

De l'impact social à la « chaîne de valeur élargie » :

Expérimenter un outil de mesure d'impact social innovant avec les centres sociaux et leurs partenaires

Monographie AMISC



Ce projet est cofinancé par le Fonds social européen dans le cadre du programme opérationnel régional « Emploi et Inclusion » 2014-2020

Table des matières

I.	Définition du cadre de l'évaluation.....	4
1.	Phase 1 : Identification d'un enjeu stratégique en matière d'animation de la vie sociale sur lequel centrer la démarche d'évaluation.....	4
2.	Phase 2 : Délimitation du référentiel et des questions évaluatives avec les parties prenantes du projet.....	4
II.	Co-construction de l'outil d'évaluation	8
1.	Construction du questionnaire	8
2.	Intégration de nouveaux bénévoles dans le processus de construction du questionnaire et évolution du questionnement stratégique.....	8
3.	Consolidation et validation du questionnaire.....	8
III.	Définition des modes d'administration du questionnaire	9
1.	La cible du questionnaire	9
2.	Mode d'administration	9
3.	Ajout d'autres outils pour rendre compte du "processus"	10
IV.	Collecte des données	11
1.	Administration effective du questionnaire.....	11
2.	Des témoignages sur l'apport du centre social.....	11
3.	Représentativité de l'échantillon et profils des répondants	12
V.	Analyse des résultats au regard du questionnement stratégique et des questions évaluatives .	15
1.	Qui sont les bénévoles du Centre social impliqués dans les activités de ce dernier ?	16
v	Profil des 25 personnes à la retraite	17
v	Profil des 12 personnes actives.....	17
2.	Quels sont les motifs et les modalités de l'implication des bénévoles à l'AMISC ? Pourquoi et comment ils s'impliquent aujourd'hui ?	19
v	Connaissance de l'AMISC	19
v	Motifs d'adhésion au centre social	23
v	Une caractérisation délicate de l'implication	25
	De nombreux apports et impacts de l'implication actuelle à l'AMISC	27
v	Ce que les bénévoles pensent apporter au centre social	27
v	Ce qu'ils pensent que leur implication leur apporte.....	29
3.	Les espaces et les modalités d'implication existants répondent-ils aux attentes de tous les adhérents ? Envies, attentes, besoins : Qu'en attendent-ils ?	31
	Évolution de l'implication	31
	Envies d'implication	33
	La question de la contrepartie	35
4.	Analyse des témoignages libres.....	38
VI.	Valeur ajoutée de la démarche d'évaluation.....	43

1.	Une administration du questionnaire révélatrice des points clés de l'implication des bénévoles	43
2.	Valeur ajoutée de la démarche en elle-même	44
3.	Une démarche menée comme un projet de centre social	44
VII.	Perspectives stratégiques	45
1.	Conclusion par rapport aux questionnements stratégiques	45
2.	Les décisions stratégiques pour l'AMISC	46
3.	Les suites de l'enquête.....	46

Pour l'AMISC, regroupant plus de 116 bénévoles et 700 familles adhérentes, la démarche d'évaluation vise à interroger les dynamiques existantes d'implication des habitants et la pertinence d'un projet de système d'échange local.

I. Définition du cadre de l'évaluation

1. Phase 1 : Identification d'un enjeu stratégique en matière d'animation de la vie sociale sur lequel centrer la démarche d'évaluation

Depuis 2010, l'AMISC a organisé sa stratégie d'animation de la vie sociale autour de plusieurs espaces de projets collectifs, permettant aux habitants de s'impliquer, avec l'appui des équipes, sur des thématiques qu'ils ont identifiées et des activités qu'ils souhaitent voir se développer. Ces projets ont permis à des adhérents de rencontrer de nouvelles personnes, de s'impliquer et de se mobiliser. A ce jour, plus de 110 personnes s'impliquent dans ces espaces.

Si ces espaces d'implication des habitants sont nombreux et dynamiques, les actions portées par ces groupes peinent à trouver les financements nécessaires et, surtout, ne conviennent que partiellement aux deux types de publics qui s'impliquent dans les activités proposées par l'AMISC, ayant des besoins différents mais peut être complémentaires. En effet, certains adhérents ont exprimé des attentes concernant la création d'un système d'échange local (SEL) entre adhérents, qu'ils estiment plus à même de répondre à leurs besoins.

L'enjeu stratégique actuel est ainsi de **réinterroger collectivement les dynamiques d'implication des habitants**, et l'introduction possible d'un système de contrepartie formelle à cette implication.

2. Phase 2 : Délimitation du référentiel et des questions évaluatives avec les parties prenantes du projet

Un **groupe de travail a été constitué pour accompagner la démarche d'évaluation**, rassemblant des bénévoles impliqués dans les instances de gouvernance (CA, Bureau) ou au sein des différentes commissions de "projets habitants".

Un premier atelier de travail s'est déroulé le 3 avril 2019. 17 personnes étaient présentes dont 11 bénévoles, 2 salariées et 4 représentants de la FONDA, de la CAF 76 et Fédé des CS 76. Des échanges ont d'abord porté sur les opportunités et les risques associés à la mise en œuvre d'une démarche d'évaluation, et sur l'intérêt qu'il y aurait à évaluer la dynamique d'engagement des habitants dans les activités du Centre social (Quelle valeur ajoutée pour les personnes qui s'impliquent ? Quels sont les moteurs de l'engagement ? Les espaces d'engagement existants au sein du CS permettent-ils d'accueillir toutes les envies et toutes les formes d'engagement ?)

Les travaux ont ensuite consisté en un **exercice de projection collective**, autour de la question : "En 2022, un système d'échanges local s'est développé à Montivilliers sous l'impulsion de l'AMISC. Quelles sont les transformations pour les habitants, pour le territoire, pour le centre social ?". Ces travaux ont

été marqués par des **réactions très vives** de la part de certains membres du groupe, **questionnant l'intérêt d'un tel système et ses effets sur la nature de l'engagement bénévole** : induit-il un risque de perte des valeurs du projet associatif puisque l'engagement donne lieu à une contrepartie formalisée ?

Ce travail collectif a permis de faire émerger des critères d'évaluation (ie : ce qui permet de porter un jugement) concernant l'éventualité d'une mise en œuvre d'un SEL. Ces critères, positifs comme négatifs, portent sur les effets possiblement attribuables à la mise en œuvre d'un SEL, et concernent le Centre social (ses équipes, ses adhérents et bénévoles, ses partenaires) comme pour le territoire dans son ensemble.

Impacts		+	-
Pour le centre social	Dynamique d'implication des habitants	<p>De nouvelles personnes adhèrent au CS Parmi lesquelles certaines s'impliquent dans des projets sans contrepartie.</p> <p>Le SEL permettant un investissement plus ponctuel, de nouvelles personnes adhèrent au Centre social, Adapté à des populations nouvelles, d'autres formes d'engagement, d'autres attentes, d'autres contraintes (jeunes mamans)</p> <p>L'image et la perception du centre social se transforme, ce n'est pas seulement une activité pour les retraités mais un lieu pour les initiatives, les projets, permet de nouveaux cheminements d'engagement</p> <p>Le CS est mieux reconnu, ses partenariats se développent.</p>	<p>Les personnes dont l'implication n'est pas valorisable dans le cadre d'un SEL (par exemple certaines personnes âgées) sont progressivement exclues des activités du Centre social</p> <p>Le nombre de personnes impliquées dans des activités bénévoles diminue</p> <p>La dimension collective de l'engagement se perd, les personnes attendent quelque chose en retour de leur implication, sont dans la consommation utilitaire</p> <p>La spontanéité de l'investissement bénévole est freinée</p>
	Partenariats et maillage territorial	<p>l'image et la perception du centre social se transforme, ce n'est pas seulement une activité pour les retraités mais un lieu pour les initiatives, les projets, permet de nouveaux cheminements d'engagement</p> <p>le CS est mieux reconnu, ses partenariats se développent.</p>	<p>Difficile harmonisation des projets du CS, manque de cohérence du projet social</p> <p>Le CS perd sa spécificité associative, il est détourné par les institutions et les financeurs</p>

Pour le territoire	Développement du lien social et intergénérationnel	Agrandir son espace sociétal, rencontrer de nouvelles personnes Plus d'habitants se connaissent et se reconnaissent selon les compétences et savoir-faire de chacun Mixité sociale	Une rupture du lien de confiance entre les personnes, lorsque les échanges se passent mal
	Développement économique local	Les personnes ont conscience qu'elles ont quelque chose à échanger, de leurs compétences, renforcent leur estime de soi Développement professionnel pour les personnes en recherche d'emploi, le SEL intègre un parcours d'insertion professionnelle et d'IAE De nouveaux services se créent dans les interstices de l'existant, répondant à des besoins non couverts	Une concurrence est faite aux activités d'insertion par l'économique Un système de travail au noir déguisé

Ce travail de projection collective a confirmé qu'il était prématuré d'envisager la mise en œuvre d'un SEL à court terme. Il a ainsi été décidé de centrer la démarche évaluative sur les modes d'implication bénévole existants, d'en interroger la pertinence et les possibilités d'évolution à l'aune des attentes et des besoins pouvant être exprimés par les bénévoles – possibilités d'évolution portant notamment sur l'introduction de contreparties formelles à cette implication.

La démarche d'évaluation s'est ainsi construite autour d'un questionnement principal :

- Est-il pertinent de faire évoluer les dynamiques d'implication des habitants, en intégrant des contreparties formelles ?

Questionnement stratégique	Question évaluatives ...	
	Concernant les process et les réalisations	Concernant la valeur ajoutée / les impacts
Est-il pertinent de faire évoluer les dynamiques d'implication des habitants, en intégrant des logiques "contributives" ? Est-il pertinent de développer la stratégie d'animation de la vie sociale autour d'un système d'échange local ?	<p>Qui sont les adhérents du Centre social impliqués dans les activités de ce dernier ? Quels sont les moteurs de leur implication ? Qu'en attendent-ils ?</p> <p>Les espaces et les modalités d'implication existants répondent-ils aux attentes de tous les adhérents ?</p> <p>De nouveaux espaces d'implication, fondés sur un système d'échange local, peuvent-ils répondre à des besoins / des attentes actuellement non-satisfaites ? Peuvent-ils permettre d'impliquer d'autres habitants ?</p> <p>A quelles conditions les espaces existants de participation des habitants peuvent-ils intégrer une plateforme d'échanges ? Quels seraient les ressources supplémentaires (financières, humaines, logistiques, partenariales) à prévoir ?</p>	<p>Actuellement, quels sont les effets de la participation des habitants aux activités du centre social, pour ces derniers et pour le territoire ?</p> <p>Quelle pourrait être la valeur ajoutée d'un SEL pour les habitants et leur territoire, en comparaison de la dynamique de participation déjà existante ?</p> <p>Quelle pourraient être les effets négatifs de la mise en œuvre d'un SEL, pour les habitants et les acteurs du territoire ?</p> <p>En introduisant une contrepartie à la contribution bénévole, en quoi un SEL transforme-t-il les moteurs de l'engagement ? Cela génère-t-il une individualisation de l'engagement ?</p>

II. Co-construction de l'outil d'évaluation

1. Construction du questionnaire

Une proposition de questionnaire permettant de reconstituer le parcours d'engagement d'un bénévole, la valeur ajoutée qu'il en retire, mais également ses attentes et besoins non satisfaits, a été proposé par la Fonda. Cet outil a été mis en travail avec le groupe de bénévoles impliqués dans la démarche en octobre 2019.

Plusieurs séances de co-construction du questionnaire ont été faites à partir de ce questionnaire socle afin de l'adapter aux questionnements évaluatifs et au contexte de l'AMISC.

Ce temps de travail sur le questionnaire socle a permis aux personnes du groupe de travail d'exprimer ce qui les a bousculés lors de l'exercice de projection sur le système d'échange local (SEL), et ce qui a bougé pour elles depuis cette rencontre, notamment en ce qui concerne la place des jeunes parents, leurs attentes en matière d'implication au sein du centre social et les possibilités qui leur en sont offertes. Les résultats de ces premiers travaux sur le questionnaire avaient été présentés et discutés lors d'un "comité technique" organisé à la Fonda (ayant rassemblé directeurs des Centres sociaux pilotes, représentants de la CNAF, FCSF, FCS et CAF 26 ET 76, chercheurs, équipe Fonda, ...).

2. Intégration de nouveaux bénévoles dans le processus de construction du questionnaire et évolution du questionnement stratégique

La deuxième étape de construction du questionnaire a consisté à associer les bénévoles du "comité de parents", à l'initiative de l'idée de créer un SEL. Les membres du groupe de travail ont ainsi réalisé une rencontre le lundi 2 décembre 2019 avec quatre mères impliquées dans le centre social. Deux questions leur ont été posées : Qu'est-ce qu'un bénévole ? Qu'est-ce que cela change pour vous d'être bénévole ?

Au fur et à mesure des séances de travail, les positions de chacun sur la question de la contrepartie et du système d'échange local ont évolué. L'intégration de ces nouveaux bénévoles au groupe de travail a permis une plus grande diversité de points de vue et de modifier les questionnements évaluatifs.

Des questions portant sur le souhait ou non d'avoir une contrepartie en échange de l'implication bénévole ont notamment été ajoutées afin de recueillir des données sur les envies des bénévoles concernant les manières de s'impliquer dans le centre social.

3. Consolidation et validation du questionnaire

Le questionnaire a ensuite été **testé auprès d'un petit groupe** de bénévoles afin de s'assurer de la pertinence et de la compréhension des questions et réponses de l'outil.

A la suite de ce test, une 3^{ème} rencontre a eu lieu le vendredi 13 décembre avec le groupe de travail afin de finaliser le questionnaire d'enquête et la démarche d'enquête.

Cet atelier a ainsi permis de valider le questionnaire en prenant en compte les remarques de chacun ainsi que les observations du groupe « test ». Il a également été l'occasion de décider ensemble des modes d'administration et de former les bénévoles à la posture d'enquêteur.

III. Définition des modes d'administration du questionnaire

1. La cible du questionnaire

L'AMISC comporte 700 familles adhérentes et 116 bénévoles. Le statut de « bénévole » n'est pas formalisé. Il est noté lorsqu'il est observé par les salariés du centre social : à partir du moment où la personne adhérente prend des responsabilités pour le groupe dans l'activité à laquelle elle participe, elle est considérée comme bénévole.

Il a été décidé de préciser encore plus la population cible du questionnaire, en la centrant sur les bénévoles les plus impliqués à l'AMISC, ce qui représente une soixantaine de personnes.

Les personnes concernées par l'administration du questionnaire sont donc :

- Des bénévoles qui participent aux 8 commissions de projet : on suppose qu'ils ont particulièrement conscience de leur implication au sein du projet du centre social puisqu'ils font partie de ces commissions, instances où l'implication bénévole est explicitée.
- Des bénévoles impliqués plus ponctuellement en tant que responsables et animateurs de groupe d'activités

2. Mode d'administration

Le questionnaire a été **distribué individuellement sous format papier lors de rencontres collectives**. Au maximum, le moment d'administration a été fait pendant des rencontres déjà prévues (exemple : les commissions de projet). Une rencontre a été organisée afin de pouvoir réunir les différents responsables de groupes et leur administrer le questionnaire.

