



EVALUATION UTILITE SOCIALE JUIN 2018



« Si le centre n'était pas là, je m'ennuierais »

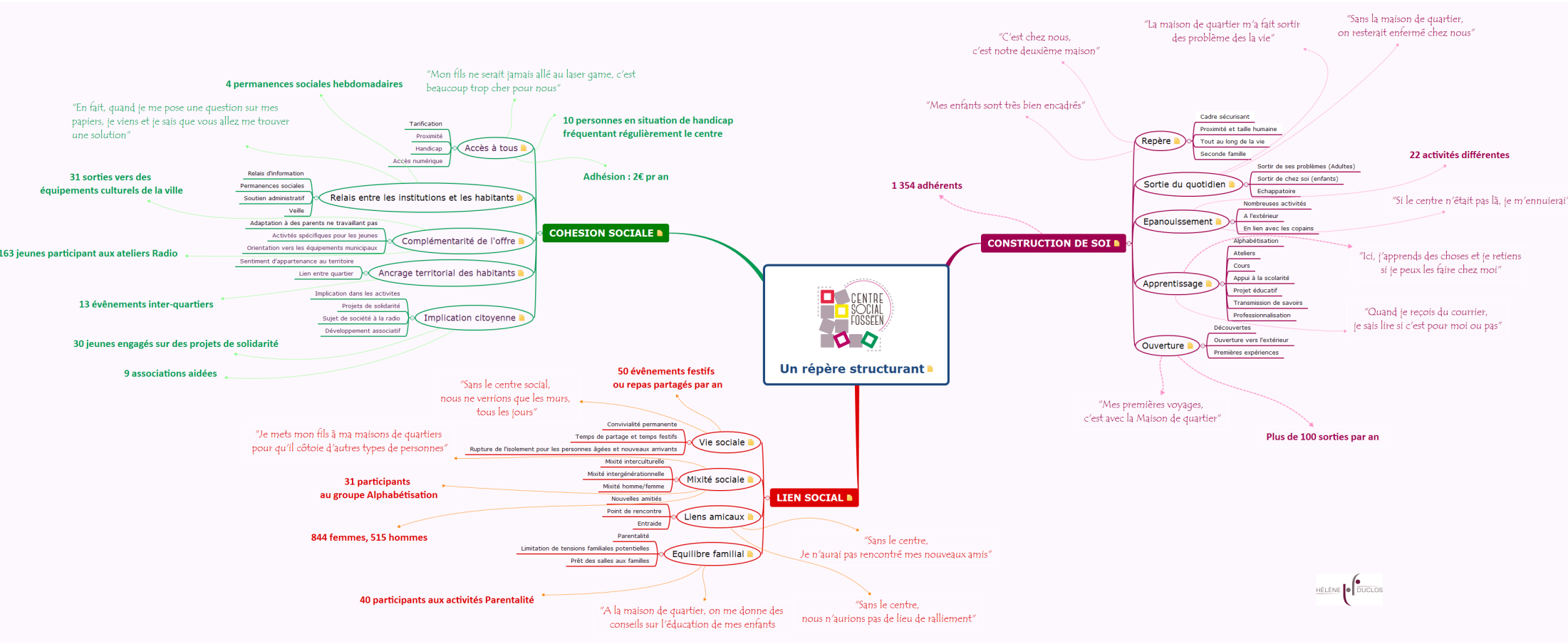
est la première réflexion qui vient aux enfants quand on leur fait imaginer un quartier sans le centre social !

