

ÉVALUER L'IMPACT SOCIAL

de la Coopération

Romans sur Isère -26

RAPPORT FINAL
2019



La Coopération
entre 3 lieux
Romans sur Isère - 26





Sommaire

■ Introduction p.4

■ Partie 1. Cadrage et méthodologie de l'évaluation p.8

1. La Coopération en 2019 p.7
2. Référentiel d'évaluation utilisé pour l'évaluation d'impact social p.10
3. Partis pris méthodologiques p.12
4. Carte d'identité de l'évaluation d'impact social 2019 p.13
5. Détail des outils méthodologiques utilisés pour la réalisation de l'évaluation d'impact social p.14
6. Pré-requis de lecture : les tic-tacs p.15

Partie 2. Présentation des résultats de l'EIS 2019 p.16

- 1. Impact social des actions de la Coopération p.16
- 2. Impact social des actions menées « en propre » par les maisons de quartier : Les ors p.30
- 3. La maison de quartier St Nicolas p.36
- 4. La maison Citoyenne Noel Guichard p.42
- 5. Le Pouvoir d'agir des habitants p.56
- 6. Portraits p.63

■ Partie 3. L'EIS 2019, un processus transformateur et créateur de valeur

1. une démarche régionale inédite p.68
2. Un processus transformateur de la Coopé et des maisons p.70
3. Création du Cluster p.71
4. La Fonda p.74

Conclusion et horizon 2020 p.76

C'est QUOI, un Centre Social ?

Les Centres Sociaux sont des foyers d'initiatives portés par les habitants, accompagnés par des professionnels.

Les centres sociaux sont des structures de proximité, agréées par les Caisses d'allocations familiales, à vocation familiale et intergénérationnelle, participant à l'animation de la vie sociale de leur territoire.

LES 3 DIMENSIONS DU CENTRE SOCIAL

Les centres sociaux se placent dans le mouvement de l'éducation populaire et réfèrent leurs actions à 3 valeurs fondatrices : **la dignité humaine, la solidarité et la démocratie** :

1. **Activités et services (dimension individuelle)** : Le centre social propose aux habitants des services et des activités adaptées aux besoins qu'ils ont exprimés, en coopération avec les collectivités locales.
2. **Accompagnement de projet (dimension collective)** : Le centre social accompagne les projets collectifs des habitants pour répondre à leurs envies et à leurs besoins.
3. **Développement de la citoyenneté (dimension d'intérêt général)** : Le centre social renforce le pouvoir d'agir des habitants sur les questions de société qui concernent leur territoire, en favorisant des réponses innovantes.

UNE FORME INNOVANTE DE COOPÉRATION ENTRE CENTRES SOCIAUX

A Romans-sur-Isère, dans la Drôme, la Coopération est une organisation regroupant 4 associations d'intérêt général :

trois maisons de quartiers (agréées centres sociaux) implantées sur 3 quartiers clés de la ville (dont 2 Quartiers Politique de la Ville) et une Accorderie (agréée Espace de Vie Sociale).

C'est en 2014, dans un contexte marqué par une baisse brutale des financements municipaux à l'égard des projets associatifs, qu'apparaît une volonté inter-structures de solidarité.

D'une crise naît, petit à petit, l'opportunité pour les centres sociaux de définir un socle d'existence commun, et bientôt de travailler ensemble pour construire in fine une organisation porteuse d'un projet global de territoire, à fort impact collectif.

La Coopération s'est structurée en se dotant d'une gouvernance propre et en développant des thématiques d'actions communes, désormais dans une logique transversale et globale, à l'échelle d'un bassin de vie. **Cette communauté d'actions progressive a abouti, au printemps 2018, à l'obtention d'un agrément d'Espace de Vie Sociale par la Caisse d'Allocations Familiales, garantissant la pérennité de cette forme novatrice de fonctionnement.** La Coopération a permis l'émergence de nouveaux projets répondant à des besoins sociaux, mais aussi de diversifier les sources de financements et les partenariats, ou encore de faire évoluer les pratiques au sein des équipes salariées et des conseils d'administration.

La Coopération UNE VALEUR SOCIALE AJOUTÉE

Pour prendre la mesure de ces évolutions et des retombées de la mise en place d'une forme innovante de coopération entre centres sociaux, les structures ont lancé en 2017 une première évaluation de l'impact social de la Coopération.

Le point de départ de la démarche est une intuition : La Coopération a des retombées positives pour les habitants, pour le territoire et les associations.

En se lançant dans une démarche d'évaluation d'impact social, l'objectif est alors de mettre en mot la création de valeur sociale de la Coopération, de la valoriser, de la rendre visible dans une visée de plaidoyer. En cela, l'évaluation est perçue comme un moyen efficace de rendre des comptes aux habitants, aux administrateurs, aux partenaires... mais aussi de qualifier l'impact des actions aux financeurs, en maintenant la pédagogie nécessaire. En effet, outre les données quantitatives et les bilans de suivi dont se saisissent classiquement les centres sociaux, **l'évaluation d'impact est un questionnement particulier qui permet de porter un nouveau regard sur les effets produits par les actions, en combinant la collecte de données quantitatives mais aussi les données qualitatives.**

Pour les structures, il paraît primordial d'être en mesure de valoriser les éléments qualitatifs, les « intangibles » non quantifiables, qui sont pourtant fondamentaux au regard des parcours de vie, du développement des compétences, de la responsabilité environnementale ou encore de l'émancipation des habitants fréquentant les centres sociaux et de signifier leurs contributions au développement sociétal et environnemental.

S'INTERROGER ET PRENDRE DU RECUL SUR LE SENS DE L'ACTION

Dès le départ, l'évaluation de l'impact social a l'ambition de s'inscrire durablement dans les pratiques évaluatives des trois centres sociaux. Une première phase de mise en place du processus s'est déroulée de juillet 2017 à octobre 2018. Elle s'est décomposée en plusieurs temps classiques d'évaluation : le cadrage, la collecte de données puis l'analyse au travers l'édition d'un rapport final d'évaluation.

Pour fixer les attendus de la démarche et cadrer le processus, le questionnement de départ portait sur le sens de la Coopération, sa raison d'être. L'idée était de créer du dialogue au sein des équipes salariées et des conseils d'administration, afin de s'accorder sur une question évaluative simple mais néanmoins fondamentale: «**La Coopération, à quoi ça sert ?** ». **De ce dialogue a émergé six réponses, qui forgent les six visées de la démarche coopérative, et qui ont servi de critères d'évaluation ensuite déclinés en indicateurs et en marqueurs de changements.**



FLEUR DE L'UTILITÉ SOCIALE :

Outil central de l'évaluation, construit collectivement à partir des 6 critères de la démarche coopérative.

Des temps d'animation ont permis de renseigner les dimensions de la fleur de l'utilité sociale, qui s'est révélée être un outil très efficace pour faire le bilan des actions de la Coopération, mais également un excellent moyen, pour les habitants, de prendre conscience collectivement du chemin parcouru et des impacts des actions au regard des six critères d'évaluation.

UN OUTIL AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DES PROJETS ET D'ACCOMPAGNEMENT DE LA TRANSFORMATION SOCIALE

Se saisir de la notion d'impact social implique d'ouvrir le dialogue et d'inviter la pluralité de parties prenantes à réinterroger le sens d'un projet de territoire. Le processus évaluatif permet de produire de la connaissance sur l'organisation via de nouveaux outils évaluatifs qui doivent venir outiller les équipes pour qu'elles soient en capacité d'évaluer l'impact social de leurs actions dans la durée. En cela, **l'évaluation est considérée comme un réel instrument de pilotage stratégique, permettant de tirer les enseignements de l'évaluation en faisant évoluer les pratiques et les processus fonctionnels (mode de décision collective, place des habitants, etc.).**

L'évaluation de la Coopération de Romans-sur-Isère est conduite alors que l'action étudiée est encore en cours de déploiement. Ainsi, **l'évaluation de l'impact social de la Coopération a été pensée dès le départ comme un processus, au sens où le chemin parcouru durant la période d'évaluation paraît aussi important que les résultats de l'évaluation eux-mêmes.** Elle permet de faire la charnière entre l'organisation coopérative et l'action de terrain, en combinant la logique réflexive et sa traduction du « faire ». Les premiers résultats issus du travail de collecte de données ont ainsi permis d'ouvrir la discussion en interne, auprès des administrateurs et des salariés, afin de tirer les enseignements en formalisant des conclusions et des recommandations. En ce sens, **l'évaluation a pleinement rempli son objectif d'accompagnement des projets, en permettant un ajustement des actions et des modes de faire, vers plus d'efficacité.**

LES PRINCIPAUX RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION D'IMPACT SOCIAL 2017-2018

Une gouvernance partagée

- Les groupes projets impulsent de nouveaux modes de penser l'action, de nouvelles dynamiques de groupe qui obligent à s'interroger en continu sur les manières de faire.
- Tous les groupes projets partagent une logique d'expérimentation, qui consiste à faire des allers et retours permanents entre les orientations et leur mise en pratique.
- La gouvernance de la Coopération donne réellement une place aux habitants, en leur donnant la possibilité d'être associé à la prise de décisions stratégiques.
- Bien que perçues comme des lieux d'échanges, la prise d'initiatives des habitants reste encore timide au sein des instances mais la structuration, la répartition des rôles entre habitants et salariés est bien présente.

Ici et au-delà de Romans

- Le sentiment d'appartenance à la Maison de son quartier est fort, et la circulation des habitants d'un quartier à l'autre est bien réelle, nouvelle et intensifiée.
- Les adhérents des Maisons de quartier sont des citoyens particulièrement engagés dans la vie associative : la moitié des adhérents sont également adhérents d'au moins une autre association.

Alliances de territoire !

- La Coopération dépasse les murs des 3 centres sociaux et adopte une approche globale. Des partenariats
- forts, de confiance se sont noués avec plusieurs acteurs.

Par exemple : La Bobine romaine a fait naître 1 partenariat durable avec Radio Méga, La Conserverie a établi 15 partenariats avec des producteurs.

- Le Passeport Culture existe grâce à 4 partenaires culturels, Le local Au fil de faire a tissé des liens avec 3 acteurs du territoire.
- La Coopération est perçue positivement et comprise de ses partenaires. En cela, elle remplit l'objectif qui consistait à nouer des alliances avec des acteurs avec lesquels les Maisons de quartiers ne travaillaient pas jusqu'à lors ; mais qui poursuivent pourtant un grand nombre d'objectifs en commun, et participent d'une vision commune de développement territorial.

Par exemple : La participation de la Coopération au comité de pilotage de Start Up de Territoire.

Conscientisation collective

- Le travail collectif de renseignement de la fleur de l'utilité sociale, outil principal de l'évaluation, a été un moyen efficace de prendre du recul sur l'action. Les salariés et les habitants mobilisés se sont appropriés la démarche, ainsi que cet outil.
- Le chemin parcouru est aussi important que les actions.
- L'ensemble de ces éléments, qui relève de la posture de la Coopération, produit un impact réel sur les personnes.

CONTEXTE DE L'ÉVALUATION D'IMPACT SOCIAL 2019

C'est fort de sa première expérience d'évaluation de l'impact social, avec ses retombées positives dans le rétroviseur et en accord avec le principe de pérennisation et d'intégration de la démarche dans le fonctionnement des maisons de quartier que l'instance de gouvernance de la Coopération, **la Local'Motive, a validé en novembre 2018 le lancement d'une nouvelle étude de l'impact social sur l'année civile 2019 dont nous sommes fiers de vous présenter ici les résultats.**

Si la première étude (2017-2018) avait porté sur l'objet spécifique de la Coopération, c'est-à-dire quelles sont les conséquences de s'organiser et de mener des projets en Coopération, **l'étude 2019 s'est concentrée sur la valeur sociale créée par les actions et les projets pour les habitants et les quartiers.**

Cette étude a essayé d'objectiver, d'appréhender, de relater, quelles conséquences et quels changements dans la vie des habitants et des quartiers créent les maisons de quartier au travers de leurs actions et de leurs projets.

L'objectif fixé par la Local'Motive a été de mesurer avec notre « Fleur de l'utilité sociale » les impacts générés par **4 groupes projets/actions de la Coopération** mais aussi **8 actions des maisons de quartiers hors du cadre de la Coopération** (2 à la maison de quartier Saint-Nicolas, 3 à la maison citoyenne Noël Guichard, 3 à la maison de quartier des Ors). Les Conseils d'Administration de chaque maison ont effectué le choix des actions « en propre » de leurs maisons à retenir dans le périmètre de la mesure d'impact en s'efforçant de choisir celles représentatives de l'action quotidienne, proche du « cœur de métier ».

Cette démarche évaluative 2019 fait un focus sur l'un de nos six critères d'évaluation : Le DÉVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR (un des six « pétales » de la Fleur).

Il s'agit au travers de cette évaluation de traiter des questions suivantes :

- Comment pouvons-nous qualifier la mise en œuvre du pouvoir d'agir ?
- Comment est-il favorisé par le cadre et les postures professionnelles des structures ?
- Comment est-il conscientisé ?
- Quels sont les effets du pouvoir d'agir sur le territoire ?

En parallèle de cette étude d'impact social 2019, la démarche évaluative s'est renforcée durant l'année 2019. Le référentiel « Fleur de l'utilité sociale » a été amélioré et consolidé auprès des salariés, des bénévoles et des habitants. C'est un formidable processus transformateur qui s'est installé au sein des maisons et qui ne saurait s'arrêter maintenant, encouragé par la détermination des conseils d'administration, des directions et des équipes de révolutionner les pratiques et de valoriser les impacts de son action.

Par ailleurs, la Coopération a poursuivi son investissement dans la démarche départementale portée par la CAF et la Fédération de la Drôme. De même avec l'expérimentation de mesure de la création de valeur sociale par les « chaînes de valeurs élargies » menée par la Fonda, dont le projet de Conserverie Mobile et Solidaire est un terrain d'étude. L'année 2019 a également vu la poursuite des actions du Cluster d'Innovation, Sociétale et Environnementale (CLIRSE).

CADRAGE ET MÉTHODOLOGIE DE L'ÉVALUATION

La *Coopération*

UNE ORGANISATION INNOVANTE POUR DÉVELOPPER DES ACTIONS RÉPONDANT À DES BESOINS SOCIAUX AU PLUS PRÈS DES HABITANTS ET AVEC EUX. LE « TOUT » A UN FORT POTENTIAL DE TRANSFÉRABILITÉ ET S'INTÈGRE À LA DYNAMIQUE NATIONALE DE L'ESS.

maisonsdequartier.fr



CONTACTS DE LA COOPÉRATION DE ROMANS

Clément COMMAULT Chargé de mission
« étude d'impact social » eval.coope@orange.fr

La Coopération c'est :

- **Les structures :**
3 agréments «centres sociaux» et
1 agrément «Espace de vie sociale»
(l'Accorderie)
- **La coopération :**
1 agrément EVS «Espace de vie sociale»
105 bénévoles engagés dans les conseils
d'administration et groupes projets et
24 salariés permanents (21 ETP)
- **3 quartiers clés :**
2 équipements au coeur de quartiers
prioritaires et 1 quartier résidentiel en
développement.
Une gestion des équipements et un accueil de
+ de 80 associations locales.
- **Des outils de communications communs**
- **Une gouvernance singulière**
Organisation basée sur des compétences
et des mandats, favorisant la mobilité et la
représentation.

ORGANISATION DE LA COOPÉRATION



La Coopération
Romans sur Isère - 26



RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION UTILISÉ POUR L'ÉVALUATION D'IMPACT SOCIAL

Tout d'abord, qu'est-ce que nous entendons par impact social ? S'il n'existe pas de définition stabilisée acceptée par toutes les structures, celle du Conseil supérieur de l'ESS est la plus communément acceptée :



IMPACT SOCIAL

Rapport de synthèse sur la mesure de l'impact social, Conseil supérieur de l'ESS, 2011.

« L'impact social consiste en l'ensemble des conséquences (évolutions, inflexions, changements, ruptures) des activités d'une organisation tant sur ses parties prenantes externes (bénéficiaires, usagers, clients) directes ou indirectes de son territoire et internes (salariés, bénévoles, volontaires), que sur la société en général.

Dans le secteur de l'économie sociale et solidaire, il est issu de la capacité de l'organisation (ou d'un groupe d'organisations) à anticiper des besoins pas ou mal satisfaits et à y répondre, via ses missions de prévention, réparation ou compensation. Il se traduit en termes de bien-être individuel, de comportements, de capacités, de pratiques sectorielles, d'innovations sociales ou de décisions publiques. »



IMPACT SOCIAL, UTILITÉ SOCIALE, QUELLES DÉFINITIONS ?

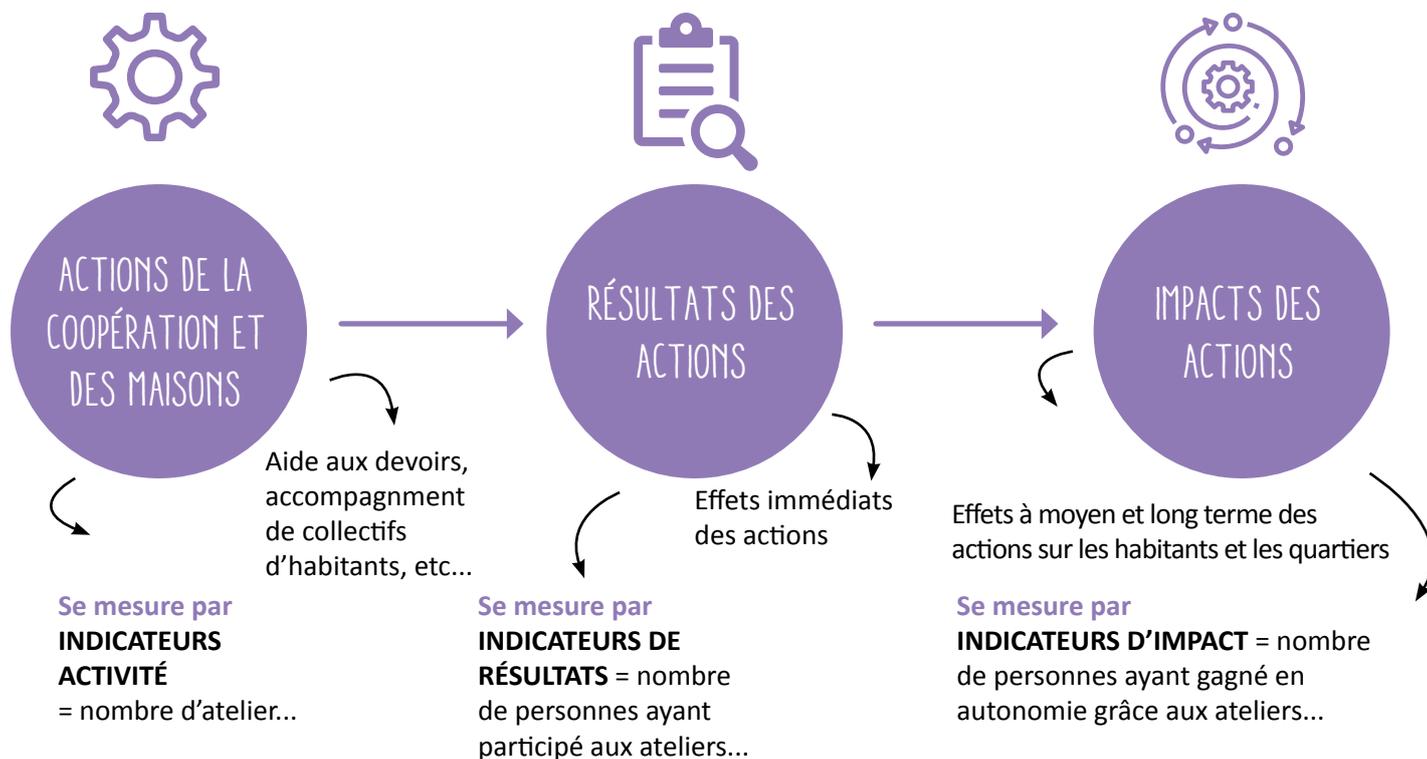
Dans notre cas, les maisons de quartier mettent en place des actions et des projets dont nous espérons qu'ils contribuent à changer la vie des gens (des bénévoles, des habitants, des quartiers). Appréhender ces changements créés par l'action des maisons de quartier, c'est essayer de mesurer l'impact social des maisons de quartier. **L'ensemble des impacts des maisons de quartier constitue son utilité sociale : ce qu'elle apporte à la société par ces actions.**

MAIS QU'EST-CE DONC QU'UNE ÉVALUATION DE L'IMPACT SOCIAL ?

Le terme «évaluation de l'impact social» est défini par l'Avisé* comme un **processus visant à comprendre, mesurer ou valoriser les effets, négatifs ou positifs, générés par une organisation sur ses parties prenantes.** On cherche ainsi à dépasser les actions et activités des structures pour se poser la question suivante : **Quelles sont leurs conséquences et pour qui ?** En ne se limitant pas à la seule dimension économique.



**Agence d'ingénierie pour développer l'Économie sociale et solidaire (ESS) au niveau national depuis 2002, l'Avisé anime des programmes d'action couvrant toutes les étapes de la vie d'une structure, de l'émergence à la maximisation de son impact social.*



CE TRAVAIL AUTOUR DE L'IMPACT SOCIAL EST-IL UNE SIMPLE COLLECTION D'OBSERVATIONS ? COMMENT EST-IL STRUCTURÉ ?

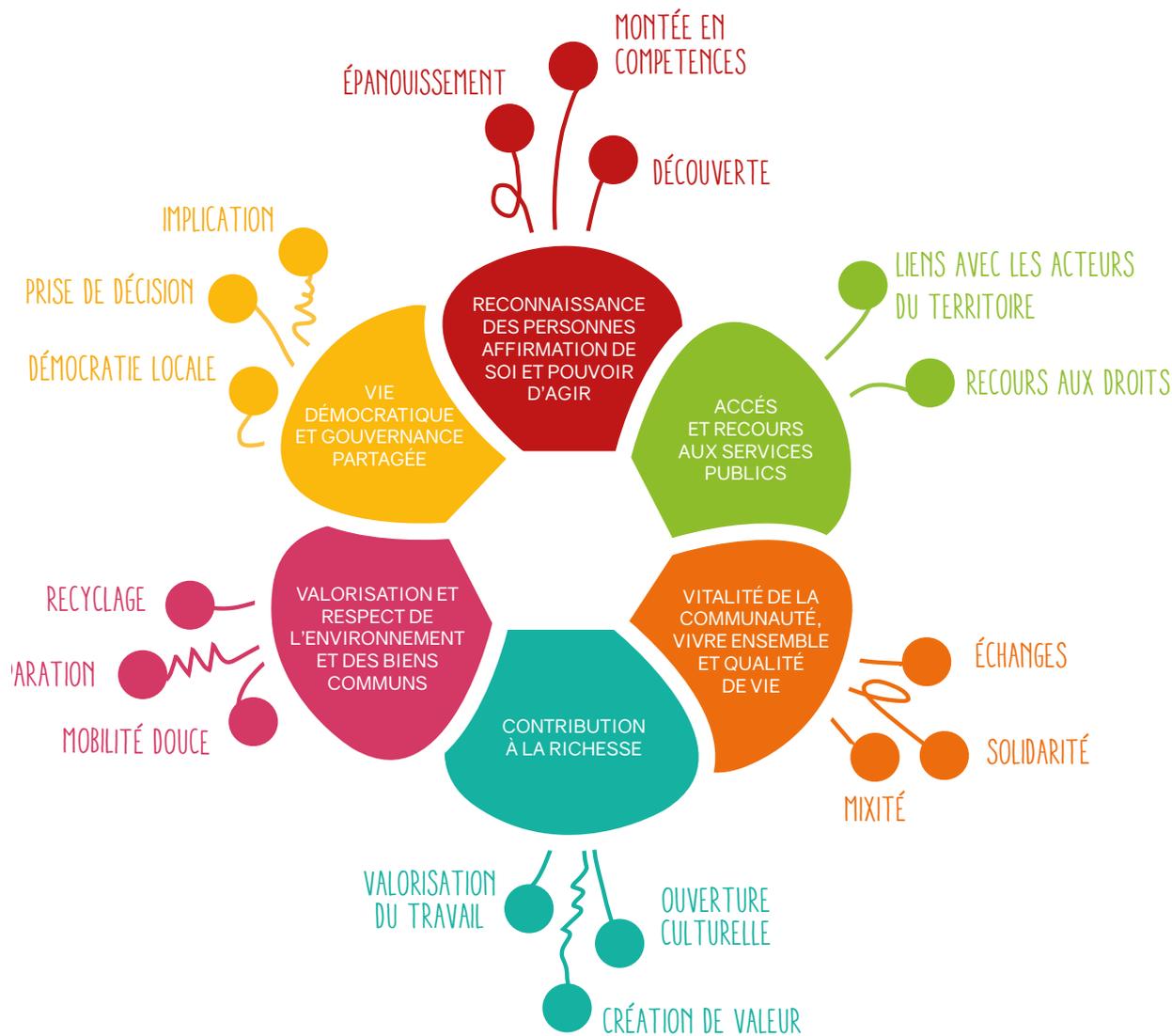
Une question s'est posée lors des prémices du travail d'évaluation d'impact en 2017 : comment choisir les domaines d'impact et les indicateurs pertinents afin de mesurer ou de qualifier les impacts générés par les actions des Maisons de quartier et de la Coopération sur les habitants ?

- Nous avons créé notre propre référentiel de mesure d'impact social, **la Fleur de l'utilité sociale**, issu d'un travail collaboratif en 2017. Ce référentiel a été utilisé pour l'évaluation d'impact 2017-2018
- En compilant les résultats obtenus sur la première évaluation d'impact, il a été possible de créer les « pistils », les sous-thématiques qui viennent préciser le contenu des « pétales », pour son utilisation en 2019.

PETITE HISTOIRE DE LA CONSTRUCTION DU RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

Dès la première évaluation de l'impact social de la Coopération 2017-2018, nous nous sommes accordés à dire que l'utilité sociale pouvait être définie comme **l'ensemble des effets des actions et du fonctionnement de la Coopération sur la population à l'échelle du territoire**. Afin de qualifier ces effets, nous nous sommes posé la question centrale : « **La Coopération, à quoi ça sert ?** ». A partir de cette question, et afin de construire collectivement la définition de l'utilité sociale, nous avons procédé en plusieurs temps :

- Lors de la réunion des 3 équipes salariées du 19 septembre 2017, plusieurs définitions de l'utilité sociale, issues de différentes expériences, ont été présentées aux participants afin de donner à voir ce que pouvait recouvrir la notion d'utilité sociale.
- Lors de la Local'motive (instance de gouvernance de la Coopération) du 19 septembre 2017, ces mêmes définitions ont été présentées aux participants et un temps de débat a permis de fixer collectivement les dimensions qui paraissaient définir l'utilité sociale de la Coopération
- 6 critères ont finalement été retenus et forment la fleur de l'utilité sociale, c'est-à-dire la raison d'être de la Coopération entre les 3 maisons de quartiers/ centres sociaux.
- **En 2019**, grâce aux résultats de la première évaluation, **les pétales ont été précisés par la création des « pistils »**. Le référentiel a été appliqué à l'évaluation d'impact social 2019 de la Coopération et étendu à l'évaluation de l'impact social des actions des maisons.



PARTIS PRIS MÉTHODOLOGIQUES

Selon l'article de référence d'Emeline Stievenart et d'Anne-Claire Pache¹, nous avons choisi de « dépasser la complexité en acceptant l'incertitude et l'approximation ». Nous acceptons le fait que notre approche méthodologique, qui s'appuie principalement sur des données qualitatives, fait partie d'un processus intrinsèquement incomplet, limitatif et contestable. Nous abordons la valeur sociale comme étant subjective, malléable et variable. Nous acceptons cette subjectivité et ses conséquences en termes d'incertitude, d'approximation et d'instabilité.

Nous défendons néanmoins notre approche : elle est pragmatique, rigoureuse et itérative, et nous nous efforçons de la structurer au maximum et de la faire rentrer dans les normes et les pratiques ayant cours dans l'évaluation de l'impact social des structures d'utilité sociale. Les normes comptables sont par exemple le fruit d'une construction des acteurs :

elles ont évolué dans le temps et évolueront encore, tout en étant au cœur des décisions d'entreprise.

