

L'utilité sociale du Centre social S^{TE} Elisabeth **OUVRIR ET RELIER**

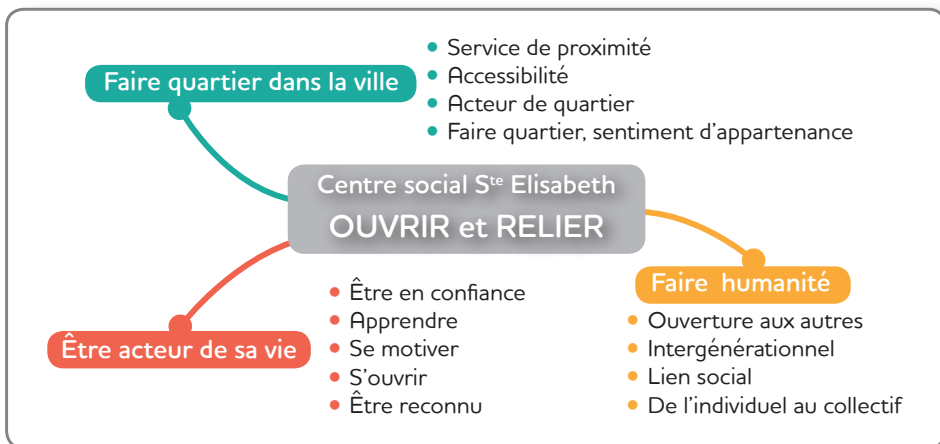
Dans un quartier qui tend au repli sur soi, le centre social ouvre sur le monde pour créer plus d'humanité. Il relie les personnes au niveau du quartier et ouvre vers l'extérieur.

Le Centre Social S^{te} Elisabeth a été créée en 1962 par un collectif d'habitants du secteur de la Blancarde et des environs, afin de répondre aux besoins des familles vivants sur ce territoire.

Adhérent de l'Union des Centres Sociaux des Bouches du Rhône et de la Fédération des Centres Sociaux de France, son équipe de salariés et bénévoles s'attache à faire vivre les valeurs de **Dignité Humaine**, de **Solidarité** et de **Démocratie**.

A l'image d'une maison, notre Centre Social repose sur 3 piliers :

- Un pilier « **Services de proximité** », qui répond à l'intérêt particulier (photocopies, téléphone, internet..)
- Un pilier « **Projets** », porté par des dynamiques à partir d'intérêts collectifs (Ciné-débat, sorties familles)
- Un pilier « **Citoyenneté** », qui prend en compte des questions d'intérêt général (cadre de vie, éducation, aménagement du quartier..)



FAIRE QUARTIER DANS LA VILLE

Situé au bout d'une impasse dans la résidence fermée du square Hopkinson, le centre social constitue « *un refuge, un îlot au milieu de l'océan* » indique la présidente du centre. L'enjeu du centre social est à la fois de faire vivre le quartier en proposant des services et activités accessibles à tous, mais aussi de relier les habitants à leur territoire.

Service de proximité ++

Le centre social St Elisabeth est un lieu d'accueil ouvert du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 13h30 à 18h00, mais selon les activités, l'équipe est souvent mobilisée en dehors des horaires d'ouverture, voir même le weekend.

La fonction d'accueil est centrale. Les habitants viennent chercher une information. La première étape est souvent d'aider les habitants à clarifier leur demande. Elle peut être d'ordre administratif, porté sur des questions du quotidien telles que les impôts, les contrats de travail, le logement, l'école, ... Après une information de premier rang, le centre oriente les habitants vers les interlocuteurs qui pourront apporter une réponse plus complète.

L'accueil dispose d'un tableau d'information où se trouve affichées toutes les informations concernant les activités du centre ou celles ayant lieu sur le quartier. 68% des répondants indiquent que le centre social leur permet d'être informé sur ce qui se passe dans le quartier

Le centre social propose différents services.

Il offre un mode de garde à travers le centre de loisirs. Il accueille 112 enfants, de 3 à 13 ans, majoritairement du quartier. Le centre de loisirs fonctionne tous les mercredis et pendant les vacances scolaires. Comme le raconte la référente sociale de l'Abri Maternel, « *dans ce service de garde, il y a deux aspects : le soulagement d'avoir trouvé un mode de garde, et aussi celui d'avoir déniché un accueil de l'enfant de qualité* ».

