

**CULTUR'ALL asbl**

**Rapport d'activité 2014**

## **SOMMAIRE**

### **I. UN BREF HISTORIQUE**

### **II. RAPPORT D'ACTIVITE**

#### **A. LE KULTURPASS**

1. Les nouvelles procédures d'obtention du Kulturpass
2. Une nouvelle Identité visuelle
3. La Gestion de la base de données

#### **B. LA MEDIATION CULTURELLE OU LES STRATEGIES D' ACTIONS CULTURELLES VISANT L'ECHANGE ET LA RENCONTRE ENTRE LE PUBLIC CIBLE DU KULTURPASS ET LES MILIEUX CULTURELS ET ARTISTIQUES**

1. La médiation par l'organisation de sorties
2. La médiation par le contact direct avec les bénéficiaires
3. La médiation moyennant les « points de retrait »
4. La médiation par les Partenaires sociaux et culturels
5. La médiation par la sensibilisation du grand public

#### **C. CULTUR'ALL EN CHIFFRES**

### **III. CONCLUSION ET PERSPECTIVES**

## **I. Un Bref Historique**

L'association Cultur'all a été créée en 2008 suite au désir de différentes personnes de poursuivre les travaux amorcé en 2007 lors d'un Séminaire intitulé « Diversité culturelle et Droits culturels - pour quoi faire ? », organisé par le Sesopi en collaboration avec ATD Quart Monde, CLAE, FED et Stëmm vunn der Strooss. Le Kulturpass a été officiellement lancé en 2010 et a été relancé sur un nouveau mode de fonctionnement en 2014 grâce à la signature d'une convention avec le Ministère de la Culture et création d'un poste salarié à mi-temps pour la gestion du projet.

**CULTUR'ALL asbl.**

**B.P. 412, L-2014 Luxembourg Téléphone : + 352 621 430 602**

**[www.culturall.lu](http://www.culturall.lu) E-mail : [info@culturall.lu](mailto:info@culturall.lu)**

**BCEE IBAN LU91 0019 2955 5485 4000**

**R.C.S.L. F7792**

## II. Rapport d'activité

### A. Le Kulturpass

En 2014, l'analyse des procédures d'obtention et de l'utilisation du Kulturpass tant par les bénéficiaires que par les partenaires, entamée en 2013 (voir rapport d'activités 2013) a été approfondie ; suite aux résultats de cette analyse, de nouvelles procédures de fonctionnement ont été mises en place. Parallèlement les moyens de communication ont été développés et le nombre de partenaires, tant sociaux que culturels, a été revu à la hausse.

#### **1. Les nouvelles procédures d'obtention du Kulturpass**

L'analyse des procédures d'obtention et d'utilisation a montré que, même si la demande d'obtention de Kulturpass était très grande (plus de 16000 Kulturpass en 3 ans), relativement peu de détenteurs du Kulturpass l'ont utilisé.

Le mode d'obtention a donc été modifié ; depuis septembre 2014 les bénéficiaires ne reçoivent plus la carte par courrier, mais doivent se déplacer dans un des 12 points de retrait, c'est à dire 12 centres culturels implantés dans le Grand-Duché, pour retirer leur Kulturpass. Les avantages de cette procédure sont multiples : ainsi, ne se déplacent en principe que les personnes qui sont véritablement intéressées par l'offre du Kulturpass ; par ailleurs, en allant chercher leur pass dans une structure culturelle, les bénéficiaires franchissent, parfois pour la première fois, le seuil d'une institution culturelle. La notion d'accueil est donc primordiale dans cette nouvelle approche et le personnel de tous les points de retrait a été sensibilisé en ce sens.

Les nouvelles procédures sont prometteuses car, même si le nombre de demandes de Kulturpass diminue, le taux d'utilisation est à la hausse. Le contact personnel avec les bénéficiaires permet de mieux répondre à la demande et de mieux sensibiliser le public cible. La « médiation » entre les offreurs de culture et le public cible est un élément essentiel dans le processus de démocratisation de la culture. Ce sujet sera abordé plus loin.

