carte, chèque, etc.)	Il n'existe pas de carte, chèque, ou autre. Le dispositif permet à certains publics d'accéder à des sorties (spectacles vivants / cinémas). Les places sont à retirer par le référent de l'association relais une demi-heure avant le début du spectacle à la billetterie de la structure culturelle concernée.
Public cible	Le public cible est constitué des usagers et adhérents des associations relais partenaires du dispositif . La Charte précise que « <i>les partenaires de la Charte culture et solidarité soutiennent et développent des actions et projets qui concernent en priorité des personnes en difficultés financières, isolées, se sentant dévalorisées, ne participant plus à la vie de la ville et de leur quartier</i> ».

<p>Critères d'éligibilité et barème à l'œuvre</p>	<p>Les bénéficiaires des actions de la Charte doivent être usagers et adhérents des associations relais partenaires du dispositif. Le dispositif ne se fonde sur aucun critère de revenus. L'adhésion à une association partenaire constitue le seul « filtre » d'accès aux actions de la Charte :</p> <p><i>« Les salariés et bénévoles sont les seuls juges. On ne demande pas le quotient familial de la personne. Ce sont les associations qui filtrent. C'est une volonté de l'élu qui était à l'action sociale à l'époque. Le quotient familial est discriminatoire. Le côté associatif a été mis en avant. »</i> (Ville)</p>
<p>Modalités d'instruction et de délivrance</p>	<p>Pendant plusieurs années, les médiateurs culturels récupéraient les places directement auprès des structures culturelles. Les associations partenaires devaient venir les retirer à la mairie. Ce système a été abandonné au profit du système actuel : les places sont disponibles une demi-heure avant le début du spectacle à la billetterie de la structure culturelle concernée. Un bon de commande est envoyé aux structures culturelles avec le nom des associations partenaires.</p>
<p>Description du fonctionnement du dispositif</p>	<p>1. Une sélection d'activités culturelles et artistiques à un tarif unique de 2 €</p> <p>La Charte s'articule autour d'un partenariat entre la Ville d'Angers, les 38 associations relais et 23 structures et services culturels.</p> <p>a) Des sorties (spectacles vivants et cinémas)</p> <p>Dans le cadre de conventions annuelles avec la Ville d'Angers, les structures culturelles du spectacle vivant et du cinéma proposent une sélection dans leur programmation et déterminent un nombre de places achetées par la Ville à un tarif négocié.</p> <p>La programmation pré-sélectionnée est proposée aux associations partenaires dit associations relais. Les responsables associatifs et usagers transmettent leur choix de sorties à la Ville d'Angers, via une grille <i>ad hoc</i>. La Ville répond favorablement ou non aux choix des associations.</p> <p>En dehors de cette programmation pré-sélectionnée, la Ville peut répondre aux demandes ou projets spécifiques émanant des associations ou des services internes.</p> <p>La Direction Action Culturelle attribue 5 sorties maximum par trimestre à chaque association, soit 20 à l'année. Chaque sortie attribuée fait l'objet d'un courrier de confirmation indiquant le nombre de places attribuées par la Direction Action Culturelle et le nombre de places à confirmer par l'association.</p> <p>Le dispositif s'adresse uniquement aux groupes (1 sortie doit rassembler au minimum 5 personnes). Les groupes d'usagers doivent être accompagnés d'un salarié ou d'un bénévole de l'association. Aucune sortie individuelle n'est réalisée.</p> <p>Chaque usager règle 2 € par spectacle. La Ville prend en charge le différentiel entre le prix payé par l'usager et le tarif négocié avec la structure culturelle.</p> <p>Certains spectacles en plein air sont gratuits. Ils sont proposés en dehors de la grille de programmation présentée aux associations.</p> <p>b) Des visites accompagnées par des médiateurs et des guides conférenciers</p> <p>Certains services internes de la Direction Action Culturelle (Musées d'art, Muséum, Service éducatif Angers Ville d'Art et d'Histoire, ainsi que l'association Terre des Sciences) proposent une sélection dans leur programmation et déterminent un nombre de places achetées par la Ville à un tarif négocié.</p> <p>En moyenne, 1 à 2 visites (musées, lieux de patrimoine, de sciences, etc.) sont proposées tous les trimestres par des médiateurs et guides conférenciers des services partenaires.</p>