Le service social de la Caf reçoit au centre social sur rendez-vous les familles qu'il accompagne. Le centre social organise la permanence Culture du Cœur deux fois par mois.

Pour tous, le centre offre un peu plus que des services de proximité classiques. Il rend des services informels comme cela se ferait entre voisins : photocopie, réception et impression de mail, dépôt de colis, de clés perdues, récupération des piles usagées, remise en route de téléphone portable, courrier à poster, ... Le centre fait avec les habitants et simultanément cherche une réponse plus structurante et durable quand cela est possible. Les habitants peuvent également se faire aider pour la rédaction de documents, courriers, CV ...

L'accompagnement humain est toujours présent et dès l'accueil, il donne la tonalité du centre : sourire, proximité relationnelle - « *on fait des bisous aux bébés* » raconte Betty à l'accueil-, accueil de manière à ce que chacun puisse être à l'aise, ... Il est fréquent que les habitants viennent partager leurs bonnes et mauvaises nouvelles à l'accueil. « *Les enfants qui passent me dire bonjour après l'école, c'est touchant et valorisant.* » raconte la personne à l'accueil. Cette grande proximité est nécessaire pour gagner la confiance des habitants. La nécessaire distance professionnelle s'établit ensuite.

Accessibilité

L'accessibilité est géographique. Le square Hopkinson où se trouve le centre est enclavé. En effet, il est en bout de boulevard avec une seule voie d'accès, sans accès proche en transport en commun. Il a depuis quelques années vu sa sécurité renforcée avec la mise en place de barrières, fermées le plus souvent. Pour les personnes rencontrant des problèmes de mobilité, il devient alors réellement enclavé. Le centre propose des services en proximité au sein du square. 50% des répondants indiquent mettre moins de 5mn pour venir au centre social. Près des $\frac{3}{4}$ des répondants mettent moins de 15mn pour venir au centre.

L'accessibilité est institutionnelle. Le centre rend les institutions accessibles aux habitants. Elles leur

paraissent parfois complexes. Le centre explique, démystifie, oriente ... « *On est une gare de triage* » raconte le directeur.

L'accessibilité est économique. Pour pratiquer les activités, il faut adhérer. L'adhésion est de 15€/an par famille ou 8€ en individuel. Le Lieu d'accueil parent-enfant et les activités événementielles sont gratuites et ouvertes à tous. Le centre de loisirs pratique le quotient familial avec des tarifs allant de 3,50€ à 12€ la journée.

L'accessibilité se fait aussi en levant des freins psychologiques. Certaines personnes n'osent pas fréquenter certains services ou certains lieux. Le centre organise des sorties culturelles et ludiques 1 fois par mois. Il accompagne et met en confiance les personnes dans ces nouveaux lieux: théâtre, office de tourisme, mais aussi spécialiste de santé, conseiller d'orientation, ...

Il représente une aide pour les personnes en difficulté. 59% des répondants indiquent qu'ils trouvent au centre social la possibilité de faire des activités auxquelles ils n'auraient pas accès car elles sont trop chères.

Acteur du quartier

Le centre social propose des activités qui font vivre le quartier. Il organise une fois par an le cinéma en plein air qui fait venir 150 personnes,

un repas de quartier regroupant 60 personnes. Trois à quatre fois par an, il propose les pique-niques du square qui mobilisent entre 10 et 20 personnes. Il organise aussi des veillées, des journées portes-ouvertes, des repas partagés, ...

Il propose également des réunions publiques sur la cadre de vie du quartier. Elles ont mobilisé entre 100 et 150 personnes en 2018.

85% des répondants considèrent que le centre social est essentiel pour l'animation du quartier.

Enclavé dans son quartier, il est vital pour le centre social de rayonner vers l'extérieur et de travailler ses partenariats.