Nous revendiquons notre approche dont l'outil central est la Fleur de l'utilité sociale que nous utilisons pour interroger directement les habitants : que ce soit les habitants bénévoles ayant participé à la mise en place des actions ou les habitants « usagers », parfois référés par « public » ou bénéficiaires des actions. Nous ne pouvons pas revendiquer de pouvoir démontrer la causalité de manière rigoureusement scientifique à l'instar des chercheurs menant des évaluations randomisées. Nous appliquons notre approche centrée sur les habitants et prenons le parti pris méthodologique de dire qu'ils sont tout à fait légitimes à s'exprimer sur les changements que créent en eux les actions et les projets des maisons de quartier.

¹ Stievenart, Emeline et Anne-Claire Pache. « Evaluer l'impact social d'une entreprise sociale : points de repère. » *Revue internationale de l'économie sociale*, numéro 331, janvier 2014, p. 76-92.

CARTE D'IDENTITÉ DE L'ÉVALUATION D'IMPACT SOCIAL

<p>QUOI ? Périmètre de l'évaluation</p>	<p>Les impacts créés par 5 groupes projets/actions de la Coopération sur les bénévoles, les habitants et les quartiers.</p> <p>Les impacts créés par 8 projets/actions menés individuellement par les Maisons de Quartiers sur les bénévoles, les habitants et les quartiers</p>	
<p>AVEC QUEL ANGLE ? Questions évaluatives</p>	<p>Quels sont les impacts sociaux des actions/projets de la Coopération et des maisons de quartier en propre sur les bénévoles, les habitants et les quartiers ?</p> <p>Les actions menées par la Coopération et les maisons de quartier ont-elles un impact sur le développement du pouvoir d'agir des bénévoles et des habitants ?</p>	
<p>COMMENT ? Les outils méthodologiques employés</p>	<p>Utilisation combinée de 5 outils méthodologiques d'évaluation d'impact social :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suivi quantitatif des actions - Animations-évaluations autour de la Fleur de l'utilité sociale - Entretiens semi-directifs avec les salariés - Observation de terrain dans les groupes projets/actions - Entretiens-portraits avec les habitants. 	
<p>QUAND ? Période d'évaluation</p>	<p>Année civile 2019</p>	
<p>QUI ? Les parties prenantes du processus d'évaluation d'impact social</p>	<p>Partenaires institutionnels : Caisse d'allocation familiale de la Drôme et Fédération de la Drôme</p>	<p>Financeur et coordination dans le cadre de la démarche départementale en cours d'évaluation de l'impact social des centres sociaux et EVS</p>
	<p>Comité de pilotage constitué de directions et d'administrateurs bénévoles</p>	<p>Coordination, pilotage</p>
	<p>Chargé de mission</p>	<p>Coordination pratique et méthodologique, réalisation, analyse et rédaction</p>
	<p>Salariés des 3 Maisons de quartier</p>	<p>Recueil de données sur les actions, contribution à la construction des outils et à l'analyse, réalisation d'animation-évaluation Fleur</p>
	<p>Bénévoles</p>	<p>Contribution à la construction du référentiel d'évaluation</p>
	<p>Habitants</p>	<p>Participation aux animations-évaluation avec la Fleur et à l'amélioration du référentiel</p>



LES AVANTAGES DE LA FLEUR DE L'UTILITÉ SOCIALE

Elle permet de garder trace des retours que nous font les habitants, qu'ils soient positifs ou négatifs. Les questions que nous leur posons sont systématiquement articulées de manière ouverte et de telle sorte à pouvoir relier les changements constatés à l'action/projet évalué.

- **La Fleur permet d'analyser de manière structurée ce qu'ils nous disent** au travers d'un référentiel que nous avons- nous-mêmes créé par notre volontarisme sur cette question.
- Enfin, la Fleur de l'utilité sociale est pour nous un **outil d'éducation populaire qui permet aux habitants et aux salariés de réfléchir et de conscientiser les impacts** des projets/actions.
- Cette année, nous continuerons donc à donner la parole aux bénévoles et aux habitants afin qu'ils soient au centre des processus d'évaluation de l'impact social de nos projets et de nos actions !

DÉTAIL DES OUTILS MÉTHODOLOGIQUES UTILISÉS

1

UNE ANALYSE DOCUMENTAIRE ET STATISTIQUE DES DONNÉES DE SUIVI

- Données quantitatives
- Les salariés ont renseigné un certain nombre de données quantitatives de suivi des actions qu'ils mettent en place ou coordonnent.
- Ces données portaient notamment sur le nombre de participants, l'âge, le genre, le quartier, etc.

2

ANIMATIONS-ÉVALUATION PARTICIPATIVE AUTOUR DE LA FLEUR DE L'UTILITÉ SOCIALE

- Données qualitatives.
- Ateliers participatifs avec des groupes d'habitants ayant contribué à la mise en place ou bénéficié des actions évaluées.
- Recueil de Verbatim d'habitants décrivant l'impact des projets et actions sur leurs vies analysés au travers du prisme du référentiel de la Fleur.

3

OBSERVATIONS DANS LES ACTIONS OU LES GROUPES PROJETS ÉVALUÉS

- Données qualitatives.
- L'objectif des observations est d'appréhender le fonctionnement des groupes projets et des actions, et leur mode de gouvernance.
- Une grille d'observation a été conçue afin d'être renseignée lors des réunions des groupes projets et des actions. La grille se compose de deux champs, eux-mêmes subdivisés :
 - Les modalités pratiques : le déroulé et la répartition des rôles (ordre du jour, animation, déroulé, etc.), les participants (nombre d'habitants, de salariés, d'administrateurs, provenance, profils, etc.), l'organisation spatiale.
 - Les interactions : les prises de parole (temps de parole, registres, etc.), le contenu (nature des échanges, prise de décisions, etc.), les relations (familiarité, ambiance, écoute, etc.).
 - Une partie spécifique sur le Développement du Pouvoir d'Agir des participants.

4

ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS AVEC LES SALARIÉS

- Données qualitatives.
- Réalisation de 6 entretiens de salariés issus des 3 Maisons de Quartiers. Salariés interrogés : Agents d'accueil (2), animateurs de développement local (2), Conseillère en Economie Sociale et Familiale (1), Ecrivain Public (1)
- Entretiens individuels semi-directifs visant à cadrer les missions des salariés et l'impact qu'ils jugent avoir sur les habitants, à comprendre comment les salariés appréhendent la notion de pouvoir d'agir et à valoriser leurs pratiques professionnelles qui favorise sa mise en place.

5

ENTRETIENS-PORTRAITS AVEC LES HABITANTS

- Données qualitatives.
- Réalisation de 3 entretiens-portraits avec des habitants impliqués dans les 3 Maisons de Quartier.
- Objectif : Retracer le parcours d'un habitant dont le mode de vie, les habitudes, l'engagement, les relations sociales, les réflexes écologiques... ont pu être impactés par leur implication dans la Maison de Quartier (que ce soit via la participation en groupe projet, aux actions, aux instances...) en essayant d'établir un lien de causalité entre ces changements et l'action des Maisons de Quartier.



VERS UN SYSTÈME D'ÉCHANGES FONDÉ SUR UNE MONNAIE-TEMPS

Pour rendre accessible ces activités à l'ensemble des adhérents des trois associations, un système d'échange local autour d'une monnaie-temps est en cours de déploiement. Le Tic-Tac, initialement créée dans le cadre des activités de la Maison de Quartier Saint-Nicolas, et fédérant aujourd'hui l'ensemble des échanges développés par les projets communs aux trois associations est en cours d'implantation dans les deux autres maisons de quartier. L'objectif de ce système d'échange est double : **augmenter le pouvoir d'achat des adhérents des centres sociaux et de renforcer le lien social dans le territoire.**

Description du projet

Le Tic-Tac, a répondu à St Nicolas à la volonté de renforcer le réseau de solidarités locales permettant de lutter contre l'isolement dans un quartier classé prioritaire. Plutôt qu'une logique de prestation de services classiques, la maison de quartier s'est attachée à développer une logique de contribution fondée sur les compétences des habitants, et sur leur volonté d'agir pour leur quartier. Le Tic-tac valorise ainsi les savoir-faire locaux.

Le principe est simple : l'adhésion à une maison de quartier conduit automatiquement à l'ouverture d'un compte, doté d'un crédit de 300 Tic-tacs (5 heures de services) au départ, et 600 Tic-tacs (10 heures) en cas d'adhésion collective. Une partie des activités bénévoles réalisées par des adhérents au profit d'autres adhérents donne lieu à une valorisation en :

- Services aux autres adhérents : aide administrative, aide pour le bricolage à la maison, cours de langue, covoiturage, garde d'enfants, jardinage, informatique, soins du corps, soutien scolaire, etc.
- Organisation d'un atelier éphémère-transport dans le cadre d'une sortie collective «Evadobus» est rémunéré en Tic-Tacs par les passagers, en complément de leurs dépenses liées aux autres frais (calculées selon quotient



familial et après déduction des aides et subventions versées en amont)

- Participation à la ressourcerie vestimentaire : tri des vêtements, récupération de la petite mercerie, permanences... le temps des volontaires qui récupèrent, trient et préparent les vêtements à la vente est rétribué en tic-tacs-la participation aux productions de la Petite Coopérative
- Coordination d'un collectif d'habitants
- Régulation de l'outil

Certaines formes de bénévolat ne donnent pas lieu à une valorisation en Tic-tac, comme l'aide ponctuelle sur une fête de quartier.

L'entrée d'une activité dans le système d'échanges organisé autour des Tic-tacs doit, au départ, être entérinée par un animateur de la Maison de Quartier. Un catalogue des offres et des demandes est à disposition des adhérents, l'équipe jouant un rôle d'intermédiaire. Une fois l'échange opéré, un bon d'échange est signé par les deux parties. Ce dernier est ensuite enregistré par l'équipe au moyen d'un simple logiciel.

Si l'action bénévole est conduite à plusieurs, les Tic-Tac sont répartis entre les différentes personnes.



Pas de crédits et plafond à 3600 T-T.
Chaque fin d'année le solde T-T est remis à 0.

Dynamiser les projets communs

L'élargissement du système d'échanges fondé sur le Tic-Tac aux deux autres centres sociaux a été facilité par l'existence préalable d'un système d'adhésions communes. En effet, les montants des cotisations étant alignés, les adhérents d'une des associations peuvent ainsi bénéficier des services et actions des deux autres.

IMPACT SOCIAL DES ACTIONS/PROJETS DE LA COOPÉRATION

Le projet de chacune des trois Maisons inclut désormais une approche inter-quartiers, composée de thématiques communes, travaillées de manière transversale afin d'agir à l'échelle du bassin de vie et de rapprocher les habitants des différents quartiers : **la mobilité, l'économie de partage, l'alimentation, la culture.**

Chacune de ces thématiques a vu naître des groupes projets communs composés de professionnels et d'habitants des trois quartiers. Ces groupes projets pilotent et mettent en place des actions. Dotés d'objectifs opérationnels, ces projets ont été construits au sein du groupe et à partir d'idées émises par les habitants.

ACTIONS DE LA COOPÉRATION :

2 groupes projets

→ Groupe projet Radio et Collectif culture

2 actions

- **Conserverie Mobile et solidaire**, mise en place par le groupe projet alimentation et **l'Atelier couture** mis en place par le groupe projet économie de partage ont été sélectionnées pour évaluer leur impact social.

ACTIONS DES MAISONS DE QUARTIERS EN PROPRE

2 à 3 ont actions été retenues pour chacune.



- Atelier artistique
- séjour intergénérationnel

- Evado'bus
- Ateliers éphémères



- vacances en beauté
- Clas



- Projet numérique

LA RADIO, UN OUTIL DU CENTRE SOCIAL

A terme l'objectif est d'intégrer la radio comme outil éducatif, de développement local, que les salariés peuvent utiliser dans leur pratique professionnelle

EN 2019 COMMENT ÇA MARCHE ?

En 2019 la Bobine Romanaise a continué d'assurer une émission par semaine, mêlant chroniques, invités et musique live. Les bénévoles sont un peu moins nombreux qu'en début du projet (une petite dizaine), ce qui n'empêche pas le groupe d'être solide : les personnes sont aujourd'hui bien formées, à l'aise au micro, prennent de nouvelles responsabilités, et les relations humaines sont riches et fluides malgré la diversité des profils.

Quelques points forts ou émissions mémorables : la réception des gilets jaunes et personnels hospitaliers en grève, l'émission spéciale handicap, l'émission spéciale à la Monnaie.

Quelques nouveautés de la saison 3 (depuis septembre) : mise en place d'un partenariat avec la salle de spectacle «Le Plato» et d'une nouvelle rubrique hebdomadaire sur la vie des maisons de quartier alimentée par les 3 maisons.



Caractéristiques

GRUPE PROJET RADIO

Objectifs du projet

Valoriser l'expression de tous, permettre le débat citoyen, et encourager la mixité. Il constitue aussi un outil facilitant l'« aller vers » pour les animateurs et bénévoles.

Bénéficiaires interrogés avec la Fleur

6 bénévoles membres du groupe projet radio

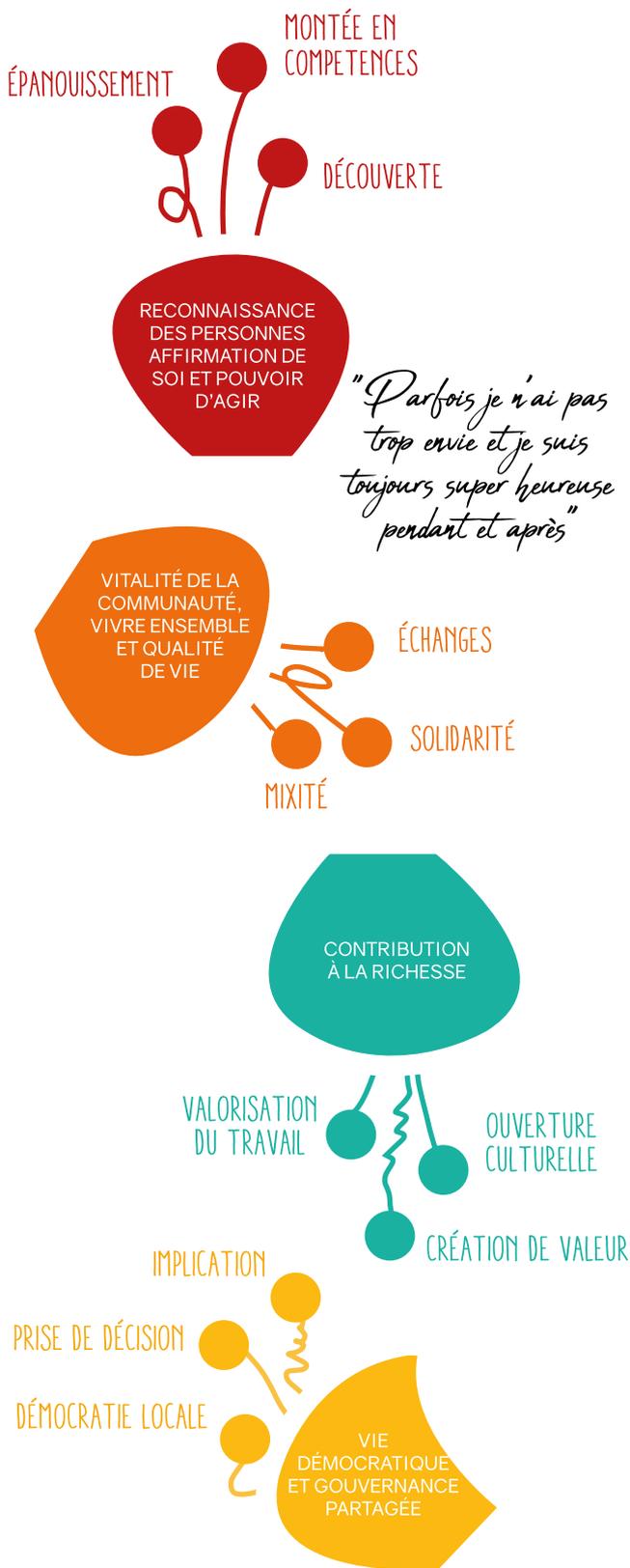
Partenaires du projet

Radio Méga, Le Plato

Impacts principaux



Reconnaissance des personnes, affirmation de soi et Pouvoir d'agir ; Vitalité de la communauté, vivre ensemble et qualité de vie ; Vie démocratique et gouvernance partagée.



ÉPANOUISSEMENT : Les membres du groupe radio expriment la joie que leur apporte l'investissement dans le projet. Ils valorisent la bonne ambiance, la bienveillance et la dynamique du groupe.

MONTÉE EN COMPÉTENCES : les bénévoles ont pu suivre un stage sur la maîtrise de la voix, ce qui a suscité l'envie de continuer à se former de la part de certains membres, voire de monter son propre projet de spectacle.

DÉCOUVERTE : le travail de programmation permet aux bénévoles de faire des découvertes culturelles, musicales, de découvrir des problématiques d'actualité locales, sociétales et internationales, qui sont ensuite partagées sur les ondes aux autres membres du groupe et aux auditeurs. Plusieurs membres évoquent l'envie de prolonger ces découvertes au-delà de leur implication avec la radio.

ÉCHANGES : participer au groupe radio permet l'échange et le partage d'idées avec des personnes qu'ils n'auraient pas forcément rencontrés autrement. Ils se sentent enrichis par la rencontre de points de vue différents, entre les membres du groupe et avec les invités à l'antenne. C'est un espace de dialogue citoyen.

MIXITÉ : les bénévoles ont apprécié le partage adulte- enfant occasionné par l'invitation de ces derniers pour une séance de lecture à l'émission. Pour certains l'émission a été l'occasion de rencontrer et d'échanger avec une personne en situation de handicap.

CRÉATION DE VALEUR : pour la réalisation de leurs chroniques, le groupe projet radio incite ses membres à s'intéresser aux initiatives locales, notamment alternatives. Ils bénéficient aussi de la richesse des présentations faites par les invités. Ce qui fait émerger des projets, par exemple celui de travailler sur une émission du type « carnet de campagne » à l'échelle du territoire. L'émission est une plateforme de valorisation des initiatives locales et des groupes de musique du territoire.

DÉMOCRATIE LOCALE : le groupe projet radio permet à certains membres de travailler des aspects importants de la vie en groupe, comme « la capacité à argumenter sans chercher à prendre le dessus ». Il a également permis de s'intéresser à des initiatives démocratiques et d'implication à l'international. Autant d'éléments qui garantissent la qualité du débat démocratique local.

IMPACTS TRANSVERSAUX

VIE DÉMOCRATIQUE. Le groupe projet radio concrétise la fonction d'activateur de citoyenneté du centre social. L'émission est une plateforme pour la promotion du territoire et des initiatives locales.

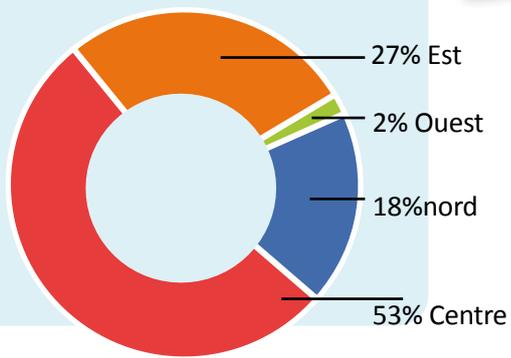
VITALITÉ DE LA COMMUNAUTÉ, VIVRE ENSEMBLE. La bobine romanaise est un espace de débat, un relai de la parole citoyenne qui contribue à la mixité, à l'échange entre des personnes qui ne se seraient pas forcément rencontrés.



CHIFFRES CLÉS en 2019

- 110 passeports vendus
- +100 participants aux événements du collectif culture (sortes, apéro culture...)
- 2 actions majeures : le passeport culture et les sorties cultures
- Rédaction d'1 charte d'engagement pour les personnes achetant un passeport culture afin de favoriser le parcours d'implication du public dans les maisons de quartier
- Les actions du collectif culture bénéficient majoritairement à des habitants des quartiers prioritaires. 80% des participants vivent dans le centre ancien ou dans le quartier Est.

QUARTIERS DES PARTICIPANTS AUX SORTIES CULTURE



EN 2019 COMMENT ÇA MARCHE ?

Nous constatons avec les années, que beaucoup de freins (psychologiques, physiques ou économiques) rendent la « Culture » inaccessible à un grand nombre de romanais. Les maisons de quartier souhaitent œuvrer à lever ces freins mais ne sont pas en mesure de soutenir l'intégralité des efforts économiques liés au coût de la Culture.

Cependant nous restons persuadés que la culture a un rôle à jouer dans l'ouverture d'esprit, le développement de l'esprit critique, et l'apprentissage de la citoyenneté qui sont des piliers de nos structures d'éducation populaire. En effet notre projet favorise l'engagement citoyen en permettant à chacun de participer à l'organisation des événements culturels : accueillir les artistes, gérer la billetterie, mise en place logistique...

S'investir dans le collectif culture permet de vivre des temps forts, créer des souvenirs fondateurs ; travailler à plusieurs crée du liant et favorise les échanges de points de vue. Cette participation sociale permet de lutter contre les exclusions et constitue donc un mode d'apprentissage et d'expression de citoyenneté concrète et effective.



Caractéristiques	COLLECTIF CULTURE
Objectifs du projet	Favoriser l'accès à la culture au plus grand nombre et notamment des publics qui en sont le plus éloignés
Bénéficiaires interrogés avec la Fleur	5 Bénévoles du collectif culture
Partenaires du projet	Comédie de Valence, Théâtre des cordeliers, Le Baron de Bayanne
Impacts principaux	C'est un groupe projet dont les impacts sont multidimensionnels : les actions ont des impacts notables sur les 6 critères de la Fleur.

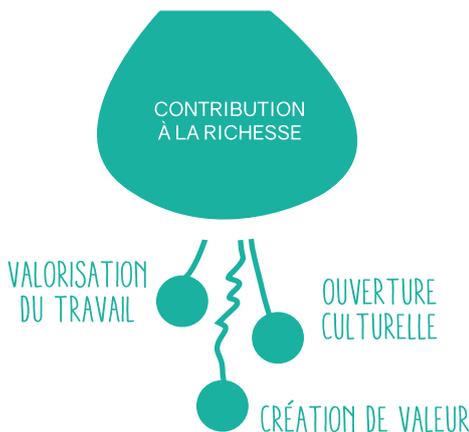




"J'ai réalisé que je pouvais comprendre la plaquette de la comédie !"

"J'accompagne les membres du collectif et les habitants à prendre conscience que chacun peut parler culture! Et pourquoi pas mettre en place une résidence d'artiste avec un jury habitant? Et ainsi de suite."

-salarié référent du Collectif Culture



ÉPANOUISSEMENT : il y a une émulation collective liée au fait de réfléchir ensemble à l'intérêt de la culture et d'avoir des réalisations concrètes.

MONTÉE EN COMPÉTENCES : plusieurs membres mettent en valeur le fait que s'impliquer dans le collectif permet d'acquérir une connaissance, une compréhension de la programmation culturelle, qu'ils peuvent ensuite transmettre aux habitants.

DÉCOUVERTE : au niveau personnel cette implication peut susciter ou renforcer un intérêt pour la création artistique, la programmation culturelle locale.

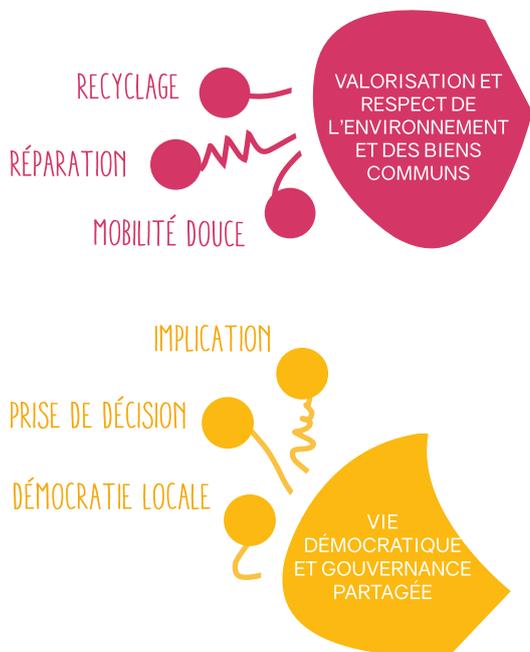
LIEN AVEC LES ACTEURS DU TERRITOIRE : par rapport à la première évaluation Fleur réalisée en 2017-2018, on constate que le collectif culture a passé une étape pour devenir un rouage de la coopération entre les maisons de quartier. Alors qu'ils avaient d'abord mis en avant les partenariats créés avec les institutions culturelles, en 2019 les membres valorisent davantage dans ce critère les liens créés qui font vivre la Coopération. En effet, les bénévoles viennent des trois maisons de quartiers et créent des liens d'abord entre eux mais également avec le public, particulièrement grâce aux apéro-culture.

RECOURS AUX DROITS : les membres du collectif vivent leur action comme un véritable accès au droit à la culture pour tous et notamment pour les personnes qui en sont le plus éloignées. Ce ressenti semble se confirmer dans la fréquentation des événements puisque 80% du public des actions vit en quartier prioritaire.

SOLIDARITÉ : les membres du collectif mettent en avant l'aspect solidaire de l'action qui se vérifie dans les faits (prix réduit du Passeport culture, tarification sociale avec le quotient familial, mise en place systématique du covoiturage pour permettre à tout le monde d'aller aux événements). En plus de contribuer à diffuser la culture sur le territoire, ils incitent également le public à s'investir, à participer aux actions et à rejoindre le collectif.

MIXITÉ : les actions du collectif permettent un brassage des publics: des personnes isolées, des enfants et adolescents, des seniors, des familles issues des différents quartiers et de différentes classes sociales se retrouvent autour de la culture.

CRÉATION DE VALEUR : les membres appréhendent l'action du groupe comme une création de valeur pour le territoire. Ils espèrent outiller les habitants et contribuer à leur épanouissement. L'action du collectif, avec le passeport culture et les sorties culturelles, a également un impact économique puisqu'elle contribue à promouvoir de l'offre culturelle du territoire auprès des habitants.



MOBILITÉ DOUCE : en organisant systématiquement du covoiturage pour aller aux évènements avec le public, le collectif promeut les modes de déplacements plus respectueux de l'environnement en sensibilisant au covoiturage et garantit l'accessibilité au public n'ayant pas le permis ou pas de véhicule personnel.

IMPLICATION : C'est un groupe projet motivant qui stimule l'implication de ses participants. Cette motivation rejaillit : les membres du collectif apprennent à devenir plus pédagogues, à attirer vers la culture des publics qui en sont habituellement éloignés.

Le collectif constitue pour certains membres un véritable tremplin dans leur parcours d'implication dans les maisons de quartier.



IMPACTS TRANSVERSAUX

CONTRIBUTION À LA MIXITÉ SOCIALE. Aussi bien au niveau des bénévoles que du public, le collectif culture permet de rassembler et de tisser des nouveaux liens entre personnes des différents quartiers, de toutes les générations et issues de différentes classes sociales.

JUSTICE SOCIALE. Plusieurs efforts sont articulés afin de lever les freins à l'accès à la culture des habitants : les freins psychologiques avec un travail pour intéresser à la culture et lutter contre les idées reçues, les freins financiers avec la tarification sociale, les freins de mobilité avec le covoiturage. Les membres y attachent un véritable sens de justice sociale et de contribution à la démocratisation de la culture.

CONTRIBUTION À LA RICHESSE DU TERRITOIRE. L'action du collectif contribue à faire vivre les acteurs culturels du territoire en participants à la promotion de l'offre proposée auprès des habitants.





la CONSERVERIE mobile & solidaire



EN 2019 COMMENT ÇA MARCHE ?

La Conserverie Mobile et solidaire est un projet visant à faire évoluer les habitudes de consommation alimentaire des habitants du territoire vers une alimentation plus saine, locale (circuits courts) et durable.

A cette fin, un camion aménagé récupère des denrées alimentaires de producteurs à proximité immédiate. Le Camion est dotée d'un laboratoire de transformation et d'un espace-cuisine permettant la tenue d'ateliers d'initiation à la confection de conserves, sur les places de villages du territoire et dans la ville de Romans.

Outre la transformation des produits, l'objectif est de sensibiliser les habitants sur la consommation de produits locaux, la qualité des produits, l'orientation des budgets alimentaires des familles, etc. Les confitures et conserves réalisées dans le cadre des ateliers organisés par la Conserverie Mobile et Solidaire sont échangeables en tic-tacs.

LE GROUPE ALIMENTATION

- Coordonne et assure de la cohérence sur les actions alimentation des maisons (Conserverie Mobile et Solidaire, consommons autrement...)
- Favorise la mise en œuvre des animations de la conserverie (Bénévoles, méthode, ...)
- Il est le laboratoire à idées sur de nouvelles actions (Groupements d'achats...)
- Favorise/accompagne la mise en œuvre du système de monnaie-temps (les tic-tacs) avec les pots et la collecte/distribution de dons.

