



**HAL**  
open science

# Étude d'impact des parcours solidaires de de l'Opéra National de Bordeaux

Jessica de Bideran, Jessica Cendoya Lafleur

► **To cite this version:**

Jessica de Bideran, Jessica Cendoya Lafleur. Étude d'impact des parcours solidaires de de l'Opéra National de Bordeaux. UBIC Université Bordeaux Inter-Culture; Université Bordeaux Montaigne, Bordeaux, FRA. 2024. halshs-04750455

**HAL Id: halshs-04750455**

**<https://shs.hal.science/halshs-04750455v1>**

Submitted on 23 Oct 2024

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - ShareAlike 4.0 International License

# Étude d'impact des parcours solidaires de l'Opéra National de Bordeaux

RÉFLEXIONS SUR LA MISE EN ŒUVRE DE  
L'INCLUSION AU SEIN D'UN ÉTABLISSEMENT  
PUBLIC DÉDIÉ AU SPECTACLE VIVANT

---

## Référentes projet

Jessica DE BIDERAN & Jessica CENDOYA LAFLEUR

## Contact

[jessica.de-bideran@u-bordeaux-montaigne.fr](mailto:jessica.de-bideran@u-bordeaux-montaigne.fr)



# Sommaire

- 3 PRÉAMBULE
- 5 CADRE RÉFLEXIF ET PROGRAMME DE TRAVAIL
- 12 SYNTHÈSE DES RÉSULTATS ET RECOMMANDATIONS
- 16 R1. ACCEPTER LA VOLATILITÉ DES PUBLICS BÉNÉFICIAIRES
- 20 R2. S'APPUYER SUR LES BÉNÉVOLES COMME "TIERS-MÉDIATEURS"
- 23 R3. ADOPTER UNE POSTURE DE DIALOGUE ET RITUALISER DES TEMPS DE PARTAGE
- 27 BOÎTES À OUTILS - L'EXPERIENCE CULTURELLE À L'OPÉRA (Avant - Pendant - Après)
- 29 ANTICIPER LA PARTICIPATION ET LA PRÉPARATION DES PUBLICS AUX DIFFÉRENTS TEMPS
- 36 PARTAGER DES EXPÉRIENCES ET FACILITER LE DIALOGUE PENDANT LES ATELIERS ET LES REPRÉSENTATIONS
- 39 AU-DELÀ DE L'EXPÉRIENCE : DE NOUVELLES REPRÉSENTATIONS DE L'INSTITUTION ET DES PUBLICS
- 42 CONCLUSIONS
- 43 ANNEXES





# Préambule

## CONTEXTE DE LA COMMANDE

---

Ce rapport s'inscrit dans le cadre d'une commande formulée à l'été 2023 par le service des publics de l'Opéra national de Bordeaux (ONB) à l'équipe d'UBIC, plateforme de valorisation de la recherche universitaire rassemblant enseignants-chercheurs, professionnels et représentants des collectivités territoriales autour d'étude qui interrogent la place et le rôle de la Culture au sein des continuum socio-économiques.

L'enquête mise en œuvre a eu pour objectif d'explorer les formes et les effets des "parcours solidaires", dispositifs de médiation culturelle destinés à des personnes accompagnées par des associations du champ social mis en place depuis 2021 par l'ONB afin, notamment, de proposer des pistes d'amélioration en terme de communication et de partage d'information.

Cette commande s'inscrit dans le projet culturel de l'établissement qui s'attache à construire et à développer des relations fortes avec les territoires et les publics dans toute leur diversité. Cela se concrétise notamment par l'essor significatif des activités de sensibilisation, de médiation et de transmission auprès de publics divers et variés dans le cadre de parcours culturels élaborés avec ceux-ci.





# Préambule

## ÉQUIPE MOBILISÉE

---

L'étude a été menée sur le terrain par Jessica de Bideran, maîtresse de conférences en Sciences de l'Information et de la Communication à l'Université Bordeaux Montaigne, et Jessica Cendoya Lafleur, ingénieure de recherche indépendante associée au laboratoire MICA. L'enquête s'est déroulée entre les mois de septembre 2023 et juillet 2024, durant la saison culturelle de l'établissement. La rédaction du présent rapport s'est déroulée entre juillet et septembre 2024 et le fichier définitif a été remis à l'ONB après présentation des résultats de l'enquête au comité de pilotage le 08 octobre 2024.

Cette démarche réflexive n'a pu être possible que grâce à l'accueil et au suivi des équipes de l'action culturelle de l'ONB dont l'investissement dans ces parcours est remarquable : un grand merci à Cécile Oudeyer, Solène Jolivet, Julia Bonneau, Mailys Lagoutte et Océane Dréanic pour leur investissement tout au long du processus de recherche. Nous remercions également chaleureusement l'ensemble des associations et des personnes ayant accepté de répondre à nos questions, qu'elles soient professionnelles, bénévoles ou bénéficiaires.

UNE RECHERCHE ACTION

---

# **CADRE RÉFLEXIF ET PROGRAMME DE TRAVAIL**

# La question des droits culturels et de l'inclusion sociale

## 2001

Déclaration universelle de l'UNESCO et reconnaissance des droits culturels afin que toutes et tous "participent à la vie culturelle" (accès et création).

## 2005

Convention sur la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles : ressources à préserver pour la construction de l'individu.

"S'appuyant sur une conception large de la culture, ils peuvent être brièvement définis comme les droits d'une personne, seule ou en groupe, d'exercer librement des activités culturelles pour vivre son processus, jamais achevé, d'identification. La réalisation de ces droits permet à chacun de se nourrir des œuvres et activités culturelles comme de la première richesse sociale. Ils constituent la matière de la communication, avec autrui, avec soi-même, par les œuvres."

(Meyer-Bish, 2008).

Par ailleurs, en reconnaissant qu'il existe des individus qui ne correspondent pas aux modèles dominants des catégories de publics désormais bien identifiées (les familles, les scolaires, les amateurs, les touristes, etc.), les institutions culturelles confirment leur rôle politique et démocratique en luttant contre l'exclusion sociale de personnes en situation d'éloignement ou de rupture avec une vie culturelle stimulante. Pour contrer ce postulat, il convient de mettre en place des actions d'accompagnement au plus près de ces individus.



# L'Opéra, bousculé par la notion de diversité ?

Cette recomposition des politiques culturelles bouscule la **tradition** de l'opéra.

“Quand elle entre dans le monde de l'opéra, l'offre politique qu'est la diversité déstabilise tout l'édifice de codes, coutumes, manières de faire habituels au monde de l'opéra.” (Saez, 2019).

La mise en oeuvre de la diversité suppose en effet de viser :

- Un renouvellement de l'**offre**
- Un renouvellement des **publics**

Malgré les incertitudes (politiques, financières, etc.) qui accompagnent ce déploiement, l'univers feutré de l'opéra entame sa mue en s'attaquant à ces sujets et en s'y confrontant via un regard critique et des réflexions à l'échelle nationale :

**2017-2018** : Recherche-action à l'Opéra de Rouen Normandie afin de “repérer les **marges d'évolution des politiques publiques**” : une réflexion sur les formes d'adresse aux publics et les outils de communication qui a permis de repenser les des outils d'information (flyers, livrets, etc.).

**2021** : Rapport sur la diversité à l'Opéra national de Paris remis par Pap Ndiaye et Constance Rivière au Ministère de la Culture afin d'intégrer cette question dans le recrutement des personnels et l'offre culturelle.





# De l'expérimentation à une "modélisation" à l'ONB

Dans le cadre de sa politique d'**ouverture à de nouveaux publics**, l'ONB propose des parcours de découverte à destination des **associations sociales et solidaires** du territoire. Pour la 3ème année, grâce au soutien du mécène Matmut pour les arts, 10 associations, mobilisées auprès de **personnes en situation d'exclusion ou de vulnérabilité sociale ou économique**, sont sollicitées pour participer à ce dispositif. Danse, opéra ou musique symphonique, les bénéficiaires des différentes associations sollicitées chaque année (9 pour les années précédentes, exceptionnellement 10 en 2023-2024) sont invités à assister à un spectacle et bénéficient d'un parcours de médiation culturelle formalisé sur le principe des piliers de l'Éducation Artistique et Culturelle (EAC) :

- **Fréquenter**
- **Pratiquer**
- **S'approprier**

Cette formule a été expérimentée durant la saison 2021-2022 (année 0), autour de 3 parcours dédiés au Ballet, à l'Orchestre ou au Chœur et qui ont réuni, selon les billets utilisés, 142 participants (enfants comme adultes) via 9 associations différentes. Elle est depuis reconduite sur le même principe avec comme temps d'ouverture le spectacle gratuit réservé à l'ensemble des associations du territoire recensées par l'équipe de l'action culturelle (env. 50 structures).