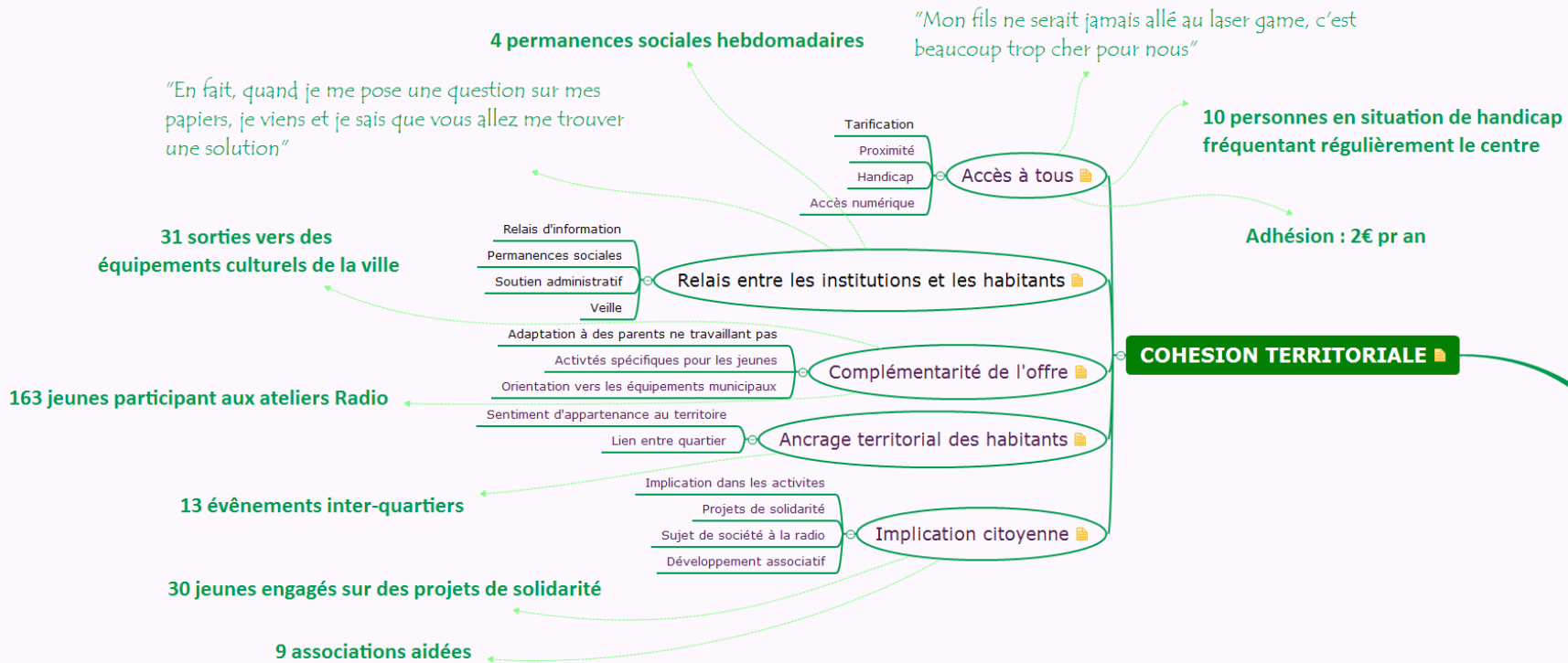
CENTRE SOCIAL FOSSEEN EVALUATION UTILITE SOCIALE JUN 2018

Ce rapport d'évaluation s'inscrit dans une démarche de formation action, soutenue par la ville de Fos-sur-Mer et l'Union des Centres Sociaux des Bouches du Rhône, dans le cadre du renouvellement du projet social de l'association.

Ce travail a été réalisé en collaboration avec le cabinet Trans Formation et plus particulièrement Hélène Duclos, spécialiste en évaluation d'utilité et d'impact social (utilite-sociale.fr)







Un repère structurant



Un repère structurant 📌

**50 événements festifs
ou repas partagés par an**

"Sans le centre social,
nous ne verrions que les murs,
tous les jours"

"Je mets mon fils à ma maisons de quartiers
pour qu'il côtoie d'autres types de personnes"

**31 participants
au groupe Alphabétisation**

844 femmes, 515 hommes

40 participants aux activités Parentalité

"A la maison de quartier, on me donne des
conseils sur l'éducation de mes enfants"

"Sans le centre,
Je n'aurai pas rencontré mes nouveaux amis"

"Sans le centre,
nous n'aurions pas de lieu de ralliement"

Vie sociale 📌

Convivialité permanente
Temps de partage et temps festifs
Rupture de l'isolement pour les personnes âgées et nouveaux arrivants

Mixité sociale 📌

Mixité interculturelle
Mixité intergénérationnelle
Mixité homme/femme

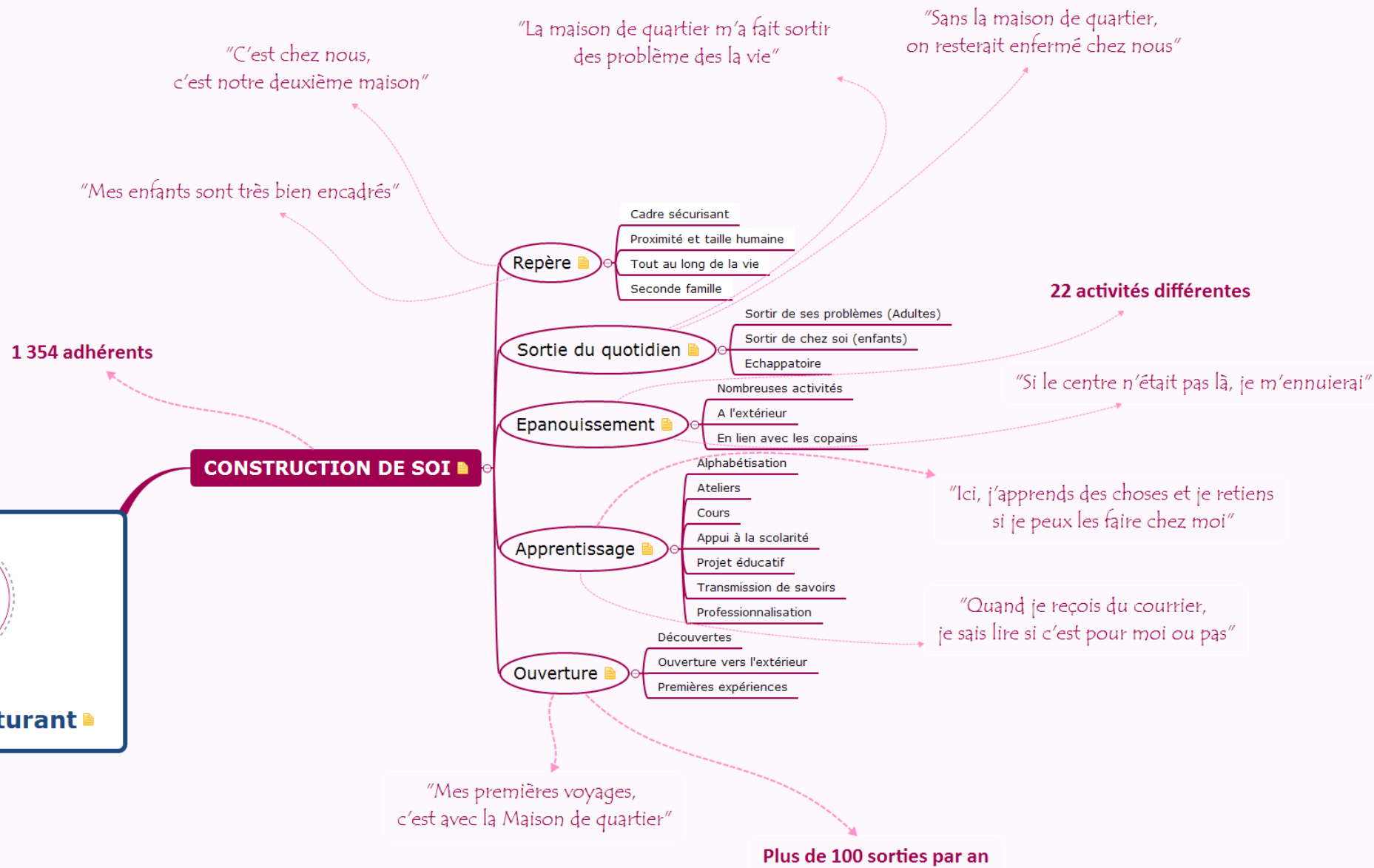
Liens amicaux 📌

Nouvelles amitiés
Point de rencontre
Entraide

Equilibre familial 📌

Parentalité
Limitation de tensions familiales potentielles
Prêt des salles aux familles