Ces rencontres ont été animées par un ou deux bénévoles participant au groupe de travail sur l'évaluation ainsi qu'un.e salarié.e de l'AMISC. L'administration du questionnaire était précédée d'une présentation de la démarche d'évaluation.

Les enquêteurs avaient pour rôle de :

- Expliquer la démarche
- Éclaircir les choix du questionnaire
- Noter le processus, les remarques les échanges pendant l'atelier sur une grille d'observation

3. Ajout d'autres outils pour rendre compte du "processus"

Aux vues des échanges qu'avaient provoqués la construction du référentiel et des outils mais également le test du questionnaire, il a semblé intéressant de garder trace de ce que peut provoquer la démarche, le processus.

Pour cela 2 outils ont été créés :

- **Une fiche "enquêteur"** a été envoyée précisant le rôle des enquêteurs qui avait été discuté et défini lors des groupes de travail. Cette fiche permet de clarifier la démarche et la posture des enquêteurs ainsi que les objectifs de l'administration du questionnaire.
- **Une grille d'observation** a été créée, appuyant ainsi la posture des enquêteurs qui est bien de prendre note des échanges qui naissent de la démarche, autorisant à être dans une posture plus expérimentale et critique sur les outils proposés. Les grilles d'observation pourront permettre de rendre compte du processus, en appui au témoignage des « enquêteurs ».

IV. Collecte des données

1. Administration effective du questionnaire

Il y a eu 4 réunions collectives d'administration du questionnaire effectuées.

45 personnes ont répondu au questionnaire. A ce jour, **37 questionnaires ont pu être récupérés** et analysés. (Il manque le numéro 23 et les numéros 38 à 45).

Les personnes qui ont répondu au questionnaire de l'AMIC sont les adhérents particulièrement impliqués dans le centre social que l'on appellera "bénévoles" ici. Il s'agit de ceux qui participent aux commissions de projet de l'AMISC, aux instances statutaires ou bien des responsables de projets.

Attention : Parmi les 8 questionnaires manquants, la presque totalité sont des femmes actives ayant des enfants à charge. Elles font partie d'une catégorie de bénévoles dont il est important de recueillir les envies et besoins d'implication potentiellement différents de ceux d'autres bénévoles. Leur avis doit être représenté dans cette enquête car elles sont à l'impulsion du questionnement stratégique.

2. Des témoignages sur l'apport du centre social

Le questionnaire est essentiellement composé de questions fermées à choix multiples, seules 2 questions ouvertes y figurent à la fin laissant place à une expression plus libre de la part des bénévoles. Celles-ci ont permis le recueil de 34 témoignages très riches.

Ces témoignages des bénévoles répondent aux questions suivantes :

- ***Qu'est-ce que vous apporte votre participation et/ou implication dans le centre social (en dehors du CS, dans votre quotidien) ?***
- ***Qu'est-ce que vous pensez que le centre social apporte au territoire (le quartier, la ville et ses habitants) ?***

L'analyse de ces témoignages se trouve à la fin de la partie Analyse des données. Cette analyse des témoignages a consisté à repérer les thèmes et idées clés abordées et d'identifier le nombre d'occurrences de ces thèmes. Cette méthode permet d'obtenir des statistiques chiffrées et met en valeur les témoignages et la valeur qui ressort pour les adhérents de l'AMISC.

En parallèle, suite à la collecte de ces témoignages et à leur lecture par l'équipe salariée de l'AMISC, un travail de valorisation de ces témoignages est en cours de réflexion au sein du centre social via des vidéos, une publication de textes par exemple.

3. Représentativité de l'échantillon et profils des répondants

- L'échantillon est composé de 37 répondants, 81% sont des femmes, 19% sont des hommes (Figure 1).
- 48% des personnes interrogées ont plus de 65 ans. (Figure 2)
- Si l'on croise l'âge et le sexe des répondants, on peut voir que le profil majoritaire est celui des femmes de plus de 65 ans (32% des répondants). On observe également que tous les hommes interrogés ont plus de 50 ans et un tiers des femmes interrogées a moins de 50 ans. (Figure 3)
- Les personnes interrogées résident majoritairement sur Montivilliers (86% en vert sur la Figure 4) et proviennent majoritairement des 3 quartiers où des animations sont développées par l'AMISC (Centre-ville, Wilson et Bois Champion) (en rayé sur la Figure 4). On remarque que les répondants viennent également de quartiers qui sont en dehors de la zone d'activité du centre social dans des quartiers de Montivilliers (Belle Etoile et Lombards) mais aussi d'autres villes telles que Hermeville et Le Havre). Ceci est représentatif des bénévoles de l'AMISC.

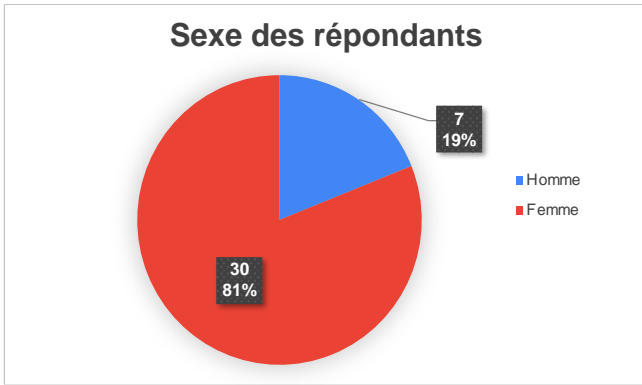


Figure 1

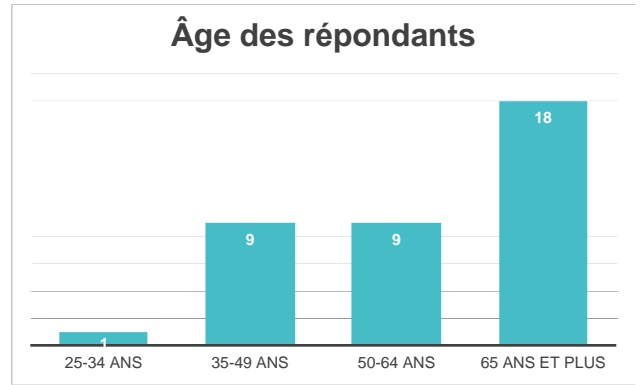


Figure 2

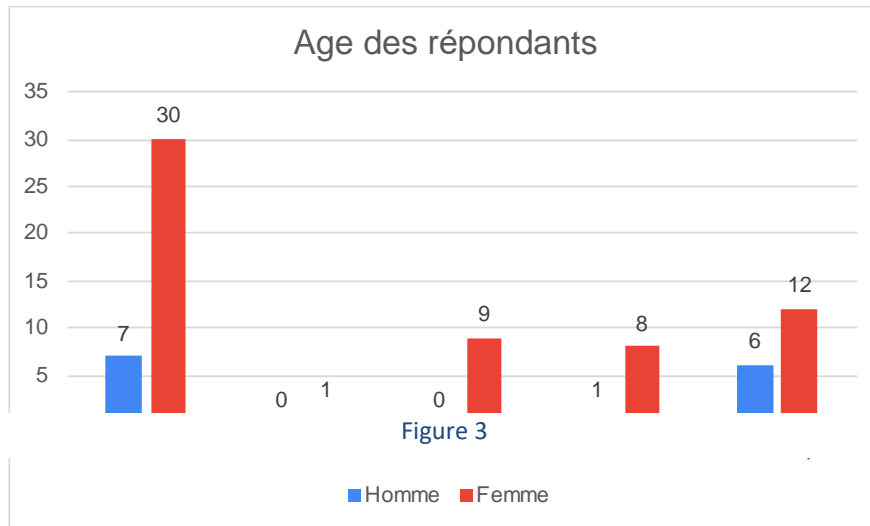
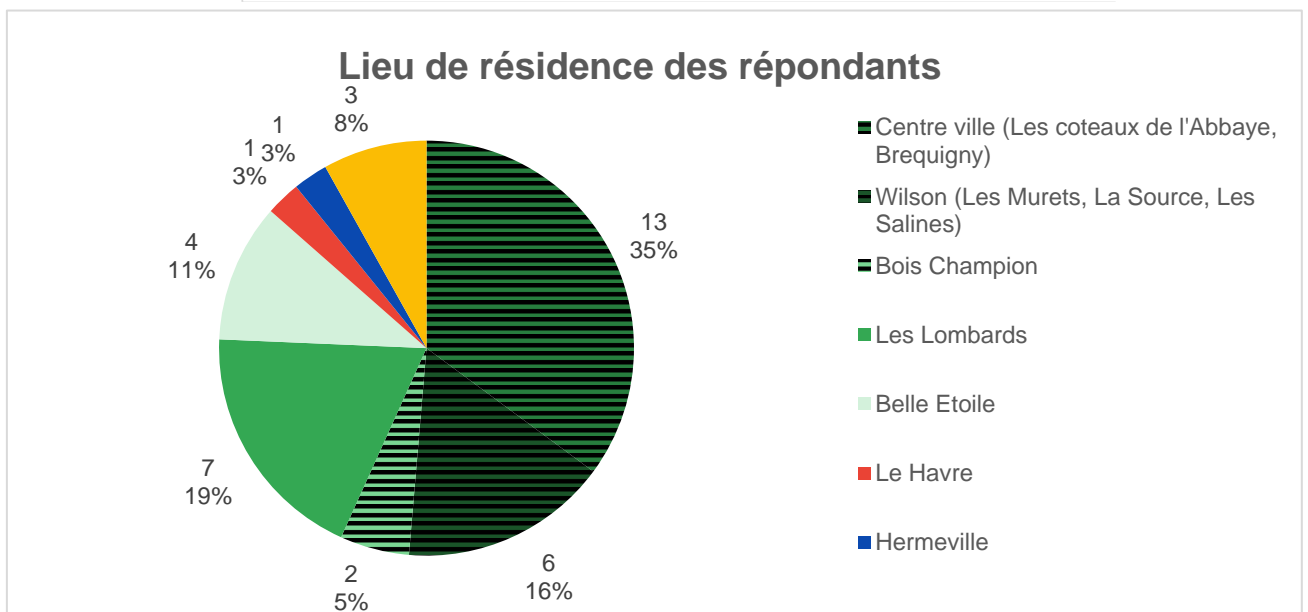


Figure 3



(En vert : Montivilliers ; en rayé : zone d'activité de l'AMISC)

Figure 4

En comparant avec les profils des 116 bénévoles de l'AMISC (Figure 6), on peut voir que l'échantillon interrogé est **représentatif des bénévoles de l'AMISC par rapport au pourcentage d'hommes et de femmes**.

Les tranches d'âges relevées lors de l'enquête n'étant pas identiques de celles relevées pour les bénévoles dans les documents de l'AMISC, il est difficile de conclure sur la représentativité exacte de l'échantillon au niveau de l'âge. On peut cependant observer plusieurs points :

- Les personnes de plus de 50 ans sont peut-être plus représentées dans l'échantillon (54%) que dans la réalité (47%). Cependant ces différences peuvent être dues au fait que nous avons dû regrouper des tranches d'âges différentes.
- Il manque des femmes de moins de 50 ans dans l'échantillon : elles représentent 34% chez les bénévoles de l'AMISC et seulement 27% des personnes interrogées. Cependant, on peut dire que l'échantillon est **globalement assez représentatif** et que l'avis des femmes de moins de 50 ans pourra être représenté dans l'enquête.

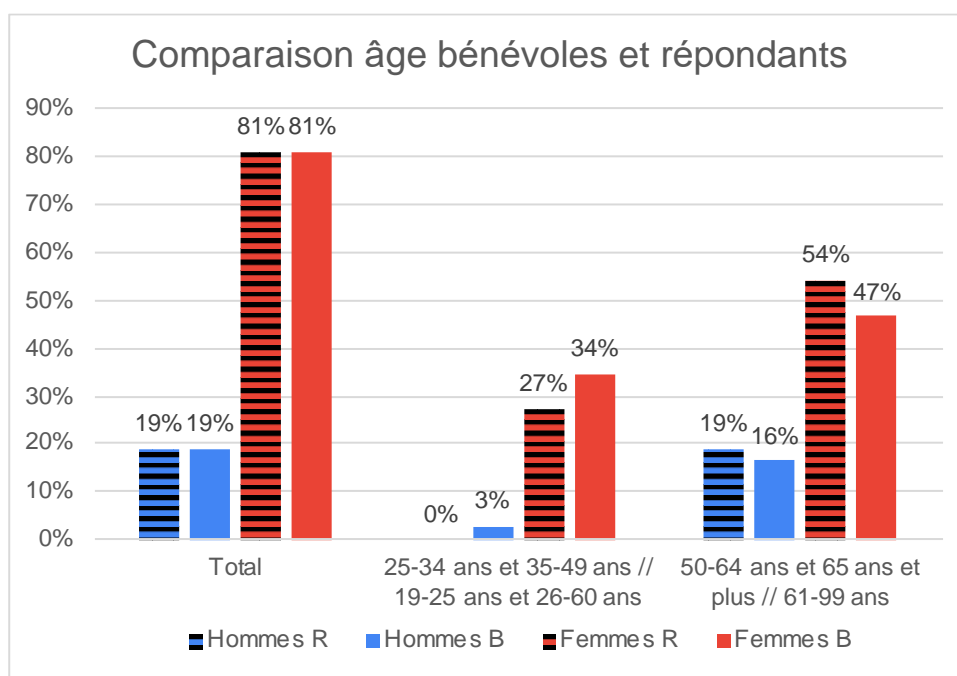


Figure 5

R = Répondants de l'enquête, B = Bénévoles de l'AMISC en 2019

Comparaison avec les données de l'AMISC (extrait de chiffres de suivi des nombres d'adhérents et de bénévoles en 2019)

V. Analyse des résultats au regard du questionnement stratégique et des questions évaluatives

Les 3 questions évaluatives principales auxquelles nous essayons de répondre avec les résultats de l'enquête sont :

1. Qui sont les bénévoles du Centre social impliqués dans les activités de ce dernier ?

- Permet de connaître les différents profils de bénévoles de l'AMISC et identifier leurs besoins et envies potentiellement spécifiques
- On fait l'hypothèse qu'il y a 2 catégories distinctes de bénévoles qui ont des besoins et envies différents : d'un côté les personnes à la retraite qui ont une culture du bénévolat spécifique et de l'autre des mères qui ont d'autres disponibilités et problématiques.

2. Quels sont les motifs et les modalités de leur implication ?

- Permet de comprendre comment et pourquoi les bénévoles s'impliquent actuellement à l'AMISC afin d'identifier les moteurs et les apports de l'implication pour pouvoir les valoriser dans les futures espaces d'implication.
- On fait l'hypothèse qu'il y a une évolution de la forme de l'implication qui va d'une logique de consommation de service individuel à une implication dans des projets collectifs.

3. Quels sont les besoins, attentes et envies d'implication des bénévoles ?

- Permet d'identifier les besoins et attentes des bénévoles par rapport aux modalités d'implication dans le centre social pour pouvoir imaginer les futurs espaces d'implication.
- On fait l'hypothèse que certains bénévoles souhaiteraient d'autres modalités d'implication que celles proposées actuellement à l'AMISC notamment celle de recevoir une contrepartie en échange de l'implication bénévole.