- **2022-2023** : année 1, 180 usagers estimés (professionnels, bénévoles et bénéficiaires)
- **2023-2024** : année 2, 180 usagers estimés (professionnels, bénévoles et bénéficiaires)



# Une ancienneté de ces pratiques sur le territoire girondin

Préalablement à l'enquête de terrain, un travail exploratoire a permis de relever des expérimentations menées il y a une dizaine d'années en Gironde avec d'autres structures de diffusion du Spectacle Vivant. **Les parcours de découvertes culturelles en Gironde (PDC)** ont ainsi été mis en place dans les années 2010 par les acteurs du champ social (et non du champ culturel), via l'iddac, et suite au constat établi par les travailleurs sociaux d'un accès à la culture jugé inexistant pour les usagers de leurs services.

Une enquête menée par Sarah Montero en 2011-2012 sur un parcours associant une MDSI et une scène culturelle (Montero, 2012) :

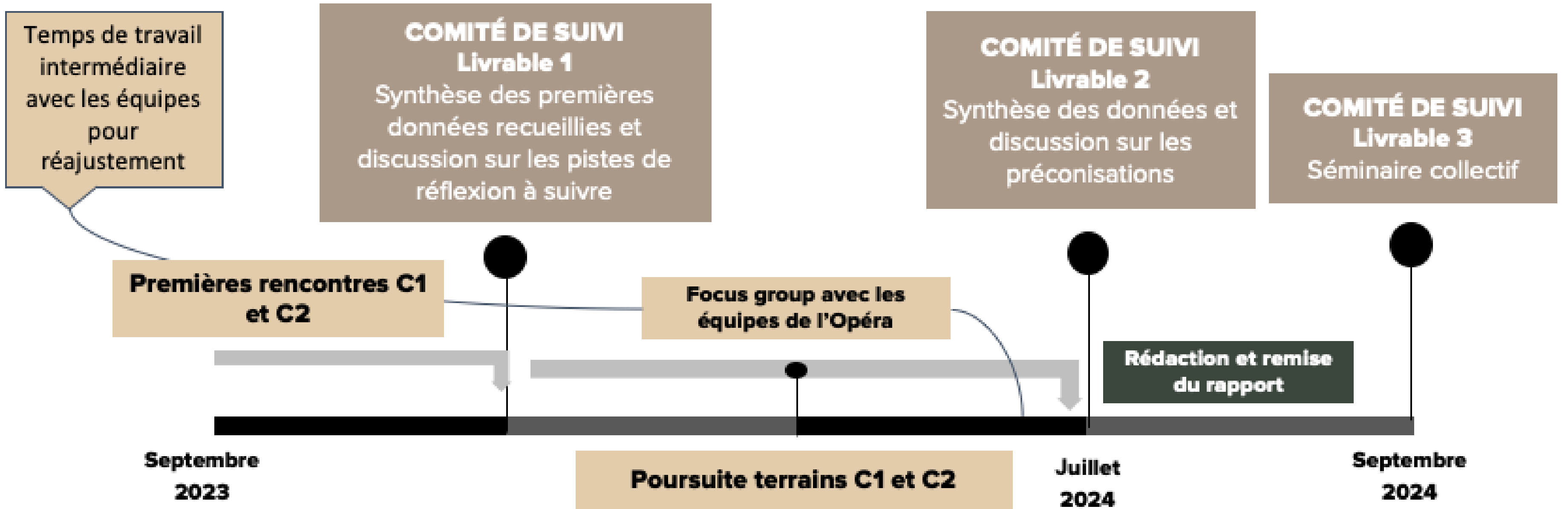
- **relève la diversité de l'offre** (spectacles, rencontres avec des artistes, "bords de scène", ateliers créatifs, etc.) ;
- **s'interroge sur la place des médiateurs** qui "apparaissent relativement peu investis dans leur rôle d'activateurs d'interaction et semblent se dessaisir de leur capacité à susciter la prise de parole et le débat à partir des objets" culturels ;
- **insiste sur la construction du groupe** "en lui-même source de mobilisation [...], un ferment important de l'engagement individuel."

Ces constats nous amènent à **penser la médiation culturelle non comme une simple fonction de transmission mais, dans son rôle symbolique, comme la possible re-construction d'un lien social** (qui reste à qualifier) en observant les outils et dispositifs médiateurs mais aussi les postures des acteurs institutionnels et des publics, qu'ils soient bénéficiaires ou bénévoles.





# Analyser l'impact de ce dispositif de médiation culturelle



- Comment sont perçues les propositions faites par l'ONB par ces publics très éloignés des codes et de la culture de l'Opéra ?
- Dans quelles mesures cette ouverture à la diversité et aux droits culturels bousculent les actions de médiation de l'ONB ?
- Comment mieux accompagner les partenaires socioculturels dans le montage et l'appropriation de ces actions (salariés et bénévoles) ?

# Dépasser les enquêtes statistiques pour recueillir le vécu des individus

## Focus group et entretiens individuels

- **Cohorte 1 : 9 associations contactées (7 répondantes)**

### **Focus group (x 1) avec grille de questions**

Promofemmes & Faits de cœurs

### **Entretiens individuels (x 5) semi-directifs**

CCAS Maison relais Martin Videau / Ricochet sonore / Vivre avec / CSC La Colline / Académie Younous

- **Cohorte 2 : 3 associations contactées (3 répondantes)**

### **Entretiens individuels (x 3) semi-directifs**

Toutes à l'abri / MDSI Gradignan / Secours Populaire

**NB :** Complexité à mobiliser les associations lors d'un temps commun et collectif d'où la mise en place d'entretiens individuels (en visioconférence) pour pallier cette difficulté.

## Observations et questionnaires

- **Cohorte 2: Observations de type ethnographique avec prises de vue photographiques et prise de note (6 temps)**

### **Temps 1 (atelier de pratique) / Temps 2 (représentation)**

Observer les échanges, les postures, les modes d'appropriation de la programmation, etc.

- **Questionnaires (x 15) :**

"À chaud" : post-expérience - 10 bénéficiaires / 5 bénévoles

**NB :** Complexité de mobiliser les 180 bénéficiaires (chiffres par ailleurs à réévaluer) des années 1 et 2 d'où le recueil des retours à partir des associations.



LES ÉLÉMENTS SAILLANTS

# **SYNTHÈSE DES RÉSULTATS ET RECOMMANDATIONS**

---

# Synthèse des résultats et pistes de réorganisation du dispositif

En 2015, Nathalie Montoya, Marie Sonnette et Pascal Fugier notaient, lors d'une étude menée sur les propositions culturelles faites, en région parisienne, par l'association Culture du Cœur, **"qu'en matière d'investissement des institutions culturelles auprès des publics dits du champ social, tout est (presque) à décrire et à expliquer"** (Montoya, Sonnette et Fugier, 2015). C'est à cette tâche que nous souhaitons contribuer à travers ce rapport, conformément à la demande exprimée par l'ONB en amont de l'étude.