LIEN SOCIAL 📌



Présentation

Le travail social et éducatif, de part sa nature, est fondé sur les relations humaines. Il est souvent difficile de mesurer l'impact réel des projets et actions menés, parfois depuis des années, au profit de tous ceux, qui de près ou de loin, sont liés à une association. La finalité de l'expérience que nous avons menée entre octobre 2017 et juin 2018 vise à apporter des éléments de réponse à cette question, à partir de la parole de celles et ceux qui font vivre notre association, le Centre Social Fosséen.

En lien avec la ville de Fos-sur-Mer, la CAF 13 et l'Union des Centres Sociaux 13, le Centre Social Fosséen a réalisé, dans le cadre du renouvellement de son projet, l'évaluation de son utilité sociale. En collaboration avec Hélène DUCLOS, consultante au sein de l'association Trans Formation et spécialiste en évaluation de l'utilité sociale et impact social, le centre a souhaité mettre en place une démarche expérimentale de formation/action de manière à impliquer l'équipe dans ce travail d'évaluation. L'objectif principal étant d'identifier les spécificités de l'association grâce à des ateliers regroupant l'ensemble des acteurs prenant part à la vie du centre : adhérents, usagers, bénévoles, administrateurs, élus, partenaires et salariés.

La mise en œuvre du dispositif d'évaluation s'est faite entre octobre 2017 et mai 2018 de la manière suivante :

- octobre 2017 - 2 journées de formation : présenter la démarche d'évaluation auprès des salariés, expérimenter 3 approches d'identification d'utilité sociale (les apports perçus, les expériences fondamentales, la projection en l'absence de centre), préparer les ateliers.
- de novembre 2017 à mars 2018 : mise en œuvre des ateliers d'évaluation par les salariés avec session de formation à distance pour le suivi du déroulé des ateliers.
- avril 2018 – 1 journée de formation : analyse des données collectées, construction des critères d'analyse de l'utilité sociale, repérage des attentes, bilan de la formation
- mai 2018 – 1 journée de formation : partage de l'analyse réalisée, travail sur les spécificités du centre, travail sur les attendus du projet du centre.

Les méthodes d'animation :

Les méthodes d'animation des ateliers ont toutes le même objectif, mettre en avant les spécificités de l'association, mais elles diffèrent dans leur formulation, ce qui permet de s'adapter à différentes situations et à différents publics.

La méthode des cartons : « Selon vous, quelle est l'utilité du centre social »

On propose au groupe de répondre à cette question en exprimant une idée sur un post-it. Chaque participant peut écrire plusieurs idées sur plusieurs post-it. L'intérêt de cette méthode est de répéter l'opération deux ou trois fois à la suite, de manière à obliger les participants à dépasser les idées premières. Par exemple, pour un centre social, ce qui va être exprimé au premier tour, c'est très majoritairement l'idée du « lien social ». Au second tour, les participants ne peuvent plus exprimer la même idée et sont donc amenés à réfléchir autour d'idées plus spécifiques, particulières.

La réflexion en petit groupe : « Imaginez ce que serait votre vie sans le centre social »

Cette consigne est donnée à des groupes restreints en proposant une réflexion sur le manque, l'absence. C'est une manière négative d'exprimer les aspects positifs de l'association, les besoins auxquels cette dernière répond. La méthode repose sur les échanges oraux et est bien adaptée aux enfants et aux jeunes.

Le récit d'expérience : « Raconter un événement marquant que vous avez vécu au centre social et que vous n'auriez pas pu vivre ailleurs »

Le récit d'expérience est particulièrement bien adapté pour des personnes ayant de l'ancienneté dans l'association, avec un vécu important. Elle aussi repose sur l'oral et peut donc être utilisée avec tout type de public.

Jeu de rôle : « C'est le procès du centre social, accusé de ne servir à rien et de coûter trop cher »

Chaque groupe va se réunir pour écrire une plaidoirie afin de défendre le centre social face à ces accusations, en mettant en avant les points forts, les qualités de l'association. Il faut argumenter pour expliquer en quoi sa présence est nécessaire. Une fois que chaque groupe a terminé, les plaidoiries sont présentées et un travail d'analyse se fait pour repérer ce qui est commun et différent entre les deux présentations.

Tableau récapitulatif des ateliers :

Type de public	Maison	Qui		Méthode	Date	Nombre
		Animateur	Script			
Salariés et partenaires	Mazet	Hélène DUCLOS	Valérie	Méthode des cartons	05/10/17	35
Ados	Pont du Roy	Mamadou	Norah	Réflexion collective en petit groupe	26/10/17	8
Séniors	Pont du Roy	Loréna	Pascale	Récit d'expérience	14/11/17	9
Adultes femmes	Pont du Roy	Norah	Nadine	Réflexion collective en petit groupe	24/11/17	5
Enfants 6-10 ans	Tuilerie	Christelle	Sébastien	Méthode des cartons	13/12/17	4
Adultes Alphabétisation	Mazet	Nadine	Violaine	Récit d'expérience + réflexion	14/12/17	7
Enfants 6-10 ans	Mazet	Loréna	Florent	Méthode des cartons	20/12/17	18
Adultes	Mazet	Violaine	Loréna	Réflexion collective en petit groupe	22/12/17	5
Enfants 6-10 ans	Pont du Roy	Pascale	Christelle	Méthode des cartons	04/01/18	7
Ados 11-12 ans (passerelles)	Mazet	Florent	Pascale	Récit d'expérience	05/01/18	13
Associations	Mazet	Stéphanie	Sébastien	Réflexion collective en petit groupe	17/01/18	5
Ados	Mazet	Sébastien	Christelle	Méthode des cartons	24/01/18	6
Adultes associations	Tuilerie	Malik	Valérie	Méthode des cartons	01/03/18	6
Administrateurs	Tuilerie	Hélène DUCLOS	Valérie	Jeu de rôle du procès	24/04/18	12

I – Les résultats de l'évaluation

Nous présentons ici le résultat final de l'évaluation. Il est issu de l'analyse de l'ensemble des comptes rendus de tous les ateliers présentés ci-dessus.