Principales actions mises en place par le groupe alimentation : Conserverie mobile et solidaire, sorties cueillettes, consommons autrement (Apéro- philo ...)



Le groupe alimentation a vocation à accompagner la mise en œuvre des actions alimentation des 3 maisons de quartier de manière cohérente et concertée. L'alimentation forme un axe commun et partagé de nos projets sociaux. Les enjeux portent sur l'accompagnement et la sensibilisation des habitants sur les questions d'alimentation durable en matière de consommation, de production, de lien ville/campagne ou encore de qualité/hygiène alimentaire.



La conserverie Sociale & Solidaire est cofinancée par l'UNION EUROPÉENNE dans le cadre du Fonds Européen Agricole pour le Développement Rural (FEADER)

- 1 Diversifier les débouchés commerciaux pour les producteurs et créer de l'emploi
- 2 Éviter de perdre des fruits et légumes
- 3 produits dans les périodes hivernales et sensibiliser au rythme des saisons
- 4 Valoriser et faire rayonner les saveurs et douceurs locales

Les impacts de la Conserverie sur le Territoire identifiés par la démarche Start'Up de Territoire

Caractéristiques

CONSERVERIE MOBILE ET SOLIDAIRE

Objectifs du projet

Objectifs du projet :

- Contribuer à un modèle de production et de consommation alimentaire durable et local
- Favoriser la lutte contre le gaspillage alimentaire
- Favoriser le lien social et le renforcement des liens Villes/campagne
- Sensibiliser à la périodicité des fruits des légumes (rythme des saisons)

Objectifs opérationnels 2019 :

- Programmer des animations et organiser des collectes de produits en allant chez les producteurs proches des lieux d'animation.
- Animer des ateliers de confection de conserves sur les places publiques, lors des marchés ou d'événements particuliers, en partenariat avec les communes ou autres structures d'accueil.
- Organiser des Journées de formation des animateurs et des bénévoles sur le plan de maîtrise sanitaire adapté au camion et sur les différents modes et normes de conservation.
- Organiser de la distribution sur place (base d'une consigne du pot) ou dans les centres sociaux (valeur du pot = 35 Tic-Tac)
- Activer un processus de fonctionnement coopératif qui relie des habitants, des producteurs, des associations et les collectivités locales, afin de faire émerger un modèle économique qui valorise les producteurs tout en garantissant des modalités d'accès aux personnes à faible revenu (notamment les adhérents des centres sociaux).

Bénéficiaires interrogés avec la Fleur

6 Bénévoles de la Conserverie Mobile et Solidaire

Partenaires du projet

- Collectivités/financeurs : Leader/gal Drôme des collines, Conseil départemental 26, Caf 26, Valence Romans Agglomération
- Producteurs/partenaires alimentaires : réseau d'environ 15 producteurs locaux
- Partenaires réseaux : CFPPA, Agricourt, Civam, Adear, Agribiodrome
- Partenaires autres : Startup de territoire/ Groupe Archer, Fédération des centres sociaux de la Drôme, Jardins de Cocagne

Impacts principaux



Les impacts de l'action Conserverie Mobile et Solidaire sont multidimensionnels et s'expriment dans tous les critères.



L'équipe de la Conserverie Mobile et Solidaire travaille à objectiver l'impact des sorties animations (des ateliers de confection de conserve avec les habitants dans l'espace public) auprès des habitants. Un questionnaire est en préparation pour objectiver l'impact de l'action sur le public sur quatre domaines :

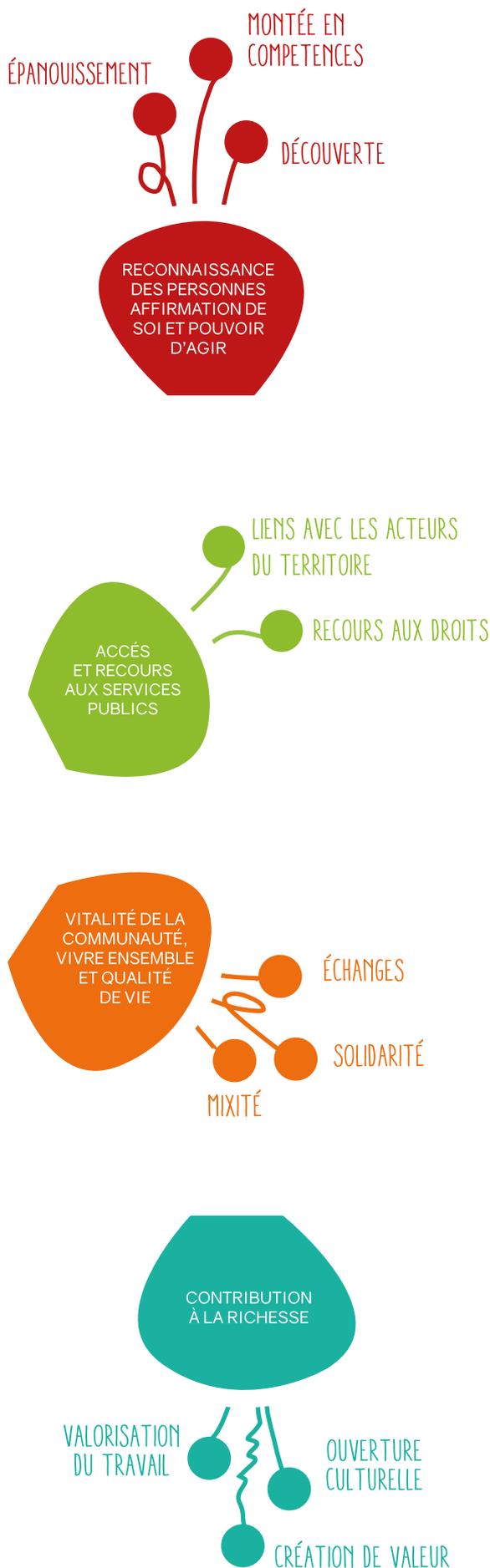
Après cette journée avez vous appris quelque chose?

L'animation à laquelle vous avez participé pourrait vous donner envie de :

CONSOMMER DES PRODUITS BIO	RENCONTRER DES PRODUCTEURS
CUISINER D'AVANTAGE	FAIRE VOS PROPRES CONSERVES

Date :



ÉPANOUISSEMENT : la Conserverie Mobile et Solidaire est un catalyseur qui stimule l'engagement bénévole par son côté innovant, ses réalisations visibles, concrètes. Les bénévoles se sentent valorisés et cela leur donne envie de s'investir à fond. Ils sentent que ce projet donne une image positive des centres sociaux romains et se sentent d'autant plus valorisés dans leur investissement.

MONTÉE EN COMPÉTENCES : c'est une action qui a pour particularité de relancer un savoir ancien (l'activité de conserve) et de faire monter en compétences les bénévoles sur des domaines très techniques via des formations (avec délivrance de certificat). Plusieurs bénévoles très impliqués sont également devenus des « ambassadeurs du projet », ce qui leur donne l'occasion de présenter la Conserverie à des journées régionales voire nationales, à la presse. C'est une opportunité pour eux de monter en compétences sur la prise de parole en public, de gagner de la confiance en soi et de la reconnaissance.

DÉCOUVERTE : les bénévoles valorisent les découvertes qu'ils sont amenés à faire lors des animations conserverie et en particulier la rencontre de différents publics, le contact humain avec des jeunes, des retraités, le fait de les « faire sortir de chez eux » pour se retrouver autour de l'alimentation saine.

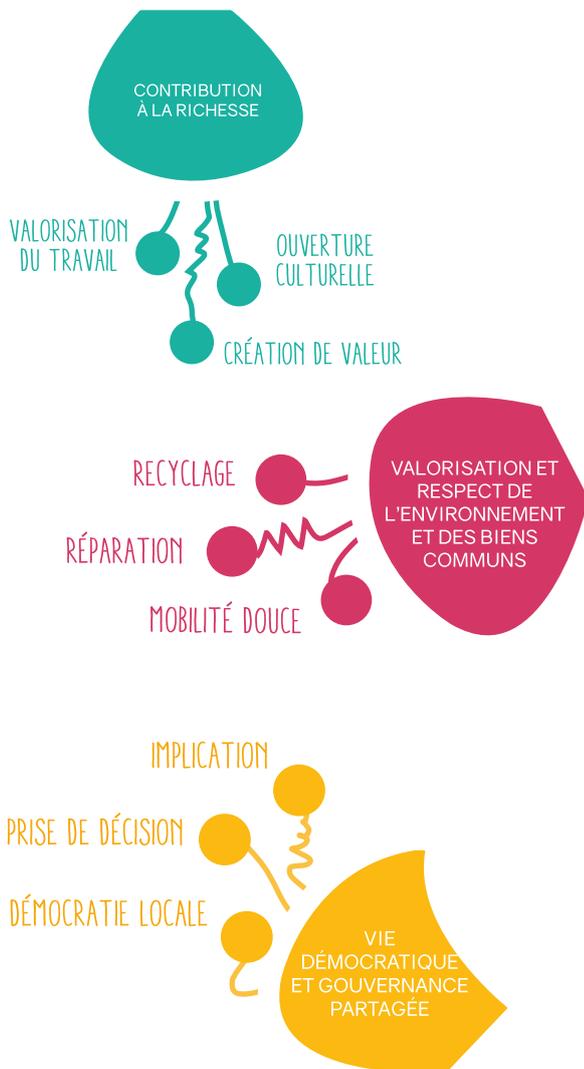
LIEN AVEC LES ACTEURS DU TERRITOIRE : la Conserverie Mobile et Solidaire a impliqué l'équipe bénévole dans sa gouvernance, ce qui les a amenés à rencontrer et interagir avec des acteurs publics (Valence Romans Agglomération, Conseil Départemental) et économiques (Start 'Up de territoire lancé par le Groupe Archer).

ÉCHANGES : les bénévoles sont amenés à connaître et échanger avec les producteurs locaux. Pour une partie des bénévoles c'est l'opportunité de découvrir « la campagne » et le métier d'agriculteur.

SOLIDARITÉ : ils forment un groupe soudé et sont fiers de contribuer à la solidarité (les pots sont échangés en monnaie-temps dans les centres sociaux) et à donner une image positive des maisons de quartier.

CRÉATION DE VALEUR : la Conserverie a un impact net sur le budget des habitants puisque les conserves sont échangées en monnaie-temps (Tic-Tacs) dans les centres sociaux, ce qui permet à des personnes ayant peu de ressources d'accéder à une alimentation saine, locale et de qualité. Concernant les bénévoles de la conserverie, leur engagement est valorisé en tic-tacs ce qui leur donne accès à cette alimentation saine, mais aussi à tous les autres services des maisons de quartier s'ils le souhaitent. Pour les animations hors des maisons de quartier, les pots sont échangés contre 2 euros de consigne (qui peuvent donc être récupérés).

La Conserverie est un projet qui a un impact positif sur l'économie locale : investissement pour acquérir le camion équipé, conçu par l'entreprise romaine, la Sert. Pour le petit équipement de cuisine: achats chez Finarome, entreprise du territoire.



VALORISATION DU TRAVAIL : le fait que beaucoup de structures à l'échelle nationale s'intéressent au projet afin d'essayer de le reproduire valorise l'engagement des bénévoles et le travail de la Coopération.

VALORISATION ET RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT: La comparaison entre les évaluations de 2017 et de 2019 permet de mesurer le chemin parcouru : si les bénévoles évoquaient une meilleure connaissance des produits locaux, sains et de saison, en 2019 ils sont en mesure d'affirmer que leur implication dans la conserverie a eu un impact sur leur manière de consommer puisqu'ils intègrent davantage de ces produits dans leur régime alimentaire.

La Conserverie contribue à sensibiliser les habitants de son territoire d'action (Drôme des collines, Valence- Vivarais) sur le gaspillage de denrées alimentaires (en particulier grâce aux ateliers soupe), sur les rythmes de saison, sur la récupération (consigne des pots) et sur les habitudes alimentaires (saine, locale, de saison grâce aux animations).

Par son choix de ne travailler qu'avec des producteurs locaux pratiquant l'agriculture biologique, la conserverie promeut le respect du foncier local.

PRISE DE DECISION : la Conserverie Mobile et Solidaire est un catalyseur qui stimule l'engagement bénévole par son côté innovant, ses réalisations visibles, concrètes. Les bénévoles se sentent valorisés et cela leur donne envie de s'investir à fond. Ils sentent que ce projet donne une image positive des centres sociaux romans et se sentent d'autant plus valorisés dans leur investissement.

IMPACTS TRANSVERSAUX



RENFORCER L'IMAGE ET L'ATTRACTIVITE DU TERRITOIRE Les bénévoles évoquent le fait que la Conserverie Mobile et Solidaire contribue à donner une image positive des centres sociaux sur le territoire et auprès de ses habitants. On peut également constater qu'elle contribue à donner une image positive de Romans-sur-Isère à une échelle beaucoup plus large. La Conserverie fait partie des exemples de réussite qui font de Romans-sur-Isère un écosystème particulier de l'innovation et de l'économie sociale et solidaire.

CHANGEMENT DES HABITUDES DE CONSOMMATION. L'action a un impact net sur les habitudes de consommation des membres du groupe alimentation. La conserverie œuvre également à impacter celles des habitants.

SOLIDARITÉ : La Conserverie contribue à garantir l'accès à une alimentation saine, locale et de qualité pour les habitants, même les plus démunis financièrement.



L'ÉCONOMIE DE PARTAGE : COMMENT ÇA MARCHE ?

L'économie de partage a pour finalité de construire un ensemble à vivre dans un lieu rassemblant deux jardins partagés, gérés par l'une des Maisons, et d'un local mis à disposition par un bailleur social, permettant d'expérimenter de nouvelles pratiques d'échanges de services :

- Système d'échanges de services, ateliers d'échanges de savoir-faire (couture, informatique, multimédia, réparations de vélo, etc.),
- Groupements d'achats coopératifs (de vélos, vélos à assistance électrique, de fournitures scolaires, de produits alimentaires, de petit outillage, etc.)
- Ressourcerie vestimentaire,
- Troc (d'objets, de graines, de plants, de textiles, etc.), etc.

La gestion du local se fait de manière participative, associant salariés et bénévoles. Pour un certain nombre de ces activités, l'échange se fait par le biais du tic-tac, la monnaie-temps en place dans les maisons de quartier. (voir p.14)

L'atelier couture dont l'impact social est étudié est une émanation de ce groupe projet.

LA SEMAINE DU FIL DE FAIRE

PROGRAMME

ATELIERS COUTURE
Les lundis et mercredis de 9h à 11h

ATELIERS BRICOLAGE
Les mardis de 14h à 16h
Les mercredis atelier parent-enfant de 14h à 16h

RÉPARATION DE VÉLOS
Les mercredis de 9h à 12h

TRI DES VÊTEMENTS
Les jeudis de 9h à 11h

CAFÉ DES JARDINIERS
Les jeudis de 9h à 11h

LA VÉLO ÉCOLE
Les jeudis de 13h30 à 16h

RENSEIGNEMENTS

Contactez Émilie au 07 51 40 35 39
Au Fil de Faire - les Azalées, rue Charles Peguy, Quartier de la monnaie
ou
la Maison Citoyenne - Place Berlioz, 26100 Romans
maisoncitoyenne@mcng.fr
04 75 71 21 28

La Coopération entre 3 lieux

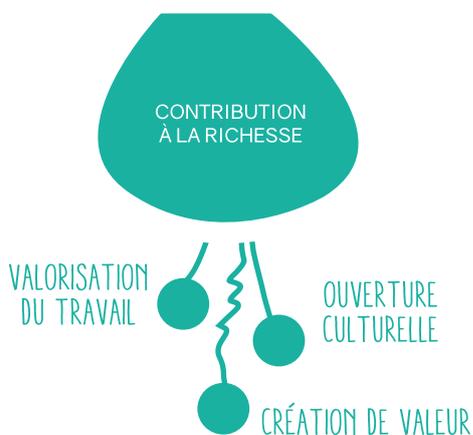


Caractéristiques	ATELIER COUTURE
Objectifs du projet	Echanger, transmettre et apprendre, produire et créer ensemble des biens et des services à haute valeur sociale, solidaire et conviviale
Bénéficiaires interrogés avec la Fleur	4 : 2 Bénévoles de l'atelier couture , 2 participantes
Partenaires du projet	La Cordonnerie, Scène de Musiques Actuelles (SMAC) de l'Agglomération
Impacts principaux	Les impacts ne sont pas concentrés dans un domaine en particulier : c'est une action aux impacts multidimensionnels, à l'exception de la vie démocratique et gouvernance partagée.





"Permet de sortir de la maison !"



ÉPANOUISSEMENT : l'atelier couture est d'abord un moment où l'on peut pratiquer sa passion en groupe. L'atelier leur permet de sentir de la « fierté » quand elles voient que les costumes qu'elles ont réalisés sont portés lors d'un spectacle du Conservatoire s'étant déroulé à la Cité de la musique.

MONTÉE EN COMPÉTENCES : pour d'autres l'atelier permet de se perfectionner, de réapprendre des savoirs techniques « oubliés » (on peut ici faire un parallèle avec la Conserverie qui permet de « réapprendre » à faire des conserves). Les participantes viennent non seulement apprendre à coudre mais petit à petit montent en confiance sur leur maîtrise, se mettent à proposer des choses pour le groupe.

DÉCOUVERTE : pour certaines participantes, l'atelier offre la possibilité d'apprendre à coudre avec un niveau débutant.

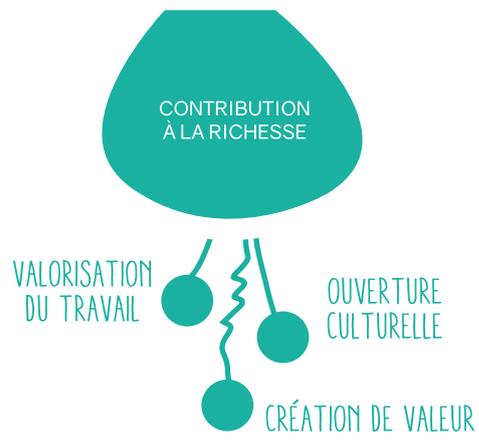
LIEN AVEC LES ACTEURS DU TERRITOIRE : grâce à la localisation de l'atelier au local Fil de Faire, lieu de brassage situé sur le quartier de la Monnaie, les couturières peuvent faire des rencontres avec d'autres habitants. Cela leur a également permis de découvrir l'activité de l'écrivain public, de connaître et parfois même de s'impliquer dans d'autres ateliers.

ÉCHANGES : au-delà de la pratique de la couture, l'atelier a un impact fort sur la sortie de l'isolement. Il permet aux participantes de « sortir de la maison », pour « partager des tranches de rigolade » ensemble. Pour les bénévoles couturières, c'est l'occasion d'amener et de transmettre leur savoir-faire et de partager leur propre expérience. Il n'est pas anodin qu'elles aient choisi de placer cet impact dans ce critère plutôt que dans celui de la reconnaissance des personnes, de l'affirmation de soi et du pouvoir d'agir : au-delà de l'aspect individuel, cet échange est vécu comme un moment de vivre ensemble pour les habitants du quartier.

VALORISATION DU TRAVAIL : les participantes ont beaucoup insisté sur cet aspect de l'atelier. Elles s'inscrivent dans l'esprit de l'économie de partage puisqu'elles disent se sentir valorisées par le fait de pouvoir partager leur savoir. Elles sont fières de réaliser des produits finis qui seront réutilisés.

CRÉATION DE VALEUR : elle s'inscrit dans plusieurs catégories :

1. Réparation à la demande : petits travaux de couture à la demande des habitants (ourlets, fermeture éclair, etc...). Les membres de l'atelier invitent les habitants à y participer pour accompagner leurs besoins de réparation. Exceptionnellement, lorsque les habitants ne souhaitent vraiment pas s'investir dans la réparation, ils peuvent simplement contribuer à prix libre, ce qui permet à l'atelier de s'autofinancer en partie et d'envisager des investissements (nouveau matériel, etc.). Cette activité attire de nouveaux publics vers le Fil de Faire, qui viennent initialement pour une réparation et qui petit à petit reviennent, s'investissent et font vivre le local.



2. Création spécifique : l'atelier trouve des petits débouchés rémunérés comme la réalisation de costumes pour la Cité de la musique, de décoration en tissu pour les pots de la Conserverie Mobile et Solidaire, de sac en toile pour les collecteurs de pain en partenariat avec le Conseil Citoyen (en 2020), etc. Les fonds générés sont réinvestis dans l'équipement de l'atelier pour l'achat, notamment des machines spécifiques.
3. Création d'objets pour décorer et équiper le local au Fil de Faire (coussins, torchons, serviettes, etc...) à partir d'éléments de récup'. Prévion pour l'année 2020 : tabliers, cotons démaquillants et des charlottes pour remplacer la cellophane.

RECYCLAGE : l'atelier est basé sur les principes de la récupération. Les éléments potentiellement récupérables sont identifiés par les bénévoles de la ressourcerie vestimentaire (pièces de tissu, boutons, fermetures éclair, etc...) et sont transmis aux couturières. Pas à pas, l'atelier s'est constitué en mercerie, et s'inscrit aujourd'hui dans un cercle vertueux avec l'activité de ressourcerie vestimentaire, permettant déviter le gaspillage. Les participantes résumant ainsi cet impact :

" Avec du vieux, on fait du neuf ! "



Braderie

IMPACTS TRANSVERSAUX

CHANGEMENT DE REGARD QUI ENTRAÎNE DES CHANGEMENTS D'HABITUDES DE CONSOMMATION. Les bénévoles observent des évolutions. Si pour certains habitants, cela a pu être parfois considéré comme dévalorisant d'acheter des vêtements d'occasion, petit à petit l'acte de don et d'achat deviennent conscient. Ils y mettent du sens car ils sont sensibilisés: ils savent que cela permet de faire tourner l'atelier couture et plus globalement l'écosystème du Fil de Faire.

CERCLE VERTUEUX. Les braderies organisées par la ressourcerie vestimentaire permettent de financer l'atelier couture. Les bénévoles de l'atelier couture s'investissent lors des braderies pour donner un coup de main.

IMPACT SOCIAL DES ACTIONS MENÉES « EN PROPRE » par les 3 MAISONS DE QUARTIERS

La maison de quartier des ORS

Le quartier Ouest - les Ors - très étendu entre « urbain et rural » accueille près de 10 000 habitants. Il est le plus important en population sur la commune, avec une double caractéristique : de nombreuses familles avec enfants et un fort taux de personnes âgées. En pleine expansion urbaine, il a l'image d'un quartier très paradoxal :

- ✓ Il peut être appréhendé comme un poumon vert mais reste finalement peu fréquenté à ce titre
- ✓ Il est vu comme un quartier résidentiel voire dortoir avec peu de commerces et de services, mais avec un taux de chômage moyen qui reste à 9.5%, peu d'espaces de rencontres et une population de plus en plus mixte, il est finalement bien plus hétéroclite qu'il n'y paraît, avec des besoins sociaux et citoyens réels.



ÉLÉMENTS DE DIAGNOSTICS ISSUS DU PROJET DE CENTRE SOCIAL (2017-2020)

- Taux de chômage : 9,5 %
- Famille : Secteur avec de nombreuses familles avec enfants et un fort taux de personnes âgées.
- Isolement : Fort taux de personnes âgées isolées
- Logement : Maisons résidentielles / quartiers dortoirs en expansion urbaine à l'ouest
- Cadre de vie : Très peu de commerces et services, très peu de lieux de sociabilité et de loisirs, manque d'espaces de rencontres, beaucoup d'espaces verts peu aménagés, pas de place centrale
- Mobilité : Manque de transports en commun, quartier pensé « pour la voiture » malgré quelques pistes cyclables.
- Education : deux écoles maternelles et une école primaire (groupe scolaire le plus important de Romans)
- Alimentation : Une partie de la population sensibilisée à l'alimentation bio, locale : succès de « la Ruche qui dit Oui » et des jardins partagés.



La maison de quartier des Ors est une association d'éducation populaire implantée dans le quartier ouest de Romans-sur-Isère (au 26 rue Magnard). La maison de quartier des Ors a pour objectifs le développement des liens sociaux et la cohésion sociale du quartier ouest, ainsi que le développement de la citoyenneté de proximité et de l'engagement collectif des habitants : « C'est passer de l'habitant à l'adhérent-usager à l'adhérent-citoyen ». L'association a commencé ses activités en 1987. Elle est agréée « centre social » par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) de la Drôme depuis 1998. Affiliée à la Fédération des Centres sociaux de France (FCSF), la maison de quartier se réfère à la charte fédérale des centres sociaux adoptée en 2000. Elle se définit comme « un foyer d'initiatives portées par les habitants associés, appuyés par des professionnels, capables de définir et de mettre en œuvre un projet de développement social pour l'ensemble de la population d'un territoire ».

C'est un équipement où chacun peut trouver sa place. C'est un lieu où se ressourcer est possible, où le seul fait d'être une personne suffit à porter une initiative à explorer ensemble. Une initiative suffit à ce que la personne en parle, la partage, et le fait commun démarre.

La maison de quartiers des Ors propose aux adhérents (348 en 2019) de s'inscrire dans une dynamique d'échanges entre la structure et eux pour bénéficier de savoirs faire et le faire savoir. Ce principe participe à la construction d'ateliers d'échanges de pratiques, à la rencontre de personnes œuvrant dans des collectifs d'habitants. Cette richesse humaine valorise le pouvoir d'agir des personnes engagées dans la résolution de situations problèmes relevées au cœur même du quartier. Les animateurs sont à la fois passeurs, médiateurs et acteurs auprès des populations.



L'ATELIER ARTISTIQUE

L'atelier artistique est un atelier de partage de savoirs autour du dessin et de la peinture. Il a lieu tous les mardis de 14h à 17h30. L'âge des participants va de 55 à 90 ans.

Répartition géographique des participants à l'atelier artistique

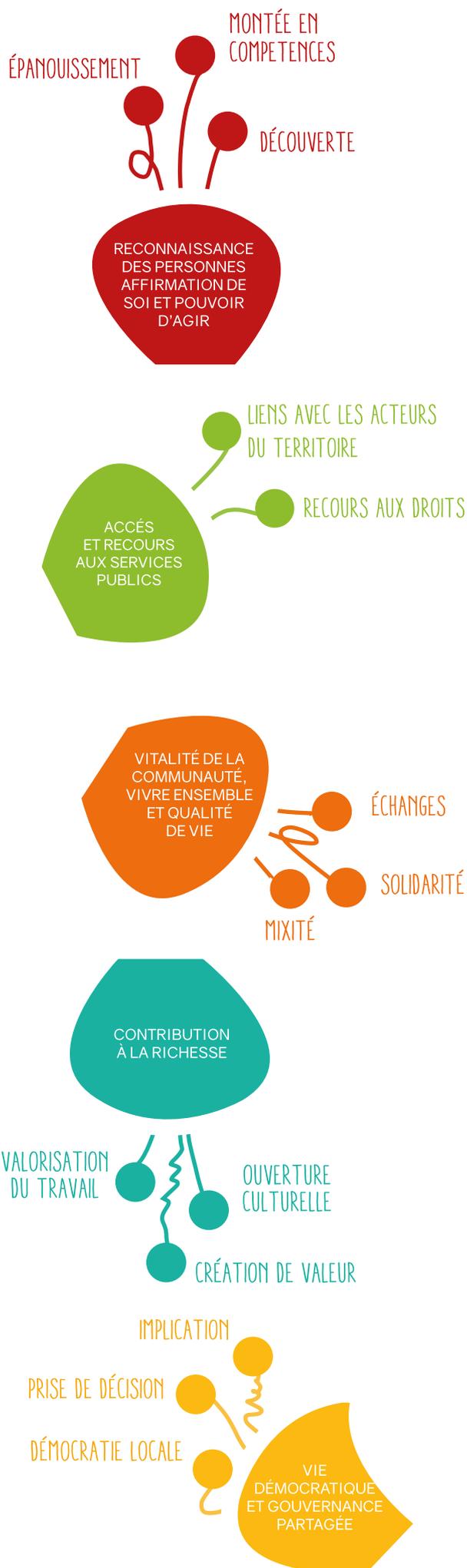
60% Ouest/Ors
20% Centre ville
20% Nord

"L'atelier artistique c'est un bon accueil, ça t'apprends à dessiner et peindre, c'est sympathique et c'est du fou rire !"