Le rôle des « points de retrait », est d'émettre les Kulturpass sur base des justificatifs du FNS ou des partenaires sociaux et d'accueillir les nouveaux bénéficiaires au nom de Cultur'all. Ils impriment les documents et les remettent à Cultur'all. L'avantage de cette procédure réside notamment dans le fait que Cultur'all peut disposer des coordonnées de contact des bénéficiaires le temps de la validité de leur carte (1 an) ; l'asbl a ainsi la possibilité d'inviter les personnes intéressées à divers événements organisés par Cultur'all ou leurs partenaires.

Le personnel de tous les « points de retrait » a été formé et a reçu un « roadbook » reprenant les procédures à respecter, notamment celles imposées par la CNPD.

Liste des 12 « points de retrait » :

**CULTUR'ALL asbl.**

**B.P. 412, L-2014 Luxembourg Téléphone : + 352 621 430 602**

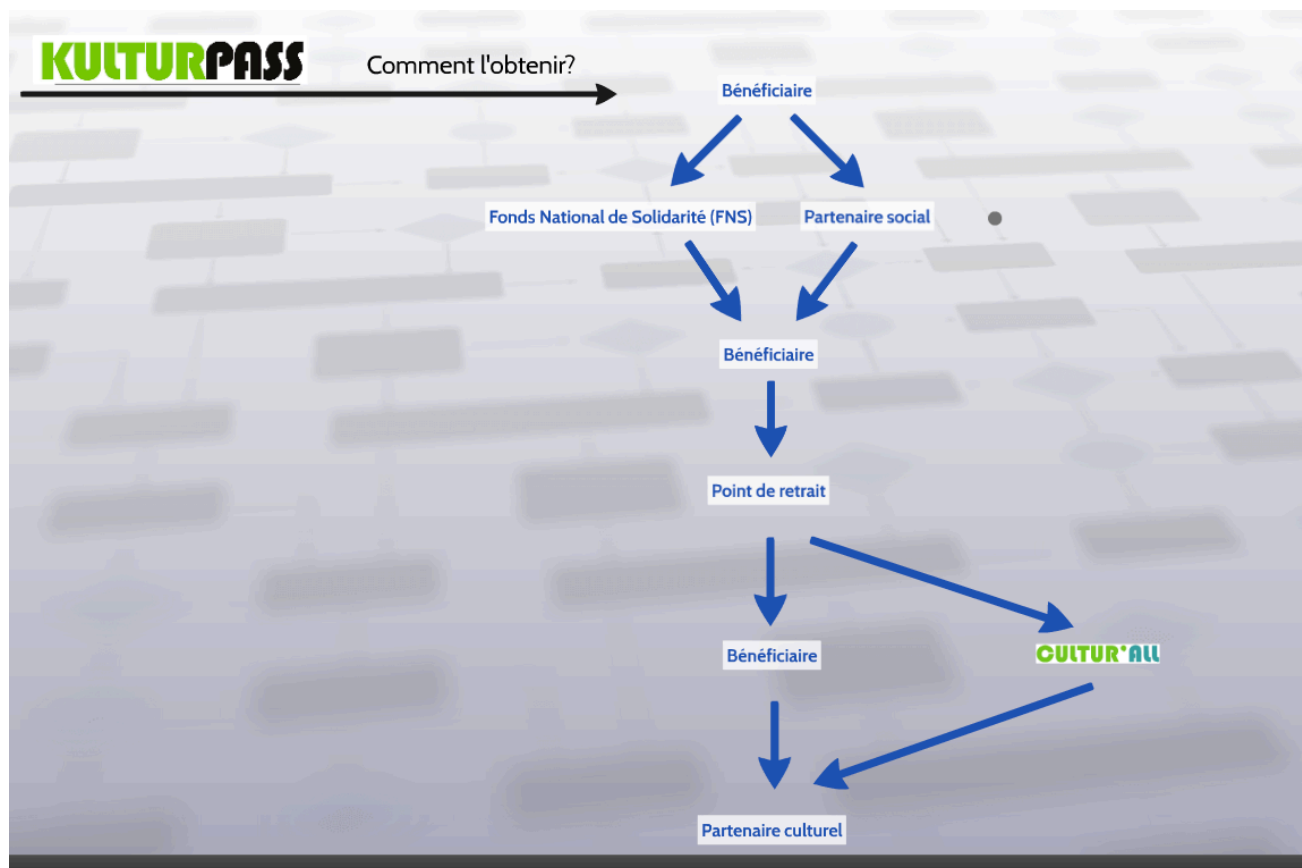
**[www.culturall.lu](http://www.culturall.lu) E-mail : [info@culturall.lu](mailto:info@culturall.lu)**