	<p>c) Des parcours découverte des formes artistiques et culturelles</p> <p>Il existe 2 modalités d'organisation des parcours :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les structures culturelles proposent à la Ville la mise en place d'un « parcours découverte » de l'œuvre ou de la forme artistique de leur choix. La Ville organise des réunions pour repérer les associations susceptibles d'y être associées ; - les associations partenaires sollicitent d'elles-mêmes la Ville pour organiser un parcours. <p>Ces parcours se déclinent en plusieurs actions (visites, ateliers de pratiques artistiques, temps conviviaux, etc.) permettant de découvrir une œuvre (concert, opéra, etc.). Ils résultent d'une co-construction entre professionnels, bénévoles et usagers.</p> <p>En moyenne, 3 à 4 grands parcours « Découverte » sont organisés par an, sur proposition des structures culturelles, bien que la Ville « <i>souhaite inverser la tendance</i> » afin que les associations proposent davantage l'organisation de parcours « Découverte ». L'idée de ces parcours est d'organiser « <i>des projets assez forts qui puissent regrouper une soixantaine de personnes par exemple. Il faut que ce soit assez resserré dans le temps pour ne pas perdre le public</i> ». (Ville)</p> <p>Outre ces parcours, d'autres actions de médiation culturelle peuvent être mises en place à l'initiative des structures, telles des rencontres avec des professionnels (ex : metteur en scène) organisées en amont d'un spectacle.</p> <p>2. Un accompagnement social porté par les associations relais</p> <p>La démarche culturelle proposée par la Charte est portée, au sein de chaque structure culturelle et association, par un référent désigné, bénévole ou professionnel. Celui-ci est garant de la mise en œuvre des actions, de l'accompagnement des personnes et de l'évaluation des actions.</p> <p>Les associations relais ont pour rôle d'accompagner les bénéficiaires et peuvent notamment organiser leur transport (ex : covoiturage) afin de leur permettre d'assister aux sorties et/ou de participer aux actions de médiation culturelle : rencontres avec les équipes artistiques des spectacles, visites des coulisses, invitations pour assister aux répétitions, etc.</p> <p>Le rôle de référent implique un degré d'investissement relativement élevé :</p> <p><i>« Souvent les salariés des associations délèguent la fonction de référent à un bénévole. Parfois, il y a des binômes de référents 'salarié et bénévole'. Ça demande beaucoup de temps d'être référent. Il faut assister à la réunion de présentation de la programmation, accompagner les usagers, participer à l'évaluation des actions à la fin de l'année. »</i> (Ville)</p>
<p>Moyens humains dédiés</p>	<p>Le pilotage de la Charte est effectué par la Ville (Direction de l'action culturelle). Au total 3 salariés sont en charge de la gestion du dispositif soit 1,5 ETP :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 ETP est principalement dédié à la coordination et au développement des projets et du réseau de partenaires et usagers (animation de réunions participatives avec les acteurs culturels, les habitants, etc.). - 1 mi-temps est principalement dédié aux fonctions d'assistance et de support (communication, planification des réunions, gestion de la billetterie, des factures, etc.).
<p>Partenaires opérationnels</p>	<p>La Charte réunit 61 partenaires dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 38 associations relais (associations d'habitants, d'insertion sociale et Maisons de quartier). <i>Exemples : ATD Quart Monde, Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile Adoma, CCAS – PASS, Habitants de Montplaisir, Restos du Cœur, Secours Populaire, Centre Jacques Tati (Maison de quartier), etc.</i> - 23 structures et services culturels (services et structures de création,