100% Des participants ont répondu à l'évaluation avec la Fleur de l'utilité sociale

124€
Récoltés avec l'exposition au bénéfice de la maison de quartier

Caractéristiques	ATELIER ARTISTIQUE
Objectifs du projet	Partage de savoirs artistiques.
Bénéficiaires interrogés avec la Fleur	10 membres de l'atelier, soit 100% des membres.
Partenaires du projet	Lions Club
Impacts principaux ● ● ● ● ● ●	Reconnaissance des personnes, affirmation de soi et pouvoir d'agir ; Vitalité de communauté, vivre ensemble et qualité de vie



ÉPANOUISSEMENT : l'atelier leur procure un espace de détente, qui leur permet de « se poser » et de partager un moment convivial. L'emploi de l'expression « se poser » est à comprendre au-delà de son sens premier: l'atelier est un moment qui permet de s'évader des soucis du quotidien. En effet, venir à l'atelier est un plaisir pour les membres, cela leur permet de remonter le moral: *"Regarde les têtes à l'entrée et à la sortie, tu verras la différence."*

MONTÉE EN COMPÉTENCES : les participants apprennent de nouvelles techniques (l'aquarelle, le fusain, le pastel, etc.) et se donnent des conseils mutuellement pour progresser.

LIEN AVEC LES ACTEURS DU TERRITOIRE : venir à l'atelier artistique est un tremplin pour découvrir plus largement tout ce qui se passe dans la maison de quartier.

ÉCHANGES : c'est le domaine dans lequel l'atelier a le plus d'impacts. Pour ses membres, l'atelier va bien au-delà de la création artistique et de la montée en compétences sur le plan individuel. Il est vécu avant tout comme un moment convivial, de partage et de rigolade. Les membres du groupe ont construit quelque chose et savent qu'ils peuvent compter les uns sur les autres. Certains se voient même en dehors de la maison de quartier alors qu'ils ne se connaissaient pas avant. Pour beaucoup d'entre eux l'atelier représente la possibilité de ne pas rester chez eux, de « sortir de l'isolement », une problématique qui touche particulièrement les seniors sur le quartier des Ors et sur laquelle la maison de quartier s'est engagée à agir dans son projet social.

MIXITÉ: la diversité du groupe, tant sur les niveaux de maîtrise de la peinture que dans les milieux sociaux, est valorisée par les membres de l'atelier. Ils apprécient l'absence de jugement entre les membres du groupe, se sentent en confiance.

VALORISATION DU TRAVAIL : les participants se sentent valorisés dans leurs productions, d'abord grâce à la bienveillance qui règne dans l'atelier. Ils se sentent également valorisés grâce à la reconnaissance amenée par le fait d'avoir pu décorer un magasin à Valence et d'avoir pu exposer à la maison de quartier, ce qui a engendré une petite entrée financière.

DÉMOCRATIE LOCALE : ce critère n'a pas été relevé pour parler de la dynamique de prise de décision dans le groupe. Les participants ont appréhendé ces notions dans un sens plus politique et ont tenu à signaler qu'éviter de parler politique est garant de la bonne ambiance du groupe !

IMPACTS TRANSVERSAUX

Les impacts sont principalement concentrés dans deux domaines :

- RECONNAISSANCE DES PERSONNES, AFFIRMATION DE SOI ET POUVOIR D'AGIR
- VITALITÉ DE LA COMMUNAUTÉ, VIVRE ENSEMBLE ET QUALITÉ DE VIE.

Cela illustre la double utilité de l'atelier : des impacts bénéfiques sur le plan individuel, que ce soit au niveau de l'apprentissage mais surtout sur un aspect psychologique, émotionnel. En même temps l'atelier a des impacts très collectifs, il joue un véritable **rôle social sur le quartier** peu pourvu en lieux de socialisation : il permet de faire des rencontres, ce qui signifie pour certaines personnes de pouvoir sortir de l'isolement, voire créée de véritables solidarités entre ses membres.

L'atelier n'est pas tourné vers lui-même : une nouvelle participante relate avoir été très bien accueillie en son sein. De plus, 40% de ses participants résident dans un autre quartier de la ville (ils viennent des quartiers centre-ville ou nord). Une prochaine piste à creuser, au-delà de l'affirmation que « l'atelier permet de découvrir plus largement la maison de quartier », serait d'essayer d'objectiver à quel point l'atelier favorise la mise en place de parcours d'implication.



SÉJOUR INTERGÉNÉRATIONNEL

« L'idée est de faire vivre à des adhérents un séjour intergénérationnel d'une semaine au sein d'un même camping dans le bassin du Diois. Pour tous les âges, ce séjour a permis de travailler la solidarité, le vivre ensemble, l'autonomie, et une réflexion autour d'une alimentation saine.

Le séjour a été construit avec les participants, pour permettre à la fois des activités spécifiques à chaque groupe, et d'autres en commun. Sur place, les différents publics ont pu pratiquer des activités de loisirs nature et vivre des moments de détente, et participer à 7 deux temps forts autour de l'alimentation : une journée de Conserverie mobile, et l'organisation d'un repas tous ensemble. »

21 Bénéficiaires
dont 9 séniors et
12 enfants/ado

7 Réunions
de préparation
avec habitants



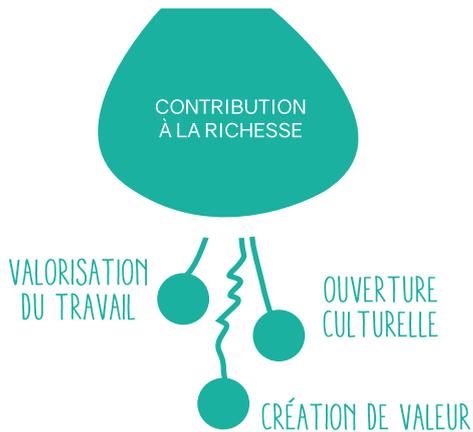
Répartition géographique des participants à l'atelier artistique

57% Ouest/Ors
9% Est
10% Centre ville
24% Nord



Caractéristiques	SÉJOUR INTERGENERATIONNEL
Objectifs du projet	Accès aux vacances : séjour intergénérationnel co-construit avec les participants.
Bénéficiaires interrogés avec la Fleur	12 participants : 9 séniors et 3 adolescents
Partenaires du projet	CAF, Conseil départemental de la Drôme, Camping du Lac Bleu à Chatillon-en-Diois, transports Kiss, La Conserverie Mobile et solidaire
Impacts principaux	Reconnaissance des personnes, affirmation de soi et pouvoir d'agir ; Vitalité de communauté, vivre ensemble et qualité de vie.





ÉPANOUISSEMENT : avant les bienfaits apportés par le fait de sortir de chez soi et d'aller dans la nature, les participants seniors ont souligné le fait que passer du temps avec les jeunes dans ce cadre de vacances estivales a permis de développer leur bienveillance envers eux.

MONTÉE EN COMPÉTENCES : pour certains les enfants et les adolescents, le séjour a été l'occasion d'essayer pour la première fois des activités sportives comme le Canoë. Mais également de travailler des gestes qui pourront leur servir après, que ce soit dans la cuisine (préparation des légumes, etc..) ou dans la vie de tous les jours (le réflexe d'aider pour la vaisselle).

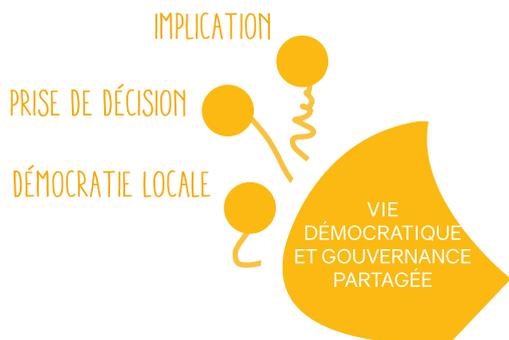
LIEN AVEC LES ACTEURS DU TERRITOIRE : pour certains participants, le séjour leur a permis de découvrir la maison de quartier et la Coopération grâce à la Conserverie Mobile et Solidaire qui est venue réaliser une animation autour de l'alimentation saine.

ÉCHANGES : le séjour représente la possibilité de sortir de chez soi, de changer d'environnement. De plus pour certaines personnes, il y a un réel apprentissage de la vie en groupe. Cela a pu susciter des conflits toutefois une majorité de participants pensent avoir appris à avoir davantage de tolérance et retiennent le vivre ensemble comme un élément clé du séjour.

SOLIDARITÉ : le voyage est l'occasion de faire de nouvelles connaissances, élément mis en avant par plusieurs répondants. Les seniors apprécient énormément de passer du temps et de faire des activités avec les jeunes (aller au marché, préparer et partager les repas, etc.) : c'est un aspect qui les motive et dynamise le séjour.

CRÉATION DE VALEUR : c'est un séjour qui permet de partir en vacances à un prix abordable, même pour les personnes ayant peu de ressources. Cet élément est repris par trois personnes, qui n'auraient pas eu les moyens de partir en vacances autrement.

RECYCLAGE : globalement les participants valorisent le fait d'avoir pu découvrir le diois, ses espaces naturels et ses produits de terroir. Le partenariat avec la Conserverie Mobile et Solidaire qui s'est déplacée pour faire une animation a permis d'augmenter sa notoriété puisque plusieurs personnes ne la connaissaient pas. On peut néanmoins noter que l'impact de la conserverie sur les comportements alimentaires n'apparaît pas nettement puisque les participants n'ont pas verbalisé des éléments exprimant une sensibilisation sur les questions d'alimentation saine, locale et de saison.



IMPLICATION : le fait que le séjour ait été co-construit très en amont avec les participants (7 réunions de préparation entre février et mai) a permis de créer le sentiment de véritablement participer à un projet associatif à des personnes qui ne sont pas forcément impliquées par ailleurs.

DÉMOCRATIE LOCALE : le séjour est l'occasion pour certains participants de se confronter à la réalité de la vie en collectivité :

"C'est pas toujours facile !"



IMPACTS TRANSVERSAUX

UNE OFFRE DE SÉJOUR UNIQUE SUR LE TERRITOIRE. A notre connaissance, aucune action de ce type n'existe à Romans-sur-Isère, ce que les données sur l'origine géographique des participants semblent confirmer : 43% résident hors du territoire d'intervention de la maison de quartier. Ainsi, ce projet donne une plus-value en terme de proposition de séjour pour le territoire.

ACCÈS AUX DROITS. De manière significative, le fait que le séjour soit abordable financièrement est mis en avant par plusieurs participants. S'ils le classent dans le critère « contribution à la richesse » et non dans « l'accès aux droit » de partir en vacances (termes plus répandus chez les professionnels), cet écart de perception ne doit pas cacher l'impact net du séjour puisque certains n'auraient pas pu partir en vacances autrement.

UN VÉRITABLE APPRENTISSAGE. Que ce soit pour les jeunes sur des pratiques sportives en extérieur ou sur les gestes de la vie de tous les jours, mais également pour les seniors qui ont pu s'impliquer sur un projet associatif co-construit, développer leur bienveillance et vivre une expérience de vivre-ensemble.

La Maison de quartier ST NICOLAS

La maison de quartier Saint-Nicolas est située dans le centre-ville de Romans. Ce quartier est inscrit en zone prioritaire et bénéficie d'un contrat de Ville. Réputé être l'un des plus remarquables de la région Auvergne-Rhône-Alpes, le centre historique s'est peu à peu vidé de ses habitants au cours des dernières années. Le quartier présente des caractéristiques partagées avec beaucoup de villes moyennes françaises, subissant de plein fouet la dégradation de leur centre-ville historique et la paupérisation de sa population. Les conditions de logement dégradées peuvent fournir un élément d'explication de ce déclin : on trouve beaucoup de logements exigus, souvent délabrés, avec une partie de la population « captive » des marchands de sommeil. Les jeunes sont de passage et comptent un taux de chômage qui est très important même pour les diplômés. Ces difficultés ne touchent pas que les jeunes puisqu'en tout 1 843 ménages sont considérés comme étant fragiles et dépendants et que le quartier présente un taux chômage de 17 % (contre 13,4 % à Romans et 10,6 % en France).

Cependant, le quartier centre reste riche de nombreux atouts notamment en termes d'équipements publics, avec un brassage de populations et une activité associative solide au sein duquel la maison de quartier joue un rôle-clé. De nombreuses initiatives de redynamisation sont en cours, notamment au travers de la convention «Action Cœur de ville» signée par la Ville avec l'Etat, le Département, et d'autres partenaires qui court jusque 2024.

ST NICOLAS



MAISON DE QUARTIER

ÉLÉMENTS DE DIAGNOSTICS ISSUS DU PROJET DE CENTRE SOCIAL (2017-2020)

- **Habitants** : 5 771 centre-ville / 1950 dans le centre ancien.
- **Famille** : forte présence de familles nombreuses monoparentales (38%) ; 1/3 des jeunes sur le quartier sont dans une situation financière préoccupante.
- **Isolement** : fort isolement et grande précarité.
- **Emploi** : un chômage très important chez les personnes isolées.
- **Logement** : dégradation et insalubrité des logements de plus en plus importante sur le parc locatif. Fuite des propriétaires.





Un HUB, Centre Social au centre d'une Ville ?

En Anglais, «hub» désigne le centre d'une roue. Le modèle issu d'un hub désigne ainsi une organisation mettant en œuvre un point de connexion central. Une plate-forme de connexions.

En ce début du 21ème siècle notre association d'éducation populaire souffre, elle est malmenée et peine à reprendre l'initiative localement considérant l'ampleur des défis. Le modèle économique s'essouffle épuisant des gouvernances mises en difficultés dans un contexte qui s'emballe. Il est souhaitable qu'elle ne s'enlise pas. Pour faire face aux inégalités et au délitement du lien social il faut entreprendre un changement qui stabilise d'autres pratiques inspirantes, innovantes, œuvrant dans l'intérêt général. Il nous faut préparer et identifier de nouvelles étapes susceptibles de franchir ce seuil critique autorisant un nivellement par le haut d'une construction et une intelligence collectives.

La maison de quartier est devenue « un quartier de leur maison » disent les habitants. Elle est reconnue comme un abri ou encore un HUB d'aéroport. La maison de quartier St Nicolas, centre social de proximité, propose un énorme gisement de richesses représenté par un capital social dont c'est la base. Elle oriente son, ses fonctionnements en reconnaissant être un tiers-lieu.

C'est cet endroit de connexions qui propose une autre approche de la richesse prenant en compte l'utilité sociale permettant la transformation espérée. La «bonne vie» permet de lever la tête et d'être pris par l'élan collectif. La dignité s'affirme, la solidarité s'exécute et les personnes repartent sur une autre destination bien gonflée d'envie et d'audace.

L'EVADOBUS

« Les Évadobus sont des sorties proposées par les habitants. Elles rayonnent à 150 kms autour de Romans et sont réglées en monnaie temps (Tic-Tac). Elles sont payantes quand la sortie à un coût, le prix de la sortie est fixé en fonction du quotient familial. Les personnes participantes se cotisent pour donner le nombre de Tic-Tac correspondant au temps de conduite passé par le chauffeur bénévole. Par exemple, 1H de conduite ce sont 60 Tic-Tac répartis entre les passagers. »

32 participants
aux sorties de l'été

5 sorties
réalisées durant
l'été 2019

Rédaction d'une charte de sortie Evadobus

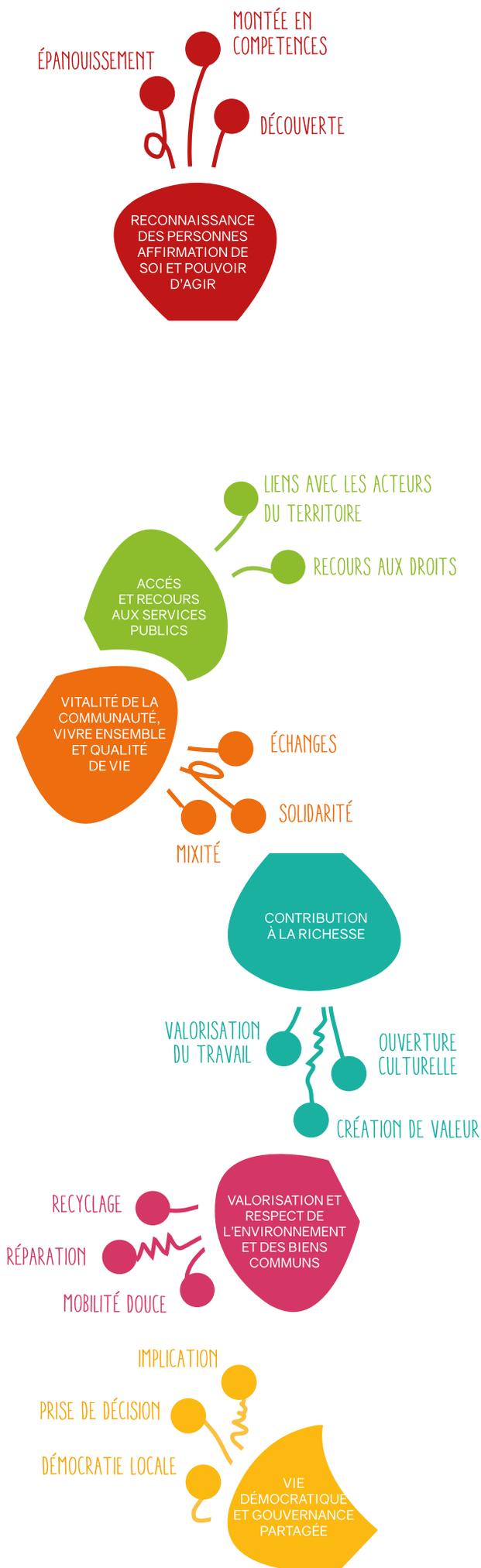


Caractéristiques	EVADOBUS
Objectifs du projet	Durant la période estivale, la maison de quartier met à disposition un mini bus afin de permettre aux habitants de découvrir la région au travers de sorties qu'ils proposent et organisent en lien avec un salarié.
Bénéficiaires interrogés avec la Fleur	4 participantes des sorties Evado'bus
Partenaires du projet	Pas de partenaires.
Impacts principaux ● ● ● ● ● ●	Reconnaissance des personnes, affirmation de soi et pouvoir d'agir ; Vitalité de la communauté, vivre ensemble et qualité de vie ; Vie démocratique et gouvernance partagée

IMPACTS TRANSVERSAUX

L'ÉPANOUISSEMENT, le bonheur de sortir, la possibilité de s'évader du quotidien est mis en avant et revient sous différentes formulations que les participants ont rattachés à différents critères (pétales).

ACCOMPAGNER DES DYNAMIQUES D'AUTO-ORGANISATION. La spécificité de l'évado'bus est de permettre aux habitants de s'organiser pour sortir et de découvrir la région. Ils mettront en œuvre leurs propres envies. Cela impacte 3 critères différents : les participants apprécient la montée en compétence liée à l'organisation, cela renforce leur implication et ils le voient comme une création de valeur. Ces résultats tendent à confirmer le développement du pouvoir d'agir comme matrice de l'action des centres sociaux. Avec cette approche on peut obtenir des impacts positifs, dans de nombreux domaines. Néanmoins les impacts du pouvoir d'agir n'apparaissent pas chez tous les participants : ils ne sont l'expression que de la moitié des répondants à l'évaluation Fleur de l'utilité sociale. L'autre moitié n'appréhende pas forcément ces changements, ou du moins ne le verbalise pas, ce qui montre la limite de l'exercice.



ÉPANOUISSEMENT : pour les participants, l'Evado'bus c'est en premier lieu le plaisir et la possibilité de sortir en période estivale.

MONTÉE EN COMPÉTENCES : la moitié des répondantes identifient clairement qu'à la différence des sorties « classiques » qui sont organisées de A à Z, l'évado'bus leur permet de monter en responsabilités sur l'organisation et la réalisation des sorties.

DÉCOUVERTE : ces sorties permettent la découverte de la région et la mise en valeur de ses espaces naturels qui sont paradoxalement parfois mieux connus par les touristes que par les romains. Les participants en retirent un véritable enrichissement. Ils expérimentent des choses pour la première fois, en témoigne le retour d'une participante pourtant « âgée » :

"J'ai apprécié le contact avec la rivière, l'eau... grâce à l'évado'bus, j'ai appris la baignade pour la première fois !"

LIEN AVEC LES ACTEURS DU TERRITOIRE : en plus des espaces naturels, les sorties permettent de visiter les musées de la région (musée de l'eau de Pont-en-Royans) mais également de profiter de la programmation culturelle estivale locale (festival du champ de mars à Valence).

ÉCHANGES : pour les participants les sorties Evado'bus constituent une véritable expérience pratique de vivre ensemble entre des habitants issus de générations et de milieux différents.

SOLIDARITÉ : Les participants vivent directement ou ont conscience de l'aspect solidaire de l'action. Elle met à disposition les conditions matérielles (véhicule, encadrement) pour sortir à un prix abordable (système de monnaie-temps) à des personnes n'ayant peu ou pas l'occasion de le faire.

CRÉATION DE VALEUR : les participants voient les sorties Evado'bus comme créatrices de valeur. Certes, la maison de quartier a aidé à leur organisation et les ont rendues possible matériellement, mais les participants ont le sentiment d'avoir créé quelque chose du fait que ces sorties soient faites par et pour les habitants.

MOBILITÉ DOUCE : les sorties Evado'bus promeuvent la marche et la valorisent les espaces naturels locaux auprès des habitants.

IMPLICATION : le fait que les projets de sorties soient proposés et portés par les habitants démultiplie leur envie de s'impliquer. Ils apprécient de pouvoir être investis sur le projet de A à Z :

"On a eu une idée, on la met en place !"

PRISE DE DÉCISION : une partie des participants a conscience d'avoir un pouvoir de prise de décision qu'ils n'ont pas dans d'autres actions et des responsabilités qui en découlent.



Les Ateliers Éphémères

31 ateliers
réalisés en 2019

180 participants
sur 2019

« Les ateliers éphémères sont à l’initiative des adhérents qui ont un service ou un savoir-faire qu’ils ont envie de partager.

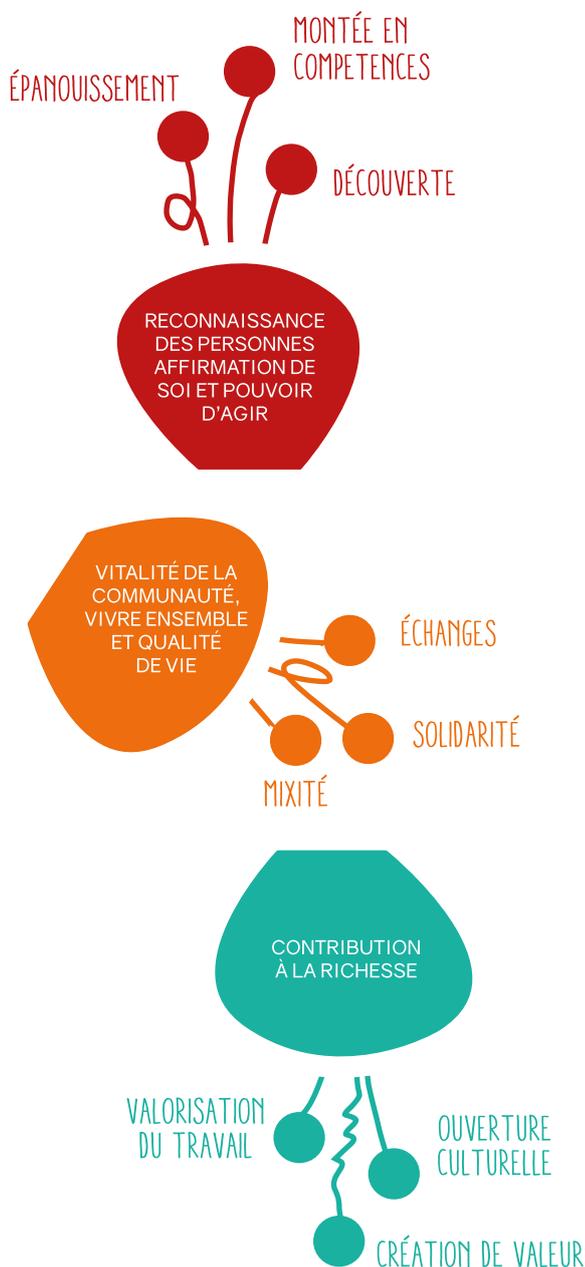
L’animatrice du collectif met alors en place un atelier éphémère, les adhérents intéressés s’inscrivent pour y participer et chacun repart avec sa production et un nouveau savoir-faire (Pâte fimo, couture, cuisine...).

L’atelier éphémère peut ensuite devenir un atelier collectif dont la production servira à alimenter la p’tite coopé.»



Caractéristiques	ATELIERS EPHEMERES
Objectifs du projet	Promouvoir l’échange de savoir-faire principalement manuels entre les adhérents dans le cadre du système de monnaie-temps : les ateliers ne sont ni payants, ni gratuits : l’échange se fait en tic-tacs
Bénéficiaires interrogés avec la Fleur	10 participantes à l’atelier éphémère « sablés »
Partenaires du projet	Pas de partenaires
Impacts principaux ● ● ● ● ● ●	Reconnaissance des personnes, affirmation de soi et pouvoir d’agir





ÉPANOUISSEMENT : les impacts dans ce domaine sont forts, les participants apprécient de passer un bon moment ensemble, pour certains c'est l'occasion de sortir de chez eux. Les enfants expriment le bonheur de passer du temps avec leurs parents, frères et sœurs et vice-versa (et bien entendu de pouvoir manger des gâteaux à la fin de l'atelier !). Ces éléments donnent une dimension de parentalité à l'atelier : ils donnent la possibilité de faire des activités manuelles en famille dans un cadre apaisé et convivial.

MONTÉE EN COMPÉTENCES : l'apprentissage de savoirs manuels, est important pour l'ensemble des participants, adultes comme enfants. Plusieurs expriment leur envie de pouvoir réutiliser à la maison les techniques apprises à l'atelier.

ÉCHANGES : Au-delà de l'aspect partage de savoirs et apprentissage, les ateliers éphémères sont avant tout l'occasion de passer du bon temps, de rire, de faire des rencontres, d'échanger autour d'un projet concret.

SOLIDARITÉ : la dimension de partage est conscientisée et mise en avant par l'animatrice bénévole de l'atelier, boulangère pâtissière dans le quartier, le plaisir de transmettre son savoir dans le cadre d'un échange convivial.

CRÉATION DE VALEUR : cette dimension est notamment exprimée par l'animatrice bénévole de l'atelier qui se sent valorisée dans son travail. Les participants ont également relevé de nombreux savoirs et techniques de pâtisserie qu'ils ont apprises et qu'ils considèrent comme étant une contribution à la richesse davantage qu'une montée en compétences.

IMPACTS TRANSVERSAUX

CRÉATION DE VALEUR : la valeur créée par la transmission de son savoir-faire par la bénévole animatrice de l'atelier est matérialisée par la génération de monnaie temps (augmentation de ses tic-tacs).

LA MESURE DE L'IMPACT SOCIAL, UN PROCESSUS DE DÉMOCRATISATION DE L'EXERCICE ÉVALUATIF. Les habitants ont témoigné positivement sur le fait de participer à l'animation-évaluation. Ils ont apprécié de pouvoir prendre du recul sur ce que l'atelier leur apportait et de réfléchir aux impacts que cela a eu sur eux. L'outil Fleur de l'utilité sociale permet de vulgariser les questions d'impact social et d'impliquer les habitants dans le processus évaluatif.

La Maison citoyenne Noël Guichard

« Le quartier de la Monnaie », des mots qui font résonner dans le cœur des Romaines et des Romains des souvenirs, des appréhensions, de la chaleur humaine, des difficultés, de la générosité, ... quoi qu'il en soit, ce quartier ne laisse pas indifférent. Ses statistiques inquiètent... et derrière cela, il y a ses habitants et quand on s'y intéresse, on cherche à les connaître, le quartier devient attachant et recèle bien des potentialités.

La Maison citoyenne Noël Guichard MJC – centre social a connu, connaît une histoire mouvementée, à l'image du quartier. Elle vit le quartier. Ancrée depuis plus de 50 ans, elle a dû s'adapter et construire des nouvelles histoires avec son changement d'identité. Elle est agréée depuis 2012 « centre social ».

La maison citoyenne est un repaire, un repère utile pour les habitants qui l'avoisinent, la côtoient et la soutiennent hier, aujourd'hui, demain. Le travail qu'elle mène quotidiennement en proximité est un rempart pour les habitants vivants dans ce microcosme, en particulier pour les personnes en fragilité. Elle est un acteur majeur de cohésion sociale des habitants et des familles du quartier. Elle invite à venir, elle amène l'ouverture et provoque juste la rencontre, la rencontre justement.