LE CENTRE SOCIAL FOSSEEN : UN REPERE STRUCTURANT

I - Cohésion territoriale

Le centre social contribue à la cohésion du territoire. Dans des quartiers peu favorisés, il donne accès à tous à des activités. Il a également une fonction de relais entre les habitants et les institutions locales. Il contribue l'ancrage territorial des habitants en renforçant leur sentiment d'appartenance au territoire et le lien entre les quartiers. Enfin, il favorise l'implication citoyenne de chacun.

I.1 Accès à tous

Le centre social offre un ensemble de services et d'activités accessibles à tous les habitants du quartier.

Le centre propose des tarifs limités. L'adhésion est de 2€ par an et par personne et il n'est pas nécessaire d'être adhérent pour participer aux activités. Les parents n'ayant pas les moyens de partir en vacances peuvent, grâce au centre, offrir des activités à leurs enfants hors période scolaire. Les enfants peuvent profiter ainsi d'un grand nombre d'activités. Le centre social prend en charge 50% du coût réel des sorties. Une mère témoigne *"Mon fils ne serait jamais allé au laser game, c'est beaucoup trop cher pour nous"*.

La proximité est également un atout. Les locaux du centre sont situés dans les quartiers. La plupart des personnes s'y rend à pied. *"Si le centre n'existait pas, nous serions perdues car la majorité d'entre nous n'a pas de voiture. On resterait à la maison à tourner en rond ou à faire du ménage"*. Un bus vient chercher les seniors pour les activités et les ramène ensuite chez eux.

Le centre veille également à l'accès pour les personnes en situation de handicap ... Grâce à la mise à disposition d'agents dans le cadre d'un partenariat avec le pôle Handicap de la ville, les trois maisons de quartiers sont en capacité d'accueillir les personnes en situation de handicap. Une dizaine fréquente régulièrement les maisons de quartier.

Une attention individuelle est également portée aux enfants ayant des problématiques d'allergies, avec un suivi conjoint par les parents et les animateurs. L'objectif est toujours le même : que tout le monde puisse être accueilli au centre.

Enfin, à travers les cours d'informatique, le centre rend accessible à ceux qui s'y inscrivent toute une gamme de services qui deviennent de plus en plus difficiles d'accès sans usage d'internet. Le centre propose également si besoin aux usagers un accès à internet.

I.2 Relais entre les institutions et les habitants

Le centre social assure un relais entre les institutions et les habitants. Il relaie notamment toutes les informations concernant les activités culturelles, sportives, événementielles et sociales qui se déroulent sur la commune ou dans les environs proches.

Le centre accueille des permanences sociales. Il oriente les personnes vers le bon interlocuteur, aide dans la recherche d'emploi, de formation, ... *"A la maison de quartier, on me donne des renseignements pour résoudre mes petits problèmes : mes rendez-vous à l'assistante sociale par exemple"* raconte une personne. La maison de quartier du Pont du Roy constitue l'unique présence d'un service de la collectivité sur le quartier. *"C'est la seule annexe "municipale" sur le quartier"* explique une animatrice.

Les jeunes ou les moins jeunes viennent y faire les photocopies de leur CV, imprimer des éléments de dossiers administratifs, ... De manière informelle, le centre assure un soutien administratif aux habitants : compréhension d'un courrier, aide à l'écriture d'une réponse, ... *"En fait, quand je me pose une question sur mes papiers, je viens et je sais que vous allez me trouver une solution"* explique une personne. Il assure un rouage précieux entre l'administration et les habitants.

Ponctuellement, le centre social est amené à faire remonter à la collectivité des incidents constatés dans le quartier. Au Mazet, dans le cadre de l'accompagnement scolaire, il recueille également parfois les doléances des familles vis-à-vis de l'école et fait le lien avec cette institution.

I.3 Complémentarité de l'offre

Le centre social propose des activités complémentaires à celles proposées par la commune.

Le centre social offre des modalités d'inscription plus souples que celles du centre aéré municipal, mieux adaptées pour les parents ne travaillant pas.

Le centre social et la maison des jeunes sont sur des activités différentes. Le centre social propose notamment des séjours européens, une activité multimédia autour de la vidéo et du web radio et des projets de loisir portés par les jeunes

Enfin, le centre social accompagne des publics vers les équipements culturels de la ville, tels que la médiathèque, le théâtre ou le cinéma.

I.4 Ancrage territorial des habitants

Le centre social favorise l'ancrage des habitants sur le territoire. Il contribue ainsi à son niveau à la construction de l'identité fosséenne.

Le centre renforce le sentiment d'appartenance au territoire en favorisant la connaissance des habitants entre eux. Via les activités pratiquées ensemble au centre, des relations se tissent entre les habitants d'un même quartier. Certains projets favorisent l'interconnaissance des habitants. Le projet "les témoins du futur" ou l'atelier "Porte-à -porte" a donné l'occasion à des jeunes d'aller à la rencontre des habitants du quartier pour recueillir leurs paroles et en faire une émission radio ou vidéo.