**BCEE IBAN LU91 0019 2955 5485 4000**

**R.C.S.L. F7792**

- Cube 521  
1-3, Driicht  
L-9764 Marnach
- Prabbeli, Centre Socio-Culturel Régional  
8, rue de la montagne  
L-9538 Wiltz
- Centre des Arts Pluriels d'Ettelbruck  
1, place Marie-Adélaïde  
L-9063 Ettelbruck
- Mierscher Kulturhaus  
53, rue Grande-Duchesse Charlotte  
L-7520 Mersch
- D'Millen  
103, Huewelerstrooss  
L-8521 Beckerich
- Kulturhaus Niederaanven  
145, route de Trèves  
L-6940 Niederaanven
- Luxembourgticket  
Rond-Point Schuman  
L-2525 Luxembourg
- Centre Culturel de Rencontre Abbaye de Neumünster  
28, rue Münster  
L-2160 Luxembourg
- Aalt Stadhaus  
38, avenue Charlotte  
L-4530 Differdange
- Kulturfabrik  
116, route de Luxembourg  
L-4221 Esch-sur-Alzette
- Théâtre Municipal d'Esch-sur-Alzette  
120, rue de l'Alzette  
L-4010 Esch-sur-Alzette
- opderschmelz  
1a, rue du centenaire  
L-3475 Dudelange

Le schéma ci-dessous reprend les modalités d'obtention du pass et le rôle de tous les intervenants ; il a été présenté aux partenaires lors d'une réunion d'information. Il montre clairement que Cultur'all reste un élément essentiel dans la procédure de distribution du Kulturpass et est à la disposition des bénéficiaires et des partenaires pour tout soutien. Comme souligné plus haut toutes les données sont archivées pendant la durée d'un an (durée de validité d'un Kulturpass) auprès de Cultur'all, et cela après accord de la CNPD.



## 2. Une nouvelle Identité visuelle

Dans le cadre de la modification des procédures d'obtention et d'utilisation du Kulturpass, il était essentiel de changer aussi l'identité visuelle. Dans un soucis de continuité, **un nouveau logo** a donc été créé en partenariat avec Madame Michèle Goerens, la même artiste qui a fait le premier logo.

# KULTURPASS

Par la même occasion **le dépliant** a été revu et modifié au niveau du graphisme et du contenu puisqu'il tient compte de toutes les modifications de procédures ainsi que de l'élargissement du nombre de partenaires. Un exemplaire est joint à ce rapport.

Le travail graphique du dépliant a été effectué bénévolement par Médiation SA (une agence professionnelle).



CULTUR'ALL asbl.

B.P. 412, L-2014 Luxembourg Téléphone : + 352 621 430 602

[www.culturall.lu](http://www.culturall.lu) E-mail : [info@culturall.lu](mailto:info@culturall.lu)

BCEE IBAN LU91 0019 2955 5485 4000

R.C.S.L. F7792

De même, **le site internet** a été adapté aux nouvelles données ; l'agenda culturel qui permet aux utilisateurs du Kulturpass de se renseigner sur les spectacles accessibles avec le Kulturpass a bien sûr été conservé ; cet agenda est mis à jour en permanence grâce au flux RSS lié à la plateforme Plurio.net.