1. Qui sont les bénévoles du Centre social impliqués dans les activités de ce dernier ?

- 62% des personnes ayant répondu au questionnaire sont à la retraite. (23 personnes sur 37) (Figure 7)
- Les autres personnes sont majoritairement sans activité professionnelle (13%) ou en recherche d'emploi (11%). (Les 4 personnes en recherche d'emploi ont déjà travaillé avant, il ne s'agit donc pas d'une recherche d'un premier emploi.)
- 1 personne est en congé parental, 1 personne en invalidité, 1 personne en attente de la retraite pour 2021
- Seulement 2 personnes ont une activité professionnelle (avec rayures sur le graphique). Il s'agit de 2 travailleuses indépendantes : 1 cheffe d'entreprise et 1 personne qui fait de la vente à domicile.

On peut voir ici que les personnes bénévoles sont majoritairement des **personnes ayant du temps libre ou un emploi du temps modulable** pour pouvoir s'impliquer dans le bénévolat : soit à la retraite, soit sans emploi (à part 2 exceptions sur 37).

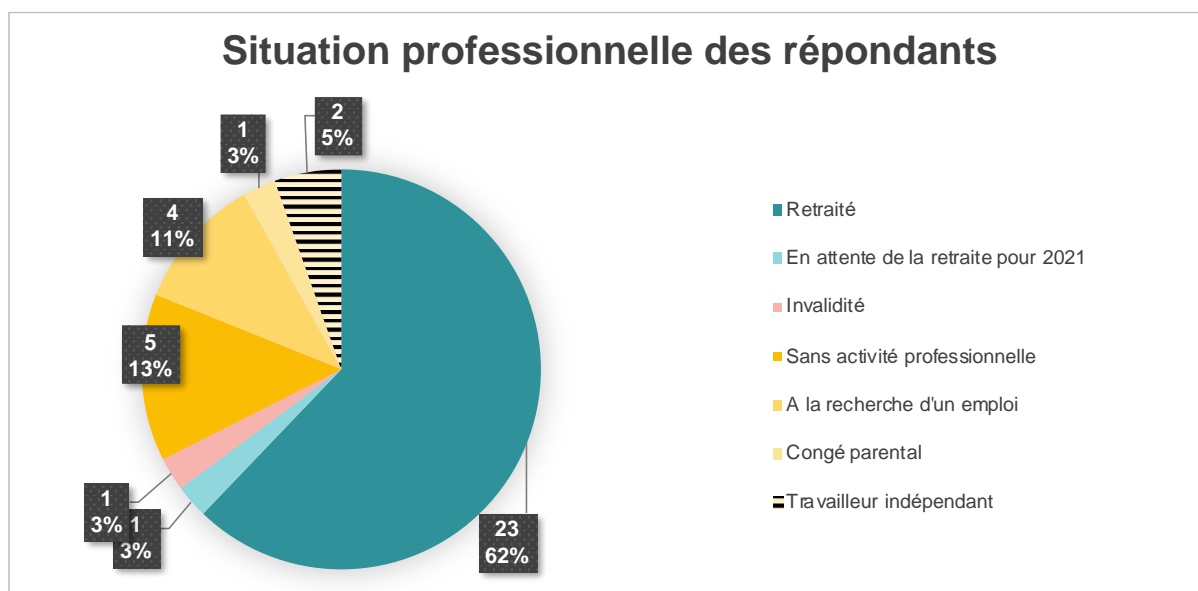


Figure 6

(En bleu : Retraités ; En jaune : Actifs ; Rayures : Avec une activité professionnelle ; Sans rayures : Sans activité professionnelle)

L'hypothèse que nous faisons est que les attentes et l'apport du bénévolat à l'AMISC peut être différent en fonction du profil du bénévole. En effet, le questionnement stratégique sur la nécessité d'interroger les manières de s'impliquer dans le centre social est le fruit d'une demande exprimée par une partie des bénévoles : les femmes actives.

Nous avons donc choisi de distinguer dans l'analyse 2 profils de répondants :

- Les **personnes retraitées** (25 personnes dont : 23 personnes à la retraite, 1 personne en attente de la retraite et 1 personne en invalidité qui a entre 50 et 64 ans).
- Les **personnes actives** (12 personnes dont : 4 personnes en recherche d'emploi, 5 personnes sans activité professionnelle, 1 personne en congé parental et 2 travailleuses indépendantes)

Nous allons pouvoir tester cette hypothèse et connaître les attentes et besoins de chacune des deux catégories de bénévoles car ces deux profils sont présents dans les répondants au questionnaire d'enquête.

○ **Profil des 25 personnes à la retraite**

- Parmi les bénévoles à la retraite, **72% sont des femmes et 28% sont des hommes.** (Figure 8)
- **Tous sont sans d'enfant à charge.**
- **72% sont en couple** (12 femmes et 6 hommes), 28% sont seul(e) dont une majorité de femmes (6 femmes et 1 homme).
- Si on regarde les professions exercées auparavant par les personnes à la retraite, on voit que majoritairement il s'agit d'employés et de professions intermédiaires. (Figure 9)

Dans le détail :

- **9 Employés et personnels de services :** Vendeuse en pharmacie et assistante maternelle, Service à domicile, Salariée à La poste, Femme de ménage, Hôtesse d'accueil, Employée au commerce temps partiel, Fonctionnaire, Chauffeur routier, Métallurgie
- **9 Professions intermédiaires :** Commerce, Fonction publique, Agent de Maitrise, Comptable, Employée territoriale, Raffinage, Institutrice, Infirmière
- **3 Cadres :** Consultant (RH, Emploi, Reclassement, Formation), Éducation nationale (directeur d'établissement, Chef d'entreprise)

○ **Profil des 12 personnes actives**

- Toutes les personnes actives sont des femmes. (Figure 10)
- 83% ont d'entre elles ont des enfants à charge. Ce sont ces mêmes 83% soit 10 femmes qui ont moins de 49 ans.
- 83% sont en recherche d'emploi, sans activité professionnelle ou en congé parental.
- 42% sont seules avec enfant(s) à charge et 58% sont en couple
- **Majoritairement (67%) il s'agit de femmes de moins de 49 ans avec des enfants à charge sans activité professionnelle**

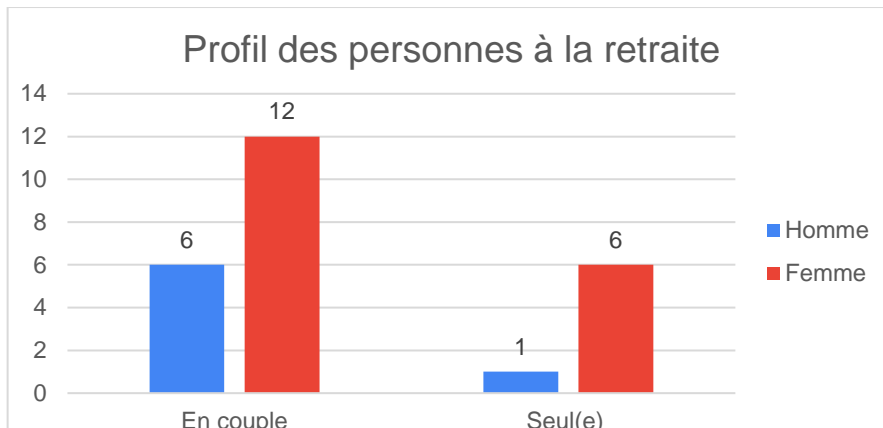


Figure 7

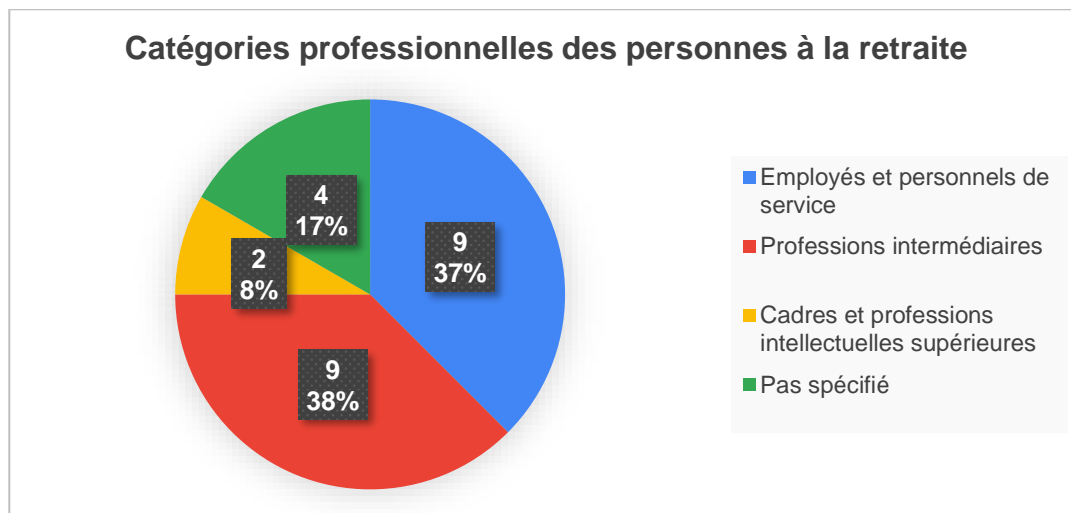


Figure 8

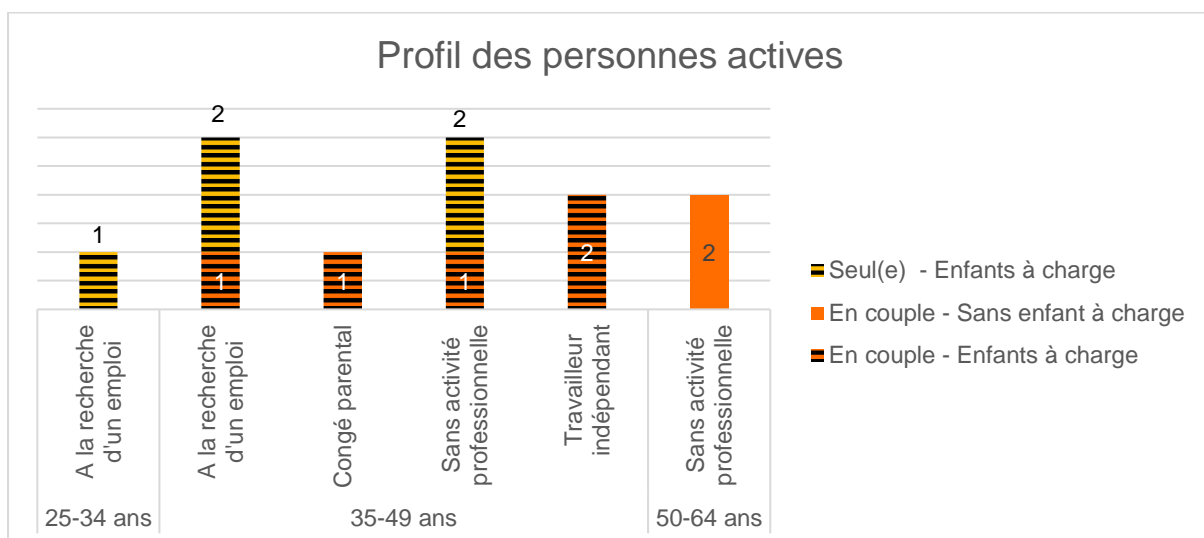


Figure 9

2. Quels sont les motifs et les modalités de l'implication des bénévoles à l'AMISC?

Pourquoi et comment ils s'impliquent aujourd'hui ?

○ *Connaissance de l'AMISC*

- 43% des répondants ont connu l'AMISC via l'une de ses activités donc plutôt dans une logique au départ d'accéder à un service, une activité qui réponde à un besoin de la personne. (Figure 11)
- On peut voir que **parmi les personnes actives il n'y a pas de voie vraiment privilégiée pour connaître l'AMISC** (via du bouche à oreille (31%), via une activité (23%), via une institution comme le RAM ou le PMI (15%), via des associations (15%), ou via la presse locale (15%))
- Ce pendant pour les personnes à la retraite on voit que l'AMISC est principalement connu via l'une de ses activités (52% des personnes à la retraite).

Parmi les personnes qui connaissent l'AMISC via une activité, 13 personnes ont spécifié via quelle activité (Figure 12):

- 8 personnes via des activités adultes (3 via la marche, 3 via la broderie, 1 via le Tai Chi, 1 jeux de cartes, 1 peinture à l'aiguille, 1 exposition et course des voitures à pédales)
- **5 personnes sur 13 via une activité en lien avec les enfants** telles que le multi-accueil ou le Techlab junior (en vert sur le graphique 12). De même, parmi les personnes ayant connu l'AMISC via une association, 2 personnes ont connu via la FCPE (Fédération des conseils de parents d'élèves), association liée aux enfants (Figure 13).

Parmi les 7 personnes qui ont connu l'AMISC via un moyen de communication extérieur à l'AMISC, majoritairement (71%) via la presse locale telle que le journal municipal de Montivilliers (Figure 14).

Parmi les 4 personnes qui ont connu l'AMISC via une institution, 3 d'entre elles via le RAM (Relais Assistantes Maternelles) (Figure 15).

Comment avez-vous connu l'AMISC ?

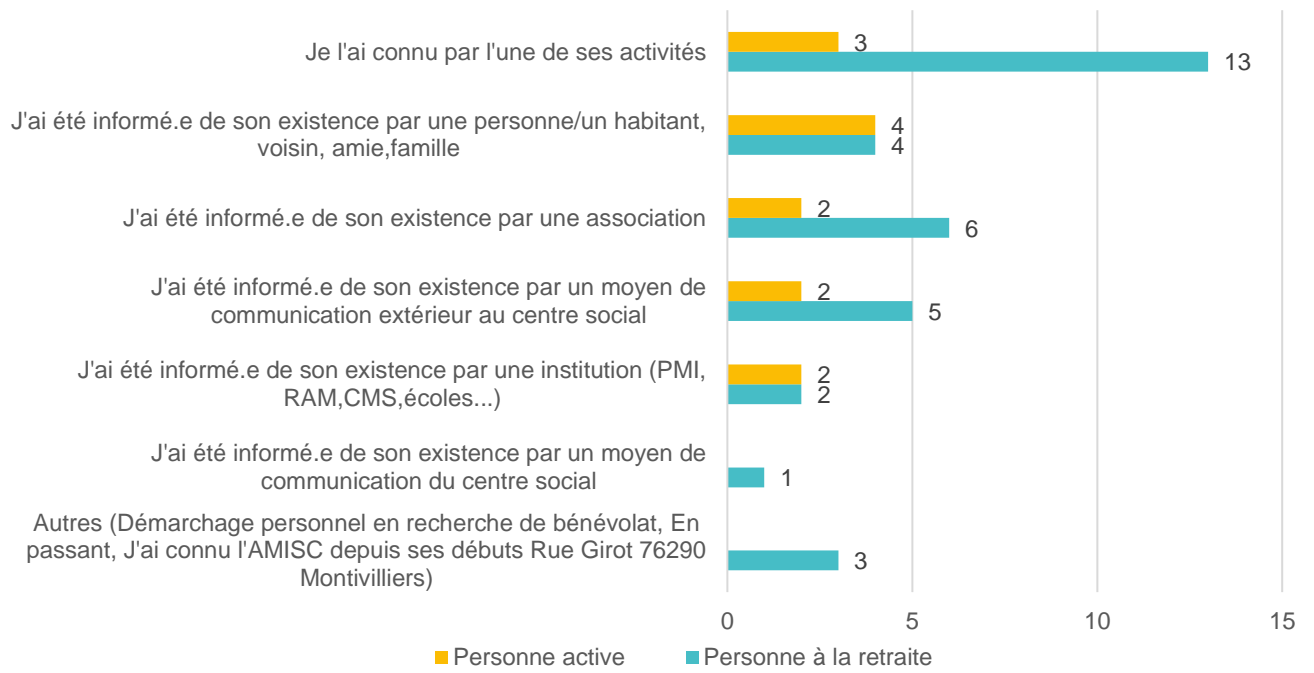


Figure 10

Comment avez-vous connu l'AMISC ?