Le territoire de Fos-sur-Mer est très étendu, il y a peu de lien entre certains quartiers et parfois des a priori des habitants sur les quartiers. Le centre contribue à renforcer les liens entre eux. Il a par exemple organisé des rencontres inter-maisons de quartier lors de clôture de vacances ou des tournois sportifs. Par ailleurs, l'activité Radio et celle des réseaux sociaux informent les auditeurs sur la vie des trois maisons et de la ville.

I.5 Implication citoyenne

Le centre social de Fos sur Mer favorise l'implication citoyenne.

Les usagers sont invités à participer aux activités et projets du centre, à y apporter ce qu'ils sont, ce qu'ils savent faire. Ainsi, les groupes de jeune font parfois le goûter pour les enfants du centre de loisir.

Le centre travaille avec des groupes de pré-ados et adolescents sur des projets de solidarité : semaine de lutte contre les discriminations, Téléthon, droits de l'enfant, semaine du handicap, ... Une trentaine de jeunes s'engagent ainsi bénévolement tous les ans sur des projets.

La radio travaille avec des groupes de jeunes sur des sujets de société : Vivre ensemble, questions des migrants,

Par ailleurs, le centre aide le secteur associatif du territoire à se développer. Il les soutient dans leur fonctionnement. Il prête des salles, des minibus, des équipements de sonorisation, permet de faire des photocopies, ... Il apporte parfois également une aide technique (captation vidéo, sonorisation, ...). Cette aide matérielle facilite la vie quotidienne des associations.

II – Lien social

Le centre social contribue à renforcer les liens sociaux. C'est un espace de vie sociale où les habitants se retrouvent, quelque soit leur âge ou leur culture. Il renforce ainsi la mixité sociale. La convivialité favorise les nouvelles rencontres et permet de développer des relations amicales et de renforcer les liens familiaux.

II.1 Vie sociale

Au-delà des activités qu'elle propose, les maisons de quartier sont des espaces de vie sociale. Elles favorisent tout ce qui peut contribuer à la rencontre.

Le convivialité est au coeur de la vie du centre. Les activités sont organisées de manière à favoriser l'échange entre les personnes. Dans chaque maison, il y a un accueil permanent, où les gens peuvent venir boire un café. Dans la grande majorité des activités, il y a un pot, un goûter, un apéro, ... Les permanents font preuve d'une grande empathie afin que chacun se sente bien au centre. Ils sont dans l'écoute et dans le dialogue avec chacun.

La convivialité du centre est plébiscitée. Elle est d'ailleurs toujours au coeur des attentes des habitants qui aimeraient des canapés, des fauteuils, des salles pour se réunir spécifiquement entre amis,

Des moments spécifiques sont dédiés à l'échange et la rencontre au sein des activités. Ainsi, une trentaine de repas de type Auberge espagnole est organisée par an : chacun apporte un plat qui est ensuite partagé.

Le centre organise également une vingtaine de temps festifs par an : fêtes de quartiers, fête d'halloween, clôtures de projets, de clôtures de vacances, soirée hip hop, ...

Le centre permet à certains habitants de sortir de leur isolement. Il s'agit notamment des personnes âgées et des nouveaux arrivants. Ils savent qu'ils trouveront dans ce lieu des personnes avec qui échanger. C'est pour certains leur unique lieu de vie sociale. *"Sans la maison de quartier, nous ne verrions que les murs tous les jours"* exprime une personne âgée.

Les personnes âgées se stimulent entre elles au téléphone pour venir au centre : *"On est prête à se déplacer malgré la fatigue et les douleurs pour retrouver ces moments-là"* explique une dame. Pour ce public, le centre social apparaît comme le seul lieu où les personnes peuvent se retrouver.

Pour les nouveaux arrivants, le centre est à la fois un lieu d'information et un espace de rencontre avec les personnes du quartier. Pour les non

francophones, la langue constitue une difficulté supplémentaire. Les cours d'alphabétisation sont ainsi très appréciés pour les échanges qu'ils permettent entre les participants

Notons que dans le quartier du Pont du Roy, le dernier commerce venant de fermer, il n'y a plus aucune activité économique de proximité ou accueillant du public en dehors du centre social.

II.2 Mixité sociale

Le centre social fait vivre la mixité sociale, tant d'un point de vue culturel que générationnel ou de genre. Le centre est ouvert à tous, sans prérequis d'âge ou de situation. Peu de lieux permettent une telle mixité.

Au niveau culturel, Fos-sur-Mer accueille des populations d'origine différente. Les maisons sont situées au sein de quartiers avec une population mixte. Le centre propose des activités pouvant plaire à des publics très différents. Les publics se mélangent assez peu sur les activités de loisirs (yoga, pilate, sophrologie, gym, cours de langue arabe, ...), mais, même s'ils ne participent pas aux mêmes activités, les habitants se croisent au sein du centre. Les gens se rencontrent, échangent dans une relation de face-à-face. Elle a d'autant plus d'importance qu'avec le développement d'internet où les relations en présentiel sont moins fréquentes. L'atelier Alphabétisation contribue plus particulièrement à la mixité sociale. Il fait venir au centre des personnes d'origine étrangère. Sous l'impulsion des animateurs, elles participent ensuite à d'autres activités. L'atelier favorise également les échanges culturels au sein du groupe avec par exemple les échanges de recettes. Le centre social travaille par ailleurs avec une association de la ville sénégalaise jumelée avec Fos-sur-Mer : organisation de repas, émission radio, séjour, accueil de délégation,... Enfin, le centre mène des activités de lutte contre les préjugés en étant partenaire sur les actions concernant le handicap ou en animant la semaine de lutte contre les discriminations. *"Je mets mon fils à la maison de quartier pour qu'il côtoie d'autres types de personnes"* explique Emmanuelle. *"Ce n'est pas un lieu pour être raciste ici"* explique Louis. *"C'est un lieu de paix"* complète Loïc.