Saisir les postures des uns et des autres, comprendre les freins au suivi du parcours, mettre en mots l'expérience vécue, c'est ce à quoi nous avons œuvré durant cette année. L'objectif assigné à notre étude était avant tout d'analyser l'impact de ce dispositif sur les personnes concernées (bénéficiaires mais aussi bénévoles, professionnels du champ social et médiatrices culturelles) afin de fournir des éléments de réflexion pour le faire évoluer. Loin d'une évaluation comptable, il s'est agi de :

- **saisir dans quelle mesure cette action**, en s'appuyant sur les droits culturels, **accroît les possibles mise en œuvre d'une démocratisation culturelle (effet de l'action) ;**
- **faire remonter aux équipes de médiation les besoins** de populations qui lui sont historiquement et socialement hors d'atteinte **(forme de l'action).**



# Synthèse des résultats et pistes de réorganisation du dispositif

Avant de rentrer dans les détails des données recueillies sur le terrain, il nous paraît important de mettre en avant ici trois grandes recommandations qui structurent la suite du rapport. Celles-ci seront ensuite déclinées en outils concrets à prendre en main par les équipes de médiation ou les acteurs associatifs (qu'ils soient professionnels ou bénévoles, selon la structuration de l'association en question).

**Les recommandations ont pour objectif principal de faciliter le travail des équipes en faisant de la médiation culturelle un moyen pour instaurer, restaurer, réparer une relation (à l'art mais aussi à l'autre et à soi) :**

- 1. Accepter la volatilité des publics bénéficiaires et considérer que toute première confrontation au lieu participe d'une revalorisation.**
- 2. S'appuyer sur les bénévoles comme "tiers-médiateurs" pour engager les bénéficiaires dans l'expérience.**
- 3. Adopter une posture de dialogue et ritualiser des temps de partage pour faciliter l'expression du vécu de chacun et chacune.**

# RECOMMANDATIONS



## Recommandation 1

Accepter la volatilité des publics bénéficiaires et considérer que toute première confrontation au lieu participe d'une revalorisation.



## Recommandation 2

S'appuyer sur les bénévoles comme "tiers-médiateurs" pour engager les bénéficiaires dans l'expérience.




## Recommandation 3

Adopter une posture de dialogue et ritualiser des temps de partage pour faciliter l'expression du vécu de chacun et chacune.



## RECOMMANDATION 1

**Accepter la volatilité des publics bénéficiaires et considérer que toute première confrontation au lieu participe d'une revalorisation.**



**“Les différentes difficultés sociales auxquelles sont confrontés les individus concernés par ces actions ont des effets directs sur les modes d’engagement, de présence, et sur la nature des interactions au sein des groupes mobilisés. L’observation de ces sorties montre l’état d’anomie manifeste (nombreuses absences, retards, abandons, difficultés à échanger, etc.) de ces groupes souvent faiblement reliés entre eux, faiblement tenus, si ce n’est par un travail social attentif à pallier la précarité de ces engagements (...).”**

(Montoya, 2015)



# Le principe des “Parcours” : une proposition adaptée au champ social ?



Pour les associations, s’engager dans cette action suppose de s’investir sur **un an** (une année de programmation culturelle), et cela même si le parcours (lyrique, chorégraphique ou symphonique) suivi se déroule en réalité sur quelques semaines, de l’automne au printemps.

*A priori*, les professionnels et personnes impliqués du champ social sont donc mobilisés sur **quatre temps** de présence à l’ONB (en plus de leur réalité quotidienne et professionnelle) :

1. La réunion de présentation des parcours (sur place) ;
2. Temps fort 1 du parcours dédié aux bénéficiaires (ATELIER - A) ;
3. Temps fort 2 du parcours dédié aux bénéficiaires (REPRÉSENTATION - R) ;
4. Une réunion bilan de fin de saison (réalisée en visioconférence en 2023-2024 mais qui n’a mobilisée que les associations du dernier parcours réalisé en mai-juin 2024).

À cela s’ajoutent des **temps “interstitiels”** (au statut provisoire et incertain) non pris en compte par l’ONB tels que les moments libres de communication assurés auprès des bénéficiaires au sein de la structure associative (lors d’ateliers cuisine ou de cours de Français par exemple) ou via des échanges informels et outillés (appels téléphoniques, mails, boucle WhatsApp) et l’accompagnement lors des temps de trajets (assurés par des bénévoles si la taille de l’association le permet).

Par ailleurs, les **professionnels** accompagnants présents aux différents temps du parcours (hors A+R) ne sont pas toujours les mêmes que ceux présents aux rendez-vous de présentation et de bilan ; cela dépend des structures et des équipes mobilisables sur le terrain dans un secteur professionnel en tension qui connaît notamment des difficultés de recrutement. En revanche, il a été constaté que les **bénévoles** associés à un parcours sont identiques aux deux temps forts (A + R) alors même que les **bénéficiaires** - malgré les désirs exprimés en entretien de revenir - n’ont pas toujours la possibilité, pour des raisons souvent personnelles, de venir aux deux temps forts. Ce constat n’est pas à analyser sous l’angle d’un désinvestissement ou d’un désintérêt mais plus pragmatiquement sous l’angle de contraintes personnelles, de transport, de santé ou de vie familiale par exemple.

## RECOMMANDATION 1

### **Accepter la volatilité des publics bénéficiaires et considérer que toute première confrontation au lieu participe d'une revalorisation.**



Les bénéficiaires des parcours solidaires ne constituent qu'une des catégories de publics à qui s'adressent les équipes de médiation de l'ONB : ces propositions prennent place au milieu d'un ensemble beaucoup plus vaste d'actions développées notamment pour le champ scolaire. C'est de cette expertise qu'a émergé le principe des parcours solidaires qui reprend deux des piliers de l'Éducation Artistique et Culturelle (EAC) : la pratique artistique et la rencontre avec les œuvres, les lieux de culture et les artistes et autres professionnels.

Or, une des particularités de ces parcours réside dans la difficulté à saisir l'hétérogénéité des usagers des associations avec lesquelles travaillent l'ONB et dont les profils sont très différents d'une structure à l'autre (jeunes en rupture familiale, famille monoparentale en précarité financière, migrants allophones, personnes âgées isolées, etc.). La réalité individuelle de ces personnes accompagnées, qui peut varier d'une semaine à l'autre, induit un décalage entre les ambitions de l'institution, qui repose sur un engagement temporel important, et ce qui semble concrètement vécu lors des temps collectifs (absences ou retards des bénéficiaires, difficultés à échanger avec les équipes de l'ONB, usage du téléphone portable pendant l'atelier, etc.). Mais si l'équipe de médiation peut se sentir découragée par cette mobilisation en demi-teinte, les retours recueillis témoignent du plaisir ressenti lors des temps vécus sur site, qu'il s'agisse des ateliers de pratique ou du temps de représentation. *“ C'était beau, tout m'a plu ”* se remémore cette personne accompagnée durant l'année 1 et qui avait assisté à un opéra quand cet autre usager s'est senti *“ honoré d'avoir pu avoir des répétitions de chant avec le chef de chœur ”* lors du parcours lyrique de l'année 2.

“

**On s'adapte à des publics en fragilité, il est possible que ces personnes ne viennent pas et ça malheureusement nous, c'est aussi des choses auxquelles on fait face dans nos métiers d'animation. Parfois la participation, et bien, elle n'est pas là.**

Salariée d'association

”



## RECOMMANDATION 1

### **Accepter la volatilité des publics bénéficiaires et considérer que toute première confrontation au lieu participe d'une revalorisation.**

Les mots employés expriment donc non seulement la félicité de la découverte artistique - *“La musique et les ballets classiques étaient émouvants”* - mais aussi une restauration de l'estime de soi d'autant plus significative que le lieu, et notamment le grand théâtre, apparaît comme un endroit *“magnifique”* resplendissant des ors d'une culture classique et patrimoniale dont ils sont éloignés\*. Ce temps au sein du lieu culturel permet une distraction qui éloigne pendant un temps au moins un quotidien souvent difficile comme le souligne cette bénévole très impliquée auprès des personnes âgées : *“c'est-à-dire que durant deux heures, ça leur permet de souffler un peu, à nos seniors qui sont très isolés, parfois souffrants...”*.