Via une activité
16 répondants

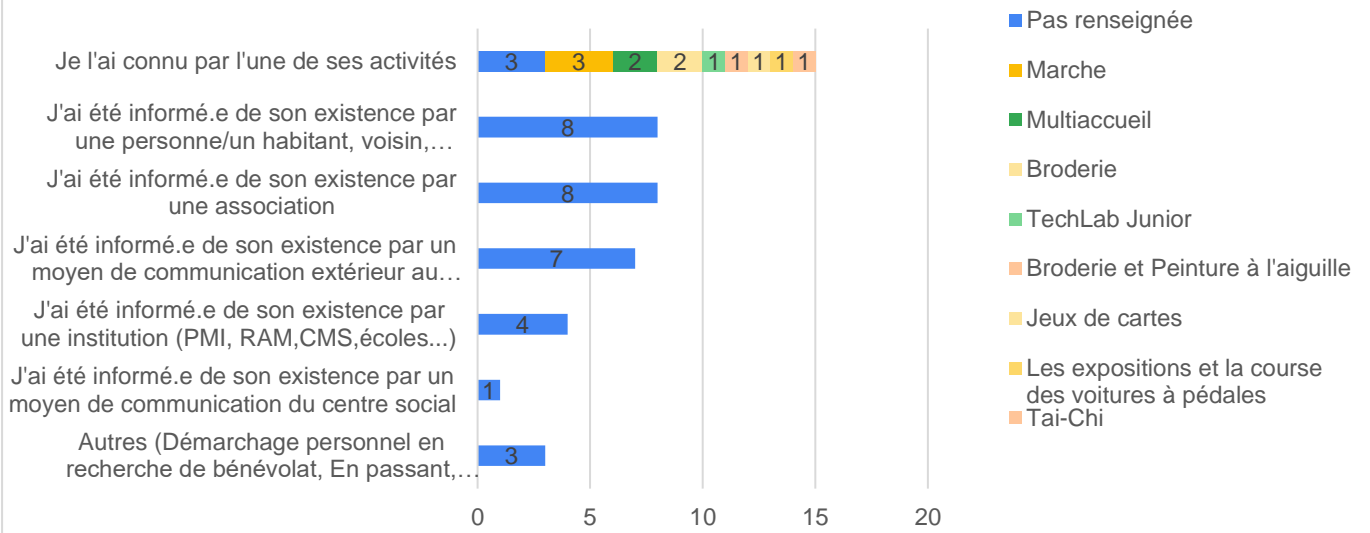


Figure 11

Comment avez-vous connu l'AMISC ?

Via une association
8 répondants

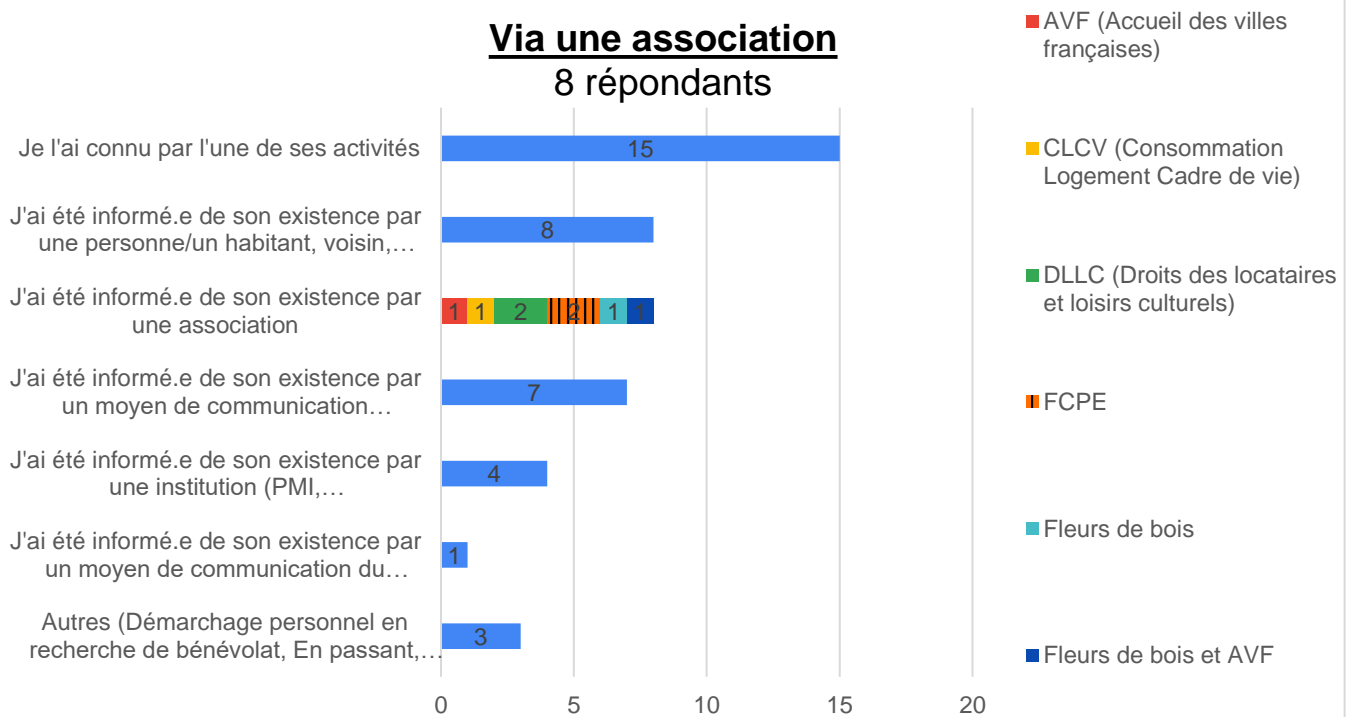


Figure 12

Comment avez-vous connu l'AMISC ?

Via un moyen de communication extérieur à l'AMISC

7 répondants

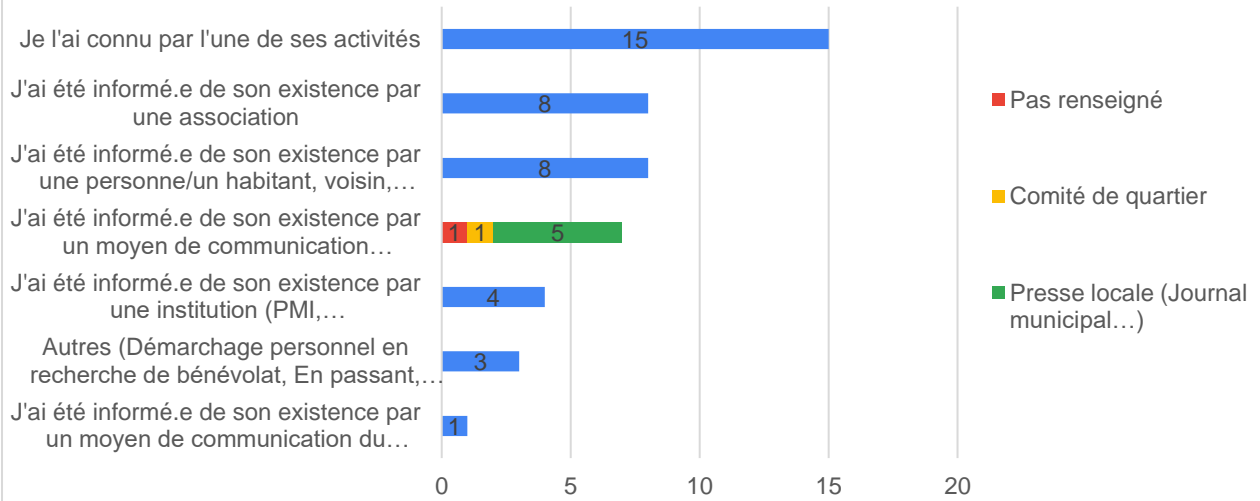


Figure 13

Comment avez-vous connu l'AMISC ?

Via une institution

4 répondants

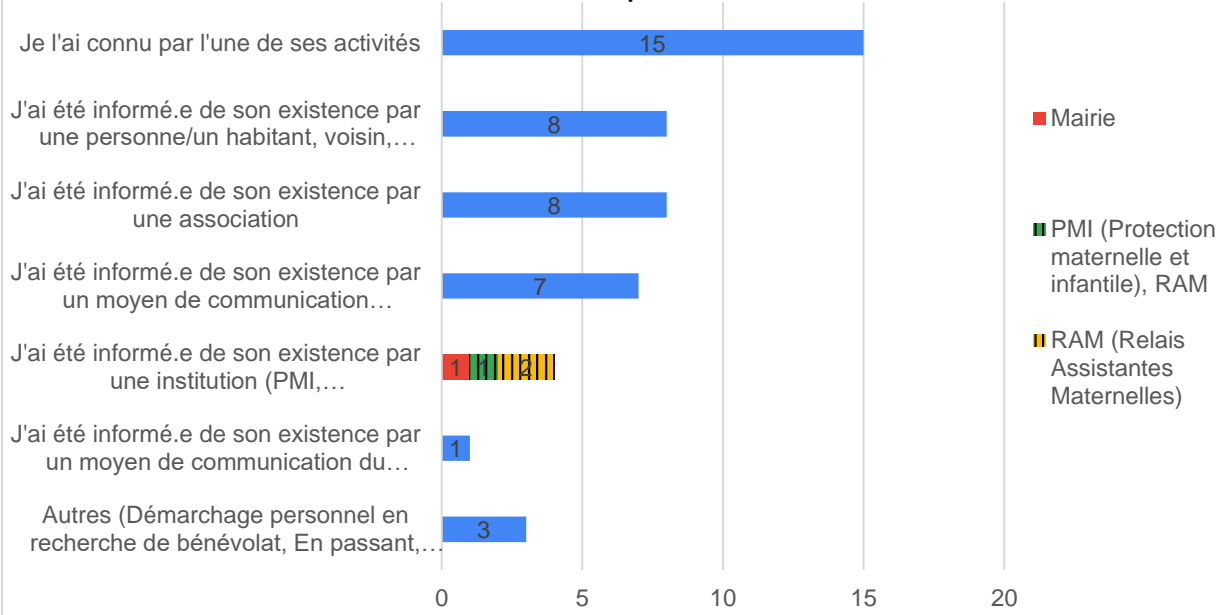


Figure 14

- **Motifs d'adhésion au centre social**

- 68% des personnes interrogées ont répondu avoir adhéré à l'AMISC au départ pour avoir accès à un/des service(s)/activité(s). (Figure 16)
- On observe une différence dans les motifs d'adhésion entre les personnes actives et à la retraite : pour les personnes actives, dans un premier temps elles viennent pour avoir accès à un service ou une activité proposée par l'AMISC (62% des personnes actives interrogées), tandis que pour les personnes c'est d'abord pour « rencontrer des gens » (80% des personnes à la retraite interrogées), ensuite pour partager des idées et des savoirs (72%) et enfin pour accéder à un service ou une activité (68%).

Parmi les personnes qui ont spécifié quel service, quelle activité ou quelle chose elles venaient apprendre à l'AMISC (Figure 17), on voit que les activités et services qui ont été motifs d'adhésion à l'AMISC sont majoritairement des activités adultes (72%), ensuite des activités impliquant des enfants (23%) (Multi-accueil (15%) et Activités en famille (8%)).

Si on regarde plus spécifiquement qui est intéressé par quelle activité au départ (Figure 18), on peut voir que :

- Les personnes actives viennent à l'AMISC au départ majoritairement plus pour les services du Multi-accueil et les activités en famille et pour seulement quelques activités adultes spécifiques (Yoga, Tricot, Cuisine et repas africain)
- Tandis que les personnes à la retraite viennent plus pour les activités adultes et particulièrement l'activité marche et la broderie (cela correspond aux groupes qui ont pu être interrogés lors de l'enquête et également ceux pour lesquels des comités de projet ont été créés tels que la commission « sorties buissonnières » qui correspond à l'activité marche.