La Maison prend sa solidité avec les autres partenaires du quartier sur les énergies citoyennes qui rassemblent ce quartier. A présent, elle prend fortement le pas dans ce nouveau projet d'être aux côtés des habitants (et non pour eux), ce qui entraîne une modification profonde « de faire » dans le quartier. Son action globale se base sur un socle partagé avec les maisons de quartiers des Ors et Saint Nicolas. Le chemin que nous proposons de faire avec les habitants est aussi important que la finalité des actions que nous allons mener. Ce que nous recherchons c'est de créer de l'impact et transformer les situations avec les personnes.



ELEMENTS DE DIAGNOSTICS ISSUS DU PROJET DE CENTRE SOCIAL (2017-2020)

- Public fragile et précarisé économiquement
- Les femmes sont particulièrement touchées par l'inactivité et le temps partiel .
- 75% de la population de la monnaie vit sous le seuil de pauvreté +200€
- Environ 36% des salariés sont en contrat précaire contre 17,7% à Romans
- Décrochage scolaire important
- 95% des habitants du quartier Monnaie habitent dans des logements sociaux



VACANCES EN BEAUTÉ

92 participants
aux sorties de 2019

10 Sorties
réalisées durant
l'été 2019

**16 Ateliers
parentalité**
durant l'année 2019

**240
participants**
aux ateliers en 2019

« Pour chaque période de vacances scolaires, la maison citoyenne propose un programme d'activités et de sorties destinées aux enfants accompagnés de leurs parents. Au programme : 2 activités à la demi-journées et 1 à 2 sorties à la journée par semaine, ainsi qu'un programme spécifique pendant l'été. Les activités proposées permettent l'épanouissement familial grâce à leur diversité :

- ✓ la création et le développement de l'imagination (petit bricolage, activités artistiques, pratiques...).
- ✓ des ateliers cuisine (travail sur alimentation, santé, goût, valorisation des savoir-faire, faire ensemble)
- ✓ des sorties sportives et culturelles (accès aux loisirs, transmission de savoir-faire, découverte)

Les perspectives de développement visent l'implication des familles grâce à des rencontres collectives pour co-construire le programme des vacances (lieux de sorties, thématique alimentaire, créations manuelles).

Pour chaque activité 2 animateurs sont mobilisés. Leur rôle est de repérer les parents en difficulté dans leur rôle d'éducateur, veiller à ce que chacun trouve sa place, questionner les pratiques, développer le lien de confiance qui permet aux parents d'exprimer une difficulté, proposer des espaces favorisant le développement de liens de confiance et de pratiques communes entre parents et enfants. »



Caractéristiques	VACANCES EN BEAUTÉ #1
Objectifs du projet	1. Soutenir les parents dans leur rôle éducatif et renforcer leurs compétences 2. Développer les liens entre parents et entre parents et professionnels
Bénéficiaires interrogés avec la Fleur	9 = 7 participants adultes + 2 participants enfants
Partenaires du projet	CAF, Département de la Drôme (financeurs)
Impacts principaux ● ● ● ● ● ●	Reconnaissance des personnes, affirmation de soi et pouvoir d'agir ; Vitalité de la communauté, vivre ensemble et qualité de vie ; Vie démocratique et gouvernance partagée



"On apprend à vaincre nos peurs, le dépassement de soi"

"Avec les ateliers cuisine, j'ai découvert que je pouvais plus facilement faire confiance à mon enfant et qu'il avait besoin de cette confiance"



"On communique en allant vers l'autre, on construit des liens"

"Le groupe m'aide à me motiver à sortir et faire des choses avec mes enfants"

ÉPANOUISSMENT : C'est un temps de partage avec les gens qui permet de se rapprocher. Les impacts de l'action sont forts dans ce domaine, principalement exprimés dans trois catégories.

1. L'action permet aux familles de sortir « physiquement » de chez eux et du quartier, mais également de sortir « psychologiquement » du quotidien et des soucis.
2. Impact sur le bien-être des familles. Les retours sont nombreux sur les bénéfices positifs de ces sorties :

"La nature, faire de la marche me détend et participe à mon bien-être"

3. Epanouissement familial. L'objectif visé de développer les liens entre les parents et les enfants est confirmé par divers retours :

"Cela nous permet de créer des souvenirs communs qui resteront gravés dans la mémoire de notre famille"

MONTÉE EN COMPÉTENCES : plus des compétences techniques, les participants estiment que ce sont des valeurs de motivation qui sont transmises ou confortées, notamment liées pour la sortie estivale en montage, au challenge physique.

DÉCOUVERTE : si l'action permet aux parents de découvrir des endroits naturels de la région, les sorties et les ateliers leurs permettent surtout de se redécouvrir soi-même et leurs enfants :

"J'ai découvert des capacités de mon enfant que je n'imaginai pas, par exemple leur curiosité, ils posent des questions ! Et ils se lancent pour les activités, comme à la patinoire !"

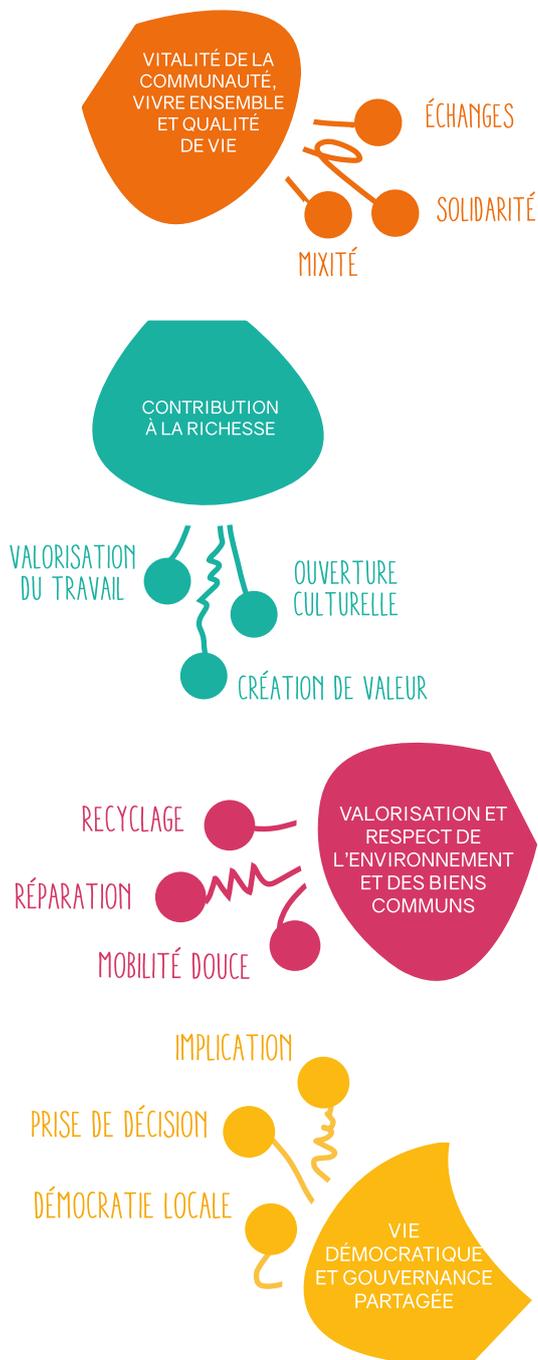
ÉCHANGES : une émulation collective se crée et les échanges ont plusieurs impacts sur les familles. Dans un premier lieu, les barrières tombent : Puis se construisent des liens entre les parents : des liens amicaux, de confiance. Le groupe apporte beaucoup à la construction d'une parentalité apaisée :

"On se rends compte des difficultés des autres, qu'en fait ce sont les mêmes que les nôtres. Ça nous permet d'échanger sur des idées pour les enfants."

Les échanges ont des impacts positifs sur les familles :

"Les discussions dans le groupe m'aident à casser les préjugés que j'avais sur mon enfant."

Le groupe agit également comme un catalyseur de motivation pour les parents .



SOLIDARITÉ : Une solidarité se crée entre les parents, au travers du partage de choses aussi simples que des repas. Cette solidarité apporte un apaisement aux parents :

"On surveille les enfants des autres et vice-versa. Je suis soulagée et rassurée par la bienveillance des autres parents"

MIXITÉ : les échanges entre personnes de différentes cultures sont appréciés par les participants.

OUVERTURE CULTURELLE : les échanges entre différentes cultures sont à nouveau valorisés par les parents dans ce critère. Ces échanges permettent de faire émerger de nouvelles idées d'actions, comme la création d'un jeu basé sur l'interculturel.

RECYCLAGE : l'action promeut le respect de l'environnement, notamment au travers de gestes lors des sorties dans la nature. Les ateliers cuisine permettent de sensibiliser à l'utilisation du composteur et les ateliers manuels au recyclage.

IMPLICATION : l'action a un impact clair : plusieurs parents témoignent à la fois du changement de perspective qu'ils adoptent vis à vis du rôle joué par leurs enfants et sur les changements d'attitude qu'ils notent chez ces derniers.

"Nos enfants sont plus acteurs qu'avant, on les laisse faire des choses tous seuls"

l'action a suscité une envie de s'organiser pour faire des gardes partagées dans le quartier, de mieux s'organiser entre parents pour se soutenir. Par ailleurs, les discussions entre parents créent des changements, de l'ouverture :

"Je vais maintenant prendre en compte le vécu des autres parents dans mon éducation"

Caractéristiques		VACANCES EN BEAUTÉ #2
Objectifs du projet		1. Soutenir les parents dans leur rôle éducatif et renforcer leurs compétences 2. Développer les liens entre parents et entre parents et professionnels
Bénéficiaires interrogés avec la Fleur		11 Participants adultes
Partenaires du projet		CAF, Département de la Drôme (financeurs)
Impacts principaux		Reconnaissance des personnes, affirmation de soi et pouvoir d'agir ; Vitalité de la communauté, vivre ensemble et qualité de vie ; Vie démocratique et gouvernance partagée ; Accès et recours aux services publics ; Vie démocratique et gouvernance partagée



"Ce n'est pas dans nos habitudes (...) et puis la vie est trop dure, on est trop occupés, on n'a pas de voiture"



"Voir les choses positives du quartier"

"Je me sens plus à l'aise, moins stressée sur l'organisation"

EPANOUISSEMENT : les impacts forts de l'action dans ce critère sont confirmés, exprimés dans les trois catégories.

1. Les parents confirment que l'action leur permet de s'échapper du quotidien, de la routine mais insistent cette fois sur le fait qu'elle leur permet de ne pas rester à la maison, à apprendre à lâcher prise sur le « travail domestique » ce qui permet une diminution de leur charge mentale.
2. Impact sur le bien-être des familles. Les retours sont cette fois concentrés sur le bien-être apporté aux enfants par le processus de socialisation : « les enfants sont contents d'être avec d'autres enfants. »
3. Epanouissement familial. Les parents expriment que l'action leur permet d'apprendre à lâcher prise, à se poser. De manière inattendue, plusieurs d'entre eux estiment que l'action leur apprend à prendre du temps pour eux.

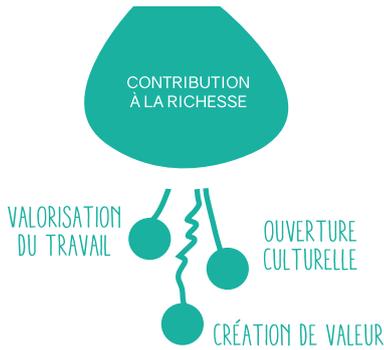
DÉCOUVERTE : les vacances en beauté permettent d'abord aux familles d'accéder à des informations sur les endroits où sortir, qu'ils pourront réutiliser plus tard. Lors de cette évaluation plusieurs parents ont dressé une liste des freins qu'ils rencontrent en général pour faire des sorties. Les vacances en beauté permettent de lever plusieurs de ces freins : offre une solution au problème de mobilité, permet de s'affranchir du quotidien enfermant et incite à faire des sorties culturelles.

LIENS AVEC LES ACTEURS DU TERRITOIRE : les parents expriment leur satisfaction vis-à-vis de l'action en elle-même, mais au-delà de ça ils expriment que cela leur permet de rencontrer les personnes qui travaillent dans les maisons de quartier. Pour eux, l'action et la maison de quartier en général ont un double impact : cela leur permet « d'affronter la peur du quartier » et de « voir les choses positives du quartier ».

RECOURS AUX DROITS : pour certaines familles au budget extrêmement contraint, les vacances en beauté représentent leur unique possibilité de partir en vacances. Pour d'autres familles moins en difficulté, le côté abordable est vu comme un atout. Dans le cadre d'une sortie à Grenoble qui s'est faite en train, cela a été l'occasion d'informer les familles sur les forfaits et cartes de réductions existants.

ECHANGES : les éléments ont corroboré les impacts identifiés lors de la première évaluation, sans aller plus loin.

SOLIDARITÉ : les participants estiment que l'action leur permet de gagner en qualité de vie, dans le sens où la solidarité qui s'installe entre parents et leur permet d'apprendre à lâcher prise.



MIXITÉ : l'action permet aux participants de rencontrer et de passer des bons moments avec des personnes de culture, de nationalité différentes.

VALORISATION ET RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT ET DES BIENS COMMUNS: l'action a eu un impact net sur les habitudes d'alimentation.

"Ça nous a transmis le bio, l'habitude de manger des légumes de saison"

CRÉATION DE VALEUR : grâce aux ateliers, les parents voient leurs enfants prendre des initiatives pour réaliser des choses :

"Mon fils a fait des gâteaux alors qu'il n'avait jamais rien fait!"

DÉMOCRATIE LOCALE : de manière inattendue pour une action de ce type, les participants ont identifié plusieurs impacts territoriaux à l'échelle du quartier de la Monnaie. Ils ont d'abord signalé que les vacances en beauté constituent une offre unique sur le quartier.

"Pendant les vacances, il n'y a que ça sur le quartier, sans la maison citoyenne il ne se passerait rien"

Ils ont réitéré leur affirmation que la maison citoyenne leur permettait de décaler leur regard sur leur propre quartier, d'en avoir une image plus positive. Elle permet également de favoriser le brassage, la mixité :

"Cela permet de faire sortir les enfants du quartier, qu'ils rencontrent d'autres personnes".

Globalement et au-delà de l'action vacances en beauté, plusieurs participants ont spontanément souligné que la MCNG permettait d'animer, de faire vivre le quartier.

IMPACTS TRANSVERSAUX

IMPACT TERRITORIAL: Pour une action dont les objectifs sont l'accès aux vacances et la parentalité, il est intéressant de noter que les impacts positifs sur le quartier de la Monnaie ont été évoqués plusieurs fois et dans plusieurs critères. Globalement l'action et la maison citoyenne en général favorise la mixité par la rencontre et l'échange, permet de dynamiser la vie de quartier et contribue à changer le regard que portent les habitants sur leur quartier.

DIMINUER LA CHARGE MENTALE. Si la première évaluation avait fait ressortir tous les bénéfices et les changements concrets apportés par le groupe, la 2nde évaluation a fait beaucoup ressortir les thématiques de stress lié à l'organisation familiale et au travail domestique et l'impact positif de l'action sur la diminution de cette charge mentale, qui ont été évoqués sur plusieurs critères.

UNE REPONSE ADAPTEE AUX BESOINS. L'action vacances en beauté propose une offre unique pendant les périodes de vacances scolaires de sorties familiales à prix abordables et comprenant une solution de mobilité.

CLAS - Contrat Local d'Accompagnement Scolaire

17 participants
en moyenne par séance

« Des parents sont en difficulté pour aider leurs enfants dans leur scolarité : du fait que certains parents ont un niveau de français relativement faible, un logement pas adapté ... Des jeunes sont en échec scolaire et demandent un accompagnement différent de celui proposé par le Collège. De plus, certains manquent de confiance en eux, et ont besoin de travailler dans un milieu hors cadre scolaire et familial.

Le CLAS c'est un lieu où les jeunes peuvent venir deux fois par semaine faire leurs devoirs de manière sereine, c'est un lieu ressource où ils savent qu'il y a des adultes pour les aider, s'ils n'ont pas compris quelque chose on peut les aider.

C'est utile pour les jeunes et très utile pour les parents qui n'ont pas toujours le temps d'accompagner leurs enfants dans la scolarité et là ils ont la certitude qu'ils d'être deux fois par semaine. On insiste sur le fait qu'ils ne sont pas nuls parce qu'ils sont à l'accompagnement scolaire, au contraire on leur dit qu'ils viennent pour continuer sur une bonne lancée. Ce n'est pas parce qu'ils sont en difficulté qu'ils sont bêtes, je me retrouve avec des enfants qu'on a stigmatisés là-dessus, la moitié qui viennent n'ont pas confiance en eux et c'est notre travail de contribuer à reconstruire cette confiance. »

Quelques données sur le CLAS :

- 2 séances de 2h par semaine en période scolaire
- Certaines séances incluent 1h d'animations ludiques avec des partenaires
- Tous les élèves (sauf 1) sont scolarisés au collège Lapassat et résident sur le quartier de la Monnaie
- Partenariat fort et en développement avec le collège notamment sur le suivi des élèves avec certains professeurs. Nouveauté 2019 : la référente REP (Réseau d'Education Prioritaire) est invitée au bilan.



Caractéristiques	Action CLAS
Objectifs du projet	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagner les jeunes dans leurs parcours éducatifs • Aider les jeunes à mieux appréhender leurs devoirs du soir • Permettre une ouverture sociale et culturelle (implication et mise en relation de leurs parents) • Impliquer les parents dans la «réussite» scolaire de leurs enfants
Bénéficiaires interrogés avec la Fleur	24 : Bénévoles du CLAS (6), Elèves (10), Parents d'élèves (6)
Partenaires du projet	Collège Lapassat, Terre Solidaire, Romans International, France Palestine, MJC de Châteauneuf
Impacts principaux	Contribution à la richesse ; Reconnaissance des personnes, affirmation de soi et pouvoir d'agir



ÉPANOUISSEMENT : Les bénévoles remarquent que les élèves regagnent en confiance. Un autre impact positif dans ce domaine est la diminution du stress : les parents d'élèves constatent que grâce au CLAS les enfants appréhendent moins les devoirs, les contrôles et le collège.

DÉCOUVERTE : Pour les bénévoles, s'engager pour le CLAS est la possibilité de créer du lien, de s'enrichir mutuellement avec les jeunes.



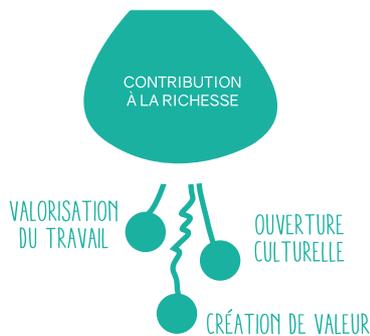
MONTÉE EN COMPÉTENCES : Grâce au travail en groupe lors des séances de CLAS, les élèves disent qu'ils sont davantage motivés pour faire leurs devoirs.

LIENS AVEC LES ACTEURS DU TERRITOIRE : Pour les parents d'élèves, le CLAS donne la possibilité de construire (ou de renforcer) un lien avec le collège.



ECHANGES : Pour les élèves c'est l'occasion de mieux de se connaître entre eux, dans un cadre bienveillant et moins formel. Concrètement, c'est la possibilité pour eux de pour tisser des liens, de se soutenir. Les parents constatent que grâce au CLAS leurs enfants sont moins timides, plus ouverts.

SOLIDARITÉ : Pour les bénévoles un aspect important de leur engagement, au-delà de l'accompagnement aux devoirs, c'est de transmettre des valeurs de respect de la vie collective. Les enfants de leur côté identifient les bénévoles comme des personnes ressources.



CRÉATION DE VALEUR : Les élèves et leurs parents repèrent de nombreux impacts dans ce domaine. En ce qui concerne les élèves, ils verbalisent leur progression en termes de méthodes, d'organisation dans le travail, d'anticipation dans les devoirs. Certains parents voient le niveau de leurs enfants augmenter, et apprécient d'être appuyés, notamment dans les matières où ils ne se sentent pas en capacité d'aider leurs enfants. D'autres parents expriment une forme de soulagement, une baisse de la charge mentale : cela les rassure de savoirs qu'ils sont accompagnés, qu'ils sont dans le cadre rassurant du CLAS après l'école et pas « désœuvrés ».



VALORISATION DU TRAVAIL : Les bénévoles pensent que le CLAS permet de transmettre le sens du travail et de l'effort, de valoriser l'éducation et le rôle de l'école. Les parents confirment ce ressenti des bénévoles : ils constatent non seulement que les enfants sont motivés pour aller au CLAS, mais qu'ils sont davantage motivés pour faire leurs devoirs.



RECYCLAGE : Les élèves disent que le CLAS leur a appris le respect du matériel utilisé et des locaux.

IMPLICATION : Le CLAS permet de créer un cercle vertueux pour les bénévoles : ils se sentent davantage connectés avec la jeunesse et arrivent à prendre davantage de recul et à lâcher prise. Pour certains, le CLAS permet d'aiguiser leur curiosité intellectuelle, de rester « à jour dans nos connaissances ».

IMPACTS TRANSVERSAUX

LE REGAIN OU L'APPARITION DE MOTIVATION: pour les élèves est un impact clé et transversal du CLAS, confirmé par toutes les parties prenantes interrogées (eux-mêmes, les bénévoles et leurs parents). Les jeunes disent que le CLAS contribue à leur donner confiance en eux, ce qui est validé par leurs parents qui constatent qu'ils sont « moins timides et plus ouverts ».

DES OUTILS POUR MIEUX REUSSIR A L'ÉCOLE (méthodes de travail, organisation, etc.). De fait certains élèves expriment se sentir en progrès, ce que leurs parents confirment. Il serait néanmoins nécessaire de croiser ces retours avec les observations des professeurs afin d'objectiver ce ressenti.

RASSURANT : les enfants qui appréhendent moins les devoirs, les contrôles et le collège. Il est également rassurant pour les parents. L'objectif d'arriver à davantage les impliquer dans scolarité de leurs enfants est au moins partiellement atteint puisque certains d'entre eux témoignent qu'ils ont construit des liens avec le collège.

PROJET NUMERIQUE

«En 2019, la maison citoyenne Noël Guichard a souhaité expérimenter des nouvelles modalités pour aborder le monde numérique auprès des jeunes (10/14ans).

Un groupe de 8 jeunes du quartier de la Monnaie s'est déplacé tous les mercredis après-midi pendant la période scolaire d'automne accompagnés d'un animateur de la maison citoyenne et ont participé aux ateliers menés par un groupe d'étudiants en 2ème année d'études à l'ESISAR. »

L'École nationale supérieure en systèmes avancés et réseaux, fait partie des écoles d'ingénieurs de Grenoble INP Institut d'ingénierie Univ. Grenoble Alpes. Elle est située à Valence. Cet établissement public d'enseignement et de recherche, membre du Groupe INP propose une offre de formation et de recherche et développement renommée dans la communauté scientifique et industrielle mondiale. Grenoble INP - Esisar forme des ingénieurs en systèmes intelligents et communicants.



Caractéristiques	
Objectifs du projet	PROJET NUMERIQUE 1. Ouvrir le champ des possibles : L'omniprésence des objets numériques dans l'environnement actuel représente des opportunités pour la création de nouveaux métiers attractifs. Le contact avec les jeunes étudiants permet une projection dans l'avenir et une compréhension des enjeux technologiques, une mise en lumière des capacités créatives potentielles de chacun. 2. Rendre accessible les universités et les « carrières dites difficiles ». A travers des ateliers au sein de l'université, les jeunes qui habitent un quartier prioritaire accèdent en toute simplicité aux installations qui les font rêver (salles technologiques, robotique...). Les efforts liés aux études sont relativisés par l'intérêt qui suscite les lieux et le groupe de jeunes universitaires. 3. Valoriser des personnes : Une animation de qualité, innovante, avec un des adultes attentifs et passionnés totalement consacrés à la transmission des connaissances, à la sensibilisation du groupe, valorise les jeunes qui se perçoivent comme des individus uniques au sein d'un collectif particulier et au centre des attentions.
Bénéficiaires interrogés avec la Fleur	10 : Etudiants de l'ESISAR (5), jeunes accompagnés par la MCNG (5)
Partenaires du projet	Grenoble INP – ESISAR
Impacts principaux 	Reconnaissance des personnes, affirmation de soi et pouvoir d'agir



IMPACTS TRANSVERSAUX

UNE EXPÉRIENCE FORMATRICE POUR TOUT LE MONDE. Les étudiants de l'ESISAR se sont beaucoup investis dans le projet et ont été en mesure de verbaliser les progrès qu'ils ont fait dans de nombreux domaines du savoir-être : pédagogie, patience, capacité de vulgarisation, ... De leur côté, on a senti par leurs retours que les jeunes étaient « émerveillés » par ce qu'ils ont pu voir et tester. Au-delà du côté émerveillement, les jeunes se sont impliqués afin de progresser et pouvoir acquérir des connaissances parfois très pointues pour leur âge. Pour certains, ces savoirs seront réutilisés dans leur vie de tous les jours. Et dans un cas, le projet a (déjà) suscité l'envie de transmettre les connaissances apprises, voire suscité l'envie d'aller en école d'ingénieur.

CONTRIBUER À LA LUTTE CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE en mettant le relationnel au centre. A rebours de l'idée que les écrans et le numérique contribue à renforcer la solitude, le relationnel et l'échange sont mis au cœur du projet.



"Le cerveau chauffe, ça fait du bien ! Plus on en a dans Le cerveau, mieux c'est !"

"C'est L'occasion d'apprendre à vulgariser Le numérique au travers du relationnel"

ÉPANOUISSEMENT : les étudiants de l'ESISAR se sont épanouis dans leur rôle pédagogique. Une de leurs principales satisfactions est de voir les jeunes progresser sur les exercices qu'ils leur proposent. L'exercice leur permet d'envisager le numérique comme un outil support pour le relationnel. Les jeunes de la Monnaie de leur côté sont contents d'être stimulés intellectuellement.

MONTÉE EN COMPÉTENCES : C'est un impact fort pour les jeunes, qui ont eu l'occasion de travailler sur Python, Scratch, un cours d'HTML, un simulateur de drone, un bras robotique. Pour certains jeunes, leur intérêt pour ces outils ne s'arrête pas à la fin des séances :

"Je voudrais recréer un site chez moi"

Certains sont même en capacité de transmettre à leur tour les connaissances acquises :

"Je pourrai maintenant donner des cours d'HTML à mon petit frère"

Pour les étudiants de l'ESISAR, ces séances ont indubitablement été formatrices : elles leur ont permis de progresser dans la vulgarisation de leurs connaissances :

"J'ai appris à donner des cours et à essayer d'expliquer Les choses de La meilleure façon possible. J'ai appris à vulgariser un maximum L'algorithme afin qu'une personne novice puisse comprendre"

Pour les étudiants, c'est l'opportunité de compléter leur formation en intégrant l'aspect relationnel avec les jeunes.

LIENS AVEC LES ACTEURS DU TERRITOIRE : le projet a permis de faire découvrir les maisons de quartiers aux étudiants « qu'ils ne connaissaient pas du tout ». Pour les jeunes c'est déjà l'occasion de connaître l'école, voire de créer des vocations ?

"Ça donne envie d'aller en école d'ingénieur."

RECOURS AUX DROITS : les étudiants envisagent leur apport dans un contexte plus global de lutte contre la fracture numérique :

"On beigne tous dans Le numérique mais on n'est pas tous à L'aise dedans"

ÉCHANGES : Pour les étudiants, le projet leur permet d'avoir des échanges qui sortent du domaine du numérique. Les jeunes apprécient également ce côté relationnel avec les étudiants, de « divaguer sur des sujets différents ».

OUVERTURE CULTURELLE : pour les étudiants, la préparation des séances pour les jeunes a amené de l'ouverture culturelle. Cet exercice atypique les a non seulement fait travailler leur pédagogie, leur capacité à vulgariser, mais également leur capacité à préparer des cours :

"J'ai appris à organiser des séances pour que tout Le monde ait une chose à faire"

VALORISATION DU TRAVAIL : les étudiants ont apprécié de voir les jeunes progresser sur les exercices. Ils ont senti que la patience dont ils avaient fait preuve était une « vertu nécessaire pour transmettre des connaissances ».

IMPLICATION : alors qu'initialement le programme était intégralement proposé par les étudiants, ils sont petit à petit rentrés dans la co-construction.