**À rebours des analyses promptes à souligner les effets intimidants (et de domination) de l'institution culturelle, l'expérience est vécue sur le mode de la joie et de la fierté, notamment parce qu'elle s'inscrit dans une sortie collective et partagée avec le groupe. Celui-ci réunit le plus souvent les bénéficiaires et des bénévoles, parfois aussi les salariés de la structure associative.**

*\* Pour la grande majorité des bénéficiaires, il s'agit de leur première venue au sein de l'institution ; c'est plus rarement le cas pour les bénévoles.*





# S'appuyer sur les bénévoles comme "tiers-médiateurs" pour engager les bénéficiaires dans l'expérience.



**"... la condition du public [...] est un état de vulnérabilité consentie et de disponibilité (très temporaire et locale) qui permet d'expérimenter à tout moment, dans des lieux dédiés et des temps brefs, la possibilité de rapports sociaux structurés par le souci de l'autre et du commun..."**

(Le Marec, 2018)

# La place des bénévoles : l'apparition d'un tiers-médiateur ?



Les seuls professionnels du champ social ne peuvent s'investir dans l'ensemble du suivi de ces parcours qui, comme nous le signalons ci-dessus, reposent sur de nombreux temps de rencontre et d'accompagnement ; pour ces derniers, c'est la sortie de la précarité qui reste au cœur de leurs missions. De fait, les associations se reposent énormément sur les équipes de bénévoles (parfois structurées en pôle culture, éducation, santé, etc.) en amont de la venue pour communiquer auprès des bénéficiaires, structurer les groupes et accompagner ceux-ci sur les temps de trajet et les des activités sur site.

Ces **bénévoles** qui accompagnent les bénéficiaires lors des différents moments font ici aussi office de **tiers-médiateur**, c'est-à-dire d'accompagnant qui participe au **bon déroulé de l'avant expérience mais aussi à la médiation sur site** (grand théâtre ou auditorium) et donc à l'expérience globale proposée par l'ONB. Appelé "relais" par les équipes de l'ONB, il constitue en effet un relais de communication qui signale l'existence de la proposition au sein de l'association (en créant des affiches, en faisant des recherches en ligne pour montrer des photographies ou des vidéos en lien avec le genre artistique), anime des temps d'échange en amont pour expliciter le sujet de l'atelier ou de la représentation (lors de cours de cuisine ou de Français par exemple) et rappelle (par appels téléphoniques, SMS ou WhatsApp) la sortie à venir durant les quelques jours qui précèdent.

Investi de différents rôles, ce tiers-médiateur atteste d'un empilement des figures de médiation qui, loin de complexifier les échanges, peut **éviter les effets de brouillage communicationnel en palliant la méconnaissance des publics de la part de l'institution** :

- telle cette bénévole traduisant en direct les propos de la danseuse à une bénéficiaire allophone,
- cette autre faisant référence à la danse africaine avec un autre groupe de femmes d'origine africaine pour expliciter la pantomime,
- ou encore celle-ci traduisant les termes complexes utilisés par les médiatrices de l'ONB ("par terre" et non "par terre") qui sont perçues comme des personnes savantes et donc intimidantes.

**La présence de ce tiers-médiateur, au-delà de sa dimension facilitatrice, symbolise une mixité sociale\* et un attachement humain qui s'exprime par le désir de revenir accompagné - et non en autonomie - à l'ONB.**

\* La majorité des bénévoles sont déjà venus voir des représentations à l'ONB, à l'inverse des bénéficiaires.



## RECOMMANDATION 2

# S'appuyer sur les bénévoles comme "tiers-médiateurs" pour engager les bénéficiaires dans l'expérience



Les études qualitatives réalisées sur les publics des institutions culturelles ont souligné la mise en retrait que suppose cette posture particulière : devenir public c'est être disponible et accorder sa confiance à la personne ou au lieu qui accueillent. Les bénéficiaires du champ social ne font pas exception à ce constat avec tout de même une différence notable qui est celle de l'éloignement - tout autant physique que culturel - qu'il s'agit de réduire. C'est ici que la force du groupe et la posture de "leader" du bénévole peut avoir un rôle important pour **la mobilisation de cette confiance et l'engagement individuel** de ceux-ci. Si la manifestation d'un irréductible décalage entre, d'un côté, les représentations et attentes des équipes de médiation et, de l'autre, la réalité des groupes de bénéficiaires peut être potentiellement générateur d'incompréhension, s'appuyer sur les bénévoles et leur connaissance des bénéficiaires apparaît comme une bonne façon de limiter ces risques.

Ce tiers-médiateurs peut en effet être considéré comme une personne "encapacitante" qui accompagne la pratique, maintient la participation, soutient leur action et s'efforce de développer leur autonomie. *"Tout était très bien et je me suis senti en famille"* nous précise ce bénéficiaire qui utilise des termes témoignant de son attachement personnel aux bénévoles présentes lors de la représentation, bénévoles d'ailleurs accompagnées de leurs propres petits-enfants. Une autre professionnelle illustre cet investissement et le lien ainsi créé sur un temps long entre bénévoles et usagers : *"Une bénévole a contacté une personne qu'on accompagne, qui est une personne sans domicile et qui chante énormément, et donc on a tout de suite validé la place pour ce parcours là [le lyrique]... il était ravi et il a réussi en fait à venir les deux fois..."*.

La posture de ces bénévoles, parfois "surmotivés", qui prennent du temps pour autrui mais aussi pour eux (selon la logique du don / contre don de l'engagement associatif), peut toutefois être paradoxale. La découverte simultanée des lieux, la joie de la rencontre et l'intérêt pour les artistes peut engendrer une posture qui laisse peu de place aux bénéficiaires : alors que sur certains temps, le nombre de bénévoles était plus important que le nombre de bénéficiaires, nous avons aussi pu observer des échanges infantilissants dans la transmission de certains codes de "bonne" conduite ou encore des bénévoles très - trop ? - présents dans les discussions mises en place avec les artistes. En lien avec les professionnels des associations, il conviendrait donc de **donner la bonne place aux bénévoles** pour éviter ces "interférences".



## RECOMMANDATION 3

**Adopter une posture de dialogue et ritualiser des temps de partage pour faciliter l'expression du vécu de chacun et chacune.**



**"... en situation d'altérité, dire n'est plus possible [...]. Il s'agit alors de contourner, de détourner le réel, d'induire un écart, une déformation cohérente par l'écriture, par le chant, mais encore la peinture ou la danse, afin de rendre à la parole sa fonction expressive."**

(Drillaud, 2023)

# Quels liens s'établissent entre les médiatrices, les salariés, les bénévoles et les bénéficiaires ?



S'emparer des droits culturels et de l'exclusion sociale, c'est mettre l'accent sur les **liens sociaux** qui se créent ou sont renforcées via les activités culturelles proposées. Pour cela, les gestes qui structurent ces temps doivent être les plus inclusifs possibles et se déployer avant, pendant et après l'expérience culturelle.

- **L'AVANT**

Les temps précédents le **franchissement du seuil** s'avèrent des moments importants pour la mobilisation des bénéficiaires puisque ces derniers font le trajet avec les accompagnants afin d'anticiper les craintes et appréhensions: *"Quels transports utiliser?"* ; *"Puis-je pénétrer au sein du hall?"* ; *"Où dois-je laisser mes affaires?"* ; etc. Ces temps vécus collectivement sont générateurs de souvenirs communs, comme en témoignent les discussions autour de la tenue à adopter avant le spectacle ou les nombreuses situations de prise de photographies en groupes dans le hall et qui sont partagées instantanément via des groupes WhatsApp créés *ad hoc*.

- **LE PENDANT**

Qu'il s'agisse d'un atelier de pratique, d'une visite des lieux ou d'une représentation, le moment à l'intérieur du lieu culturel est le point d'orgue de l'expérience qui est d'autant plus fédérateur entre les bénéficiaires, les bénévoles et l'équipe artistique et culturelle de l'ONB qu'il permet un engagement corporel du collectif, une attention à l'autre ou une projection personnelle de toutes et tous. Citons à cet égard ce jeune garçon subjugué par la découverte de la musique classique et l'expression de son souhait d'en faire son métier ou cette autre femme en grande fragilité constatant qu'une danseuse de ballet est une personne abordable... et en baskets !

- **L'APRÈS**

Avoir accès à ce temps et à ce lieu est vécu comme une activité privilégiée parce que justement exceptionnelle qui les sort de leur quotidien. Mais elle permet aussi de construire des moments partagés que l'on peut se remémorer comme en attestent les professionnels des associations qui soulignent que lors de temps informels au sein des structures cette expérience vécue est reprise et commentée par les bénéficiaires et les bénévoles qui s'en servent parfois pour construire d'autres activités telles des temps de lecture ou des activités manuelles (broderie, couture, etc.) et ainsi maintenir un lien entre le groupe.