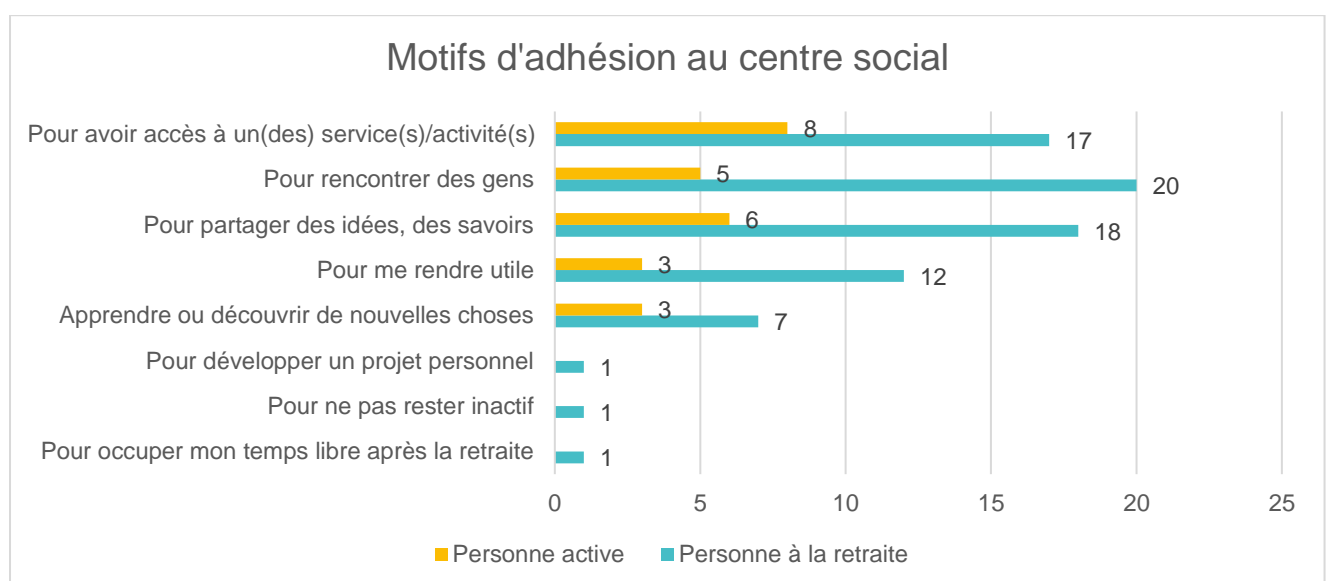


Figure 15

Les services et activités motifs d'adhésion

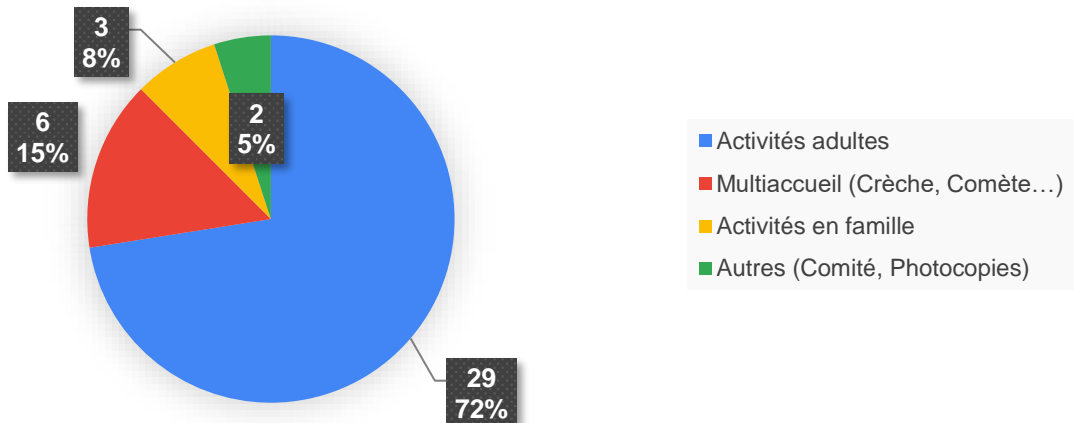


Figure 16

Activités motifs d'adhésion

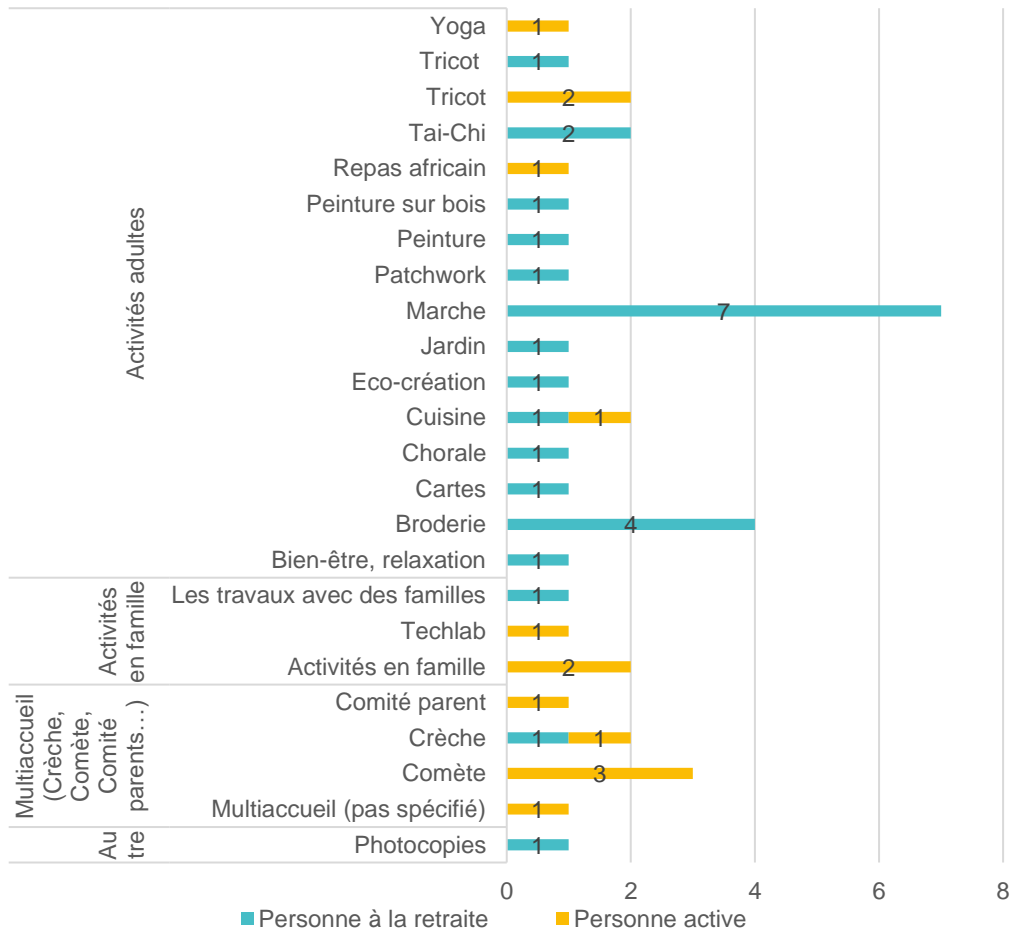


Figure 17

○ **Une caractérisation délicate de l'implication**

Il a été facile de renseigner pour les personnes quand est-ce qu'elles sont devenues adhérentes du centre social car cela correspond à un moment formalisé par le centre social avec une inscription et la création d'une carte d'adhésion.

- Presque tous les bénévoles interrogés sont arrivés à l'AMISC il y a plus de 2 ans, à part 2 personnes actives. (Figure 19)

Cependant le passage d'adhérent à bénévole n'est pas simple à identifier par les personnes interrogées.

Les questions dans le questionnaire qui demandaient aux bénévoles dans quels espaces ils s'impliquaient et à quel niveau d'implication (usager, impliqué dans le bon déroulé de l'activité, impliqué dans le projet, bénévole élu) ont également été difficiles à remplir et ainsi à analyser. On peut remarquer en regardant les données que cette partie du questionnaire était difficile à remplir, le niveau d'implication apparaît comme très subjectif et la façon de le nommer également.

L'administration du questionnaire a d'ailleurs permis d'appuyer cette remarque en observant que beaucoup de personnes n'ont pas conscience de ce qu'elles apportent au centre social et ne se considèrent pas comme bénévoles (exemple : quand elles décident de proposer une activité et de l'animer, pour eux ce n'est pas du bénévolat, c'est dans la continuité de leur participation au centre social).

Nous pouvons en tirer quelques observations.

Ces différents niveaux d'implication visaient à illustrer au schéma des 3 maisons utilisé dans les centres sociaux par les salariés pour caractériser l'implication d'un adhérent dans le centre social :

- Maison des services et des activités : dimension individuelle
- Maison des projets : dimension collective
- Maison de la citoyenneté : dimension d'intérêt général

Or, l'administration du questionnaire a permis de montrer que l'outil questionnaire n'était pas adapté pour évaluer le degré d'implication d'un adhérent dans le centre social car les adhérents n'ont pas cette même représentation de l'implication.

L'observation participante pourrait peut-être s'avérer plus pertinente pour évaluer ces passages entre les différentes maisons d'implication. Il pourrait aussi être intéressant de s'interroger sur la création avec des adhérents d'autres « niveaux » d'implication, d'autres manières de s'impliquer qui ne suivraient pas forcément cette représentation des 3 maisons.

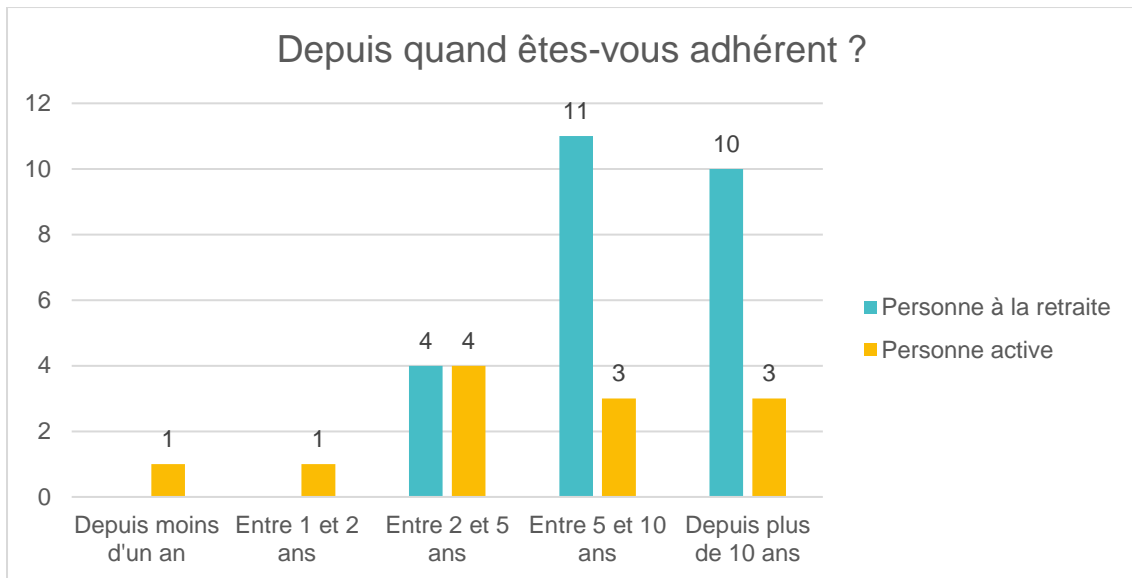


Figure 18

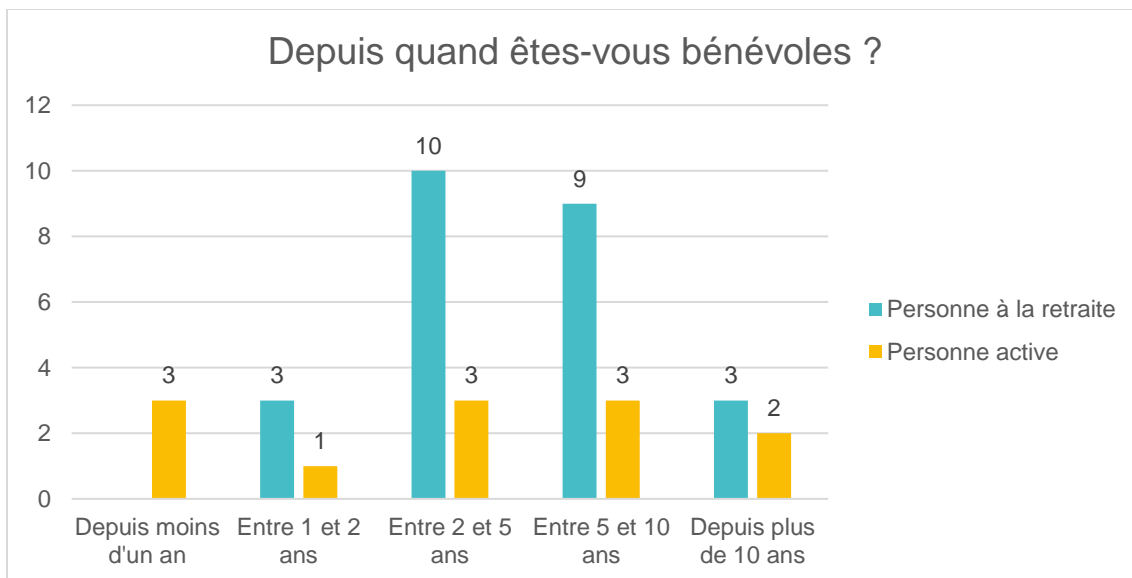


Figure 19

De nombreux apports et impacts de l'implication actuelle à l'AMISC

Il est intéressant de connaître les effets de la participation des habitants aux activités du centre social afin de garder et de valoriser les aspects importants et les apports de l'implication actuelle pour la construction de futurs espaces d'implication.

○ *Ce que les bénévoles pensent apporter au centre social*

Les apports sont nombreux, aussi nous avons essayé de les regrouper en catégories afin de pouvoir en faire une lecture intéressante (Figure 22). Nous avons donc créé les 2 catégories suivantes :

- **Apport en lien social, convivialité**
- **Apport de ressources individuelles**

Pour les personnes à la retraite, ce qu'elles pensent apporter au centre social :

1. De la bonne humeur (80% des personnes à la retraite interrogées)
2. « Faire ensemble » et du temps (76%)
3. Du partage d'expérience et de l'écoute (60%)

Pour les personnes actives, ce qu'elles pensent apporter au centre social :

1. Du partage d'expérience, Faire ensemble, Du temps (85% des personnes actives interrogées)
2. De la bonne humeur (77%)
3. Créer de nouveaux liens, de la confrontation d'idées, un appui technique et matériel (69%)

Si on repose la question en demandant de choisir seulement 3 items (Figure 22), on voit alors :

- Pour les personnes à la retraite, ce qui ressort le plus c'est : Faire ensemble (48%), du temps (48%) De la bonne humeur (36%)
- Pour les personnes actives, ce qui ressort le plus c'est ex aequo à 31% : créer de nouveaux liens, de la bonne humeur, du partage d'expérience, faire ensemble et du temps.

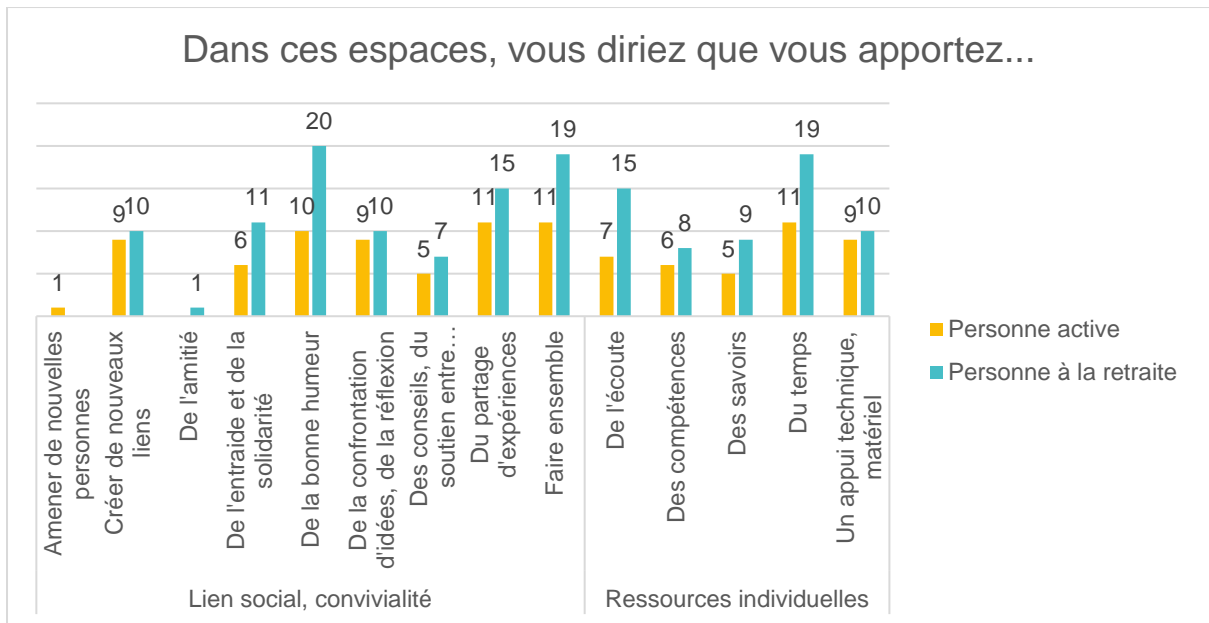


Figure 20

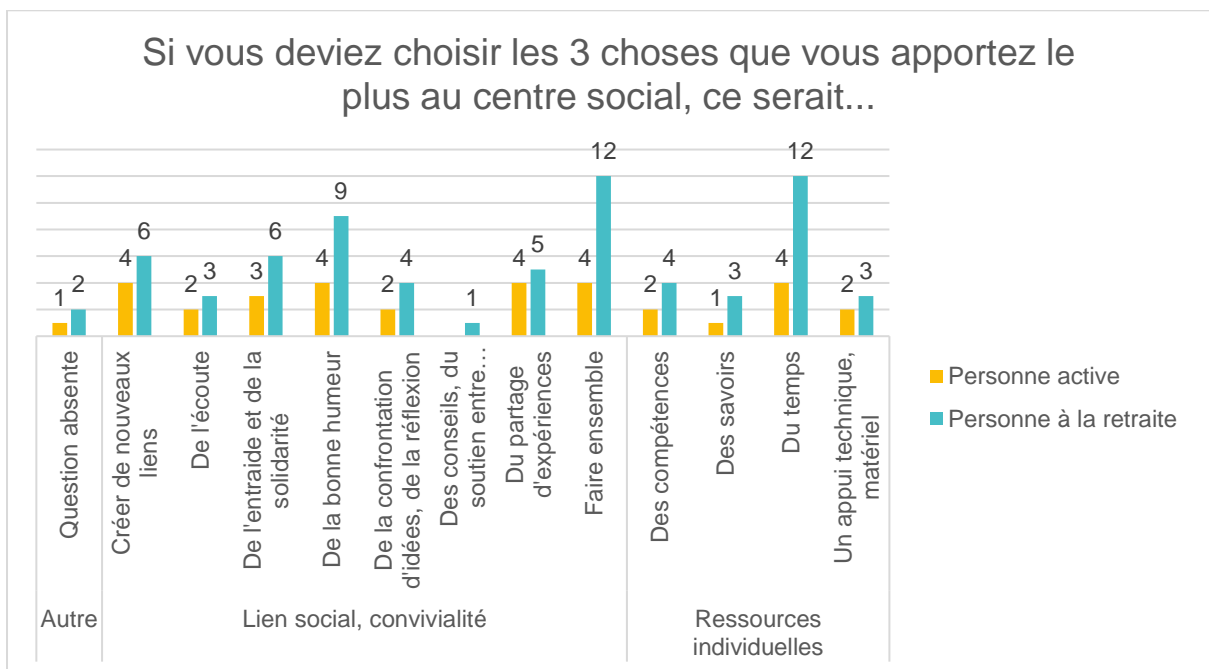


Figure 21

- ***Ce qu'ils pensent que leur implication leur apporte***

De même ici, les effets sont nombreux, aussi nous avons essayé de les regrouper en catégories afin de pouvoir en faire une lecture intéressante. Nous avons donc les 2 catégories suivantes :