Des rencontres sont organisées avec de nombreux partenaires du quartier : écoles, collège, MECS, Abri Maternel, SESSAD, la fondation d'Auteuil, ... Le centre participe à tous les conseils d'école sur les 4 écoles et collège du quartier. L'association L'Abri maternel est pour le centre social Ste Elisabeth, un partenaire de premier plan : ils organisent ensemble des repas, des matinées jeux de société. Le directeur a organisé un tour du quartier par des bénévoles à l'intention des professionnels des champs éducatifs, sociaux, sanitaires...

Le centre social participe au Collectif périnatalité qui regroupe des acteurs de la petite enfance sur l'arrondissement. Via l'Union des centres sociaux, il est en lien

avec les centres sociaux de la Vallée de l'Huveaune. Il participe aux commissions Famille et jeunesse portées par le centre social Fissiaux.

Faire quartier, sentiment d'appartenance

Le square Hopkinson a une vie de quartier limitée. « C'est un peu une cité dortoir » indique le directeur. Au-delà des activités proposées, l'enjeu du centre est aussi de construire un sentiment d'appartenance au quartier.

Cela passe d'abord par une appropriation du centre par les habitants. L'aménagement de son accueil a été travaillé afin qu'il soit convivial et chaleureux. Il s'agissait notamment de casser l'image stigmatisante d'un centre « social » dévolu aux cas sociaux, aux gens à problèmes... Les habitants se réapproprient leur centre en venant discuter et partager un café, récupérer le programme mensuel des activités, ... 70% des répondants indiquent que le centre social est leur deuxième maison.

Le centre social renforce aussi le sentiment d'appartenance au quartier en impliquant les habitants dans la vie du centre. Le conseil d'administration compte 8 habitants. CA et bureau se réunissent 12 fois par an. « *Ailleurs, dans d'autres structures, les administrateurs ne sont pas forcément des personnes lambda. Ce souvent des personnes ayant des*

postes à responsabilité dans d'autres structures. Ici les administrateurs donnent l'impression générale d'être des personnes issues de la zone sociale caractéristique du centre» constate Joelle Boroukhoff de la Caf.

Le centre social propose des activités qui croisent les publics. L'atelier de création ludique regroupe ainsi les mamans, les enfants, les seniors. Il y a également les matinées jeux de société. Les activités en commun favorisent la rencontre et contribuent à la cohésion du quartier. Lorsque la Caf donne ses rendez-vous au centre social, ce sont souvent autant de personnes qui découvrent le centre et les activités proposées dans le quartier.

Le centre propose des activités valorisant le quartier et en donne une autre image. C'est notamment le cas du ciné plein-air avec un programmation pour les familles. « Ça marche ! Ça casse les idées préconçues. Il y a découverte et ouverture sur les personnes. On attire tout Marseille, il y a plus de gens de l'extérieur que du quartier » indique le directeur.

L'exposition Mémoires du quartier organisée il y a deux ans a donné lieu à la naissance d'un atelier Mémoire du quartier qui regroupe 10 personnes. Ce groupe anime un blog sur ce thème. En 2018, en partenariat avec l'association des locataires, le centre social s'est largement impliqué dans une démarche de participation des habitants pour qu'ils puissent s'exprimer sur un projet d'implantation d'un hôpital privé sur un site en friche qui s'avérait peu adapté au quartier. Il s'est mis en relation avec le commissaire enquêteur et a organisé 4 réunions autour du cadre de vie. Elles ont réuni au départ 20 personnes, puis l'information s'est diffusée et, au final, 80 personnes ont participé à la dernière réunion. La mobilisation des habitants a permis de se rencontrer, d'échanger et de s'organiser; certains ont par la suite participé à l'émergence d'un collectif.

84% des répondants considèrent que le centre social améliore le cadre de vie du quartier.

ÊTRE ACTEUR DE SA VIE

Être acteur de sa vie, c'est être en capacité d'agir sur ses conditions de vie. Pour cela, il est entre autre nécessaire de se sentir en confiance pour ensuite s'ouvrir et s'autoriser à. Se sentir accepté, valorisé est l'étape première pour changer, pour oser aller vers d'autres horizons.