Cultur'all est aussi sur **Facebook** et compte 349 amis au 31/12/2014. C'est un outil efficace pour sensibiliser le grand public, une des missions statutaires de l'asbl, mais aussi d'informer le public cible des événements organisés dans le cadre du Kulturpass.

### **3. La Gestion de la base de données**

La gestion courante du projet a également dû être adaptée aux nombreux changements et est désormais assurée par le biais du logiciel « Filemaker », un outil parfaitement adapté aux exigences du projet.



## **B. La médiation culturelle ou les stratégies d'actions culturelles visant l'échange et la rencontre entre le public cible du Kulturpass et les milieux culturels et artistiques**

### **1. La médiation par l'organisation de sorties**

Il a été constaté qu'au delà des barrières financières, l'accès à la culture est souvent difficile pour des raisons d'appartenance sociale, d'éducation, de disponibilité, d'accès à l'information... Ainsi, le travail de médiation prend toute son importance et consiste entre autre à rapprocher les gens, à créer des moments de rencontres entre les participants et aussi avec les partenaires de Cultur'all. Plusieurs sorties ont été organisées, notamment **au cinéma et au Theaterfest**.

Pour des raisons essentiellement financières le groupe Utopia S.A. ne peut offrir de billets à tarifs réduits aux bénéficiaires du Kulturpass. Cependant, afin de encourager Cultur'all de façon ponctuelle dans ses démarches, le groupe Utopia S.A. a invité les bénéficiaires du Kulturpass à la projection de « Frozen – la reine des neiges » de Disney et ce en date du 26 janvier 2014. En plus du film, les quelques 400 bénéficiaires dont de nombreux enfants issus de foyers de réfugiés ont profité de viennoiseries offertes par le Traiteur Steffen et du popcorn par Utopia S.A.



Par ailleurs, la fédération du théâtre a organisé la 5<sup>e</sup> édition du « **Theaterfest** » le 28 septembre 2014.

Cultur'all était aussi présent avec un stand d'information et a invité ses bénéficiaires à y participer.

Plusieurs personnes ont fait leur demande d'obtention de Kulturpass ce jour-là et ont pu se renseigner sur la programmation de la saison théâtrale à venir. Ce genre de manifestation est une occasion idéale pour les membres de Cultur'all de rencontrer le public cible ainsi que le grand public.

**CULTUR'ALL asbl.**

**B.P. 412, L-2014 Luxembourg Téléphone : + 352 621 430 602**

**www.culturall.lu E-mail : info@culturall.lu**

**BCEE IBAN LU91 0019 2955 5485 4000**

**R.C.S.L. F7792**

## **2. La médiation par le contact direct avec les bénéficiaires**

Comme précisé plus haut, un des avantages du nouveau système d'émission des Kulturpass est le fait de disposer des coordonnées des personnes l'utilisant afin d'envoyer des invitations et/ou des informations directement aux bénéficiaires.

Cultur'all est, en la personne de son chargé de projet, Luis Santiago, en contact téléphonique ou par mail avec de nombreux bénéficiaires. Ces contacts permettent d'établir des relations de confiance ; cet aspect est primordial puisque le projet va bien au-delà de la simple remise d'un pass culturel.

## **3. La médiation moyennant les « points de retrait »**

Comme les bénéficiaires sont priés de récupérer leurs cartes au « point des retrait » de leur choix pendant la journée et non pas en caisse du soir, le personnel des centres culturels en question peuvent se prendre le temps de véritablement accueillir le public cible. Cultur'all encourage les partenaires à informer les bénéficiaires sur l'offre du Kulturpass, de les inviter à s'abonner aux newsletters et de mettre ainsi en place une première étape du travail de médiation.

## **4. La médiation par les Partenaires sociaux et culturels**

Au 31 décembre 2014, Cultur'all compte 75 partenaires. Un des principaux objectifs de l'asbl est de tisser des liens entre les différents acteurs de ce réseau social, culturel et institutionnel et de développer ensemble des projets concrets.