- **Participation au collectif**
- **Apport personnel**

On voit que 2 apports ressortent particulièrement chez les personnes à la retraite : « de se sentir utile aux autres (64%) et « De s'impliquer dans des projets collectifs (60%) ». (Figure 24)

Tandis que pour les personnes actives, on retrouve en premier apport « de s'impliquer dans des projets collectifs » (38%), et puis ex-aequo à 31% « rompre l'isolement, garder un lien social », « participer à des activités parents/enfants », « de reprendre confiance en soi ».

Ici on voit plus clairement une différence entre ce qu'apporte l'implication dans le centre social aux personnes à la retraite et aux personnes actives.

On voit que les personnes à la retraite bénéficient moins d'apport en termes de ressources personnelles mais plus un apport personnel lié au fait d'être en lien avec d'autres personnes.

Les personnes actives ont elles des apports tant d'un point de vue des ressources personnelles que du fait de participer au collectif.

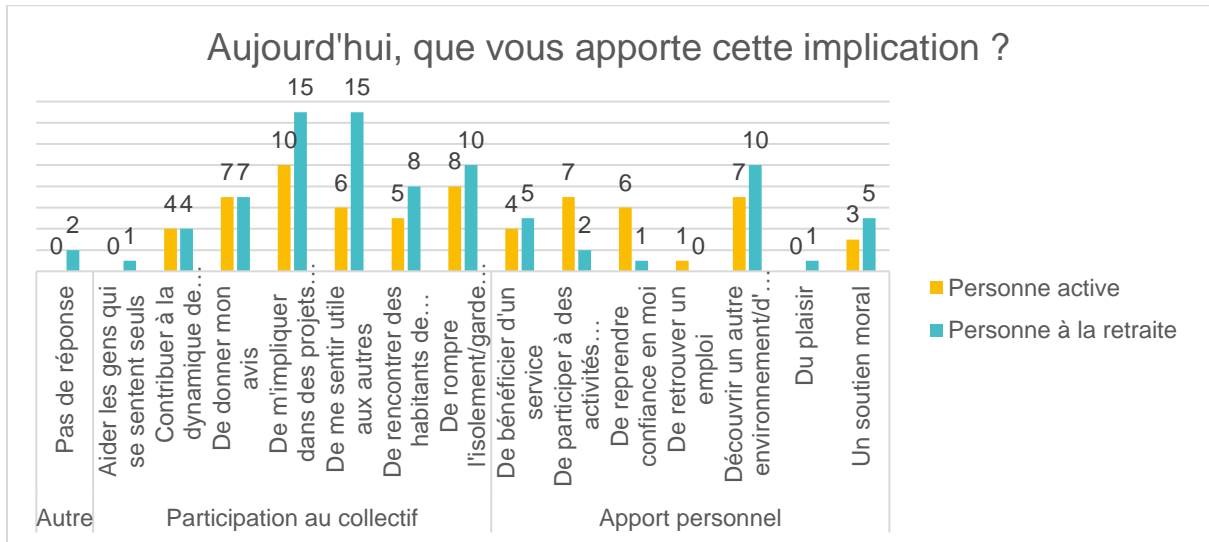


Figure 22

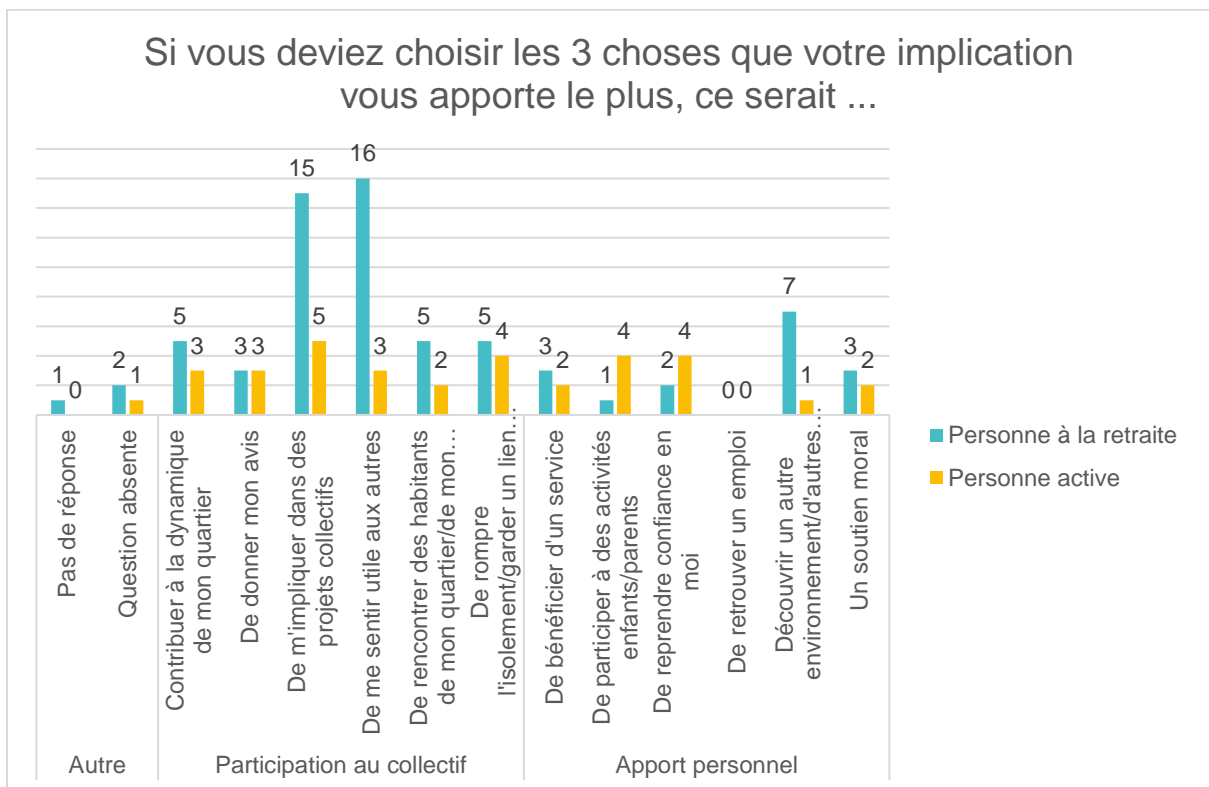


Figure 23

3. Les espaces et les modalités d'implication existants répondent-ils aux attentes de tous les adhérents ? Envies, attentes, besoins : Qu'en attendent-ils ?

Il est intéressant d'identifier les besoins et attentes des bénévoles par rapport aux modalités d'implication dans le centre social afin de pouvoir imaginer les futurs espaces d'implication.

Évolution de l'implication

- On voit que majoritairement (89% des répondants) ont augmenté leur implication. (Figure 25)
- Pour les 5 personnes qui ont dit que les « choses sont restées les mêmes depuis le début », toutes ont indiqué que c'était « à cause de contraintes personnelles (santé, professionnelles, familiales, etc....) »
- Pour les 5 personnes qui ont dit que leur implication avait réduit, 3 précisent que c'est dû à des contraintes personnelles, 1 car « impliquée dans la campagne municipale », et 1 car « Plus d'implication dans Fleurs de Bois »

Parmi les 33 personnes qui répondent « Oui, j'ai augmenté mon implication » (Figure 26) :

- La quasi-totalité des personnes qui sont devenues élues au sein des instances statutaires de l'AMISC sont des personnes à la retraite.
- 17 personnes sur 33 (51%) répondent passer de bénéficiaire d'un service à une logique de participation (7 personnes actives sur 13, et 10 personnes à la retraite sur 25).