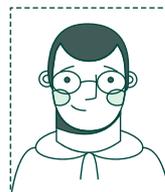
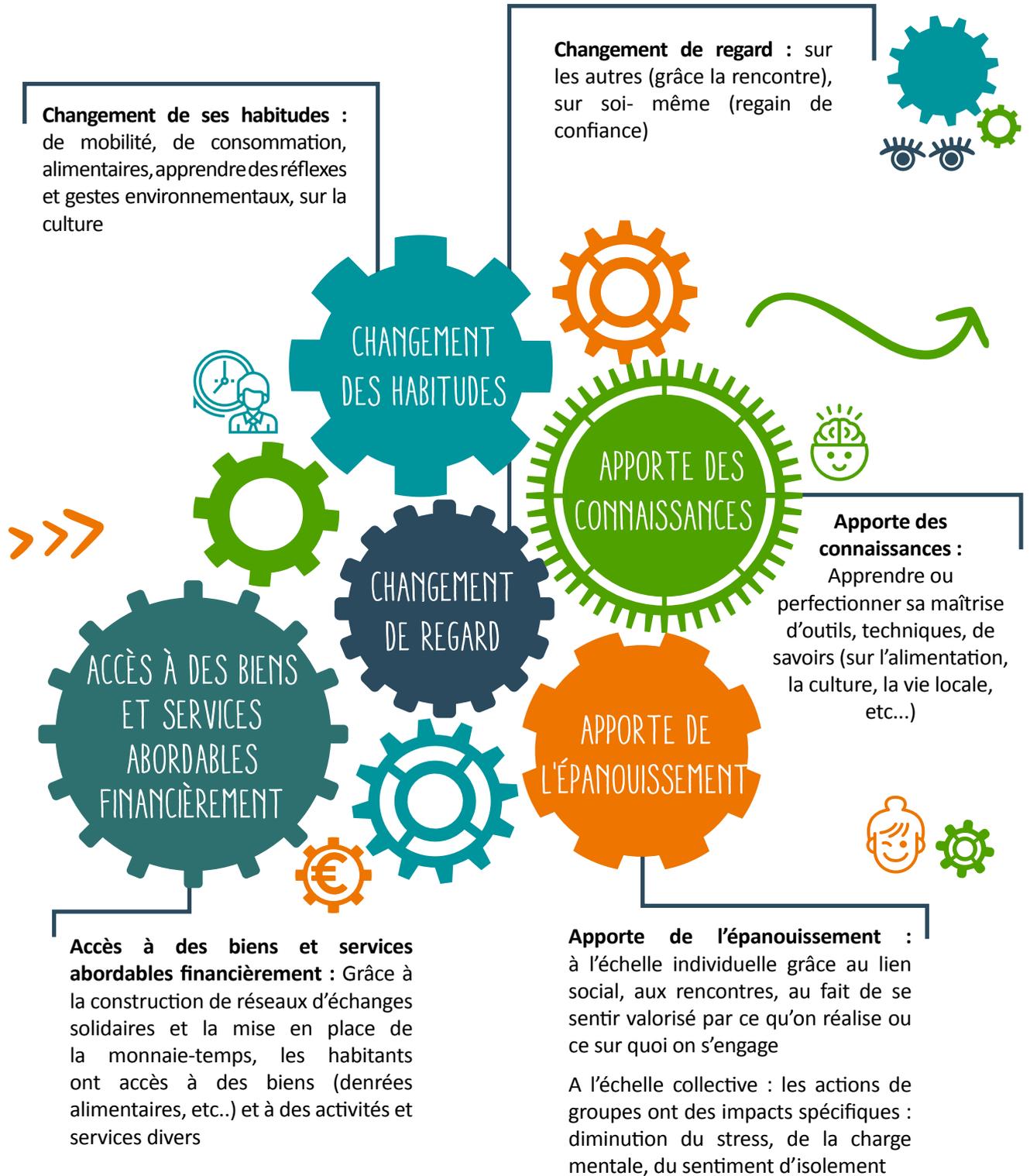
"On propose des choses, mais Les gens peuvent demander, Les dernières séances ont été plus démocratiques"

Les jeunes ont confirmé cette évolution : *"si on voulait faire quelque chose vous nous écoutez"*



IMPLICATION DES HABITANTS

L'étude confirme comme axe de travail-clé de continuer à favoriser au mieux l'implication des habitants. En effet si les centres sociaux fournissent un appui matériel, un encadrement et des compétences diverses au service de la réalisation de projets et d'actions, c'est l'implication des habitants qui est le fil rouge de création d'impacts. Concrètement, cela veut dire que s'impliquer peut contribuer à changer positivement son parcours de vie et son rapport aux autres dans divers domaines :



IMPACT TERRITORIAL

L'étude confirme et vient étendre le rôle fondamental que jouent les centres sociaux sur les quartiers. Les centres sociaux peuvent contribuer :



Pour plus de détails sur l'action environnementale des maisons de quartier, se référer à la charte éco-structure en annexe



LE POUVOIR D'AGIR DES HABITANTS

Un peu d'histoire :

L'histoire riche des centres sociaux nous renseigne sur des moments où notre réseau a fait le choix de mettre au cœur de son projet la capacité d'action et de décision des habitants.

Ainsi, le fondement des « Maisons sociales » au début du 20^e siècle, précurseurs des centres sociaux, s'inscrit en opposition aux pratiques paternalistes vis-à-vis des « pauvres », fondées sur la compassion et la charité. Il s'agit au contraire de reconnaître la dignité et la liberté des personnes, capables de transformer leurs conditions.

Dans les années 1960, après un accent plus particulièrement mis vers des propositions d'activités et de services, et à l'occasion de plusieurs congrès (3 organisés entre 1967 et 1972), les centres sociaux se redéfinissent comme des **catalyseurs des forces vives de leur voisinage**. Au congrès de Marseille en 1972, Henri Théry, président de la Fédération des centres sociaux et socioculturels de France (FCSF) à laquelle les trois maisons de la Coopération adhèrent, définit clairement la nouvelle posture : *« Il ne s'agit pas seulement de guérir ou de prévenir des maux. Il faut promouvoir un plus et un mieux, en permettant aux individus et aux groupes de se promouvoir eux-mêmes, de se prendre en charge le plus possible, de s'insérer activement dans la société, d'y affirmer ce qu'ils ont d'original, donc d'y conquérir ou d'y défendre leur identité, d'y prendre des responsabilités ».*

Une ambition et une priorité nationale (2014-2022)

A travers la démarche de préparation du 8^e Congrès des centres sociaux à Lyon en juin 2013 et l'événement en lui-même la FCSF a proposé un élan pour les années à venir.

Face aux défis environnementaux, sociétaux, économiques, et démocratiques elle propose pour la période 2014-2022 de créer les conditions permettant aux centres sociaux de **renforcer le pouvoir d'agir des habitants**. Elle le pose comme un **objectif politique, une ambition nationale, et une manière d'agir transversale qui guide l'action des centres**.

C'est quoi le DÉVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR ?

« Le développement du pouvoir d'agir se réfère à la capacité concrète des personnes (individuellement ou collectivement) d'exercer un plus grand contrôle sur ce qui est important pour elles, leurs proches ou la collectivité à laquelle elles s'identifient. C'est un pouvoir de contrôle que l'on exerce ou qu'on développe individuellement ou collectivement. »

Définition de Yann Le Bossé,
psycho-sociologue à l'Université de Laval à Québec.



Qu'est-ce que vous entendez par « exercer un plus grand contrôle » ?

« Concrètement, cela se réfère à la possibilité d'influencer ou de réguler les événements de la vie quotidienne qui ont une importance particulière pour nous. Plusieurs chercheurs utilisent aussi des expressions imagées, comme « maîtriser sa vie » ou encore « prendre sa vie en main » pour décrire cette réalité. On peut aussi appréhender ce phénomène à l'aide de concepts plus théoriques en considérant qu'il s'agit essentiellement de « restaurer le statut d'acteur » ou de « restaurer le rapport à l'action. À noter tout de même que le contrôle dont il s'agit ici est bien sûr totalement relatif. Il n'a rien à voir avec une éventuelle ambition de toute-puissance qui se traduirait par le désir d'exercer une maîtrise totale sur tous les aspects de sa vie. »

Renforcer le pouvoir d'agir des habitants renvoie à 3 types d'actions :

- 1. Promouvoir des dynamiques de conscientisation**, c'est-à-dire permettre aux personnes qui fréquentent le centre social d'avoir l'occasion d'interroger puis de mieux comprendre les « systèmes » qui les entourent. Décoder le fonctionnement de notre société, c'est se donner les moyens d'agir efficacement avec et/ou sur elle : repérer là où les décisions se prennent, comprendre les jeux d'influence, connaître un calendrier institutionnel, être sensibilisé à telle ou telle contrainte technique, etc. C'est aussi prendre conscience de la place qu'on occupe ou celle que l'on pourrait prendre dans ces systèmes. Pour finir, c'est comprendre que l'on n'est pas seul à cette place ou dans cette situation.
- 2. Accompagner des dynamiques d'auto-organisation**, c'est-à-dire développer des actions basées sur l'entraide, la solidarité des habitants. Ces actions permettent des processus de réaffirmation de soi et du pouvoir sur son avenir, c'est la démonstration de la force d'un collectif bien décidé à dépasser une difficulté : auto-financement d'actions, auto-réhabilitation collective de logements, mais aussi entraide pour la garde des enfants, les trajets pour l'école, la lutte contre l'isolement des personnes âgées, etc. Dans ce genre de dynamiques, le centre social peut intervenir à divers stades de construction de l'action, avec toujours le souci de laisser au collectif qui porte l'envie d'agir la responsabilité de son mode d'organisation.
- 3. Exercer un pouvoir d'influence sur la définition et le pilotage des dispositifs publics d'actions sociales, socio-éducatives, socio-économiques**

et socio-culturelles. Les espaces sont nombreux où il est possible pour le citoyen ou un groupe de citoyens de faire entendre une proposition, poser une question, porter une revendication. Les dialogues entre associations et institutions, ou avec les élus locaux, sont également des occasions de peser sur des décisions qui impactent ensuite la vie des habitants sur les territoires. Renforcer le pouvoir d'agir c'est se préparer à intervenir dans ces espaces : du conseil d'école au conseil de quartier, de la rencontre avec le directeur du service municipal au rendez-vous avec le maire, de la commission de bénéficiaires d'un dispositif d'action sociale à l'auto-organisation... autant de moyens d'intervenir pour porter un point de vue citoyen.

RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION POUR LA COOPERATION

Le rôle des équipes est donc de favoriser le développement du pouvoir d'agir des habitants. Comment cette mission est-elle vécue, pratiquée, et quels en sont les impacts pour les habitants ?

Une diversité des approches du Pouvoir d'Agir au sein des équipes

Premièrement la définition même du concept du pouvoir n'est pas encore forcément claire et intégrée par tous les salariés. *« Le pouvoir d'agir ? Je ne le comprends pas bien. Il faut que tu me mettes un mot derrière. »*

→ **Il y a une approche « pragmatique » : certains salariés estiment que développer le pouvoir d'agir des habitants passe par favoriser leur maîtrise d'outils, de techniques.**

« C'est quoi le pouvoir d'agir ? Je dirais que c'est permettre à tout le monde d'accéder aux clés pour pouvoir utiliser n'importe quel outil de leur quotidien. »

« Moi je fonctionne un peu comme ça en tant qu'écrivain public c'est à dire que quelqu'un m'amène un dossier, je le remplis et après je leur demande vous voulez le faire ? Et puis parfois ils se rendent compte qu'ils auraient pu le remplir. Et je leur réponds vous avez toutes les clés, par exemple la prochaine fois on peut essayer que vous le remplissiez chez vous, vous me le ramenez et on le vérifie ensemble. »

- **Par les capacités.** D'autres s'emploient à faire que les habitants puissent se sentir légitimes à se lancer, à se sentir de plus en plus en capacité de réaliser des choses. Les thématiques (sport, culture, alimentation, etc.) sont des moyens, des vecteurs pour arriver à ce but ultime.

« Je pense que développer le pouvoir d'agir c'est développer les possibilités des habitants à se sentir capables de faire quelque chose et donc leur capacité à prendre en main différentes facettes de leur quotidien. Il y a plusieurs moyens d'y arriver : ça peut être par le sport par, la culture, être capable de développer un savoir que ce soit sur l'alimentation ou autre, différentes thématiques qui te donnent confiance et rendent légitime pour en parler, pour te l'approprier et ensuite pour pouvoir changer tes modes de comportement et d'action. »

- **Certains salariés ont une approche plus large, plus politique.** Elle vise à faire des centres sociaux des lieux d'apprentissage et d'exercice de citoyenneté des habitants.

« Je pense que la fonction première des structures dans lesquelles nous travaillons c'est de former et de créer des hommes et des femmes politiques. Pas dans le sens des partis mais politique au sens premier du terme, qui sont utiles à la vie en société. Et le pouvoir d'agir passe aussi par-là : nos structures permettent d'avoir accès à une vie politique, à prendre des décisions dans son quotidien et à prendre son quotidien à bras le corps. »

LES POSTURES PROFESSIONNELLES FAVORISANT LE DPA DES HABITANTS

La définition du pouvoir d'agir peut paraître hétérogène voire imprécise au sein des équipes. Cependant lorsque l'on évoque directement le pouvoir d'agir des habitants, il y a moins de diversité dans les réponses. Pour les équipes, cela renvoie directement à des postures professionnelles qu'ils ont intégrées et à des actions qu'ils mettent en place.

- **L'ÉCOUTE** des besoins des habitants, de leurs envies, permet de construire les projets et les actions avec eux. La fonction accueil est la clé de voute qui permet de recueillir cette matière,

cette connaissance informelle des enjeux du quartier qui ne sont pas exprimées dans les statistiques, les diagnostics chiffrés.

« On leur laisse plus la parole pour écouter leurs envies, avant c'est nous qui proposons et là on est davantage à l'écoute. Ils ont plus de pouvoir, on écoute et on prend leur parole et on essaye de faire ensemble avec leurs demandes. »

Les animateurs témoignent de l'évolution de leurs pratiques vers « l'écoute large » : travailler en dehors des murs des centres, d'aller dans le quartier, de discuter avec les habitants afin de déceler des situations problèmes sur lesquels ils pourraient contribuer à accompagner l'action collective. La Rosalie est un outil pertinent pour engager le dialogue avec les habitants.

« C'est des espèces de réflexes, et l'écoute ce n'est pas que quand on est en Rosalie dans le quartier, c'est aussi à l'accueil quand il y a quelqu'un qui arrive, c'est tout plein de réflexes d'avoir l'oreille tendue, quand tu entends des gens dans le couloir parler de problèmes de garde pour leurs enfants, tu le gardes dans un coin de la tête et si tu l'entends, tu vas demander, faire une veille sur les problèmes du quartier, c'est tout plein de réflexes comme ça. »

« On leur laisse plus la parole pour écouter leurs envies, avant c'est nous qui proposons et là on est davantage à l'écoute. Ils ont plus de pouvoir, on écoute et on prend leur parole et on essaye de faire ensemble avec leurs demandes. »

Les animateurs témoignent de l'évolution de leurs pratiques vers « l'écoute large » : travailler en dehors des murs des centres, d'aller dans le quartier, de discuter avec les habitants afin de déceler des situations problèmes sur lesquels ils pourraient contribuer à accompagner l'action collective. La Rosalie est un outil pertinent pour engager le dialogue avec les habitants.

« C'est des espèces de réflexes, et l'écoute ce n'est pas que quand on est en Rosalie dans le quartier, c'est aussi à l'accueil quand il y a quelqu'un qui arrive, c'est tout plein de réflexes d'avoir l'oreille tendue, quand tu entends des gens dans le couloir parler de problèmes de garde pour leurs enfants, tu le gardes dans un coin de la tête et si tu l'entends, tu vas demander, faire une veille sur les problèmes du quartier, c'est tout plein de réflexes comme ça. »

→ **CRÉER UN CLIMAT DE CONFIANCE AVEC ET ENTRE LES HABITANTS.** C'est un guide directeur de l'action des équipes. *« J'aime beaucoup créer un climat de confiance réelle, je pense que c'est très important, pour l'instant ça ne m'a jamais fait défaut. »*

Les résultats des évaluations réalisées avec la Fleur de l'utilité sociale indiquent qu'un climat de confiance et de bienveillance s'est créé au sein des groupes dans plusieurs actions. Dans certains cas, c'est l'action en elle-même qui entraîne comme impact un regain de confiance ou de bienveillance. Cela peut s'exprimer sur le plan collectif, comme cela a été le cas lors du séjour intergénérationnel de la maison de quartier des Ors. Les individus du groupe deviennent plus bienveillants les uns envers les autres : l'action a permis aux seniors d'être plus bienveillant envers les jeunes. Cela peut également s'exprimer sur le plan individuel : l'action a changé le rapport à soi des bénévoles et/ou du public (participants). Cela a été le cas par exemple pour la Conserverie Mobile et Solidaire : grâce aux formations et aux multiples journées officielles auxquelles les bénévoles ont été invitées pour présenter le projet, elles ont gagné en confiance et pour certaines d'entre elles on a même vu se mettre en place des parcours d'implication ascendants jusqu'à intégrer les instances de gouvernance des maisons de quartier. Cela a également été le cas pour l'atelier couture : petit à petit les participantes se sentent de plus en plus en confiance sur leur maîtrise de la couture, et commencent à proposer des choses pendant les ateliers. C'est confirmé par les retours de quelques salariés :

« On a plein d'habitants, ils étaient simples usagers et qui viennent maintenant en tant que bénévoles, qui s'impliquent, et ils ont plus confiance en eux, qu'ils n'avaient pas avant, pas forcément grâce à nous les salariés mais on sent que quelque chose a changé : ils sont plus ouverts ici et on arrive à faire pas mal de choses ensemble. »

L'étude 2019 nous indique que dans plusieurs cas, l'instauration d'un climat de confiance/bienveillance n'est qu'une étape qui permet de créer d'autres impacts : cela concerne le CLAS, le projet radio et les vacances en beauté. Ce climat de confiance/bienveillance a des impacts que les habitants estiment positifs sur le développement de leur pouvoir d'agir, et sur la vie en communauté et le vivre ensemble. Pour le CLAS, c'est un cercle vertueux : instaurer un climat de confiance et de respect mutuel permet aux élèves de retrouver confiance en eux et les valorisent, leur redonne de la motivation à étudier voire leur permet d'obtenir de meilleurs résultats scolaires. Concernant le projet radio la bienveillance instaurée dans le groupe permet aux membres de s'épanouir, d'oser dans leurs propositions de chroniques. Dans le cas des vacances en beauté, la bienveillance qui s'est installée dans le groupe permet de se reposer les uns sur les autres, d'échanger sur des sujets intimes sans peur du jugement et au final pour certains de diminuer la charge mentale liée à la parentalité.



→ **SE FORMER.** La Fédération régionale (l'AURACS) et la Fédération départementale, mènent depuis des années un travail de fond autour du pouvoir d'agir des habitants. Ce sont des centres de ressources sur cette thématique. La Fédération départementale a construit un programme de formations qu'elle propose aux administrateurs et salariés des centres sociaux et espaces de vie sociale fédérés. *« Je pense que pour certains animateurs ce n'est pas comme encore comme ça qu'ils voient leur métier donc c'est pour ça que la Fédération a fait un gros boulot pour que les postures changent. »*

→ **DONNER LE POUVOIR AUX HABITANTS.** *« C'est une posture aussi ou t'essayes de donner un maximum de pouvoir aux gens et de savoir qu'au début tu en as beaucoup, il y a une espèce de progression, que tu en laisses de plus en plus et que je leur donne tout à la fin quoi. »*

Mesurer le Développement du pouvoir d'agir des habitants ?

→ **Mesurer l'évolution du pouvoir d'agir des habitants est-il possible ? Si l'on reprend l'approche pragmatique, qui le mesure par l'autonomie sur des outils et des techniques, c'est envisageable sur l'activité d'écrivain**

public :

« Le mesurer je ne sais pas mais oui sur l'utilisation de l'outil informatique, sur le remplissage de dossiers, c'est effectif. Quand j'ai commencé, j'ai des personnes qui ne remplissaient rien du tout, ne faisaient aucun dossier. Maintenant ils reviennent avec un dossier fait au crayon à papier rempli par leurs soins et c'est bon. Ou alors j'en ai qui viennent à la permanence et me disent que de toute façon les papiers ils n'y connaissent rien, ils arrivent ont un gros sac cabas de papiers et ils me posent ça sur la table. Je leur dis vous vous rendez compte on n'a que 20 minutes, si vous ne trie pas ça ne va pas être possible, ce que je vous conseille c'est de commenter par faire des tas : même si vous ne savez pas lire, par exemple tout le monde reconnaît le logo de la CAF, etc. Ce sont des petits outils dont je vois l'impact aujourd'hui et ça marche vraiment bien. Donc oui il y a une réelle amélioration. »

→ **Si l'on s'attache à mesurer le « pouvoir transmis » par les habitants, une porte d'entrée est d'étudier la place des usagers et bénévoles dans les instances de pilotages des centres sociaux.**

	SAINT-NICOLAS	LES ORS	MCNG
Usagers ayant intégré les instances de pilotage du CS en 2018	5	4	1
Bénévoles d'activités ayant intégré les instances de pilotage du CS en 2018	5	15	3

Concernant l'année civile 2019, un bon indicateur de vitalité démocratique est le nombre d'usagers et bénévoles ayant intégré les instances de pilotages des centres sociaux.

On remarque qu'en 2018 les chiffres sont élevés, en particulier à la maison de quartier des Ors, qui correspond à la création d'un conseil de projets. Mais mesurer le pouvoir d'agir ne peut se résumer à ces données brutes. D'une part parce que la participation des habitants ne passe pas prioritairement par les dispositifs de gouvernance. D'après Caroline Sédrati-Dinet⁴, elle passe surtout par l'ouverture des centres sociaux aux suggestions des habitants au quotidien *« tout un chacun peut venir proposer son projet, individuel ou collectif, quand il le souhaite – et lors du renouvellement du projet social »*.

Pour les salariés dans l'animation, la possibilité de mesurer l'évolution du pouvoir d'agir des habitants semble plus diffuse. Pour certains salariés, il faut la mesurer à un niveau plus global et il apparaît pour cela nécessaire de savoir *« d'où les personnes partent »* et comment elles le vivent.

⁴ Caroline Sédrati-Dinet, Centres sociaux : du loisir au pouvoir d'agir des habitants, Actualités Sociales Hebdomadaires N° 2815 (2013)

SAINT-NICOLAS	LES ORS	MAISON CITOYENNE NOËL GUICHARD
<p>Conseil d'administration : 13 membres -6 réunions/an</p> <p>Bureau : 5 membres (11 en bureau élargi)</p> <p>Respa : 20 pers en moyenne, Réunion élargie de suivi de projet associatif, autour d'un repas partagé, sorte de CA ouvert au bénévoles et, salariés pour ouvrir les décisions et permettre à chacun de s'exprimer sur les thématiques importantes de la vie quotidienne de la MDQ (règles sur le tic-tac, etc.)</p>	<p>Conseil d'administration : 14 membres -1 réunion/ 2 mois</p> <p>Bureau : 7 membres -1 réunion/ 2 mois</p> <p>Conseil de projet : CA + volontaires / se réunissant avec un rythme et des effectifs variables.</p>	<p>Conseil d'administration : 28 membres dont : 5 membres de droit. 4 membres partenaires. 18 membres individuels élus dont 11 bénévoles d'activités. 1 membre associatif.</p> <p>Création d'une commission jeunesse fin 2019</p>

« Peut-être qu'on met trop d'importance dans le pouvoir d'agir, qu'il faudrait qu'on le redescende de plusieurs étages et se dire qu'en accompagnant 6 fois la personne pour aller à une sortie culturelle et que la 7ème fois elle va y aller toute seule, on a une amélioration. Peut-être qu'on ne le voit pas parce que c'est sur des petites choses qui pour nous paraissent anodines alors que pour elles... on ne sait pas d'où ça part et jusqu'où ça va. Le pouvoir d'agir ça peut être passer un coup de fil tout seul... ça dépend la personne où elle en est. Il faudrait faire la Fleur trois fois sur le même atelier et comparer. Peut-être que déjà pour certains passer la porte de la maison de quartier, c'est déjà du pouvoir d'agir, mais tu ne le quantifies pas. »

- **Pertinence de l'outil Fleur de l'utilité sociale :** il donne la possibilité aux habitants de s'exprimer directement sur ce qu'ils mettent derrière le concept de pouvoir d'agir, et de leur laisser la liberté d'apprécier eux-mêmes d'où ils venaient et où ils en sont aujourd'hui grâce aux actions des maisons de quartier. C'est la répétition de l'exercice dans le temps qui permet de dégager des impacts nets.

EXEMPLES D'HABITANTS AYANT AUGMENTÉ LEUR POUVOIR D'AGIR

- **Le développement du pouvoir d'agir peut s'observer au travers du parcours d'implication des habitants au sein de la maison de quartier. Les maisons de quartier font naître des liens entre les habitants et elles peuvent accompagner la création de collectifs dans le but de réaliser des projets aussi divers que des voyages, de la création d'activité, etc.**

« On a eu un groupe de dames qui venaient d'abord comme des usagères du centre social et qui petit à petit sont devenues bénévoles sur les ateliers cuisines. On les a accompagnées pour mettre sur pied un projet de voyage à Paris, qui s'est réalisé. Elles ont ensuite formé un collectif de mamans, les Mam'Allaites. Elles essayent maintenant d'ouvrir une association pour travailler avec

des jeunes enfants, ce sont des nounous agréées. C'est un bel exemple. »

- **L'accompagnement à la création et la structuration de collectifs est un des piliers de l'action des centres sociaux. Ces collectifs atteignent différents niveaux d'autonomie, différents niveaux de pouvoir d'agir qui peuvent enrichir individuellement les membres :**

« Je prends l'exemple du groupe culture, pendant l'absence du salarié qui l'accompagne, ils savaient exactement ce qu'ils devaient faire, c'est un collectif qui a un certain degré d'autonomie. Ensuite je pense que sur d'autres collectifs ça prendra plus de temps mais c'est possible par exemple le collectif des jardiniers, ils sont totalement autonomes. Mais sur le RESo (Réseau d'Echanges SOLidaires, nldr) si l'on compare par rapport à d'où l'on est partis, la P'tite Coopé elle fonctionne mine de rien, ils ont moins d'autonomie mais quand tu fais une réunion c'est vraiment les habitants les plus précaires qui s'en sont emparés, parce que ça réponds à un besoin très clair qui est celui de manger, que les gens n'ont pas assez à manger, ça leur permet de tenir, et en prenant en main la P'tite Coopé ça a développé une capacité à se prendre en main, à tenir un magasin, tenir un registre avec les tic-tacs, plein de type de savoir-faire que les habitants s'approprient. C'est un collectif qui doit être accompagné mais pas chapeauté. Le collectif ressort sur les individualités mais l'objectif il est collectif à la base, c'est à dire comment on se crée à l'échelle d'un quartier une espèce de petite supérette qui réponds à des besoins individuels. »

- **La Coopération permet d'envisager un changement d'échelle, d'articuler son action à l'échelle de la ville plutôt que se restreindre au territoire d'intervention de chaque centre social.**

« Je pense que la Coopération favorise le développement du pouvoir des habitants parce que les groupes culture, alimentation, mobilité, ça permet de mobiliser des habitants de chaque quartier qui se mettent ensemble pour réfléchir à des thématiques communes, à un besoin, une problématique. »

→ **L'implication des habitants a un impact sur le pouvoir d'agir et la mixité sociale.**

« Quand on fait une fête de quartier ou un évènement on a une mixité sociale parce que les gens du collectif culture ce sont davantage des gens de classe moyenne/supérieure, le collectif p'tite Coopé ce sont plutôt des gens plus démunis, mais lors d'une fête ou d'un évènements ils se retrouvent tous autour de la maison de quartier, au travers de leur implication. Là aussi on a pour moi un développement d'agir à l'échelle du quartier : on est capable de tenir une buvette ensemble. »

FREINS AU DÉVELOPPEMENT du pouvoir d'agir des habitants

Les équipes identifient des freins multiples qui peuvent relever de la situation des personnes, comme des équipes.

→ **La précarité des habitants**

« Les gens viennent vraiment pour s'occuper. Ils apprennent des choses, c'est une conséquence. Après le pouvoir d'agir c'est nous qui mettons des jolis termes. A Saint-Nicolas on a la particularité d'être un accueil de jour et on est beaucoup dans la démarche de réponse aux besoins primaires : manger, se doucher, le lien social mais parfois on se remet en question, comment est-ce qu'on arrive à les emmener plus haut que ça ? »

→ **La mobilité des habitants**

« On va dire qu'il y a 70-80 % des mamans qu'on reçoit ici à la Maison Citoyenne n'ont pas le permis pour aller dans d'autres maisons, donc pour s'investir dans la Coopération c'est plus compliqué »

→ **La formation des salariés**

« Nous aussi on a des freins perso. Moi par exemple je ne suis pas assez formé sur la question. »

LE TIC-TAC, instrument pour favoriser le pouvoir d'agir des habitants ?