## RECOMMANDATION 3

### **Adopter une posture de dialogue et ritualiser des temps de partage pour faciliter l'expression du vécu de chacun et chacune.**



La pratique culturelle et l'expérimentation artistique tiennent une place importante et la venue au spectacle ne constitue qu'une des expériences proposées. Qu'il s'agisse de démystifier le déplacement par une visite du monument (*"**simplement faire la visite à l'opéra, ça facilite l'entrée dans l'opéra, un endroit pas facile, avec des grandes colonnes, hyper imposant...**"* précise cette professionnelle), d'aller à la rencontre des professionnels en découvrant les ateliers techniques (costumes, décors, etc.) ou encore d'expérimenter un des champs artistiques (chant, danse ou musique), l'enjeu est de dépasser la pression assimilatrice qui s'accompagne généralement de discours, de normes ou de valeurs qui, par leur imposition, relèvent d'une violence symbolique. Cette mise en pratique repose en effet sur l'engagement corporel des personnes et non sur leurs capacités cognitives ou intellectuelles et a pour objectif d'enclencher une dynamique d'appropriation des langages artistiques et culturels tout comme du lieu et de son espace. De fait, chaque moment alimente les parcours individuels des personnes qui le vivent, qui en gardent le souvenir et et le partagent aux autres ; *"**les premières qui y sont allées, elles en ont parlé aux autres et du coup il y a eu un peu du bouche à oreille... elles ont dit aux autres : " oui, vous pouvez y aller"**"* explique cette bénévole qui se rappelle le plaisir et donc la trace laissée parmi un groupe de la venue à un atelier.

Les expériences vécues construisent des bouts d'individualité qui confèrent une **dimension existentielle** à la médiation culturelle en donnant du sens à son propre parcours individuel et en construisant du commun avec les membres d'un collectif (autres bénéficiaires, bénévoles). En témoignent ces retours exprimés par une professionnelle qui accompagne un groupe de femmes aux parcours chaotiques mais dont la découverte des costumes et des ateliers couture a fait échos à leur propre processus de reconstruction professionnelle : *"**les femmes qui suivent une formation dans la coiffure ou la couture, elles étaient très très motivées pour voir les ateliers de couture... Et puis elles se sentaient privilégiées d'accéder à des choses que les autres ne voient pas"***. La dimension existentielle se manifeste par cet effet miroir de l'autre sur sa propre individualité ; elle permet de nourrir la relation à soi et à l'autre, comme le précise cet autre témoignage au sujet d'un atelier réunissant des parents et leurs enfants : *"**c'était intéressant de les voir interagir entre eux et essayer de découvrir un petit peu ce qui se cachait là-dessous. Pour les parents, je pense qu'ils étaient plus émerveillés de voir leurs enfants jouer de la musique que par l'opéra lui-même..."***.

**Afin d'accompagner au mieux cette mise en partage, la médiation doit être pensée selon une dimension orchestrale afin d'opérer une distribution des places la plus inclusive possible. Privilégier des postures de dialogue avec le groupe, se mettre au milieu du groupe, participer collectivement aux activités artistiques et ritualiser des temps de partage permettrait à chacun d'exprimer son ressenti.**



A young girl with dark hair, wearing a red long-sleeved shirt, is seen from the side, looking out from a balcony or window. The background shows a building with a balcony and some greenery.

# Un processus qui participe à une transformation collective

Si la **gamme des actions de médiation culturelle** n'a cessé de se développer ces vingt dernières années (Dufrêne et Gellereau, 2004), les parcours solidaires de l'ONB offrent la possibilité de redonner toute la valeur symbolique à cette notion qui s'est construite autour de la métaphore du "passage" et du "lien social". Le franchissement du seuil de l'Opéra qu'autorise ce dispositif pour des publics en grande fragilité et pour la plupart très éloignés de cet univers a, certes, **un rôle concret d'accueil et de transition d'un état de non-public à celui de public (potentiel) mais il a surtout un rôle plus politique de changement identitaire** (Schall, 2015) en accompagnant une transformation de l'ensemble des personnes présentes.

On ne peut, à cet égard, que souligner **l'engagement des médiatrices de l'ONB** qui, sans véritable formation aux publics en situation de fragilité, s'adaptent à chaque association et arrivent ainsi à créer lors des moments vécus à l'intérieur du lieu culturel une expérience qui se rapproche sensiblement d'une "bulle thérapeutique", c'est-à-dire d'**un temps sans évaluation ni jugement durant lequel les bénéficiaires participent à une activité culturelle** (comme acteur ou comme spectateur) qui contribue à la **restauration de l'estime de soi** (Junger et Junger Aghababaie, 2020). De fait, toutes les données recueillies sur le terrain, (entretiens, observations, analyse des contenus d'outils de communication) démontrent une capacité à s'adapter en temps réel à ces publics et à leur diversité qui se doit d'être relevée.

Transformant la pratique professionnelle des médiatrices (dans leur posture, leur langage, leurs habitudes), ce dispositif donne aussi la possibilité aux usagers des associations concernées d'entamer une carrière de public qui, si elle ne se concrétise pas par une autonomisation, transforme leur perception de l'institution et s'inscrit dans une démarche de reconstruction identitaire, soulignant le **rôle social du lieu culturel au service de toutes et tous**.

Et c'est pour renforcer cette opérativité symbolique de l'expérience culturelle que nous proposons ci-après des outils concrets à prendre en main avant, pendant et après, par l'ensemble du collectif réuni autour des parcours solidaires. Ces propositions répondent à l'approche compréhensive qui a prévalu durant cette enquête.

BOÎTES À OUTILS

**L'EXPÉRIENCE**

**CULTURELLE À L'OPÉRA**

**Avant - Pendant - Après**



# BOÎTES À OUTILS



**BO1**

Préparer un kit de communication/médiation "hors-les-murs"



**BO2**

Préparer les bénévoles : formation et rencontres



**BO3**

Création de documents adaptés à fournir *in situ*



**BO4**

La boîte à souvenirs



**AVANT**



**PENDANT**



**APRÈS**

AVANT

**ANTICIPER LA PARTICIPATION  
ET LA PRÉPARATION DES PUBLICS  
AUX DIFFÉRENTS TEMPS**



PRÉPARATION

## Une communication au sein des espaces associatifs “bricolée” et informelle



“

Très régulièrement, je préparais une petite communication, une petite affiche sympa. Je l'envoyais à mes bénéficiaires par mail ou par texto. C'est pareil, on a certains bénéficiaires, on sait qu'ils ne regardent pas leur mail, enfin ça après c'est à force hein, je les connais donc je leur transmets l'information directement, je récolte les inscriptions et puis on va à l'atelier ou au concert.

Salariée association

”

Les accompagnants s'approprient le projet et présentent les documents de communication et de médiation fournis par l'ONB par panneaux d'affichage ou lors de temps informels (jeux, repas, etc.).

Afin de compléter et d'adapter le discours à leurs usagers, d'autres créent leur propre communication : ils impriment des “affiches” pour les mettre au sein des locaux, montrent des vidéos en ligne trouvées sur YouTube, recherchent des informations sur les différentes formes artistiques, etc..

La communication passe non seulement par le bouche à oreille *in situ*, mais aussi par les groupes WhatsApp qui permettent de diffuser des informations, d'organiser les sorties, etc.

PRÉPARATION

## Préparer les bénéficiaires à une représentation qui "impressionne"



“

Je trouve que ça aurait été intéressant déjà avant de proposer à des personnes qui sont jamais rentrées à l'Opéra de simplement faire la visite à l'Opéra, de leur permettre de concevoir d'entrer dans l'Opéra qui est un endroit pas facile, c'est des grandes colonnes, c'est hyper imposant, il y a des grandes marches. Enfin, c'est quelque chose avec une histoire et donc qui est pas forcément, où on se sent pas forcément à sa place. Donc rien que le fait déjà de visiter l'opéra avec quelqu'un qui explique tout ce qui se passe, tout ce qui est fait, ça peut aider à mettre un premier pas et ensuite, oui, développer un projet peut-être plus rapproché dans le temps.