Au niveau intergénérationnel, le centre propose des activités pour les publics de tout âge. Certaines activités permettent de croiser les générations : fêtes de quartier, radio, éco-citoyenneté, accompagnement scolaire...

Ainsi, dans le cadre de la semaine de lutte contre les discriminations, des jeunes ont enregistré des poèmes rédigés par des femmes plus âgées afin qu'ils passent à la radio.

Côté genre, le centre cherche à ce que les activités soient mixtes. Filles et garçons viennent au centre. Pour renforcer la place des filles et pour rééquilibrer des activités à dominante masculine (foot, ...), le centre organise des actions spécifiques pour les filles (shopping, esthétique, ...). Chez les adultes, le centre accueille une très large majorité de femmes.

II.3 Liens amicaux

Le centre social donne l'occasion aux personnes de faire de nouvelles rencontres.

Les enfants bien-sûr s'y font des amis : *"Sans le centre, je n'aurais pas rencontré mes nouveaux amis"* expliquent en coeur les adolescents Mathis, Céhyan et Lucas.

Le centre est aussi tout simplement un lieu où partager un moment avec ses amis. C'est le point de rendez-vous des copains, hors des contraintes familiales. Il accueille notamment des groupes affinitaires déjà constitués.

"Sans le centre, nous n'aurions pas de lieu de ralliement" s'exclame une femme.

Les relations qui se tissent au centre sont parfois fortes. *"Si le centre disparaissait, on se rencontrerait les unes chez les autres"* explique une vieille dame.

Enfin, sans nécessairement entraîner des relations durables, le centre occasionne également la création de solidarités, notamment dans le groupe des mamans (garde d'enfants, déplacement, ...)

II.4 Equilibre familial

Le centre contribue également à renforcer les liens familiaux.

Le centre mène des actions en faveur de la parentalité, notamment le lieu d'accueil enfants-parents, des ateliers tels que le Coin des parents ou "Kozond' ado", l'accompagnement scolaire et le réseau d'écoute d'accompagnement aux parents.

Ces actions aident les parents et enfants à trouver leur place et à améliorer la communication au sein de la famille.

"Le centre est le seul endroit où on peut faire des activités avec son enfant" pour une des mamans.

Une maman raconte *"On apprécie beaucoup les moments familiaux, quand les enfants nous proposent un spectacle avec un goûter. On est très fier d'eux, de les voir sur scène"*. *"A la maison de quartier, on me donne des conseils sur l'éducation de mes enfants"* apprécie une maman.

Indirectement, le centre social limite des risques de tensions familiales. Par exemple, le centre de loisirs propose un système d'inscription souple, qui permet une utilisation à la carte du centre. Les parents ne sont ainsi pas bloqués par un besoin de garde qui pourrait générer parfois des tensions familiales.

Plus indirectement, le centre est un lieu où chacun peut s'exprimer et avoir une activité en dehors du cadre et du logement familial. Cet "extérieur" limite les tensions au sein des familles. Les enfants se dépensent, les adultes se détendent. Chacun a ses propres activités et tout le temps libre n'est pas passé ensemble sous le même toit.

Notons que la maison du Pont de Roy contribue également à ces liens en prêtant ses salles aux adhérents pour les réunions de familles.

III – Construction de soi

Le centre social de Fos-sur-Mer contribue à la construction de soi de ses adhérents et usagers.

Il constitue un repère sur lequel les habitants peuvent s'appuyer en complément des repères professionnels ou familiaux.

C'est un lieu où les habitants peuvent sortir de leur quotidien et s'épanouir. Les personnes viennent se détendre et apprendre de manière formelle ou informelle.

Le centre offre aussi une ouverture à travers la découverte d'autres activités, d'autres lieux et à travers les échanges avec des personnes d'autres cultures.

III.1 Repère

Le centre social de Fos-sur-Mer constitue un lieu repère pour les habitants.

Il offre un cadre sécurisant. Les adultes y confient sans inquiétude leurs enfants. *"Les enfants sont très bien encadrés"* précise une maman. Une permanente témoigne *"Si on fait des activités le soir, je raccompagne les ados devant chez eux"*. Les enfants comme les adultes y évoluent dans une atmosphère de confiance. Les permanents sont des personnes référentes sur de nombreux sujets. *"Vous êtes un repère pour mes enfants"* indique une mère de famille. *"C'est bien de nous aider à faire des lettres pour une demande de stage par exemple. On a peur de se tromper, de faire des fautes d'orthographe. Ca me rassure"* explique une jeune adulte.

Organisé en 3 maisons de quartier, le centre est présent en proximité des habitants. Il est à taille humaine. Les équipes comptent 2 à 5 permanents. Les animateurs sont connus de tous. Ils sont souvent là depuis plus de 10 ans.

Le centre est présent à Fos depuis 1979. Les habitants le fréquentent tout au long de leur vie. Les enfants y viennent bébé avec leurs parents sur des activités de parentalité et les usagers les plus âgés ont près de 90 ans. Le centre fait partie de leur quotidien. Les plus âgés racontent avec émotion la création de la maison de quartier du Pont du Roy dans une maison individuelle rachetée par la Mairie. Aujourd'hui, des personnes ayant fréquenté le centre étant enfant y viennent avec leurs propres enfants. Les animateurs apprécient *"Même à plus de 20 ans, ils continuent à venir nous rendre visite et veulent encore participer au centre"*.

Pour certains usagers, le centre apparaît comme une seconde famille. Les personnes s'y sentent bien. Il offre une alternative à la famille de base. On

vient au centre pour parler, se ressourcer, avoir des activités de loisir, ...

"Si le centre n'existait pas, peut-être qu'on irait chez l'une ou l'autre, mais ici c'est la famille" explique une femme. Deux enfants, Théo et Mathis, définissent le centre comme *"C'est chez nous. C'est notre deuxième maison"*. *"Je me sens comme dans une deuxième maison, car tout le monde est gentil avec moi"* raconte un autre enfant. D'ailleurs, Emma 10 ans, émet comme souhait pour l'avenir du centre social : *"J'aimerais pouvoir dormir à la maison de quartier"*.