Le Tic-tac permet d'unifier un système d'échanges entre pairs valorisant des savoir-faire et des compétences locales. Le contributeur obtient en contrepartie de son service, une forme de rémunération. Si cela engage une réflexion sur le statut du don et sur le maintien du bénévolat sans contrepartie formelle, cette contrepartie a pour effet de renforcer l'estime de soi de celui qui contribue et son pouvoir d'achat. L'autre intérêt de cette contrepartie rémunérée est qu'elle crée une demande potentielle, qui dynamise le système d'échange entre pairs, répondant à des besoins mal

couverts du territoire. Ce système d'échange renforce également le pouvoir d'agir citoyen. Il permet enfin de viser des impacts environnementaux, en impulsant des réflexions sur des pratiques de consommation et de production plus durables.

→ **Le Tic-tac, un outil de valorisation des personnes et support de l'activité d'accompagnement des ad-hérents.**

« Le système des tic tacs, c'est un lien avec le pouvoir d'achat et aussi donc le développement du pouvoir d'agir, parce que je suis intimement convaincu que les deux sont liés : on est plus efficaces le ventre plein. Pour moi le lien est clair : le tic-tac ça reste un moyen de mettre en avant le pouvoir d'agir des habitants en donnant de valeur à ce qu'ils vont faire et cela peut être via n'importe quoi. C'est dire aux habitants : ce que tu sais faire on peut le valoriser et ça va te permettre d'acheter des choses dont tu as réellement besoin, notamment à manger. Maintenant notre travail c'est comment on augmente notre offre, notamment sur l'alimentation dans la P'tite Coopé comment on l'améliore pour mettre le talent en avant. Ça peut aussi être un outil pour nous : si je vois que quelqu'un n'a plus de tic-tac je peux aller le voir en lui demandant ce qu'il sait faire, et c'est valorisé collectivement. »



PORTRAITS D'HABITANTS

L'étude des individuels nous enseignent que des parcours d'implication entraînent des impacts en chaîne. Pour illustrer cela nous avons décidé de laisser la parole aux habitants et de nous intéresser à des parcours individuels et collectifs d'implication dans les maisons de quartier. Par ailleurs, il s'agit de mieux accompagner l'engagement des bénévoles qui passent la porte des centres sociaux par la mise en place de « parcours apprenant » leur donnant les moyens de prendre du pouvoir sur leur vie et, le cas échéant, des responsabilités au sein des structures.



Portrait #1 : Annie, Ghislaine et Dominique

Bénévoles à la Maison de Quartier des Ors et
à la Conserverie Mobile et Solidaire

Comment avez-vous découvert la Maison de Quartier ?

Annie : J'ai découvert la maison de quartier des Ors en 1987. Les habitants du quartier étaient en demande de locaux associatifs pour faire vivre le quartier et le maire de l'époque est arrivé et il nous a donné les clés en nous disant : « vous animez ça ! ». Donc ici même au hameau de Valois. Les locaux sont ceux de l'ancien lycée horticole. Quand je pense qu'au début personne ne voulait venir ici car il fallait passer par le cimetière ! Depuis que j'ai perdu mon mari, je me suis venue de plus en plus ici, ça m'a resocialisée : je ne pouvais plus rester chez moi.

Dominique : J'étais précédemment bénévole dans une association dont l'objet était la récupération de matériel revendu à prix libre et conscient aux adhérents. C'est là que j'ai rencontré Ghislaine. On a finalement arrêté ce bénévolat car le modèle a changé et ne nous convenait plus, on pensait que c'était devenu le truc de quelques personnes alors qu'au début nous l'envisagions comme une sociocratie. Nous avons dans ce cadre des collaborations avec la maison Citoyenne Noël Guichard ce qui m'a permis de connaître la structure et petit à petit j'y ai mis les pieds un peu plus, notamment avec le projet de conserverie qui m'a motivée et m'a amenée à la maison de quartier des Ors. Et puis il y a un an l'ancien directeur m'a demandé de rentrer au Conseil d'Administration et j'ai accepté.

Ghislaine : J'ai travaillé jusque mes 65 ans. En 2005 alors que je marchais dans le quartier des Ors je passe devant maison de quartier et je me suis dit je ne vais pas me morfondre à rester chez moi donc je vais aller voir et j'ai passé le pas. Moi j'ai besoin de contacts sociaux, même si la solitude ne me pèse pas.

En quoi consiste votre engagement bénévole aujourd'hui pour la Maison de quartier ?

Annie : j'ai géré le stock de conserves pour la conserverie et je donne un coup de main à l'accueil. Je fais partie du passeport culture aussi.

Dominique : on est administratrices de la maison de quartier : Annie est secrétaire et je suis Co-présidente. On a aussi en commun notre implication pour la conserverie. Pour la Coopération on sévit aussi dans la ressour- cerie vestimentaire du Fil de Faire : on trie les vêtements qui nous sont donnés et deux ou trois par an on fait une braderie, et ça marche !

Ghislaine : Je mets de l'ambiance. Je fais la petite main pour aider à ranger, nettoyer, j'éteins les lumières, ici on n'est pas Versailles ! J'essaye avec beaucoup de mal de contribuer à éduquer la population pour limiter le gaspillage. Ici on a supprimé la vaisselle jetable, les bouteilles en plastiques. Je fais partie de la conserverie, de la ressourcerie vestimentaire : supprimer le gaspillage vestimentaire, c'est aussi mon dada. Je suis référente des projets pour le groupe alimentation, je fais partie de la Local'motive (instance de gouvernance de la Coopération, ndlr) comme Dominique. Je ne veux pas faire partie du Conseil d'Administration mais je veux savoir ce qui s'y passe, ce qui se décide pour l'avenir de ma seconde maison. Je participe aussi aux activités des autres maisons : j'ai fait la mascarade, j'essaye de participer à une ou deux actions par exemple le repas de Noël de St Nicolas et puis je rôle de temps en temps pour la communication entre les trois maisons !

Qu'est-ce que la maison de quartier vous apporte dans votre vie ?

Dominique : La convivialité déjà. Et puis on découvre plein de trucs, on acquiert des compétences ! Grâce à notre implication dans le projet de conserverie on a des diplômes, des formations sur les normes sanitaires. Ça nous apporte également le contact avec des populations très différentes. Ce n'est pas forcément des gens qu'on aurait fréquentés sans la maison de quartier. Je ne serais jamais rentrée dans des appartements de personnes d'origine maghrébine si je n'étais pas bénévole à la maison citoyenne et là on se retrouve pour boire le thé. C'est la découverte, le partage. On n'a plus cet œil rigide, on n'est plus dans nos jugements sectaires. On en apprend tous les jours, on est plus dans l'échange même si des fois on rôle. Pour moi ça m'apporte aussi une certaine reconnaissance ; j'existais quand j'étais au boulot, alors que maintenant je suis à la retraite, ça me permet de continuer d'exister, d'avoir un poids. Quand tu arrives ici on sait qui tu es, c'est une reconnaissance, tu n'es pas un truc lambda noyé même si t'es à la retraite. Tu n'as pas le temps de t'ennuyer tu ne te morfonds pas dans le fauteuil chez toi.

Annie : Je n'ai jamais tutoyé autant de monde !

Ghislaine : Le plaisir d'être ensemble. La convivialité, le rire. Et aussi la découverte des cultures : c'est une expérience fabuleuse. Ce qui m'intéresse aussi dans ce partage c'est la cuisine, ça me met en joie de découvrir. On les regarde avec un regard différent, on fait tomber les préjugés et pour elles aussi. Et il y a ce réseau amical qui fait que quand t'es dans la merde, il y a une solidarité ! Pendant l'épisode de neige, si je ne vous avais pas eues... Ça fait partie de la solidarité qui s'est construite.

Ensemble : Solidarité, compétences, déconnade et bonne humeur. Quand on est ensemble, on ne s'ennuie pas. Il y a quand même une baisse de moral dans la société et moi je refuse de tomber dans ce truc-là. C'est pour ça que je veux mettre du pep's dans ma vie et dans celle des autres.



Portrait #2 : Tahous

**Bénévole à la Maison Citoyenne Noël Guichard
et au Fil de Faire**

Comment est-ce que tu as découvert la maison de quartier ?

J'en ai entendu parler par une copine. Je me suis dite tant que je ne travaille pas, j'aurais le temps de m'investir. Au début je m'étais inscrite pour venir apprendre à coudre. Mais après j'ai remarqué qu'il y avait des besoins donc j'ai commencé à animer un atelier couture pour les enfants, c'était intéressant, les enfants ont appris. Après quand ils ont ouvert le Fil de Faire, je suis venue comme tout le monde pour la couture. Je viens pour faire des choses mais aussi pour être ensemble. Un salarié m'a demandé si je voulais gérer l'atelier couture, j'ai accepté et de là je suis restée.

Tu t'impliques dans d'autres projets pour la maison de quartier ?

Moi je suis plus manuelle donc je m'intéresse un peu à tout. Je fais le jardin partagé, j'ai pris une parcelle. On a planté des fleurs, des framboises, des herbes aromatiques dans les espaces partagés. Des fraises, de l'origan, de la menthe, de la ciboulette. Ça se passe bien. On a planté des légumes bio, on ne met pas de pesticides.

Est-ce que tu vas aussi voir ce qu'il se passe dans les autres maisons de quartier ?

Oui, je suis allée à Saint-Nicolas, j'ai appris la peinture. J'ai aidé à préparer le couscous plusieurs fois là-bas. Au Ors j'y allais pour apprendre la menuiserie et la peinture, mais entre-temps j'ai trouvé du travail et mes jours ne correspondent plus.

Qu'est-ce que cela permet de changer pour le quartier d'avoir une maison de quartier comme la MCNG ou le fil de faire ?

C'est un lieu de rencontre déjà. Un lieu d'échanges aussi, ça dynamise le quartier. Ça m'a permis de rencontrer des gens dont certains deviennent des amis.

Tu penses que ça peut aider les gens dans le quartier ?

Oui, beaucoup même. Cela permet pour les femmes qu'elles ne restent pas isolées. Ça leur fait du bien même si elles ne font pas systématiquement une activité : il y en a qui viennent comme ça boire un café. C'est convivial déjà. Il y a des repas, on prend un café, on vient discuter. Il y a des hommes, il y a des femmes, qui viennent faire un tour parfois juste pour dire bonjour au lieu de rester tout seul chez eux. C'est une bonne chose la maison de quartier. Avant j'étais quand même dans une association pour trier des vêtements mais il n'y avait pas un lieu de rencontre comme ici.

Portrait #3 :

Jérémy

Bénévole à la Maison de quartier Saint-Nicolas

Comment est-ce que tu as découvert la maison de quartier Saint-Nicolas ?

Parce que mes enfants sont scolarisés juste à côté. Il y a 5 ans, je suis venu pour la première fois simplement pour boire le café et après on n'en repart plus ! Et depuis bientôt 1 an, je suis devenu adhérent.

Qu'est-ce que tu penses de la maison de quartier Saint-Nicolas ?

Les gens sont bien, on est bien reçus et on peut parler de tout. On peut se détendre, on peut discuter, on prend le café.

Est-ce que tu t'investis en tant que bénévole ?

Oui par exemple pour l'atelier réparation de vélos. Comme je suis un peu bricoleur cela me motive et en même temps ça occupe. Comme je suis ancien boxeur, j'ai proposé de faire des cours de boxe anglaise. Mon idée, comme j'ai déjà entraîné des jeunes, c'est de promouvoir l'éducation par le sport. Je pense aux jeunes qui font rien, qui traînent dans les rues, au lieu de ça ils pourraient venir faire du sport !

Tu trouves ça important d'avoir une MDQ ?

Oui, beaucoup. Il y a malheureusement des gens qui vivent dehors, ils peuvent venir boire un café, se réchauffer. Si ça n'existait pas... Il y a des mamans qui viennent déposer leurs enfants à l'école, elles peuvent se retrouver ici boire le café, c'est un lieu de socialisation. Moi j'habite la monnaie et je viens ici, j'ai mes habitudes. Comme je ne travaille pas ça me passe le temps. En plus venir ici et aider les gens, ça me permet de me sentir utile, d'échanger.



Portrait #4 :

Claire

Bénévole à la Maison de quartier des Ors

Comment as-tu découvert la Maison de quartier des Ors ?

J'ai découvert la maison de quartier en demandant la possibilité d'afficher des flyers pour une association et j'ai eu le bonheur d'être accueillie par Natasha, qui m'a dit que c'était possible et qui m'a demandée : pourquoi vous ne participeriez pas à des ateliers ? En fait, je connaissais déjà un peu la maison parce que mes enfants y étaient venus il y a longtemps.

En quoi consiste implication dans la Maison de quartier ?

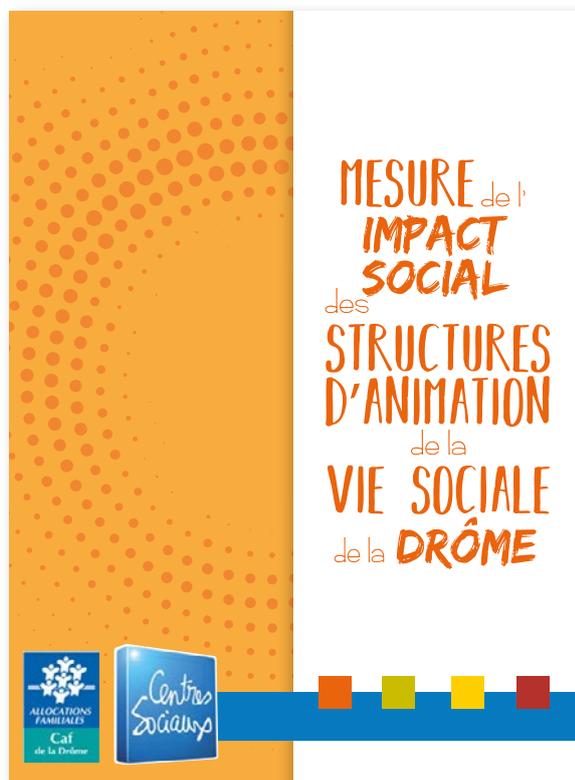
J'ai adhéré à la maison de quartier et je me suis inscrite à des ateliers. J'ai fait l'atelier découverte, du dessin, de la peinture, de la gym, des jeux de société et de fil en aiguille je me suis inscrite à l'espagnol parce que j'adore l'espagnol. En tant qu'adhérente dans un premier temps j'ai distribué le journal Kézako, le journal propre aux Ors et j'ai donné des coups de main pour l'organisation des fêtes de quartier. Après il y a eu le journal de la Coopération, je le distribuais dans une partie de la monnaie où j'ai emménagé. Cela consiste non seulement à déposer le journal dans la boîte aux lettres, mais aussi à aller vers les gens et leur faire connaître les maisons de quartiers. J'ai fait de l'accompagnement scolaire, aux Ors et à la Maison Citoyenne. J'ai également participé à la commission culture pendant une année entière.

Qu'est-ce que la maison de quartier a changé dans votre vie ?

Avant j'étais quelqu'un qui était très « réseaux » : réseau du travail, réseau de la chorale, du théâtre... donc venir à la maison de quartier ça m'apportait un autre réseau, c'est un lien social qui me plaît beaucoup. J'ai eu une période où j'avais arrêté le théâtre, le chant et je ne travaillais plus. J'étais devenue assez repliée sur moi-même et je pense qu'ici j'ai renoué avec cette notion de lien. J'ai un enfant en situation de handicap, et quelque part ça m'a permis d'aller à ateliers pour moi, ce qui me faisais du bien au lieu de toujours m'occuper de lui. Ça s'est super important, cela donne une ouverture d'esprit. On a tous nos histoires, nos soucis, mais quand tu es ici, ça t'apporte un moment de soleil. C'est un temps de l'ici et du maintenant.



L'évaluation de l'impact social de la Coopération est appuyée par la Fédération des centres sociaux et la CAF de la Drôme dans le cadre d'une DÉMARCHE DÉPARTEMENTALE inédite



Depuis 2018, le réseau fédéral des Centres sociaux de Drôme et la CAF de la Drôme se sont associés pour construire une démarche départementale de mesure de l'impact social structures d'animation de la vie sociale. L'objectif de cette démarche, inédite par son échelle et son portage spécifique, est de mesurer l'impact social d'actions et de projets et non d'évaluer les structures prises dans leur globalité.



Elle repose sur trois principes fondamentaux et créateurs de valeurs pour centres sociaux et espaces de vie sociale :



UNE VISÉE STRATÉGIQUE

Elle permet une montée en compétences à l'interne, outre le temps ponctuel de l'évaluation. Elle outille les équipes pour qu'elles soient en capacité d'évaluer l'impact social de leurs actions dans la durée.



UNE VISÉE DE PLAIDOYER

La démarche évaluative permet de faire le point sur la plus-value sociale de l'organisation et de la valoriser. C'est donc également un moyen de rendre visible l'action des structures, de partager leur expérience tout en répondant à l'impératif de transparence envers les citoyens, les partenaires, les salariés, etc.



UNE VISÉE DÉMOCRATIQUE

Les temps d'évaluations sont construits comme des temps de partage et d'ouverture du dialogue aux différentes parties prenantes qui gravitent autour de la structure.

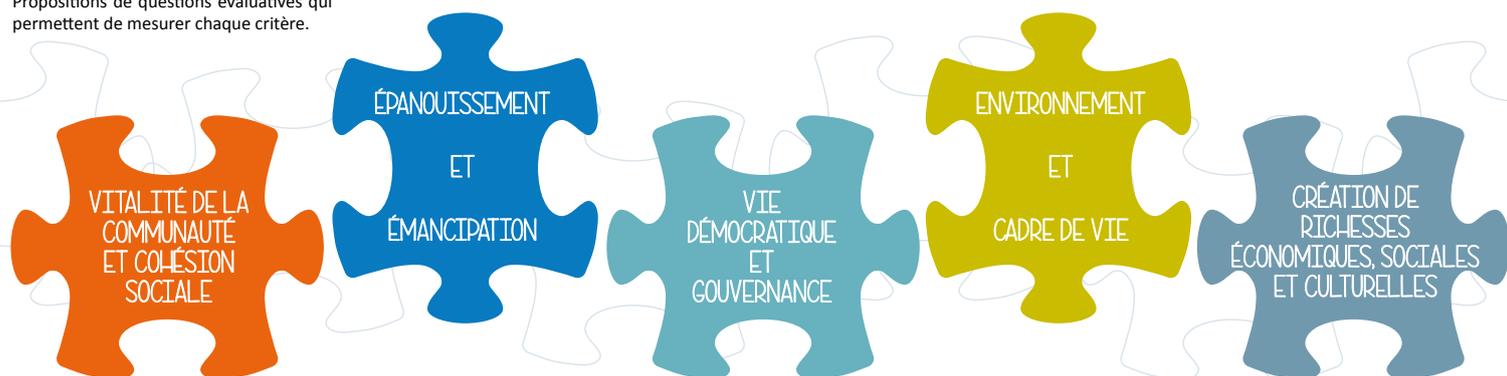
Deux instances souples ont été créés afin de mener la démarche. Un **COPIL Fédération/ CAF 26** s'occupe du portage stratégique. Un **COTECH**, le « groupe socle commun » constitué de directions de centres sociaux et d'espaces de vie sociale s'occupe de la construction opérationnelle et de faire les allers/retours avec le terrain. La Coopération a été partie prenante dès le commencement de la démarche et continue de s'investir au travers de sa participation active au « groupe socle commun ».

Le déploiement de la démarche repose deux volets opérationnels :

UN SOCLE COMMUN : Co construit avec les parties prenantes à la démarche. Cette base commune et partagée peut se décliner, s'adapter aux réalités de territoires et aux enjeux des différents centres sociaux et Evs. Le choix méthodologique a été le suivant : 5 critères avec des indicateurs communs associés à chaque critère ont été définis afin de mesurer l'impact social des projets et actions mis en places par les structures. Les centres sociaux et EVS volontaires pour rejoindre la démarche peuvent bénéficier d'interventions d'appui technique à l'utilisation de l'outil socle commun.

LE SOCLE COMMUN

Ces pièces de puzzle représentent les 5 critères de l'utilité sociale d'une action. Propositions de questions évaluatives qui permettent de mesurer chaque critère.



UN SOUTIEN AUX INITIATIVES LOCALES au titre duquel la Coopération est soutenue par la Fédération départementale et la CAF de la Drôme. Ce volet consiste à accompagner les centres sociaux et espaces de vie sociale désireux de se saisir des problématiques d'utilité sociale et de porter des démarches évaluatives. Cet appui peut prendre diverses formes selon les besoins exprimés par les acteurs : aide méthodologique, animation, suivi, apports théoriques ou de ressources, etc.

Ce soutien a été précieux pour *la Coopération* : il lui a notamment permis de participer à des journées départementales, régionales et nationales organisées autour de l'impact social.

UN PROCESSUS TRANSFORMATEUR DE LA COOPÉRATION ET DES MAISONS DE QUARTIER

Fort de ses trois années de travail sur la mesure de son impact social, la Coopération est déjà en mesure d'observer les changements internes et externes que cette démarche a pu engendrer.

Structuration de la démarche et intégration dans le fonctionnement quotidien des centres sociaux

Parti initialement d'une démarche expérimentale et ciblée en 2017-2018 afin d'explorer les impacts de sa nouvelle organisation en Coopération, la démarche s'est progressivement structurée et s'est intégrée au fonctionnement des maisons de quartier. L'impulsion initiale des administrateurs et des directions s'est transformée en **portage stratégique**.

Appropriation des concepts, de l'outil fleur et portage stratégique de la démarche par:

- ✓ **les administrateurs des trois centres** : l'impact social est un sujet sur lequel plusieurs administrateurs ont été impliqués.
- ✓ **les directions des trois centres**. C'est l'occasion de mettre en avant le travail réalisé par leurs maisons de quartier, de travailler avec de nouveaux acteurs (La Fonda, dans le cadre du Cluster, ...) et de renouveler leur pratique de plaidoyer. C'est un outil de dialogue utile avec les financeurs et notamment la Caisse d'allocations Familiales de la Drôme qui est très engagée sur la thématique et qui a déployé une démarche à l'échelle du département en lien avec la Fédération des centres sociaux et espaces de vie sociaux de la Drôme suite aux succès obtenus dans ce domaine par la Coopération.
- ✓ Des équipes professionnelles sensibilisées voire formées qui s'investissent dans la démarche et qui l'enrichissent.
- ✓ Interventions du chargé de mission en réunion d'équipe afin de les sensibiliser à la thématique et de les mobiliser.
- ✓ Création d'une « caisse à outils impact social » par le chargé de mission permettant aux salariés de se les approprier facilement.
- ✓ Multiples temps individuels ou collectifs pris par le chargé de mission afin de former les salariés.

100% des salariés ont été sensibilisés à la démarche de l'impact social. et **1/3** ont été formés à l'utilisation de l'outil fleur en 2019.

RÉSULTATS

1. Des salariés mobilisés sur la démarche et qui intègrent l'outil fleur dans leur panoplie d'outils professionnels. Ces résultats sont mobilisés afin de piloter l'action au plus proche des besoins et aspirations des habitants. La Fleur est appréhendée par plusieurs salariés comme un **outil « d'écoute »** : elle permet de constater et recueillir la parole des habitants sur ce que les centres sociaux changent dans leurs situations personnelles, et dans les quartiers mais aussi de recueillir leurs aspirations dans une perspective d'écoute large.
2. La transformation est également visible pour **améliorer les bilans d'actions**. Les résultats des évaluations réalisées avec la Fleur de l'utilité sociale sont transmis à des financeurs afin d'épaissir l'analyse du bilan d'actions financées. Sans renier les évaluations « traditionnelles » qui restent nécessaires, la mesure de l'impact social grâce à la Fleur est vécue comme une manière ludique et participative d'aller au-delà dans l'analyse.
3. Les salariés les plus mobilisés témoignent de **l'évolution de leur pratique professionnelle et du regard qu'ils portent sur leur propre travail**. Pour beaucoup c'est une manière de redonner du sens à ce qu'ils font et d'intégrer les retours des habitants dans la manière dont ils travaillent. C'est également une manière de systématiser le fait de noter, de garder des traces écrites de la parole des habitants afin de ne pas l'oublier.



CONSCIENTISATION DE LA DÉMARCHE POUR LES BÉNÉVOLES ET HABITANTS

Force est de constater que plusieurs habitants reconnaissent l'outil Fleur de l'utilité sociale, dans les trois maisons de quartier. **Son originalité, son support visuel, son type de questionnement original et de la force des témoignages, ce font des moments « marquants » pour certains habitants.**

106
habitants ont
contribué à
l'évaluation de
l'impact social grâce
à la Fleur en 2019

La généralisation des moments de « débriefing » avec les habitants après les évaluations est positive. Plusieurs habitants expriment que les évaluations Fleur de l'utilité sociale leur « ouvre les yeux sur tout ce que peut changer la maison de quartier dans son quotidien et celui de sa famille ». Il est néanmoins encore tôt pour affirmer que cette conscientisation apparaît automatiquement auprès des habitants, et surtout sans un accompagnement de fond dans ce sens de la part des équipes bénévoles et salariés. Si aujourd'hui un noyau fort d'habitants est clairement rentré dans cette dynamique, il apparaît prématuré de tirer des conclusions définitives sur l'impact de la mesure d'impact sur les habitants !



CRÉATION DU CLUSTER INNOVATION RESPONSABLE, SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE (CLIRSE)

CONTEXTE ET ENJEUX

Le Cluster d'Innovation, Sociétale et Environnementale (CLIRSE) s'est créé, dans le territoire de Valence-Romans Agglo, pour répondre à des enjeux majeurs :

- ✓ Générer des coopérations innovantes entre le monde de l'entreprise sociale et solidaire, qui doit développer un modèle économique optimal et le monde de l'entreprise marchande qui souhaite prendre en compte la dimension humaine pour un véritable développement pérenne.
- ✓ Participer à l'attractivité du territoire en positionnant l'habitant, le citoyen, les familles, au cœur de nouveaux dispositifs de territoire (Territoire d'innovations, plan d'action cœur de ville, accélérateur national d'innovation sociale, programmes de renouvellement urbain...)
- ✓ Contribuer à animer et développer une synergie entre les différents acteurs (entreprises, associations, collectivités, organismes...) en incluant les différents types d'habitants du territoire y compris les publics les plus fragiles.

OBJECTIFS DU CLIRSE

Le CLIRSE est une « grappe » multi-acteurs, une plateforme collaborative visant à mettre en œuvre de nouvelles coopérations d'utilité sociale et proposant une nouvelle façon de construire des projets de territoire s'inscrivant dans la durée et prenant en compte les habitants. En cela, le CLIRSE se positionne en animateur et accompagnateur du changement. Il constitue un réseau social vivant intégrant des personnes physiques et des personnes morales.

Le CLIRSE répond à une volonté partagée par une diversité de parties prenantes (institutions, entreprises, associations, etc.), ayant peu l'habitude de se rencontrer et souhaitant créer des occasions de travailler ensemble sur des projets globaux de développement territorial. Localement, le déploiement du CLIRSE est porté financièrement par la Coopération de Romans-sur-Isère, la Fédération des Centres sociaux 26, la CAF 26. Il est soutenu par le PTCE / Groupe Archer, et Valence Romans Agglo.

Le CLIRSE utilise quatre leviers d'actions : animer, expérimenter, accompagner, évaluer...

- ✓ Il anime la RSE de territoire : identification des attentes des parties prenantes, apport méthodologique et outillage en mode projet
- ✓ Il expérimente et crée du lien multi-acteurs sur des projets transversaux du territoire
- ✓ Il accompagne des problématiques pertinentes sur ses champs de compétence ou d'expertise
- ✓ Il évalue, de manière itérative, l'utilité des démarches et en particulier l'impact social, en partant d'indicateurs définis a priori

DIRECTION
TAIN

REALISATIONS DU CLIRSE EN 2019

En 2019, le CLIRSE a ainsi identifié des « chantiers » où il paraissait pertinent de s'engager aussi bien pour répondre à des besoins multi-acteurs du territoire mais aussi pour se structurer et acquérir de la légitimité:

- ✓ **Le lien avec l'association ERB** (Entreprises Romans Bourg de péage) a permis la contribution au travail entrepris sur la notion de « Bonheur ou Bien-être au travail » et le CLIRSE a participé à la réflexion sur la mise en œuvre concrète de l'amélioration de la QVT dans le club d'entreprises
- ✓ **La participation au dispositif « Entreprises et Quartiers »** où une charte a été signée par 19 entreprises du territoire a permis de mieux connaître des entreprises où le Clirse va pouvoir œuvrer en 2020 (Transdev, HyperU, Kyxar...)