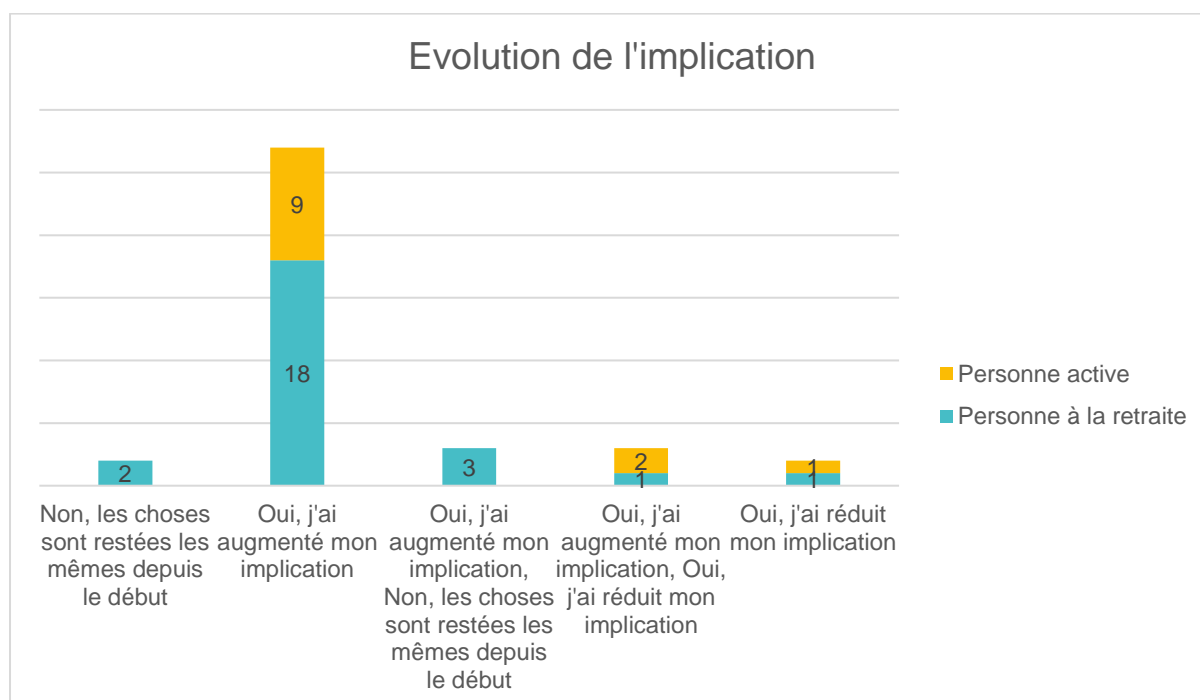


Figure 24

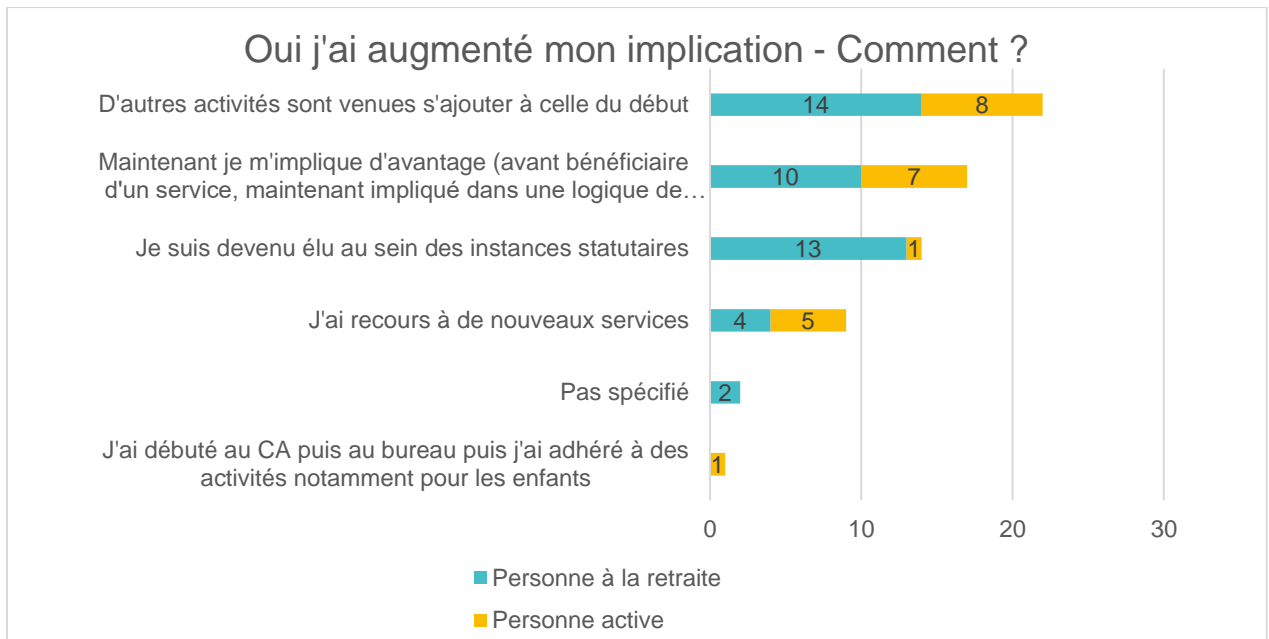


Figure 25

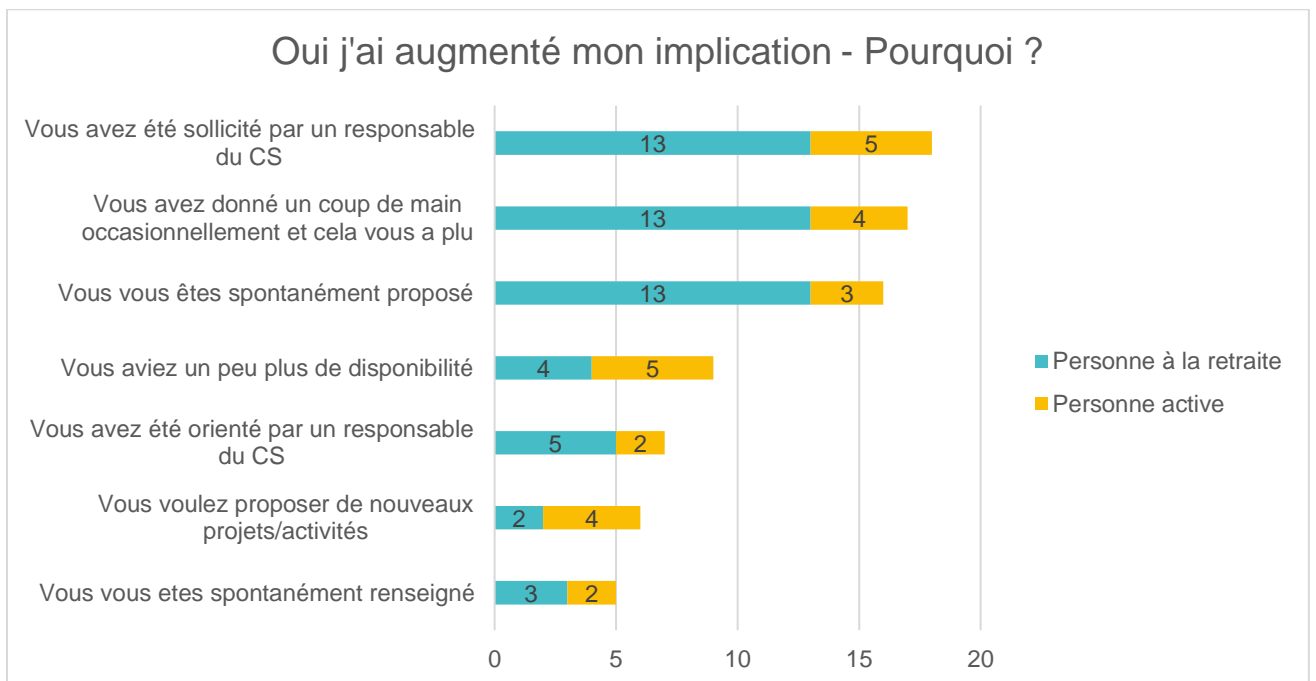


Figure 26

Envies d'implication

- On peut voir que beaucoup de personnes interrogées ne savent pas si elles veulent s'impliquer différemment (35% des répondants). (Figure 28)
- Seulement 2 personnes sur les 13 personnes actives (15%) ne veulent pas s'impliquer différemment, 6 voudraient (46%).
- Tandis que du côté des personnes à la retraite, même si 9 personnes sur 25 (36%) voudraient s'impliquer différemment, ce n'est pas la majorité parmi cette catégorie de bénévole, beaucoup souhaitent ne pas changer leur implication (28%) et d'autres ne savent pas (32%).

Parmi les 15 personnes qui voudraient s'impliquer différemment (Figure 29)

- 9 personnes voudraient explorer d'autres méthodes de participation (3 personnes actives et 6 personnes à la retraite)

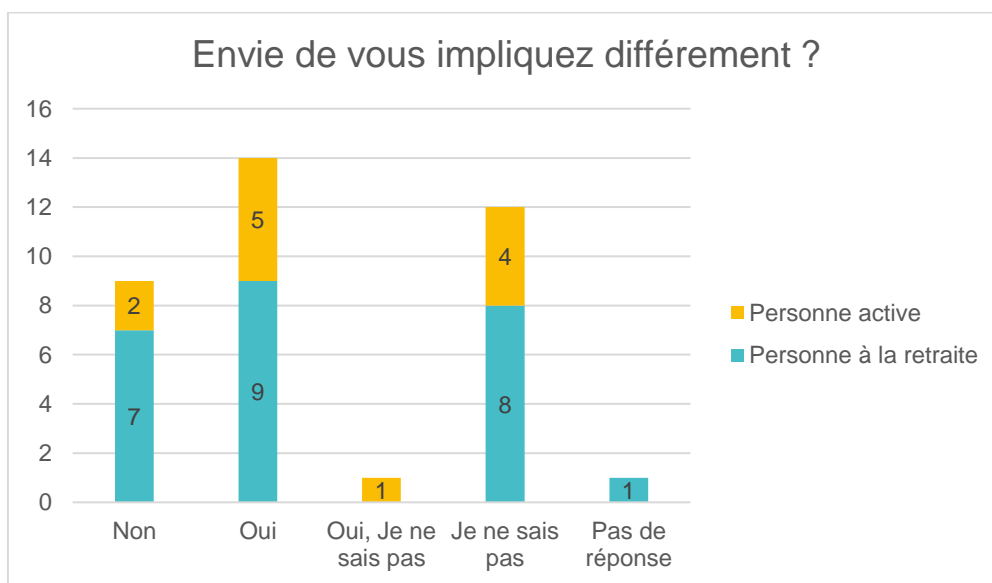


Figure 27

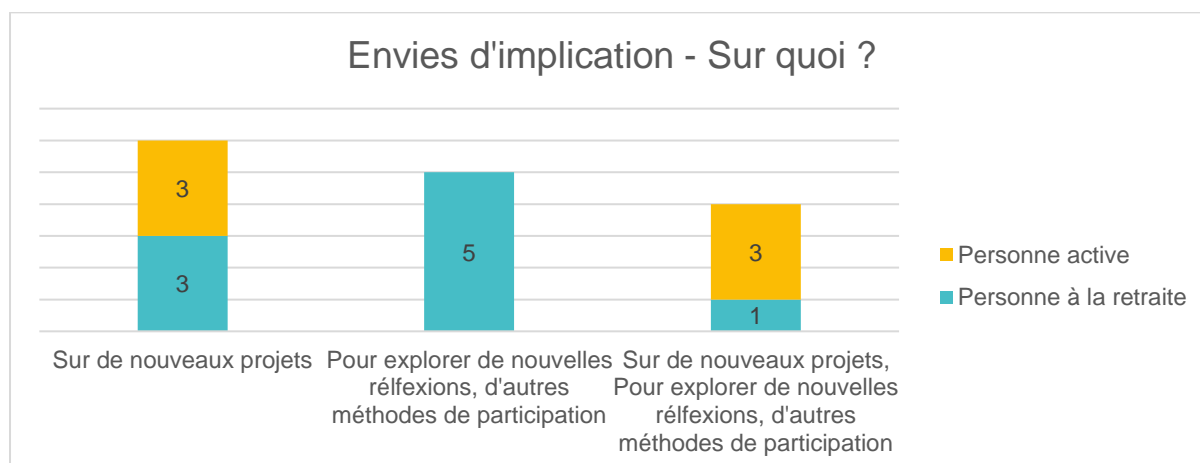


Figure 28

Les aspects que souhaiteraient encore plus développer les bénévoles avec leur implication à l'AMISC sont nombreux, aussi nous avons essayé de les regrouper en catégories afin de pouvoir en faire une lecture intéressante (Figure 30). Nous avons créé les 2 catégories suivantes :

- **Le besoin de lien social**
- **Des besoins personnels**

On peut observer que les personnes à la retraite ne sont que peu concernées par les besoins que nous avons qualifié de personnels. Ce qui ressort particulièrement est l'envie de se sentir utile aux autres ainsi que de s'impliquer dans des projets collectifs.

Pour les personnes actives, elles sont plus concernées par les besoins « personnels » mais également par le besoin de lien social dont celui de s'impliquer dans des projets collectifs.

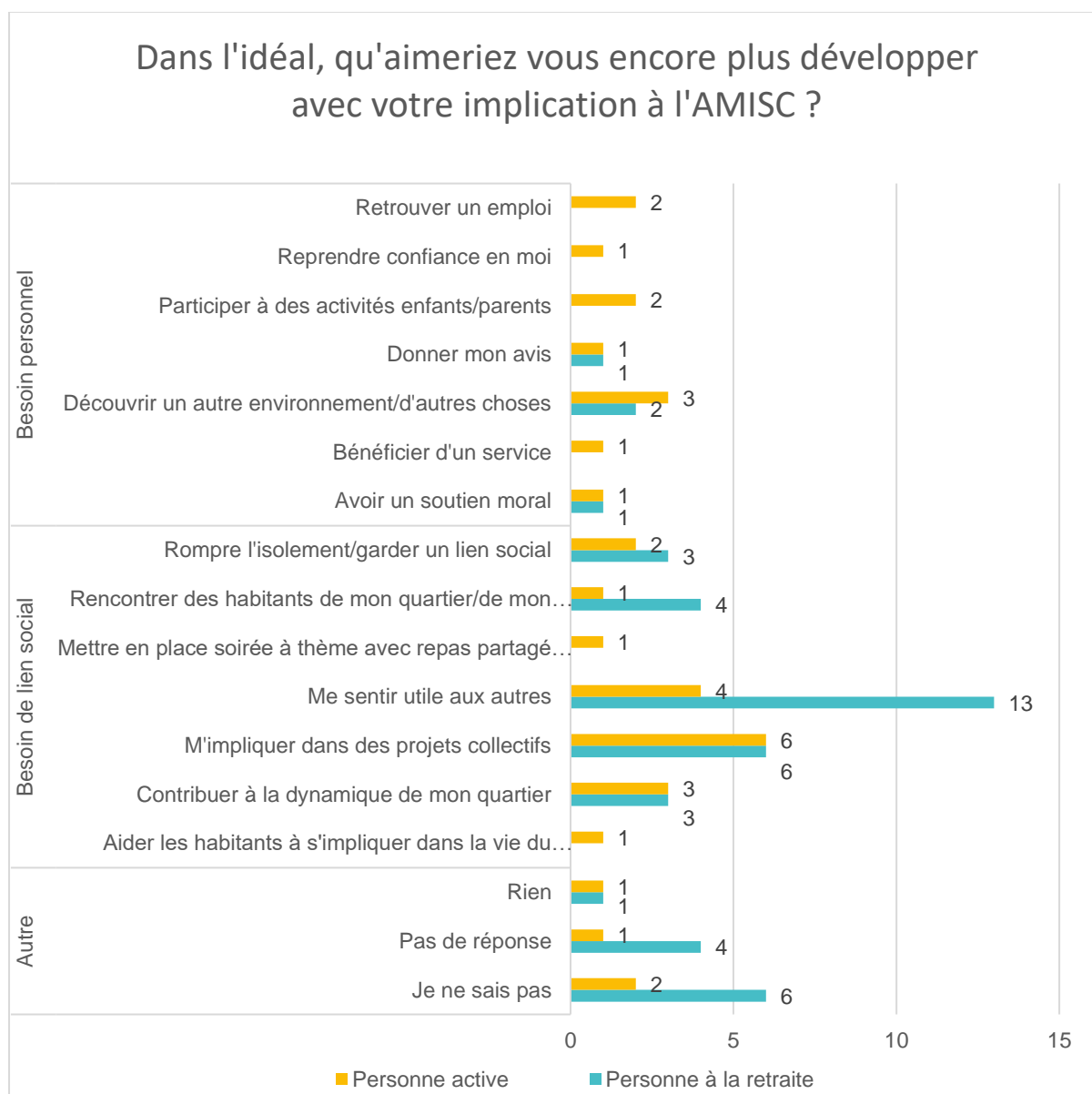


Figure 29

La question de la contrepartie

- Une légère majorité des personnes actives (54%) répond souhaiter une contrepartie à leur implication. (Figure 31)
- Tandis qu'une majorité affirmée des personnes à la retraite n'en souhaite pas (72%)

Parmi les 13 personnes souhaitant une contrepartie (Figure 33):

- Personne n'indique souhaiter une contrepartie financière à son implication.
- 7 personnes sur les 13 (54%) souhaiteraient avoir accès à des formations (dont 4 personnes actives).
- 46% souhaiterait « être prioritaire sur les activités très demandées » et concernent les personnes actives et à la retraite.
- « Avoir accès à une meilleure information » (30%) et « Prendre conscience de ses compétences » (23%) concernent seulement les personnes actives.

Lorsque l'on demande si les personnes constatent une contrepartie à leur implication, la majorité des répondants (83%) répond « Oui ». (Figure 32)

82% des personnes qui ne souhaitent pas de contrepartie en constate une (Figure 34). Seule une personne qui souhaite une contrepartie ne la constate pas.

Parmi les 31 personnes qui constatent une contrepartie (Figure 35):

- 21 personnes à la retraite (84% des personnes à la retraite interrogées), 10 personnes actives (77% des personnes actives interrogées)

Parmi les personnes à la retraite qui constatent une contrepartie, ce qui ressort le plus c'est :

1. « Je participe à d'autres activités » et « je bénéficie de tarifs réduits sur les activités du CS » (52%)
2. « Je bénéficie de tarifs réduits sur des activités à des partenaires extérieurs » (33%)
3. « J'acquiers/je développe des compétences » (29%)

Parmi les personnes actives qui constatent une contrepartie, ce qui ressort le plus c'est :

1. « Je prends conscience de mes compétences » (70%)
2. « Je suis prioritaire sur les activités auxquelles j'ai contribué » et « Je participe à d'autres activités » (60%)
3. « Je bénéficie de tarifs réduits sur les activités du CS » (52%)
4. Je bénéficie de tarifs réduits sur des activités à des partenaires extérieurs (33%)
5. J'acquiers/je développe des compétences (29%)

On voit des différences pour :

- « Je prends conscience de mes compétences » : concerne plus les personnes actives (54%) que les personnes à la retraite (12%)
- « J'accède à des formations » : concerne plus les personnes à la retraite (20%) que les personnes actives (7%)
- « Je bénéficie d'un soutien au développement de projets » : concerne plus les personnes actives (21%) que les personnes à la retraite (4%)