III.2 Sorite du quotidien

Le centre social permet aux habitants de sortir de leur quotidien. En venant au centre, enfants comme adultes prennent de la distance avec leur vie de tous les jours, les corvées domestiques, les problèmes, ...

Pour les adultes, le centre social est un lieu qui permet de prendre un temps en dehors de son quotidien, de rencontrer d'autres personnes dans un autre contexte.

"La Maison de quartier m'a fait sortir des problèmes de la vie. Tu viens, tu ris, tu parles, tu oublies et tu fais des pas en avant" explique Mounia. *"Quand je suis arrivée, j'étais triste, j'ai parlé avec vous et j'ai de l'espoir"* raconte Fatima.

Beaucoup d'adultes parlent même d'échappatoire pour décrire le centre. *"Ici, c'est un lieu de rencontre, d'échange, on parle de tout, c'est un échappatoire"* témoigne une femme.

Pour les enfants aussi, le centre permet de sortir de la maison. *"Sans la maison de quartier, on resterait enfermé chez nous"* indiquent plusieurs enfants. *"Avant, je ne sortais jamais"* explique un autre.

Il répond à des attentes en terme de loisir auxquelles les familles ne peuvent pas toujours répondre. *"Grâce au centre, je peux sortir"* explique l'un d'eux. Une autre complète *"Si mes parents ne veulent pas y aller, grâce au centre, je peux y aller"*.

III.3 Epanouissement

Le centre permet aux enfants et aux adultes de s'épanouir, à la fois grâce aux activités qu'il propose et au cadre convivial qu'il offre.

Le centre propose une diversité d'activités pour les enfants comme pour les adultes. A titre d'exemple: - des ateliers couture, gym, photo, artisterie, alphabétisation, ...

- des sorties familiales, bowling, restaurant ou hammam, ...
- des séjours dans d'autres villes, en camping, à l'étranger

- des évènements sur le quartier (bien-être, famille, ...), des journées à thème, des repas, ...
- des projets citoyens et solidaires
- l'accompagnement scolaire, social, ...

Pour les enfants, le centre a trois grandes qualités : il est extérieur à la famille et à la maison, il offre de nombreuses activités et il permet le lien avec d'autres enfants. Il est perçu comme un véritable antidote à l'ennui.

"Si le centre n'était pas là, je m'ennuierais" est la première réflexion qui vient aux enfants quand on leur fait imaginer un quartier sans le centre social.

Pour les jeunes enfants, le centre, c'est avant tout la possibilité de jouer dehors, alors que chez eux, ils seraient probablement à l'intérieur. C'est pour eux l'intérêt principal qu'il voit à venir au centre. C'est aussi le lieu où ils viennent jouer et retrouvent leurs copains. Pour Emma, 10 ans, *"Contrairement à la maison, je peux jouer avec plein de personnes différentes"*.

Pour les jeunes, le centre permet de faire des activités qu'ils ne feraient pas seuls, et de plus les faire avec leurs copains.

"Sans le centre, je jouerais à la Play tout seul" racontent plusieurs jeunes. *"Mailys s'investit à la radio plutôt que de passer ses mercredis après-midi à la maison"* indique sa maman. *"Sans le centre, je serais sur mon téléphone"* reconnaît une adolescente. Les parents voient dans le centre une alternative réjouissante aux écrans qui ont envahi la sphère domestique.

III.4 Apprentissage

Le centre social est un lieu d'apprentissage sous diverses formes.

Le centre organise des ateliers thématiques où les usagers viennent pour apprendre. Ainsi, l'atelier Alphabétisation a pour mission première l'apprentissage du français. En moyenne, chaque année, une vingtaine de personnes ne maîtrisant pas le français, essentiellement des femmes, fréquentent cet atelier 3 fois par semaine. Cet atelier est souvent un tremplin à l'entrée dans des formations. Cet apprentissage contribue à renforcer l'autonomie des personnes. *"Quand je reçois un courrier, je sais lire si c'est pour moi ou pas"* explique une femme. *"J'ai pu écrire seule une lettre pour la Mairie. je ne pensais pas en être capable"* dit Sarah.

Autre exemple, le centre propose un atelier d'initiation à l'informatique : messagerie électronique, logiciel bureautique, ...

Le centre propose également des cours de langue, une initiation à la radio, yoga, fabrication de ses produits ménagers... Une dame explique *"Ici, j'apprends à faire des choses et je retiens si je peux les refaire chez moi"*.

Le centre vient en soutien à la scolarité des enfants. Il soutient les élèves dans la compréhension des cours et dans leurs devoirs. 15 élèves du CE2 au CM2 bénéficient tous les ans de cet appui.

Au-delà des activités de loisirs, le centre porte un projet éducatif. Il est axé sur la mobilité, le développement des expressions et les échanges de groupe. Certains projets comme Lire, écrire et grandir ont une visée clairement éducative.

Dans la mise en oeuvre de ses activités, le centre favorise l'échange de pratiques dans une logique de transmission de savoirs. C'est le cas des ateliers de cuisine, de jardinage, ...

Enfin, le Centre contribue à la professionnalisation des jeunes et de ses salariés.

Il accueille régulièrement des stagiaires et des jeunes en service civique, avec un système de tutorat. Il favorise ainsi leur insertion socio-professionnelle. *"Quand les jeunes cherchent un stage, ils viennent à la maison de quartier"* indique un permanent.

Le centre a une activité de formation en direction de ses salariés très dense : bureautique, psychologie de l'enfant séjour interculturel, éducation au cinéma, communication, analyse de pratique,

III.5 Ouverture

Le centre offre une ouverture aux habitants, une ouverture sur d'autres cultures, mais aussi une ouverture du champ des possibles pour eux.