Dans ce cadre un travail plus spécifique a été lancé avec le groupe Archer et le Club de Handball de BdP pour l'évaluation de l'impact social d'un dispositif d'accès à l'emploi : **Hand'ploi**

- ✓ **Le Clirse a continué à développer un partenariat avec l'AFNOR** : une formation de nos personnels en matière de responsabilité sociétale des organisations (Engagement RSE) avec une labellisation E-RSE du Cluster. Ce label permet également d'avoir accès au réseau Afnor.

Le Cluster d'Innovation Responsable, Sociétale et Environnemental a animé l'éco-système des acteurs impliqués localement au travers de comités de pilotage, de rencontres pour sonder les besoins et attentes du territoire, par l'animation de temps de rencontres pour contribuer à la réponse à l'appel d'offre PIA sur le programme « **Territoire Innovant de Grande Ambition** » dont Valence Romans Agglo avec le groupe Archer ont été lauréats en septembre 2019. Nous travaillons pour que le Clirse trouve une place appropriée dans la mise en œuvre du volet « **mesure de l'impact social** », la recherche et la critérisation étant portés par le labo Pacte de l'université de Grenoble.

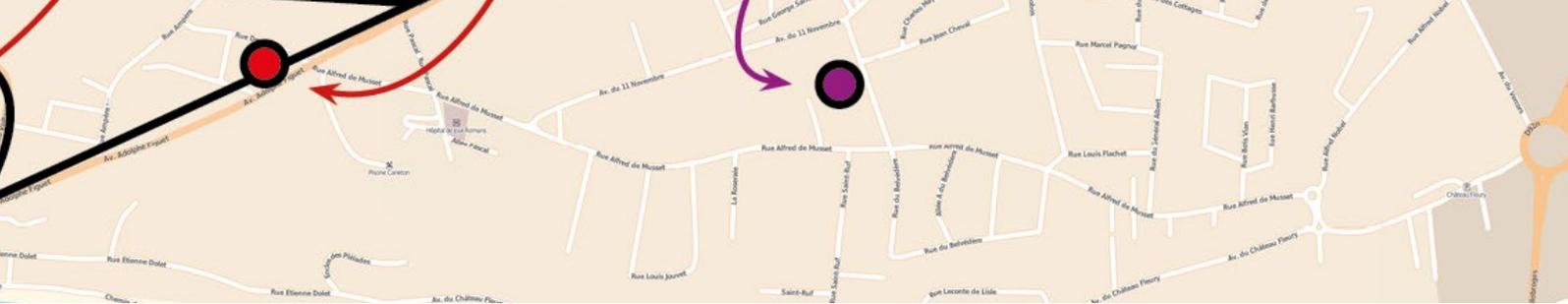
La Coopération a servi de terrain d'expérimentation à la démarche de La Fonda, Le Labo de l'ESS et l'Avisé qui ont produit un rapport concernant « l'ESS et la création de valeur ».

La « **Conserverie Mobile et Solidaire** » et la monnaie commune à la Coopération « **Tic-Tac** » ont ainsi été évalués pour leur impact auprès des habitants et pour leur contribution à l'utilité sociale dans les quartiers.

Rappelons qu'en 2018, le CLIRSE avait expérimenté pour la première fois à Fontbarlettes, un quartier Politique de la Ville de Valence une approche « accompagnement du changement » pour conforter le regroupement de 400 agents de la Ville et de l'Agglomération de Valence, au sein d'un seul bâtiment rénové en plein cœur du quartier.

Pour accompagner ce changement, le CLIRSE avait démontré l'opportunité pour le quartier et pris en charge l'animation et le déploiement d'une démarche de concertation multi-acteurs, aux côtés de l'équipe projet regroupant la collectivité (Ville, Agglo), les structures d'animation du territoire (la Maison Pour Tous, la Maison des solidarités Nelson Mandela).

Un diagnostic de territoire et des réunions multi-acteurs (habitants, commerçants, agents) ont été mis en place pour établir un état des lieux des attentes, des besoins et des usages des parties prenantes, ainsi que pour esquisser des propositions concrètes d'actions, dont le déploiement est à venir.



PROJECTIONS POUR 2020

En 2020, Le CLIRSE va aborder de nouveaux thèmes, continuer à œuvrer sur les chantiers déjà ouverts, continuer sa propre structuration et élaborer une sensibilisation et une formation à l'évaluation de l'impact social. Il souhaite s'inscrire dans la dynamique TIGA de l'agglomération Valence-Romans.

Dans les nouveaux thèmes abordés :

- ✓ **la parentalité** un domaine où les structures d'animation de la vie sociale possède une réelle expertise : Ce sujet sera traité notamment à travers la mise en place et l'animation des chartes d'accompagnement à la parentalité proposées par la CAF en direction des directions RH et RSE des organisations. Des terrains d'expérimentation seront proposés à différentes organisations dont le groupe Archer, 1083 et l'agglomération.
- ✓ **L'articulation entre la vie sociale, familiale et professionnelle et la notion d'emploi attractif** : Concilier les différents temps de vie est une dimension fondamentale du bien-vivre sur un territoire et c'est un des objectifs de Valence Romans Agglo.
- ✓ **Penser et mesurer l'impact social sur le territoire** : Partager des outils d'évaluation qui permettent aux entreprises de rendre compte de leur Responsabilité Sociétale et Environnementale, et permettre aux acteurs d'utilité sociale de montrer leur contribution au développement du territoire

Continuer les chantiers :

- ✓ sur la collaboration avec ERB et en particulier s'associer plus étroitement sur le volet « évaluation » du dispositif Hand'ploi
- ✓ avec les entreprises impliquées dans le dispositif « entreprises et quartiers » et particulièrement sur l'aspect mobilité avec Transdev et Citea, avec Hyper U sur la Conserverie Mobile et Solidaire

Structurer sa propre démarche :

- ✓ avec un partenariat plus proche avec Extrafi, entreprise de l'Agglo qui propose une solution innovante permettant aux acteurs du territoire d'établir leur bilan extra-financier en s'appuyant sur la norme ISO 26000

- ✓ avec un approfondissement de l'engagement avec Afnor en formant les nouveaux salariés et administrateurs et en se faisant qualifier E-RSE

Développer une offre de sensibilisation et de formation :

- ✓ en matière d'évaluation au sens large et plus particulièrement de la mesure de l'impact social en direction de structures de l'éducation populaire ou de l'économie sociale et solidaire comme d'autres centres sociaux ou des associations intéressées par évaluer leur utilité sociale ou pour mesurer leur impact dans le cadre d'une démarche de progrès.

Dans le cadre de la convention TIGA, le CLIRSE souhaite développer plus particulièrement 2 chantiers :

- ✓ Favoriser le croisement de compétences entre les entreprises et les associations afin de renforcer l'impact social de leurs actions de responsabilité sociale et d'inclusion active : croisement de ressources humaines, coproduction de services, accompagnement du changement d'échelle
- ✓ Généraliser l'autoévaluation de l'impact social en aidant les organisations d'utilité sociale de construire leur référentiel d'impact social



LA COOPÉRATION, ACTEUR PILOTE DE L'EXPÉRIMENTATION NATIONALE MENÉE PAR LA FONDA

Contexte de l'expérimentation

Depuis juin 2018, la Fonda co-construit avec plusieurs Centres sociaux de la Drôme et de Seine-Maritime une démarche innovante d'évaluation de leur stratégie d'animation de la vie sociale.

Cette démarche est conduite en partenariat avec la CNAF et la FCSF au niveau national, les CAF et les fédérations des centres sociaux à l'échelle départementale, et en lien serré avec les dirigeants de centres sociaux pilotes, leurs équipes et leurs habitants bénévoles.

Objectifs de l'expérimentation

Cette expérimentation vise à élaborer et mettre en pratique une méthode permettant d'évaluer les formes de création de valeur spécifiques aux centres sociaux et **faire de l'évaluation un outil de réflexion stratégique, d'innovation sociale et de gouvernance ouverte pour ces derniers.**

Elle se positionne plus globalement dans l'étude des mécanismes et impacts de la mission d'animation de la vie sociale (AVS). L'AVS est un axe des politiques publiques de la CAF au sein duquel les projets sociaux des centres s'inscrivent. L'AVS pose le centre social comme co-producteur de politiques publiques et non comme simple opérateur.

Cette expérimentation entend donc nourrir la capacité commune des CAF et des Centres sociaux à construire en commun des stratégies d'animation de la vie sociale créatrices de valeur pour un territoire et ses habitants. Elle vise ainsi à **proposer un cadre d'évaluation pour les chaînes de valeur de l'animation de la vie sociale.**

L'approche par les chaînes de valeur

Cette méthode propose de rassembler les parties prenantes d'un projet dans une démarche d'évaluation commune, autour de deux questions :

- "Qu'est-ce que j'apporte au projet ?"

> les parties prenantes se situent au sein du projet : à quel niveau du projet intervins-je ? Quelles ressources est-ce que j'y investis ?

- "Qu'est-ce que le projet m'apporte ?"

> les parties prenantes du projet posent collectivement les transformations visées et valorisées, et construisent les indicateurs pouvant attester de leur atteinte.

Cette méthode d'analyse repose sur l'identification des différentes activités à la source de la valeur créée et de leurs articulations. Elle permet notamment de mettre en avant la place tenue par les activités de soutien dans le processus de création de valeur. Ces activités de soutien sont celles qui préparent et favorisent le déploiement des activités principales les plus immédiatement visibles.

Quel est le rôle de la Coopération dans cette expérimentation ?

Concernant la Coopération, l'expérimentation centre l'analyse des chaînes de valeur sur le projet de Conserverie mobile et solidaire (CMS).

A ce jour ont été réalisés :

- ✓ 1 observation participante de deux jours et des entretiens avec des salariés et bénévoles impliqués dans la conserverie
- ✓ 2 ateliers se sont déroulés avec les salariés et les bénévoles de la Coopération qui ont permis:
 - La modélisation de la chaîne de valeur de la CMS afin de visualiser les différentes orientations stratégiques possibles
 - L'identification de l'enjeu stratégique de la CMS : **Comment construire des complémentarités entre animation de la vie sociale et stratégie économie sociale et solidaire? Pour quelle valeur ajoutée territoriale ?**



Les suites de l'expérimentation

- ✓ Un travail de fond a été réalisé avec l'équipe-projet de la Coopération pour distinguer et décrypter les trois circuits d'échanges organisant les activités de la Conserverie au travers de l'analyse de leurs chaînes de valeurs: le circuit du don, celui de l'échange local en «Tic-Tacs», et celui du marché classique.

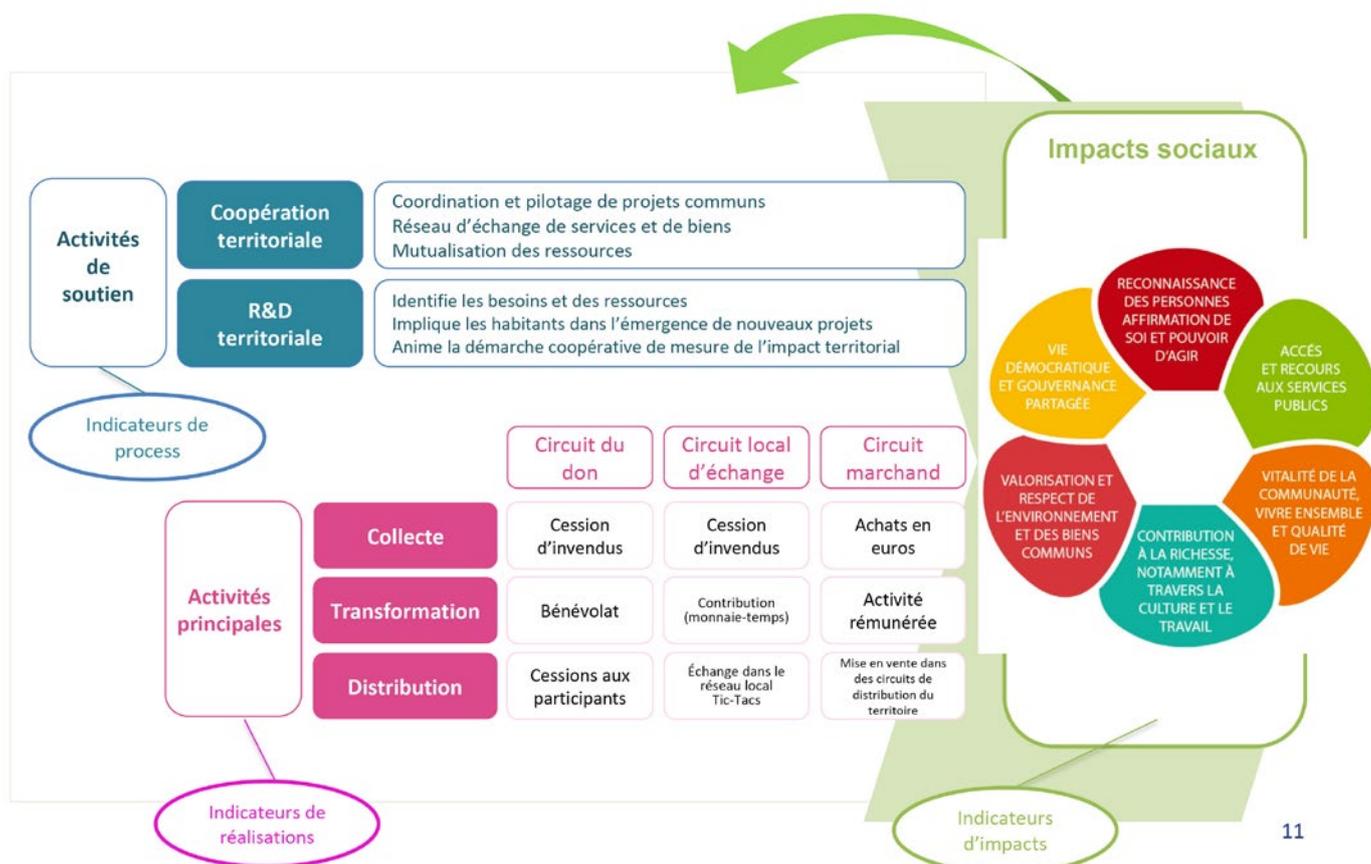
Concernant la Coopération, cette démarche d'expérimentation avec La Fonda représente l'opportunité **d'accompagner les évolutions stratégiques en cours du projet** de la Conserverie par une analyse des différentes chaînes de valeur existantes ou en structuration.

Plus globalement, celle représente l'opportunité de travailler avec un acteur ressource du monde associatif et d'intégrer un groupe de travail national qui s'intéresse aux enjeux de la valorisation des impacts de l'AVS, en lien avec différents partenaires dont la Fédération nationale des centres sociaux et la Caisse Nationale des Allocations Familiales.

Un atelier autour de la chaîne de valeur est en prévision afin d'accompagner au plus près les questionnements stratégiques actuels de la CMS. Cet atelier pourra permettre d'identifier les ressources investies par chacun, les impacts et attentes, et finalement d'identifier les zones de négociation pour imaginer ensemble des outils permettant d'assurer l'équilibre de la CDV et du projet CMS.

Au terme de l'expérimentation réalisée avec les différents partenaires de la démarche et les centres sociaux pilotes, un "commun méthodologique" sera constitué, proposant un ensemble de jalons méthodologiques et d'outils facilement appropriables par les centres sociaux et leurs partenaires pour mettre en place une telle démarche d'évaluation. Une offre de formation sera également construite, en lien avec la FCSF, pour transmettre cette méthodologie auprès des CAF, des FCS départementales et des centres sociaux eux-mêmes.

Complémentarité Chaîne de Valeur et Fleur d'Utilité Sociale



CONCLUSION ET HORIZON 2020

Ce rapport d'étude d'impact social a été le résultat d'un long processus ayant impliqué les équipes salariées, les bénévoles, les administrateurs, les habitants ainsi que nos partenaires institutionnels. Ces efforts ont porté leurs fruits et cette seconde étude d'impact social est riche d'enseignements. En effet, en s'intéressant aux impacts des actions et projets des maisons de quartier et aux parcours d'implication des habitants, nous avons pu :

AMÉLIORER LE PILOTAGE DES ACTIONS/PROJETS :

- ✓ Acquérir une meilleure compréhension des freins à lever pour que les habitants puissent davantage participer aux projets et actions proposées (ex : actions du collectif culture, vacances en beauté...)
- ✓ Valider (ou non) la pertinence d'actions par rapport aux objectifs qu'elle se fixe et plus largement par rapport au projet social (ex : atelier artistique, Evado'bus, CLAS...).
- ✓ Décortiquer et affiner la compréhension des impacts des petites actions au sein de projets plus larges. Par exemple, non seulement l'étude a révélé que le collectif culture jouait un rôle de rouage de la Coopération, mais que c'était précisément les apéros-culture qui y contribuaient.
- ✓ Elargir notre compréhension des impacts économiques et sociaux du système de monnaie temps, de son utilité en tant qu'outil d'animation et de développement du pouvoir d'agir des habitants.
- ✓ Essayer d'affiner la compréhension des parcours d'implication des habitants en tant que fil rouge de création d'impacts et en parallèle identifier quels projets/actions favorisent particulièrement les parcours d'implication dans les (groupe culture, atelier artistique, vacances en beauté, Conserverie mobile et solidaire, etc...) afin de démultiplier ces impacts.
- ✓ Enrichir les bilans d'actions avec les éléments recueillis par la mesure de leur impact social.

VALORISER CE QUI EST FAIT :

- ✓ Confirmer et mettre en valeurs les impacts « attendus traditionnellement » pour les centres sociaux : apporter de la joie, contribuer au lien social et à la sortie de l'isolement des habitants notamment des seniors et des femmes (Evado'bus, atelier couture, atelier artistique, séjour intergénérationnel, ateliers éphémères, conserverie, groupe culture, vacances en beauté ...)
- ✓ Repérer les actions ayant un impact positif sur les comportements (Conserverie, atelier couture, vacances en beauté, collectif culture, le CLAS, ...)
- ✓ Repérer les actions permettant aux habitants d'acquérir des savoirs et compétences (Conserverie, CLAS, projet numérique, ateliers éphémères, atelier couture, atelier artistique, séjour intergénérationnel,)
- ✓ Travailler à révéler les impacts de l'action des centres sociaux à deux échelles, celle du quartier pour les actions menées en propre, à l'échelle de la ville en ce qui concerne la Coopération :
 - Les impacts économiques et sur l'attractivité du territoire (Conserverie, collectif culture)
 - Dynamisme des quartiers (vacances en beauté, ...)
 - Les impacts environnementaux (Conserverie, atelier couture avec création d'un cercle vertueux ressourcerie vestimentaire-braderie-atelier couture),
 - Lutte contre la fracture numérique (projet numérique, Fil de Faire)

Ce sont entre autres pour ces raisons que la Coopération souhaite poursuivre l'intégration de la mesure de l'impact social dans son fonctionnement. Pour l'année 2020 l'objectif sera de renforcer l'aspect démocratique de ce processus d'évaluation. Concrètement, cela passera par un approfondissement du travail mené avec les acteurs publics (Ville, Agglomération, CAF), les entreprises du territoire, notamment au travers du CLIRSE. Cela passera par une poursuite du travail avec le réseau : avec la Fédération départementale qui soutient la Coopération au travers de sa démarche départementale menée conjointement avec la CAF 26, mais également avec la FCSF, avec un investissement dans le dispositif SENACS porté par la CNAF et la FCSF qui travaille sur l'évaluation d'impact social. Mais également, et c'est le plus important de tous, continuer à travailler ce processus avec les habitants. Confirmer la Fleur comme outil d'éducation populaire pour les habitants, travailler la compréhension et la mise en valeur de leurs parcours d'implications. Pour conclure, rappelons ce qu'avait posé la FCSF en 2016 qui est à la croisée de nos ambitions de travail et de l'engagement que nous avons auprès des habitants :

« Les professionnels de centres sociaux et des centres de ressources estiment nécessaire de rééquilibrer les moyens en faveur des objectifs de mobilité sociale. A la mixité sociale à tout prix, ils opposent la création de conditions favorables aux trajectoires constructives, qu'elles soient personnelles, professionnelles ou résidentielles. Pour cela, les professionnels de la politique de la ville, mais aussi de l'action sociale et de l'éducation populaire, doivent être beaucoup plus sur le terrain, dans une approche de développement social local. »

-3e rapport biennal « Paroles et parcours d'habitants » intitulé « Tisser la confiance dans les quartiers populaires », 2016.

Lexique

CHARGE MENTALE : La charge mentale a été définie pour la première fois par Monique Haicault en 1984 et se définit par le fait de devoir penser simultanément à des choses appartenant à deux mondes séparés physiquement. Par exemple, une maman au travail qui pense à ce qu'elle doit faire le soir en rentrant. Pour davantage d'informations sur le sujet, se référer à cette vidéo ludique de la dessinatrice Emma. https://www.youtube.com/watch?time_continue=18&v=qjlrMZA45Q&feature=emb_title

CONSCIENTISATION : Méthode pédagogique par laquelle l'éducateur prend comme support de son enseignement la réalité matérielle et sociale environnant le sujet, de façon à l'impliquer et à le motiver au mieux possible pour son apprentissage.

CRITÈRES : ils caractérisent les différents domaines de l'utilité sociale d'une action (cf. pièce de puzzle de notre socle commun)

EDUCATION POPULAIRE : L'éducation populaire vise essentiellement l'amélioration du système social et l'épanouissement individuel et collectif, en dehors des structures traditionnelles (famille) et institutionnelles (enseignement). Pour un effort de définition plus poussé, se référer à un article complet du CEMEA Pays de la Loire.⁷

INDICATEUR : élément objectivement mesurable permettant de renseigner les critères de manière quantitative et qualitative.

ITERATIVE (approche) : qui est répétée afin de l'améliorer.

P'TITE COOPE : C'est un peu le poumon de la maison de quartier Saint-Nicolas : c'est ce qui permet de collecter les Tic-tacs et de les redistribuer. C'est une coopérative d'habitants tenue par et pour des habitants, financée par les cotisations des adhérents. On y trouve des denrées alimentaires, des vêtements, des objets divers. Les éventuels surplus alimentaires sont systématiquement réutilisés dans des ateliers « anti gaspi ». On y vient aussi pour s'y rencontrer : la P'tite Coopé est outil qui permet d'allier la préoccupation individuelle du pouvoir d'achat et construction de collectif.

QVT : Qualité de Vie au Travail.

REFERENTIEL : un système de références constituant une optique, un type de lecture, une perspective d'analyse privilégiés... C'est un ensemble de normes de l'évaluateur » (Nunziati*, 1987, p. 538).

Acronymes :

CAF : Caisse d'Allocations Familiales

CDV : Chaîne de Valeur

CLAS : Contrat Local d'Accompagnement Scolaire

CLIRSE : Cluster d'Innovation Responsable, Sociale et Environnementale

CMS : Conserverie Mobile et Solidaire

CNAF : Caisse nationale des allocations familiales

DPA : Développement du Pouvoir d'Agir.

ESS : Economie Sociale et Solidaire. Regroupe les associations, les mutuelles, les coopératives et les entreprises disposant de l'agrément « Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale »

EVS : Espaces de Vie Sociale. Les espaces de vie sociale ont vocation à renforcer les liens sociaux et les solidarités de voisinage en développant à partir d'initiatives locales des services et des activités à finalités sociales et éducatives. Ils concourent à la politique d'animation de la vie sociale des Caisses d'allocations familiales.

FCSF : Fédération des centres sociaux et socioculturels de France

MCNG : Maison Citoyenne Noël Guichard

PTCE : Pôle Territorial de Coopération Economique

Annexes :

Bobine Romane :

<http://www.cemea-pdll.org/Qu-est-ce-que-l-education>

*NUNZIATI G. (1987). « Pour construire un dispositif d'évaluation formatrice », Cahiers Pédagogiques, no 280. Paris : p. 37.

<https://www.radio-mega.com/player/podcasts/emission/LA%20BOBINE%20ROMANAISE>

Emission du 24 octobre 2019 De 7min30 à 17min30

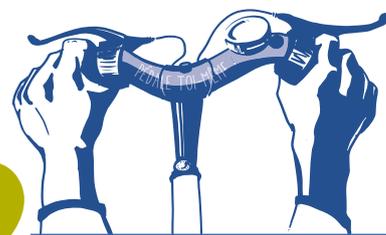
Radio Méga :

<http://radiodequartier.radio-mega.com/2019/12/17/87-saint-nicolas-jour-1/>

« De l'individu au collectif » De 19min à 32 mins

CHARTRE ECO-STRUCTURE

commune aux 3 maisons de quartier



ENGAGER LA DÉMARCHE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT COMME UN DES 3 PRINCIPES D'INTERVENTIONS DE NOS PROJETS ASSOCIATIFS

Rappelant cette célèbre citation de Gandhi, nous nous posons la question suivante : comment les Hommes peuvent-ils cohabiter avec la misère quand on sait qu'ils produisent suffisamment de richesses pour satisfaire les besoins primaires de l'ensemble de la planète ? -Patrick Viveref.

Il y a suffisamment de ressources pour répondre aux besoins de tous, mais pas assez pour satisfaire le désir de possession de chacun

DES PROJETS ADAPTÉS

- Activer les pédagogies qui sensibilisent les mineurs au **respect de l'environnement** (projet éducatif, projet pédagogique et projet d'activités)
- Former et développer la pratique de la **constitution de repas**, de choix des aliments pour les accueils de loisirs auprès des mineurs et de l'ensemble des actions des maisons de quartiers
- Participer à l'accompagnement social du changement de comportement envers les habitants du territoire pour la **citoyenneté**.
- Favoriser le **transport collectif**, mutualisé, l'utilisation de transports doux dans les déplacements des adhérents aux actions des structures partenaires
- Rendre visible** et lisible son action auprès de ses adhérents, publics, partenaires, collaborateurs...
- Favoriser l'utilisation, fabrication à partir de **matériaux récupérés**.
- Permettre aux associations utilisatrices des locaux de **respecter la charte**.

FONCTIONNEMENT EN INTERNE

Dans leurs gestes quotidiens, les équipes, les administrateurs et les équipes salariées s'orientent vers un comportement citoyen et responsable :

- Former et informer l'ensemble de son personnel « volontaire », permanent, intervenant pour l'inciter à développer des pratiques professionnelles, d'encadrement d'activités respectueuses du **développement durable**.
- Instaurer le **tri sélectif** des déchets dans l'ensemble de ses locaux.
- Favoriser le **transport collectif**, mutualisé, l'utilisation de transports doux dans les déplacements professionnels.
- Penser et proposer un **ré-aménagement** des locaux et des équipements dans un souci de « **haute qualité environnementale et sociale du travailleur** ».
- Signaler tout dysfonctionnement d'**énergie** : fuite d'eau, problème de chaleur,...
- Favoriser l'information, la sensibilisation aux **économies de « flux »** (eau, électricité, chaleur) dans les locaux, équipements, camps, séjours...
- Limitier l'utilisation abusive du **papier** en imprimant, en recto-verso, sur du brouillon, du papier recyclé, en n'imprimant pas « forcément » les courriels, limitant les documents papier de présentation des actions mis à disposition du public.
- Ne plus utiliser de vaisselle ou de matériel **jetable plastique**. Développer le compostable, le réutilisable, le durable.
- Les PC et **appareils électriques sont éteints** une fois leur utilisation terminée. Avoir une utilisation raisonnée des stockages de messageries électroniques et des serveurs (trier, réduire, jeter).
- Chacun veille à l'**extinction des lumières** lorsqu'il sort d'une salle
- Acheter responsable** (consommables et fournitures). Une sélection de fournisseurs de proximité et respectueux de l'environnement au moindre coût global : nous privilégierions à chaque fois que cela sera possible, dans les achats. Les **produits bios**, locaux, non emballés et les moins impactant d'un point de vue toxique. Choisir des fournisseurs en fonction de leur **éthique environnementale** dans la limite d'un coût supportable. Les produits d'entretien bénéficiant d'un **éco-label** seront utilisés prioritairement. L'utilisation des produits jetables est maîtrisée.



CONTACT :

Clément COMMAULT Chargé de mission
« étude d'impact social » eval.coope@orange.fr