Être en confiance

De nombreux éléments s'associent pour mettre en confiance les habitants : la qualité de l'accueil et de l'écoute, la qualité des informations transmises, ...

L'équipe compte 6 permanents. C'est une équipe à taille humaine. Le personnel habite en partie sur le quartier. L'équipe est stable et les intervenant sont généralement des fidèles, des personnes qui partagent l'envie de s'investir dans un quartier, auprès des habitants. « *Le côté humain c'est ce que les gens viennent chercher chez nous* » indique le directeur. « L'époque que nous vivons nous fait ressentir toujours davantage ce besoin d'humanité dans les relations sociales » insiste la référente sociale de L'Abri Maternel.

75% des répondants, indiquent qu'ils trouvent des activités proposées par des gens du quartier comme eux.

Le lien commence à l'accueil : « *Je voudrais que tout le monde s'aime, prenne le temps de s'écouter. Certains viennent juste passer du temps, parfois toute la matinée, ils ont l'envie de parler, le besoin d'être écouté* » raconte la personne en charge de l'accueil. Une autre complète : « *Des personnes viennent nous parler, ce sont des secrets et comme rien n'est dévoilé, ces personnes se sentent en confiance pour exprimer des problèmes très personnels. Certains de ces problèmes dévoilent des situations familiales très délicates* ». 96% des

répondants indiquent se sentir écoutés au centre et 93% se sentir libre de dire ce qu'ils pensent.

Les habitants se sentent en confiance « *Avec le centre, on sait que ça se passera bien, vous nous traitez bien, on sait pouvoir vous laisser nos enfants* » indique une dame. 100% des répondants indiquent se sentir acceptés comme ils sont au centre social. « *Parler ouvertement de ses problèmes, ne plus craindre le regard des autres* » explique une habitante.

La confiance acquise est un tremplin vers d'autres sommets. Les gens s'autorisent à faire des choses inhabituelles, exprimer des besoins que l'on n'ose normalement pas formuler

Les personnes se dépassent : « *J'ai réussi à me lancer dans une sortie que je redoutais physiquement* ». « *On a dû aller enquêter en porte à porte et vaincre nos craintes de le faire, et des réactions des habitants* » indique la vice-présidente du centre social. Une dame témoigne : « *Je ne savais pas ce qu'était un neuropsychiatre, j'ai eu confiance car cette intervention était présentée par le centre* » ou encore pour une autre : « *J'ai fait appel au CS pour une démarche administrative délicate, la confiance m'a permis de demander de l'aide, ce qui m'a permis de rebondir par la suite.* »

73% des répondants indiquent qu'avec le centre social ils étaient capables de faire plus de choses qu'ils ne le pensaient.

Apprendre

Le centre social organise différents ateliers qui permettent aux personnes d'apprendre : atelier Couture, atelier informatique, atelier d'écriture, ... Il propose des formes originales, comme l'échange de savoirs ou le jeu qui les rendent accessibles à tous. «*L'informatique, domaine inconnu, je m'y suis mis à 86 ans!*» s'enthousiasme la trésorière du centre. 73% des répondants indiquent qu'ils ont appris à faire de choses et 65% qu'ils les mettent en pratique.

Il favorise l'échange entre pairs. Le centre propose des ateliers d'échange avec des mamans sur différentes thématiques comme l'usage des écrans ou la communication bienveillante. C'est le groupe qui fait force et apporte des astuces, des pistes venant de leurs expériences.

L'apprentissage se fait aussi dans la relation à l'autre. Des enfants constatent les difficultés de la vie quotidienne des personnes âgées, et cette prise de conscience conduit à un apprentissage du respect, de l'indulgence, de la bienveillance.

Les apprentissages et plus largement l'éducation sont une affaire collective pour le centre social. La démarche proposée par le centre repose sur les valeurs et principes de l'éducation populaire.

«Pour paraphraser Paulo Freire, «*personne n'éduque personne, personne ne s'éduque seul*» (...) ce que nous recherchons, c'est la co-éducation» indique le directeur.

Se motiver

Le centre social est à l'écoute des habitants, intègre leurs propositions et les implique dans la construction des activités. Il développe des dynamiques de groupe. Cette approche motive les personnes.