.

Au centre, les personnes découvrent de nouvelles activités, de nouveaux lieux, ...

Le centre organise notamment des sorties culturelles dans des lieux de la ville : théâtre, musée, médiathèque, librairie... Il fait également venir des artistes au sein des maisons de quartier.

Le centre offre une ouverture vers l'extérieur. Beaucoup d'enfants et de jeunes qui fréquentent le centre sortent peu en dehors de Fos-sur-Mer. Le centre propose plus d'une centaine de sorties en dehors de la ville : musées, parcs de loisir, concerts, événements sportifs, shopping,...

Pour beaucoup de jeunes, leurs premières expériences dans de nombreux domaines se déroulent dans le cadre du centre social : utilisation des transports en commun, voyage, concert, séparation avec les parents, ...

"Mes premiers voyages "séjour", c'est avec la maison de quartier" se réjouit une adolescente.

"Grâce à la maison de quartier, j'ai appris à faire du théâtre. Je me dis que si c'est possible ici, ce sera possible ailleurs" témoigne Mounia.

Sur l'évaluation :

- La reconnaissance du travail mené depuis plusieurs années

Si l'augmentation régulière du nombre d'adhérents est souvent avancée comme indicateur de l'attractivité du centre, les résultats de l'évaluation donne une vision beaucoup plus complète et qualitative de la variété des actions menées et de leur impact au profit des habitants. Lors du précédent projet social, nous avons insisté sur la réorganisation de l'équipe qui avait permis à l'équipe (administrateurs et salariés) de se projeter dans une dynamique de projets participatifs. Si bien des choses restent perfectibles, l'évaluation de notre utilité sociale nous permet de prendre conscience du travail accompli depuis maintenant 7 ans.

- La cohérence avec les statuts

Ce point est apparu dans la toute dernière séance de formation, lors de la présentation de l'arbre à thème de l'utilité sociale. L'objet figurant dans les statuts de l'association depuis sa création en 1979 est : **« Le Centre Social, qui constitue un élément essentiel de l'équipement social et culturel d'une communauté, offre à la population appartenant à plusieurs catégories d'âge, la possibilité de prendre conscience de leurs aptitudes, de développer leur personnalité et de se préparer à devenir des citoyens actifs et responsables d'une communauté vivante. L'association a également pour but de participer au renforcement de la cohésion sociale, notamment en favorisant la participation des habitants »**. On retrouve clairement l'idée de la « construction de soi » dans la prise de conscience des aptitudes et le développement de la personnalité individuelle inscrite dans les statuts. De même, on retrouve dans « Cohésion sociale » les idées de cohésion territoriale et vie sociale.

L'évaluation met également en avant l'articulation entre l'individu, le collectif et le territoire. L'individu est ici exprimé dans ses capacités de développement (apprentissage, ouverture vers l'extérieur) et certaines difficultés auxquelles il est confronté au quotidien. Il trouve un certain nombre d'appuis dans le centre social (repère sécurisant) mais aussi dans le collectif (convivialité, entraide, rencontre) et dans le territoire (relais avec les institutions, projets de solidarité).

- La souplesse d'une association locale

Il est important de souligner que les résultats de l'évaluation sont obtenus grâce à une forme d'organisation, en l'occurrence celle d'une association locale. Si une telle diversité peut s'exprimer c'est qu'il existe une gouvernance de proximité (administrateurs, élus municipaux) et une organisation de travail souple qui permet d'adapter en permanence les projets aux besoins. La création des groupes passerelles, l'ouverture du « Coin Plume » et le projet d'amélioration de l'accueil des enfants en situation de handicap en sont un bon exemple. La flexibilité du personnel sur les horaires de travail en est également un autre.

- Une pondération qui fait défaut

Le principal point à améliorer dans cette évaluation concerne la place qu'occupent certains thèmes et sous-thèmes par rapport à d'autres. Si tout ce qui est écrit dans l'arbre à thème a bien une existence réelle, ce qui n'est pas dit, c'est le poids que représente chacun des thèmes. Est-ce que c'est quelque chose de central, ou au contraire, de marginal ? Cette pondération n'a pas pu être faite à la fois pour des questions de temps et de méthodologie liée à la formation / action.

Sur la formation / action :

Alors que l'ensemble du travail aurait pu être confié au seul soin d'Hélène DUCLOS dans le cadre d'un contrat de prestation, nous avons fait le choix de mettre en œuvre une formation / action. Ce qui a eu des effets positifs pour l'équipe, mais parfois limitatifs dans la mise en œuvre

- pour l'équipe

Cela a permis une montée en compétence des permanents. Les jours de formation ont permis aux salariés d'acquérir de nouvelles compétences en matière d'évaluation et d'utilité sociale. Cela a également été l'occasion de prendre une distance avec le travail au quotidien qui ne permet pas toujours de se rendre compte du sens du travail réalisé. L'équipe a pu changer son regard sur l'impact que les projets et services développés peuvent avoir sur les adhérents.

- sur la méthode

La principale caractéristique de l'animation des ateliers d'évaluation est de pousser, stimuler l'expression des personnes pour dépasser les idées premières et obtenir des éléments plus particuliers permettant d'identifier les spécificités de l'association. Parfois, il a été difficile d'aller au bout de la démarche dans certains ateliers pour amener les gens à préciser en détails les idées premières exprimées par les personnes.

Conclusion

Malgré certaines limites, l'évaluation de l'utilité sociale nous a permis de porter un regard différent sur notre association. Le travail réalisé a mis en avant une variété d'effets que nous ne percevions pas au quotidien. L'ensemble du conseil d'administration et de l'équipe dispose d'une meilleure connaissance de l'impact que produit l'ensemble des échanges entre adhérents, administrateurs, élus, salariés et partenaires. La possibilité est ouverte d'approfondir cette démarche, notamment sur la pondération, à l'occasion d'un prochain renouvellement de projet.