En 2014, neuf nouvelles conventions ont pu être signées avec des partenaires aussi bien culturels que sociaux :

- Kulturzentrum « Beim Nèssert »
- Ensemble Lucilin
- Orchestre de Chambre du Luxembourg (OCL)
- D'Millen asbl
- Ville de Differdange (Alt Stadhaus,...)
- Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale
- Liewenshaff asbl
- Office Social Differdange
- Solidarité Jeunes asbl

**CULTUR'ALL asbl.**

**B.P. 412, L-2014 Luxembourg Téléphone : + 352 621 430 602**

**[www.culturall.lu](http://www.culturall.lu) E-mail : [info@culturall.lu](mailto:info@culturall.lu)**

**BCEE IBAN LU91 0019 2955 5485 4000**

**R.C.S.L. F7792**

Les partenaires tant sociaux que culturels sont la pierre angulaire du projet Kulturpass. La **bonne communication** avec les partenaires et la mise en place de réseaux d'information et de communication entre les partenaires est donc un élément essentiel dans la gestion du projet.

Dans cet ordre d'idées, Cultur'all demande aux partenaires de nommer des **personnes de contact responsables pour le Kulturpass** au sein de leurs structures souvent grandes et complexes et organise régulièrement des entrevues avec ces personnes. La rencontre régulière avec les personnes de contact est importante pour garantir un flux efficace d'information notamment au sein de grandes structures aux nombreuses antennes régionales. Cultur'all organise des **rencontres soit individuelles soit groupées** favorisant ainsi le contact entre partenaires. Ainsi le personnel de tous les points de retrait a été **formé** afin d'assurer la gestion de distribution des Kulturpass tant au niveau technique que juridique ou encore humain.

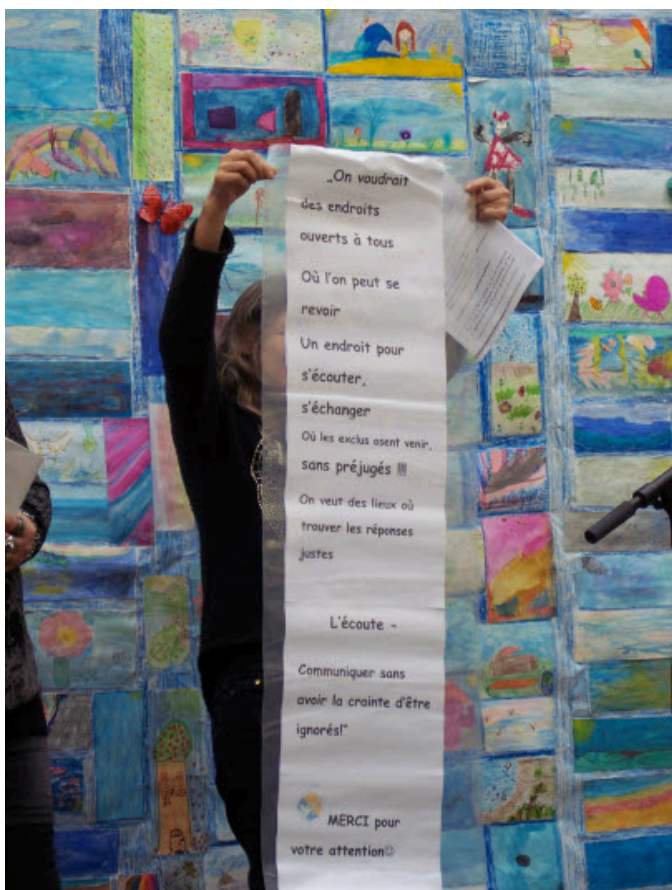
Dans le même esprit Cultur'all a invité en 2014 tous les partenaires à une **présentation de la nouvelle version du Kulturpass**, à laquelle ont participé les représentants de près de 50 maisons.