Salariée association

En amont de la venue à l'ONB, de nombreux bénéficiaires se questionnent sur la représentation, pas tant sur le contenu mais davantage sur le contexte.

De nombreux entretiens soulignent la nécessité de désacraliser le lieu et de faciliter le franchissement du seuil. Il s'agit de dire aux gens qu'ils ont eux aussi le droit de participer et cela concerne les bénéficiaires comme les bénévoles qui, parfois, découvrent le lieu pour la première fois.

”



PRÉPARATION

# Mieux connaître les diversités des bénéficiaires



“

**J'aimerais avoir des conseils, au moins sur le lieu. Je trouve que le lieu est extraordinaire. Je sais que quand je vais leur en parler [aux femmes bénéficiaires du parcours], je vais leur parler déjà du lieu. Par exemple, en Afrique, les dames qui viennent d'Afrique, je vais leur dire que c'est comme un palais, que c'est très beau.**

Bénévole

**On était plus sur le symphonique, donc on a axé plus les choses sur les instruments (communication/médiation interne). Et après, s'adressant à des enfants à partir de 5 ans, on a voulu que ce soit ludique, sous forme de jeux, (...) qui soient adaptés aussi à l'âge des enfants et de nos familles aussi parce que les familles sont un peu loin de la musique classique, symphonique. Je pense que c'est parce qu'on a beaucoup adapté qu'on n'a pas eu cette appréhension d'aller à l'opéra.**

Salariée association

”

Les associations sont également vigilantes à ce que la communication soit adaptée à leurs bénéficiaires : âge, niveau de français, compréhension orale, etc.

Ayant une connaissance fine des publics, certaines associations “fabriquent” des outils de communication / médiation complémentaires pour les mobiliser.

Par exemple, lors d'un atelier, ce n'est qu'à la fin qu'il a été découvert que l'une des personnes ne parlait pas le Français. Cela démontre un besoin de communication en interne et envers l'équipe de médiation de l'ONB qui n'est pas toujours anticipé du côté des associations. Il convient donc d'anticiper la grande diversité des bénéficiaires.



## Adapter la communication officielle à des pratiques informelles

En s'appuyant sur les outils existants déjà mis en place par l'équipe de médiation au cours de l'année 2023-2024 (document de présentation de l'ONB en FALC, mallette pédagogique qui présente différents objets relatifs à la découverte à venir), cette **boîte à outils a pour objectif de sensibiliser, informer et préparer les bénéficiaires** à leur venue au sein de l'ONB. Ces suggestions peuvent être proposées également sous format numérique afin de diffuser certains contenus (document, vidéo, etc.) via les groupes WhatsApp ou autre support de communication (mise à disposition de clés USB dans le kit).

Préparer des outils à destination des publics (parfois allophones et analphabètes).

### DÉCOUVRIR LA FORCE ARTISTIQUE DU PARCOURS

- Préparer à l'évènement mais aussi à l'atelier (rencontre avec) en présentant l'artiste impliqué.
- Proposer des vidéos sur la force artistique du parcours suivi.
- Créer un jeu à proposer en fonction de la force artistique et de l'âge des bénéficiaires.

### SENSIBILISER À L'EXPÉRIENCE

- Création d'affiches pour les exposer dans le local de l'association.
- Mise à disposition sous format papier du programme.
- Rédaction d'une fiche pratique sous forme de FAQ et/ou de FALC.
- Diffusion de photographies / vidéos de témoignages (voir ci-après - La boîte à souvenirs)

### DÉCOUVRIR LE LIEU SE DÉPLACER

- Photographies du lieu.
- Trombinoscope de l'équipe de médiation.
- Accessibilité par les transports en commun.
- Indications des parkings à proximité.
- Durée (atelier et représentation)





### FOIRE AUX QUESTIONS

*issues des verbatims*

- "Est ce qu'on pourra faire pipi ?"
- "Ça dure combien de temps ?"
- "Est-ce que l'on a le droit de parler ?"
- "Comment je fais si j'arrive en retard ?"
- "Qui aura les tickets ?"
- "S'il y a du bruit. Est-ce que c'est clos ?"
- "Comment doit-on s'habiller ?"
- "Est-ce que ça va durer longtemps ?"

# PRÉPARATION

## BOÎTE À OUTILS 2 : KIT DU BÉNÉVOLE VIA LES ASSOCIATIONS / OPÉRA



Il s'agit ici de mobiliser **l'éthique du "care"** qui pose comme invariant anthropologique que nous sommes toutes et tous dépendants des uns des autres et que l'injonction à l'autonomie et/ou à la "bonne posture" au sein des lieux culturels doit être écartée (Lebat, 2018). Pour éviter les dérives (infantilisation, posture paternaliste), l'objectif serait d'accompagner les besoins réels des bénéficiaires par des relations interpersonnelles fortes entre bénéficiaires et bénévoles. La **sensibilisation des bénévoles dans leur mission d'accompagnement** semble être une nécessité pour que tout le monde puisse trouver sa juste place.

### Préparer des outils à destination des bénévoles

#### SENSIBILISER / INFORMER

- Les bénéficiaires ont besoin de supports, mais c'est aussi le cas des bénévoles qui ont besoin de mieux saisir leur rôle dans ces temps dédiés aux bénéficiaires.
- S'il paraît difficile pour les équipes de médiation de l'ONB de mettre en place une formation dédiée aux bénévoles, l'enjeu est de bien définir leur mission et leur positionnement dans le cadre de ces actions.

#### LE(S) BENEVOLE(S) REFERENT(S)

- Proposer à chaque structure d'identifier une personne relais (bénévole en place depuis plusieurs années) au sein de l'association qui assurerait le lien avec l'association lors de périodes intenses sur le plan professionnel.
- Ce même référent pourrait accompagner les autres bénévoles dans l'acculturation au lieu et aux différents types de spectacles mais aussi à la posture à adopter (auprès des bénéficiaires).



PENDANT

**PARTAGER DES EXPÉRIENCES ET  
FACILITER LE DIALOGUE PENDANT  
LES ATELIERS ET LES REPRÉSENTATIONS**

PENDANT L'ATELIER

## Les temps d'échanges et de pratiques avec les artistes à privilégier



“

Expliquer le parcours de chacun qui travaille à l'Opéra, pour générer des envies notamment chez les enfants, et se dire que c'est possible.

Salariée association

”

Les diverses expérimentations de pratiques artistiques menées par et avec les artistes ont été félicitées à l'unanimité. Ce sont non seulement des temps qui permettent aux membres du groupe de mieux se saisir de la force artistique concernée tout en consolidant une forme d'attachement entre bénéficiaires et bénévoles par le partage d'une expérience commune.

Durant ces ateliers, les temps d'échanges sont très appréciés, les publics réalisent que les artistes et professionnels de l'ONB sont des personnes "comme tout le monde". Les bénéficiaires s'intéressent de fait au parcours des personnes qu'elles rencontrent, posent des questions aux artistes, aux médiatrices, etc. La pratique par les médiatrices de la force artistique permet également de désacraliser leur posture qui n'est plus seulement "descendante".

Cette approche sensible et sensorielle permet de créer du lien mais aussi de modifier l'image de l'institution en présentant l'ONB comme un lieu accessible et émancipateur.

# PENDANT L'ATELIER OU LA REPRÉSENTATION

## BOÎTE À OUTILS 3 : DES EXPLICATIONS EN FALC



### Des modes d'échange et des outils de médiation à compléter

#### Eviter d'utiliser un vocabulaire trop technique ou spécifique

Les membres de l'institution habitués des lieux utilisent parfois un vocabulaire complexe à comprendre pour certains bénéficiaire. Par exemple, l'utilisation du terme "parterre" lors de l'accueil d'un groupe, une personne a demandé si elles allaient s'asseoir par terre ; une artiste a mentionné - sans l'expliquer - des noms de metteurs en scène ou le mot "pantomime", etc.