Il donne la motivation pour faire. «*Il va aider à gravir les marches de la vie sans se fixer forcément d'objectifs. Il va aider sans forcer* » explique la référente de la Caf.

Se motiver pour se dépasser, par un effort physique que l'on croit inaccessible. En 2018, dans le cadre d'une action Culture du cœur, un groupe a visité le palais des papes pendant le festival d'Avignon. A cette occasion, une personne à mobilité réduite s'est dépassée pour suivre la visite.

Autre exemple : 9 habitantes du quartier se sont mobilisées pour participer à l'événement «*La Marseillaise des femmes* ». Ce fut un défi pour certaines de se préparer, s'entraîner pour un effort, une marche de 5km. Cela implique une tenue adaptée, une condition physique minimale. «*C'est une grosse pression, mais aussi un défi qui apporte*

de la fertilité. En tant que salarié, bénévole ou administrateur, ce travail nous motive pour ce qu'il apporte aux gens/habitants qui nous sollicitent» expliquent les personnes.

La présidente du centre conclue « *Le centre social apporte aux habitants la capacité d'être acteur* ».

S'ouvrir

Le centre social organise des sorties culturelles et de loisir : musées, expositions, théâtres, opéra, conférences, visite d'une réserve naturelle, visite du Camp des milles, concerts, ... Le centre organise 2 sorties par mois minimum. 56% des répondants indiquent avoir fait entre 3 et 5 sorties les douze derniers mois.

L'enjeu est à la fois de sortir du quartier et découvrir de nouvelles choses. Sortir du quartier permet aux personnes de mieux connaître la région, de découvrir des lieux et de nouvelles pratiques culturelles. « *J'ai dansé avec ma femme sur le Pont d'Avignon, c'était un rêve de gosse* » raconte un monsieur. « *C'était la première fois que j'allais au théâtre de l'œuvre alors que je suis née et que j'habite Marseille* » témoigne une habitante du square.

80% des répondants indiquent qu'avec le centre social, ils ont fait des activités pour la première fois.

S'ouvrir, c'est aussi sortir de sa zone de confort, de certitude pour remettre certaines pratiques en question. Le centre social n'hésite pas à aborder des questions qui peuvent être délicate. Ainsi, le parcours santé de la femme aborde un volet contraception avec un groupe de femmes peu coutumières des échanges collectifs sur les moyens de contraception. Ce groupe a vécu un moment d'ouverture, de levée de tabous.

La sage-femme qui avait conduit l'atelier s'en félicite et reconnaît « *C'est hyper rare dans ce type de groupe.* »

Être reconnu

La dignité humaine est au cœur des valeurs du centre social. Il veille à ce que chacun soit pleinement reconnu et puisse trouver sa place dans le groupe. L'équipe accorde la même qualité d'attention à chacun. Elle libère la parole et lève les craintes de s'autoriser à aller vers les autres.

Le centre reconnaît les habitants comme des ressources à part entière. Il les associe à la construction des activités et aux décisions. Il prend en considération leur point de vue dans la réflexion sur le devenir du quartier. 96% des répondants indiquent se sentir valorisés au centre.

Cette posture donne une légitimité aux personnes pour mieux prendre

en main leur vie. « J'ai mené avec la PMI des ateliers d'infos sur la thématique des écrans qui a conduit les familles à reconnaître le bien fondé et la valeur du travail accompli dans

le cadre décrit. Les mamans sont plus légitimes dans leurs choix éducatifs. Là aussi il y a eu une reconnaissance de leurs valeurs » explique la référente Famille.

FAIRE HUMANITÉ

Au square Hopkinson, l'anonymat entre les habitants est souvent de mise. Il crée une distance voire une méfiance entre les habitants. Le centre rapproche les personnes, leur permet de dépasser leurs aprioris et emmène vers une aventure humaine collective.

Ouverture aux autres

Dans sa manière de concevoir ses activités, le centre social propose un cadre qui favorise l'ouverture aux autres. Les activités proposées sont collectives et ouvertes à des publics différents.

Le café famille est un espace aménagé où se retrouvent des familles issues ou non du square, des familles « classiques » ou monoparentales, des familles qui ont un fort réseau sur le square et des nouveaux arrivants.