## 5. La médiation par la sensibilisation du grand public

Une des missions de l'asbl Cultur'all est de sensibiliser la société à l'importance de la démocratisation de l'accès à la culture. Dans cet objectif, Cultur'all est intervenu dans le cadre de diverses plateformes comme

- Les Jeudis de l'Innovation sociale (CRP Henri-Tudor), le 3 avril 2014 pour présenter le Kulturpass, à des personnes de milieux académiques, associatifs ou encore entrepreneuriaux
- La conférence de presse du 3 juin 2014 au « Casino-forum d'art contemporain » lors de laquelle les nouvelles procédures du Kulturpass ont été présentées à la presse
- L'Université populaire du 26 juin 2014 organisée par ATD Quart monde, partenaire de première heure de Cultur'all,
- La Journée mondiale du refus de la misère à Neimënster le 17 octobre 2014
- L'émission radio du CLAE « Un autre regard » le 10 novembre 2014, consacrée au Kulturpass

Cette émission aura permis de toucher une audience à laquelle l'association n'a pas forcément accès notamment la communauté portugaise. Le lien de l'enregistrement de cette émission est publiée sur le site de Cultur'all : <http://www.culturall.lu/medias/>



### **C. Cultur'all en chiffres**

L'année 2014 de Cultur'all en chiffres :

- 235 nouveaux Kulturpass émis depuis septembre 2014
- 9 nouveaux partenaires
- 20.000 dépliant imprimés
- 5.500 accusés de réception/Kulturpass
- 18.000 lettres d'accompagnement
- 1.500 formulaires d'obtention du Kulturpass
- 1 Assemblée Générale
- 10 réunions du Conseil d'Administration
- 35 réunions avec des partenaires
- 7 réunions de travail pour la mise en place des nouveaux moyens de communication
- 3 réunions de logistique bureautique
- 6 réunions budget/comptes
- 1 Formation sur l'allocation de vie chère
- 8 réunions de médiation
- 2 réunions de développement des visions et perspectives
- 1 Remise de chèque



### **III. Conclusion et perspectives**

Le nouveau système d'émission du Kulturpass permet un rapprochement de notre public cible avec les maisons culturelles. Rencontrer de prime abord des professionnels qui peuvent vous mettre en confiance et vous aiguiller sur l'offre culturelle réduit l'angoisse de franchir la porte des institutions et permet aux partenaires culturels un accompagnement des personnes fragilisées et permet de sensibiliser les citoyens en droit de bénéficier du « Kulturpass » à l'offre culturelle.

Nous travaillons également sur le développement des synergies entre les partenaires, qui deviennent de plus en plus nombreux. Nous avons une réelle demande de la part des partenaires culturels pour collaborer avec des partenaires sociaux et inversement. Notre travail de médiation contribue au rapprochement de structures a priori complètement différentes qui ouvrent d'autres horizons à leurs publics respectifs. Travailler transversalement avec tous les acteurs du domaine social et culturel afin de réaliser un effort commun en direction de l'accessibilité de la culture à tous les citoyens reste donc l'une de nos priorités.

Cultur'all se donne comme objectif premier de consolider le Kulturpass. Dans ce cadre, il nous faut renforcer et développer les différents partenariats et mieux faire connaître du grand public les enjeux de la démocratisation de la culture.

Au delà du travail administratif, nous souhaitons continuer à sensibiliser notre public cible à l'offre culturelle moyennant la médiation culturelle (sorties accompagnées, diffusion et démocratisation de l'information, rencontres et échanges avec des artistes et acteurs culturels, découverte des coulisses,...). Notre rôle est, entre autres, de créer une confiance, d'organiser des moments de rencontre pour sensibiliser les bénéficiaires à la consommation de la culture. Néanmoins, il ne s'agit pas seulement de devenir consommateur mais de devenir soi-même acteur culturel, de découvrir l'expression artistique comme forme de liberté d'expression. Nous avons notamment une forte demande en lien avec l'organisation et/ou l'accès aux workshops d'expression artistique, et nous cherchons des solutions afin d'accéder à ces demandes.