#### Garder à l'esprit que chaque représentation nécessite une explication et que la plupart des bénéficiaires n'ont peut être pas participé à l'atelier .

Ainsi, lors de la représentation du ballet "Giselle", la médiatrice s'est rendue compte lors de l'entracte que les bénéficiaires ne comprenaient pas tous les codes du ballet classique et que l'histoire leur échappait : elle l'a alors expliquée et leur a apporté un document de présentation à conserver (intialement prévu pour d'autres publics).

#### Accueillir à l'ONB

##### AU MOMENT DE L'ATELIER

- Se présenter et demander son prénom à chacun.e
- Vérifier que tout le monde comprend le français
- Présenter les documents en FALC sur lesquels seraient intégrés un lexique des mots techniques propres aux forces artistiques afférentes.

##### LE JOUR DE LA REPRESENTATION

- Prendre un temps d'échange à l'arrivée, remettre le FALC et expliquer (à nouveau ou pour la première fois) la représentation à laquelle ils vont assister (auteur/force artistique/histoire).
- Proposer un temps informel et convivial pour clôturer le parcours et recueillir leur retour d'expérience (à adapter selon l'horaire).



APRÈS

**AU-DELÀ DE L'EXPÉRIENCE :  
DE NOUVELLES REPRÉSENTATIONS  
DE L'INSTITUTION ET DES PUBLICS**

ET APRÈS ?

## Une revalorisation de toutes et tous



Ces propositions contribuent à développer une autre image, moins normative, de l'Opéra, un des arts les plus élitistes destiné à "un public homogène qui se reconnaît comme élite à travers l'art" (Saez, 2019). Le lieu culturel peut ainsi être vécu par ces personnes accompagnées par les acteurs du champ social comme un espace "refuge" (Lebat, 2018), c'est-à-dire un espace hors du temps et de la brutalité extérieure, au sein duquel elles sont accueillies avec bienveillance et sans jugement, le temps d'une expérience artistique partagée.

“

Dès que j'ai dit : "Sortie à l'Opéra", une dame m'a dit : "Moi je veux y aller!". Et c'était un peu ce truc de : "J'ai accès à quelque chose qui n'est pas de ma classe sociale.". Elle a fait des blagues, et j'ai trouvé ça très intéressant. En fait, on a eu des dons de vêtements, très qualitatifs, dont des pulls en cachemire. Cette femme elle a pris un pull en cachemire et elle s'est installée à table, a pris son café, et elle a pris un ton un peu bourge en disant : "Attention maintenant j'ai un pull en cachemire et je vais à l'Opéra ! Le 115 ne va plus vouloir m'héberger.

Salariée association

“

Pouvoir vivre un jour cette expérience-là, je trouve ça génial. Déjà le fait qu'on se mobilise pour des gens, moi ça me plaît que les structures prennent conscience qu'il y a de la précarité. Il y a du handicap, il y a des maladies, mais tout le monde y a droit en fait. C'est pas ouvert qu'aux gens qui ont des moyens, qu'aux gens qui vont bien. Voilà ça me fait plaisir de voir que des structures, des grosses structures se mobilisent.

Salariée association

”

”



## La photographie : un outil d'appropriation du lieu et de l'expérience à valoriser

Lors de nos observations de terrain, nous avons pu relever la diversité des pratiques photographiques des bénéficiaires et bénévoles : prises de vue “documentaire” du lieu qui témoignent de la conscientisation d’une expérience esthétique (découverte d’espaces considérés comme exceptionnels) ; captation du moment vécu avec prises de vue en groupe, avec ou sans les bénévoles, et *selfies*. Cette pratique photographique des usagers, qui constitue autant de “partage photographique avec autrui pour témoigner, se souvenir ou encore tisser des liens” (Appiotti, 2023), peut être exploitée *a posteriori* par les équipes de médiation de l’ONB. La photographie personnelle comme monument de l’histoire privée et construction de l’identité permet en effet de garder une trace personnelle de l’expérience vécue, de la documenter pour se souvenir plus tard, de se rappeler l’émotion suscitée par cette découverte et le moment passé collectivement ensemble mais elle peut aussi être utilisée par l’ONB pour conserver ce lien et le valoriser d’une année sur l’autre.

### ACCOMPAGNER LA CRÉATION D’UNE BOÎTE A SOUVENIR

- Se servir de ces petits “bouts” de souvenirs pour conserver la mémoire des expériences vécues et le lien entre bénéficiaires, associations (salariés et bénévoles) et institution (médiatrices et artistes).
- Imaginer un support de recueil de ces photographies (espace en ligne thématique de type *Drive* ou *Padlet*, etc., atelier avec une thématique donnée, etc.) en lien avec des temps organisés au sein des associations par les bénévoles.





# Conclusion

## LES SUITES DE LA COMMANDE

---

La prise de conscience de la part des professionnels du spectacle vivant des droits culturels et de la **nécessaire inclusion de publics éloignés** de ses codes s'est accompagnée à l'ONB par le déploiement de dispositifs qui se sont progressivement formalisés et qui, chaque année, sont réajustés en fonction des acteurs du champ social sollicités. Cette proposition permet chaque année à des personnes en situation de fragilité de découvrir le lieu et sa magie mais aussi et surtout de **vivre collectivement une expérience** qui pendant un temps donné les éloigne de leurs difficultés quotidiennes.

La mise en place, sur une année complète, de cette observation a permis de faire avancer la réflexion sur les **limites communicationnelles, les attendus culturels et les conséquences sociales** de telles propositions. Rappelons qu'il ne s'est pas agi d'évaluer le degré de réussite de tel ou tel dispositif mais bien d'en saisir la complexité sociale. L'analyse de leur mode d'appropriation et de leurs effets sur les personnes accompagnées (mais aussi les bénévoles et les salariés) et les pratiques professionnelles des médiatrices s'accompagne *in fine* d'**une refonte des outils de suivi pour une mise en application plus efficiente**.

Par ailleurs, ce rapport espère combler une lacune en terme d'outils conceptuels et de base théorique pour les acteurs de terrain dans la poursuite de cette **politique d'inclusion**. La posture d'UBIC est en effet de rendre autonomes les acteurs de terrain dans le suivi de leurs projets. Les outils imaginés sont donc mis à disposition des équipes de l'ONB pour poursuivre ce travail dans les années à venir.

RESSOURCES EXPLORATOIRES ET BIBLIOGRAPHIQUES

# **ANNEXES**

---



**ATELIERS/REPRÉSENTATIONS**  
**Observation participante (x6)**

PARCOURS BALLET - Atelier + représentation - **Toutes à l'abri**  
PARCOURS SYMPHONIQUE - Atelier + représentation - **MDSI**  
**Gradignan**  
PARCOURS LYRIQUE - Atelier + représentation - **Secours Populaire**

**COHORTE 1**

**Entretiens semi-qualitatifs /Focus group**

**FG1. PromoFemmes et Faits de cœur 33 - 4**  
personnes

**E1. Académie Younus - 1** personne

**E2. CCAS - Maison relais Martin Videau - 1**  
personne

**E3. Habitants résidence Concert'o - 1** personne

**E4. Vivre avec - 1** personne

**E5. Centre Social et Culturel La Colline - 1**  
personne

**COHORTE 2**

**Entretiens semi-qualitatifs**

**E6. Toutes à l'abri - 1** personne

**FG2. MDSI Gradignan - 3** personnes

**E8. Secours Populaire - 1** personne



## Bénéficiaires

“J’ai tout aimé. L’accueil des gens de l’Opéra, la découverte de l’Opéra, la scène, je veux en voir plus. J’aurais aimé plus de temps avec les mouvements de danse. Première fois que je faisais de la danse classique.”

“Le Grand Théâtre est majestueux. J’aurais aimé approfondir la visite du Théâtre et les rencontres avec la danseuse.”

“J’ai aimé la visite. j’ai aimé voir des trucs que je n’avais jamais vu. J’ai aimé la présentation et aussi de voir la joie des autres.”

“J’ai été honoré d’ avoir pu avoir des répétitions de chant avec le chef de chœur.”