Le lieu d'accueil enfants-parents accueille des familles de format très divers, des niveaux sociaux différents, des cadres éducatifs inspirés par la religion et d'autres très laïcs. Gratuit et anonyme, il favorise la mixité dans un grand respect de l'autre. Il suscite même des débats de sociétés sur une base saine d'échange de point de vue. Pour une habitante, « *Les gens qui fréquentent le centre sont comme les ampoules d'une guirlande de Noël, toutes différentes, et qui éclairent le centre social des différentes couleurs*

qui représentent leurs cultures, leurs histoires ... »

Le centre social favorise une ouverture vers les habitants des autres quartiers. Il suscite ou saisit de occasions de temps de rencontre avec des habitants des autres quartiers, notamment avec ceux d'autres centres sociaux. Cela se fait souvent sur des sorties collectives dans une logique de mutualisation de moyens.

Le centre de loisirs est un bon exemple de l'ouverture aux autres. Il accueille des enfants provenant d'une grande partie des 4^{ème} et 12^{ème} arrondissements, en situation ou non de handicap, de différentes situations familiales et de différents milieux sociaux. C'est un atout essentiel dans un quartier qui tend à se replier sur lui-même.

93% des répondants indiquent que le centre social leur permet de rencontrer des personnes différentes par leur âge ou leur culture.

Intergénérationnel

Le centre social bénéficie de la présence d'un groupe de personnes âgées très dynamiques – les 3G – qui s'impliquent dans des actions intergénérationnelles. Quelques exemples.

Le « Rallye photo intergénérationnel » est un jeu de piste pour permettre à des enfants de découvrir leur quartier, co-organisés entre le centre social et la Maison d'Enfant à Caractère social. Les équipes sont composées de jeunes et de seniors qui partent à la découverte du quartier. « *Je ne pensais pas qu'un vieux pouvait être rigolo comme ça* » s'exclame un enfant. Un projet intergénérationnel s'est développé depuis un an avec les familles de l'Abri Maternel. Les familles sont souvent déracinées, sans lien avec des grands-parents. Des matinées de jeux et rencontres ont lieu une fois par mois, avec un repas partagé, ainsi que 5 sorties communes par an. Des liens se sont créés entre les seniors et les mamans : les mamans ont souhaité rencontrer les seniors en dehors de la présence des enfants pour développer les échanges.

L'exposition « Mémoire du quartier » montée avec les 3G, a été présentée par trois seniors auprès de 6 classes d'écoles du territoire qui se sont déplacées au centre.

La réciprocité est au cœur de ces échanges. Les personnes âgées apportent aux familles et aux enfants autant que ces derniers leurs

apportent. Elles aiment transmettre et se sentent utiles.

Lien social

Le quartier compte peu d'espaces publics et de lieux de rencontre possible entre les habitants. Les personnes se parlent peu. « *Ici c'est une cité dortoir, les gens n'ont pas le temps* » explique une habitante senior.

Le centre social accueille le public, avec le café proposé systématiquement. Cela, entre autres, fait de l'accueil du centre un lieu convivial. Il permet aux habitants de se sentir à l'aise avec d'autres parce qu'ils ont eu l'occasion de se fréquenter dans des activités.

Une habitante en témoigne : « Avant je croisais des gens tous les jours, mais il a fallu du temps pour être réellement reconnu dans la rue. »

81% des répondants indiquent s'être fait des connaissances au centre social qu'ils voient à l'extérieur et 69% qu'elles ont rencontré des personnes avec lesquelles elle se rendent service. « *J'appelle Josiane deux fois par jour pour savoir si elle est en bon état de marche vue que je suis malade, j'ai intérêt à ce qu'elle en soit en bonne santé pour m'accompagner* » rigole une habitante.

La question de l'isolement est particulièrement prégnante chez les personnes âgées. Un homme témoigne : « *Sans le centre, on est tous mort. Sans le centre, je m'ennuie toute la journée chez moi, si je ne sors pas, je ne parle qu'à ma télé* ».