	<p>diffusion et médiation artistique et culturelle). <i>Exemples de structures culturelles : Angers Nantes Opéra, Festival d'Anjou, Centre National de Danse Contemporaine, Jazz pour tous, etc.</i> <i>Exemples de services municipaux : services des théâtres, bibliothèques municipales, Muséum des sciences naturelles, etc.</i></p> <p>Les structures doivent remplir certains critères afin de devenir des partenaires de la Charte. Il s'agit principalement de s'assurer que les principes et valeurs défendus par la Charte s'inscrivent dans le fonctionnement de la structure :</p> <p><i>« On regarde l'activité de la structure et on voit comment la Charte rentre dans leur projet. Il faut qu'il y ait une réelle connexion entre les deux projets. La Charte ne doit pas être juste quelque chose 'à côté' ». (Ville)</i></p> <p>Il existe 2 instances de pilotage commun à la Ville d'Angers et aux partenaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un groupe de réflexion / veille, composé de représentants des partenaires, chargé de la veille et des réflexions sur la Charte (définition des critères d'adhésion à la Charte, etc.) - Une assemblée plénière ouverte à tous les partenaires, destinée à : <ul style="list-style-type: none"> o présenter les programmations des structures culturelles aux associations (soit 4 réunions / an) ; o partager les réflexions du groupe de veille (soit 4 réunions / an).
<p style="text-align: center;">Modalités d'association et de participation des utilisateurs et des habitants</p>	<p>Les usagers participent au fonctionnement de la Charte de diverses manières :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ils sont associés au choix des spectacles retenus par les responsables associatifs, selon les modalités propres de chaque association : <i>« Chaque association a sa façon de faire. Chaque association réunit ses usagers. Souvent, elles organisent des réunions avec une dizaine d'usagers et ils choisissent ensemble les spectacles. C'est plus ou moins facile d'associer les usagers suivant les associations. Par exemple, les associations de demandeurs d'asile choisissent souvent les spectacles pour leurs usagers. A l'inverse, c'est plus facile pour les Maisons de quartier d'organiser des réunions. » (Ville)</i> - ils sont acteurs des « parcours Découverte » destinés à favoriser leur expression artistique : <i>« Ils écrivent, ils dansent, ils chantent... Ils développent avec nous leur potentiel créatif ». (Ville)</i> - ils peuvent siéger aux 2 instances de pilotage du dispositif et ainsi émettre leurs suggestions et propositions d'améliorations du dispositif : <ul style="list-style-type: none"> o 2 usagers participent au groupe de réflexion ; o 3 personnes par association (dont des usagers) peuvent assister à l'assemblée plénière. La participation des usagers à cette assemblée a été réaffirmée lors de la réécriture de la Charte en 2012 : <i>« Les usagers ont toujours pu assister à la plénière, ça a toujours été le cas, mais ça a été plus affirmé à la réécriture. De plus en plus d'usagers viennent. » (Ville)</i>
<p style="text-align: center;">Partenaires financiers</p>	<p>Ville d'Angers (à hauteur de 100 000 € par an environ).</p>
<p style="text-align: center;">Éléments de bilan quantitatif et qualitatif</p>	<p>Bilan quantitatif</p> <p>Le bilan 2013-2014 du dispositif totalise 5 321 places et/ou participants (tableau ci-après). Les femmes retraitées constituent le public dominant des actions de la Charte. Les familles sont également touchées mais dans une proportion moins importante.</p>

	Nombre de places et/ou participants	Dépenses Charte Culture et Solidarité	Recettes Charte Culture et Solidarité
Sorties au spectacle vivant et au cinéma	4 229 places	42 374 €	8 260 €
Visites accompagnées par des médiateurs et des guides conférenciers	488 participants	984 €	304€
Parcours de découverte des formes artistiques et culturelles	610 participants	8 653 €	614 €
Parcours de découverte pour les bénévoles et professionnels référents de la Charte Culture et Solidarité au sein des associations	19 participants	1 000 €	Journée gratuite
TOTAL	5 321 places et/ou participants	52 921 €	9 178 €

Source : Charte Culture et Solidarité. Bilan 2013-2014.

Bilan qualitatif

Globalement, la Charte permet aux usagers :

- de renforcer leur estime de soi ;
- de se construire et affirmer leurs goûts ;
- de développer leur sentiment d'appartenance à la ville et leur citoyenneté.

En permettant à des publics isolés, cumulant souvent des difficultés financières et de santé, d'accéder à une offre culturelle, la Charte a un impact direct sur le bien-être des usagers en termes d'ouverture culturelle et artistique mais aussi de lien social :

« La Charte procure du bien-être, elle coupe du quotidien. Elle permet de créer un lien avec l'association, des portes s'ouvrent. Le public ressent des émotions en assistant à un spectacle, c'est un impact fort mais qu'on ne perçoit pas forcément. » (Ville)

Enfin, la Charte permet également de renforcer le lien entre l'utilisateur et l'association partenaire et ainsi de soutenir le travail d'accompagnement social effectué par celle-ci. Plus confiants, certains usagers peuvent ainsi entamer des démarches d'insertion socio-professionnelle qu'ils n'auraient pas mener auparavant ou aborder des problématiques dont ils ne parlaient pas jusqu'alors :

« Une action avait été menée dans une Maison-relais pour personnes avec des conduites addictives. Grâce à cette action, une personne s'est autorisée à parler de ses difficultés, chose qu'elle ne faisait pas avant. » (Ville)

Contact / référent

Ville d'Angers, Direction Cultures, Patrimoine, Créations, Cellule médiation et développement culturels

Catherine TUDOUX - Médiatrice culturelle

02 41 05 41 51 / catherine.tudoux@ville.angers.fr