“j’ai tout aimé. Beaucoup les mouvements, la découverte de l’Opéra. J’ai aimé l’Opéra, la scène, je veux en voir plus. J’aurais aimé plus de temps avec les mouvements de danse. Première fois que je faisais de la danse classique.”

Enfant qui a découvert l’Opéra pour la première fois dans le cadre du parcours lyrique dit à la fin de la séance: “Moi je veux travailler à l’Opéra plus tard.”. A la fin de la rencontre, sa maman ira voir la médiatrice pour lui demander s’il peut prendre des cours de musique à l’Opéra.

## Bénévoles

“J’ai accompagné un migrant à qui j’enseigne le français et je pense qu’il est important de faire découvrir notre culture.”

“J’ai aimé le sens de la beauté que cela inspire, la performance technique impressionnante des interprètes, l’enrichissement culturel de chaque programme, la découverte de lieu magnifique et le bien être que cela apporte “

“J’aimerais avoir des conseils, au moins sur le lieu. Je trouve que le lieu est extraordinaire. Je sais que quand je vais leur en parler [aux femmes bénéficiaires du parcours], je vais leur parler déjà du lieu. Par exemple, en Afrique, les dames qui viennent d’Afrique, je vais leur dire que c’est comme un palais, que c’est très beau.”

“J’ai apprécié le sérieux et le professionnalisme de l’intervenant, qui a su donner les explications de base à la compréhension de la répétition en étant technique mais pas pédant, accessible pour les enfants sans être « gnan gnan ».”

“Maintenir : Brochure de la saison et livrets complémentaires. Créer des visites accompagnées gratuites à la découverte du grand théâtre et de l’auditorium (histoire, conception, programme) pour un premier accès.”

## Salariées associations

“L'art, on va dire, l'opéra, le théâtre, les arts classiques sont souvent un peu délaissés (...) et on peut s'interdire d'aller dans des lieux culturels, et je pense que le travail bénévole aussi peut être impacté par notre bagage culturel.”

“On a des bénévoles qui sont surmotivés, ça c'est clair et net. Mais c'est vrai qu'il y en a d'autres qui vont parfois avoir tendance à dire que ça ne va pas les intéresser ou que c'est trop compliqué. Mais on a ça aussi pour le théâtre, en général les arts classiques.”

“C'est un lieu plein d'histoires, donc forcément que c'est imposant. Après, c'est vrai qu'il est beau. L'Opéra et même l'Auditorium, c'est des endroits magnifiques. Donc, je pense que tout le monde devrait pouvoir avoir l'occasion d'y mettre les pieds un jour. Mais c'est vrai que... Les propositions qui sont faites au Secours Populaire, c'est vrai qu'on n'a pas le temps de faire de la médiation autour de l'Opéra et que les gens ne s'autorisent pas non plus à aimer l'opéra.”

“C'était la première fois que certaines voyaient de l'opéra, elles se sentaient hyper privilégiées et elles ont vraiment beaucoup aimées. Et je pense qu'il y a aussi peut-être eu ça pour qu'il y ait autant d'engouement, c'est que les premières qui y sont allées, elles en ont parlé aux autres. Et du coup il y a eu un peu du bouche à oreille de : “ C'est vraiment chouette! Vous pouvez y aller! ”.”

“Celles qui m'en ont parlé disaient : “ C'est merveilleux, c'est hyper beau, c'est magique! ”. Il y en a une qui m'a dit : “ Aller à l'Opéra, c'est un truc de riches, c'est un truc de vieux bourgeois blancs. Moi je suis une meuf qui dort dans une cave et je suis racisée et j'ai juste envie de récupérer ça et de...enfin moi aussi j'ai le droit d'y aller quoi.”. Il y a un truc assez fort de : “ Normalement j'y ai pas accès et là j'ai le droit d'y avoir accès. ”. Qu'est ce qu'il y a derrière? Ça veut dire : “ Je reprends ma place parce que moi aussi j'y ai droit comme tout le monde.” . Elle m'a dit: “ Moi je veux y aller! ”. C'était un peu ce truc de : “ J'ai accès à quelque chose qui n'est pas de ma classe sociale. J'ai pas forcément le droit comme tout le monde, mais je vais accéder à quelque chose auquel finalement en temps normal j'ai pas droit quoi”.”

“On a des profils très disparates au sein même de l'association. Entre ceux qui ont les moyens déjà et qui connaissent déjà l'Opéra et ceux qui connaissent pas du tout, mais qui n'anticipent pas forcément. (...) C'était très difficile pour moi parce que c'était le public qui ne s'était jamais rencontré. (...) Je trouve qu'il y a eu un moment où tout le monde s'est mis à niveau chacun les uns avec les autres. Et peut-être cette vulnérabilité entre guillemets de se dire : « Ah j'ai jamais pratiqué et il va falloir que je tente quelque chose. » , et je trouve qu'à ce moment-là tout le monde était à peu près au même niveau, c'était intéressant.”

- Sébastien **Appiotti**, 2023 : “Connaître les publics des musées au prisme de leurs pratiques photographiques ?”, *Revue française des sciences de l’information et de la communication*, n°27, DOI : 10.4000/rfsic.14994.
- Frédérique **Drillaud**, 2023 : *Communication et soins palliatifs : la dimension existentielle comme médiation*, Thèse de doctorat en Sciences de l’Information et de la Communication, Université Bordeaux Montaigne.
- Bernadette **Dufrêne** et Michèle **Gellereau**, 2010 : “La médiation culturelle : enjeux professionnels et politiques”, dans *Médiations*, édité par Vincent Liquète, Paris, CNRS Éditions, DOI : 10.4000/books.editions-cnrs.14742.
- Mona **Junger Aghababaie** et Frederic **Junger**, 2020 : “La séance d’art-thérapie comme lieu de multiples interactions, entre action thérapeutique et mise en œuvre d’un processus artistique et communicationnel”, *MEI - Médiation et information*, n°50, p. 79-89.
- Cindy **Lebat**, 2018 : *Les personnes en situation de handicap sensoriel dans les musées : réalités d’accueil, expériences de visite et trajectoires identitaires*, Thèse de doctorat en Sciences de l’information et de la communication, Sorbonne Paris Cité.
- Joëlle **Le Marec**, 2028 : “Confiance”, *Publictionnaire - Dictionnaire encyclopédique et critique des publics*, URL : <https://publictionnaire.huma-num.fr/notice/confiance>.
- Patrice **Meyer-Bisch**, 2008 : “Les droits culturels. Enfin sur le devant de la scène ?”, *L’Observatoire*, vol. 33, n°1, 2008, p. 9-13.
- Sarah **Montero**, 2012 : “Logique d’accessibilité et enjeux participatifs : l’exemple des Parcours de découvertes culturelles”, *L’Observatoire*, vol. 40, n°1, p. 62-66.
- Nathalie **Montoya**, Marie **Sonnette** et Pascal **Fugier**, 2015 : “L’accueil paradoxal des publics du champ social dans les établissements culturels”, *Culture & Musées*, n°26, URL: <http://journals.openedition.org/culturemusees/304>
- Céline **Schall**, 2015 : “De l’espace public au musée. Le seuil comme espace de médiation”, *Culture & Musées*, n°25, p. 185-206.
- Guy **Saez**, 2019 : “Les institutions culturelles au prisme des réformes territoriales : le cas des opéras en Nouvelle Aquitaine et Grand-Est”, *Sud-Ouest européen*, n°48, URL : <http://journals.openedition.org/soe/6012>



# Équipe

---

**UBIC**  
Université Bordeaux  
Inter-Culture

## Jessica de Bideran

Maîtresse de conférences en sciences de l'information et de la communication  
Université Bordeaux Montaigne (ISIC - MICA).  
Directrice scientifique d'UBIC - ADERA

## Jessica Cendoya Lafleur

Ingénieure d'étude et de recherche, docteure en sciences de l'information et de la communication.  
Chercheure associée au MICA et à UBIC - Université Bordeaux Montaigne.

### Contact

**Jessica de Bideran**  
Directrice scientifique d'UBIC

 [jessica.de-bideran@u-bordeaux-montaigne.fr](mailto:jessica.de-bideran@u-bordeaux-montaigne.fr)

 <https://ubic.u-bordeaux.fr>