Le centre social accueille un groupe senior -les 3 G- composé de 22 personnes, âgées de 60 à 90 ans, d'origine culturelle et professionnelle différentes. Ces personnes sont très actives : réunion une fois par semaine lors du Café des 3G, préparation de sortie comme celle effectuée à Sausset les Pins le 5 avril. Chacun assume une tâche dans l'élaboration de ces sorties : recherche du restaurant, liste des activités à faire, négociation des tarifs, organisation du covoiturage...

« Maintenant, je sors souvent avec Jacqueline et Claudine que j'ai rencontré au café 3G. On se voit tous les jours » indique une habitante. *« Cela nous permet aussi de faire des activités auxquelles nous n'aurions pas pensé avant »* complète-t-elle.

De l'individuel au collectif

Les habitants viennent souvent au centre avec une demande individuelle. Le centre proposant des actions collectives, il inclut des individualités dans du collectif, cherche à « fabriquer » du collectif .

Le centre social accompagne les habitants dans la mise en place de projets. Ils partent souvent d'idées d'une personne dont le groupe s'empare. Ainsi, une maman a proposé une activité dessin car son fils avait plein de peintures : 35 personnes y ont participé.

Une autre fois, deux personnes sont allées à l'office du tourisme recueillir des documents. Le groupe a classé les informations et s'en inspire pour

monter des sorties collectives. 64% des répondants estiment qu'au centre on peut décider ce qu'on va faire et l'organiser.

Le groupe s'appuie sur les ressources de chacun pour construire du commun *« En prenant un petit truc de chacun, on peut construire des choses qui sont belles »* se réjouit la référente Famille. Elle donne sa ligne directrice : *« Mon objectif : que le public soit force de proposition et moi qu'une béquille ! »*

« Le centre social, on y adhère, moi, au départ c'était pour inscrire ma fille au centre aéré, puis on s'investit, on évolue ... » raconte une adhérente. 80% des répondants considèrent qu'au centre social ils sont incités à s'impliquer dans les projets.

Ce processus fonctionne y compris pour des personnes qui seraient très loin d'un investissement collectif. Par exemple, le service social de la Caf accueille des parents en rendez-vous individuel et leur présente le lieu d'accueil enfant-parents. Ce lieu ne suppose aucun engagement, mais en le fréquentant, ils découvrent le centre et ses activités sur la parentalité, puis les autres. Ils entrent ainsi dans une dynamique collective. Autre avantage : *« C'est parfois moins violent et moins intrusif de passer par le centre que si c'est une institution comme la Caf qui entreprend une action vers les familles »* explique la responsable de district de la Caf.

La démarche engagée par le centre sur l'évaluation de l'utilité sociale a largement mobilisé des habitants. Elle montre l'engagement sur une dimension collective. Le directeur s'en félicite : « C'est très positif d'entendre

que les habitants sont volontaires et souhaitent participer au-delà de leurs besoins immédiats. Il y a ce côté : je suis libre de venir aider le centre sur ce travail ».

Dans le cadre d'une démarche initiée par l'Union départementale des centres sociaux des Bouches-du-Rhône, le centre social Ste Elisabeth s'est engagé dans une démarche de qualification et valorisation de son utilité sociale. Il est allé à la rencontre des habitants, bénévoles et partenaires. Des temps de travail sur l'utilité sociale ont été réalisés lors du CA et en ateliers avec les usagers du centre. Au total, 50 à 70 personnes ont participé à ce travail. Le travail de qualification de l'utilité sociale, de collecte des données et d'analyse a été réalisé par un groupe de salariés, administrateurs, bénévoles et partenaires de 12 personnes. L'analyse s'appuie également sur un questionnaire passé auprès d'une quarantaine (38) usagers du centre social. La démarche La démarche a été conçue et élaboré par Hélène Duclos spécialiste de l'évaluation de l'utilité sociale (TransFormation Associés) et Pascal Bentejac stagiaire de l'Union départementale. Elle s'est déroulée de février à juillet 2019.

Centre Social S^{te} Elisabeth

6 square Hopkinson - 13004 - Marseille

04.91.34.69.96

www.cs-ste-elisabeth.fr