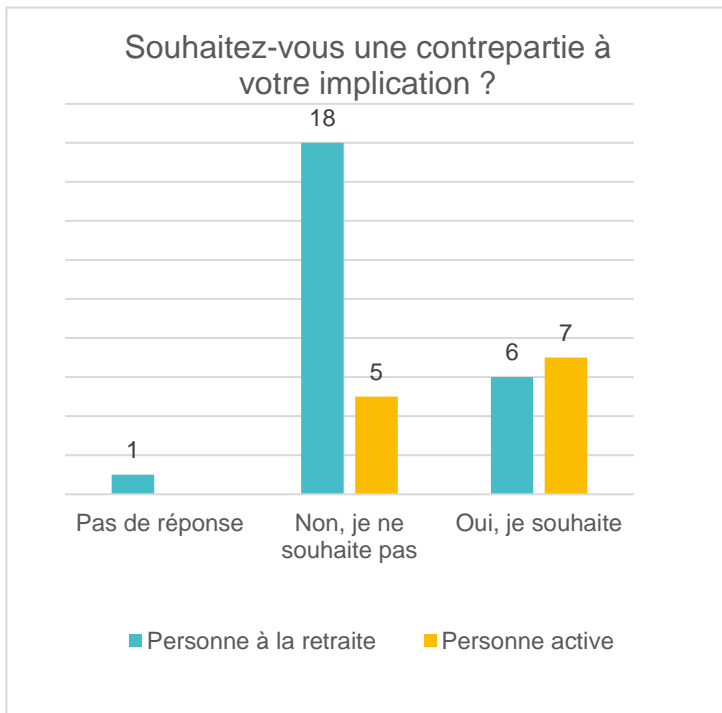


Figure 30

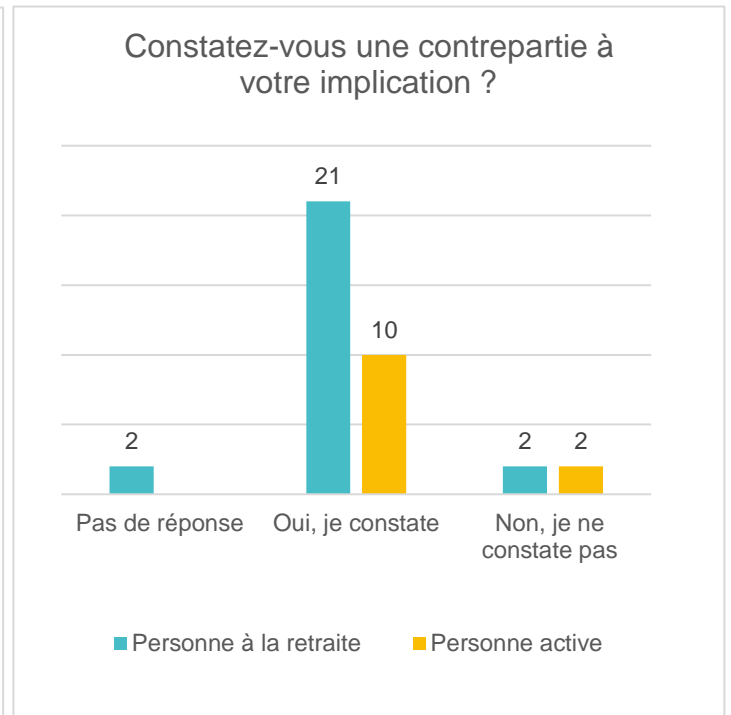


Figure 31

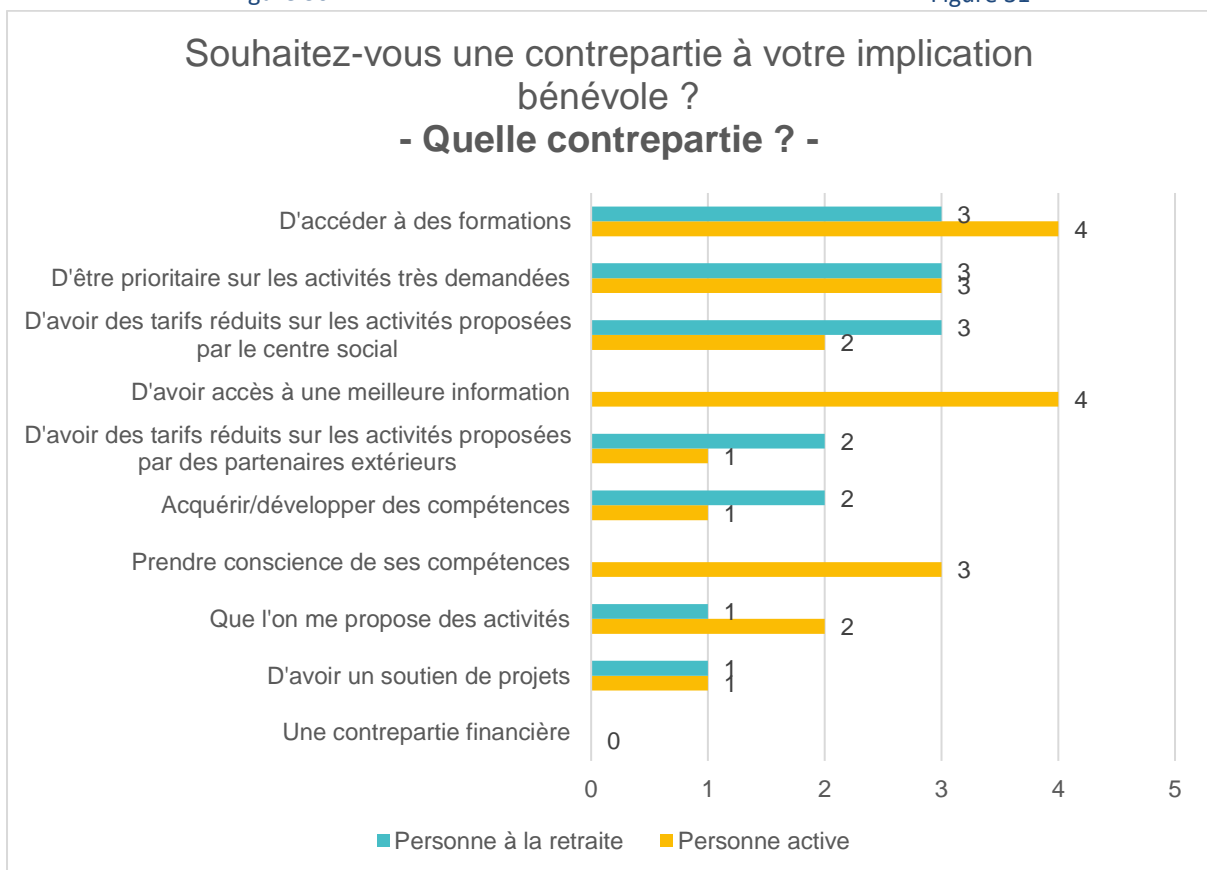


Figure 32

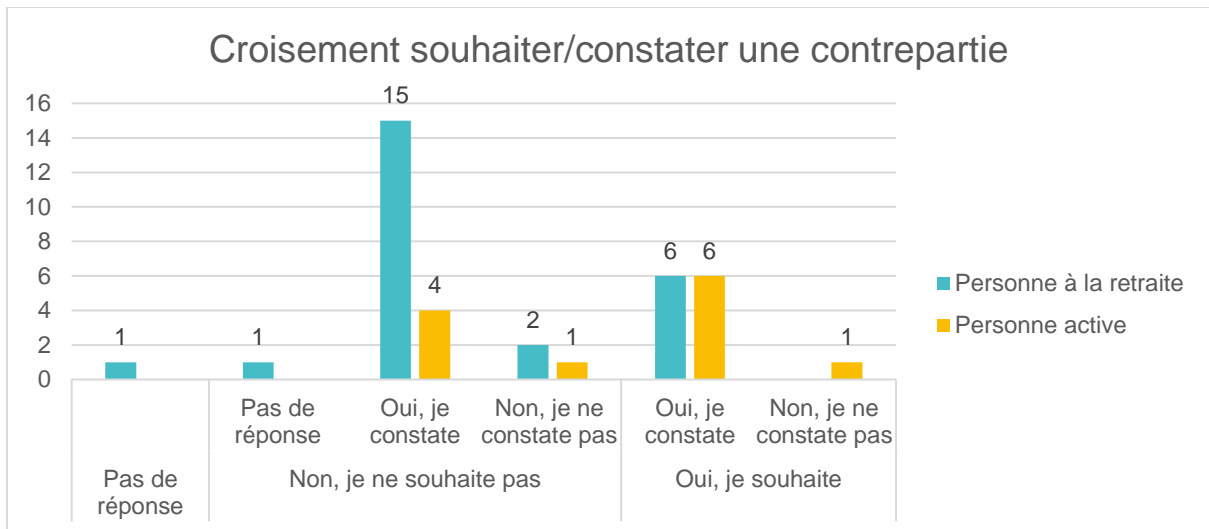


Figure 33

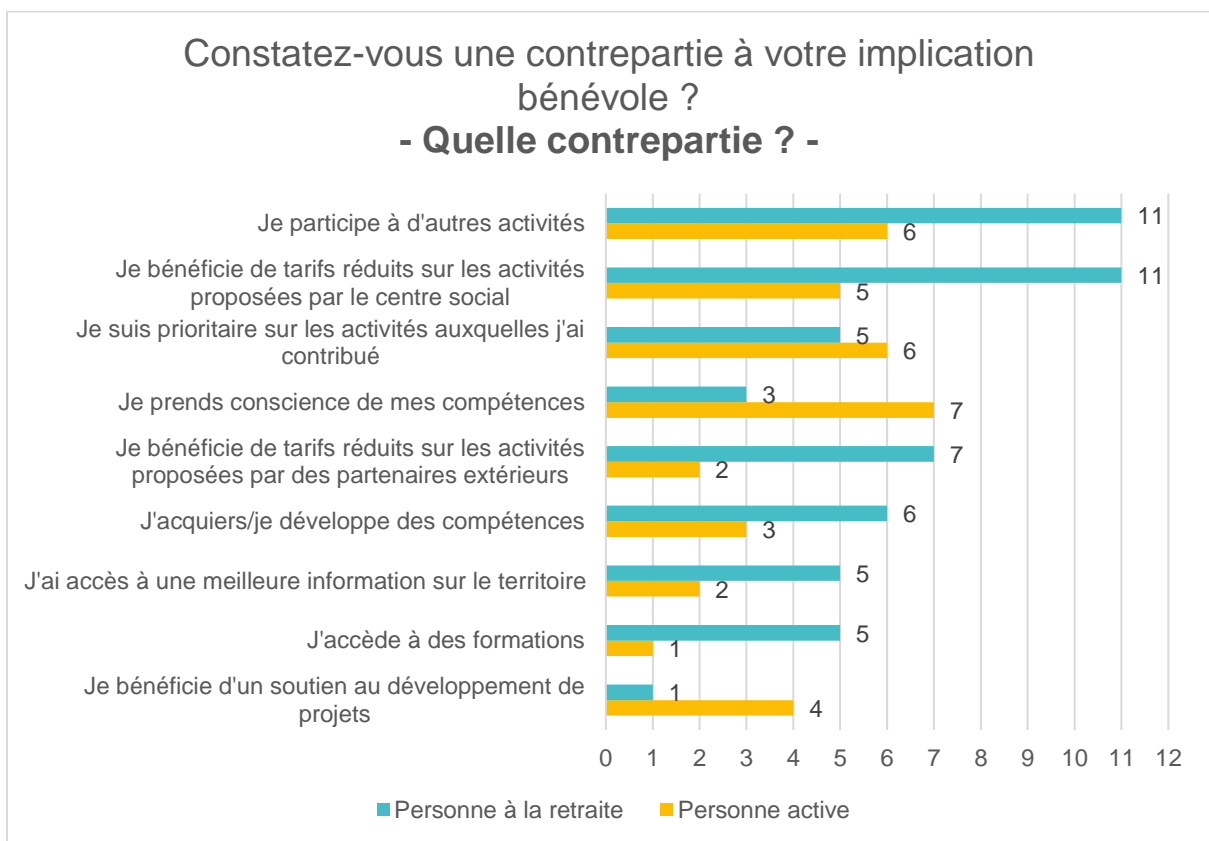


Figure 34

4. Analyse des témoignages libres

34 témoignages ont pu être récupérés, dont 22 personnes « à la retraite » sur les 25, et la totalité des personnes actives soit 12 personnes.

Ces témoignages des bénévoles répondent aux 2 questions suivantes qui étaient à la fin du questionnaire :

- ***Qu'est-ce que vous apporte votre participation et/ou implication dans le centre social (en dehors du CS, dans votre quotidien) ?***
- ***Qu'est-ce que vous pensez que le centre social apporte au territoire (le quartier, la ville et ses habitants) ?***

L'analyse ci-dessous permet d'appuyer et d'enrichir les éléments apportés par l'analyse des questions à choix multiple exposé précédemment.

Cette analyse des témoignages a consisté à **repérer les thèmes et idées clés abordées dans les expressions libres et d'identifier le nombre d'occurrences de ces thèmes**. Cette méthode permet d'obtenir des statistiques chiffrées et met en valeur les témoignages et la richesse créée par l'AMISC qui ressort pour les adhérents. Si une idée est citée dans l'analyse ci-dessous cela signifie qu'elle est apparue plusieurs fois dans les témoignages exprimés spontanément par les adhérents de l'AMISC.

L'analyse montre qu'il y a effectivement beaucoup d'idées récurrentes, des impacts qui reviennent dans les témoignages qu'on pourra qualifier **d'impacts reconnus de l'apport de l'AMISC pour les personnes et le territoire**.

- 100 % des témoignages sont **intégralement positifs**.
- **71% utilisent des mots forts très positifs** pour répondre à ce que leur apporte leur implication à l'AMISC, tels que :
 - **L'AMISC a un rôle important dans la vie des personnes interrogées** : « Tout ça pour moi c'est que du bonheur. », « Un après-midi à l'AMISC est une bouffée d'oxygène. », permet « D'avoir un, des buts dans le quotidien. D'avoir une reconnaissance, exister », « grâce au centre social j'ai l'impression d'être un peu moins RIEN. », « Un bien être total », « Merci à l'AMISC de tout ce qu'ils m'ont apporté », « De m'être impliquée à l'AMISC donne du sens à mon quotidien »
 - **L'AMISC est le lieu d'expression de valeurs fortes** : « C'est un lieu d'animation qui favorise les valeurs, le respect, la dignité humaine et la solidarité », « Il y a beaucoup à découvrir sur le plan humain en franchissant la porte de l'AMIC ! », « Cela apporte du lien social et de la convivialité qui manquent tellement dans notre monde actuel. »,
- **L'AMISC crée de la valeur sur le territoire**, 94% des personnes interrogées expriment que le centre social a un effet positif sur le territoire :
 - « Apporte un dynamisme sur le territoire », « Le centre social est très utile aux habitants de la ville », « Un impact positif auprès des habitants. », « Je pense que le centre social est

indispensable au bien vivre ensemble », « Il apporte à la ville une grande aide, soit par l'accueil des enfants dans de bonnes conditions avec une équipe de professionnels compétents et il répond aux besoins repérés des habitants. On aime vivre dans une ville où les habitants sont écoutés et entendus, orientés et considérés. », « Je pense que le centre social est indispensable au bien vivre ensemble. », « Faire marcher les commerçants de Montivilliers via le projet Disney. », « Le centre social apporte beaucoup aux habitants en proposant des activités et particulièrement les repas pour seniors isolés. »

- 18% des témoignages évoquent l'idée que **l'AMISC est un lieu qui permet d'identifier les besoins des habitants**, que le centre social a un rôle important sur le territoire de repérage de signaux faibles, comme l'exprime un témoignage : **L'AMISC est « le miroir de la société, le "donneur d'alerte" des métamorphoses de la société ».**
 - « Il répond aux besoins repérés des habitants. », « Une grande écoute et toujours en action pour être au plus près des habitants et de leurs besoins. », « C'est l'un des outils indispensables du territoire pour canaliser les énergies du mieux vivre ensemble. Observer, analyser et agir sur le territoire. », « fait prendre conscience des besoins de chacun », « L'expertise et le savoir-faire d'apporter à la population des services adaptés aux besoins des familles. », « D'anticiper et prévoir des modes d'actions nouveaux nécessaires et utiles à la communauté dans une dynamique humaine, solidaire, intergénérationnelle. », L'AMISC, c'est également le miroir de la société, le "donneur d'alerte" des métamorphoses de la société. »

- 91% des témoignages évoque l'idée que **l'AMISC créé du lien social** :
 - 71% parle de **l'AMISC comme un lieu qui permet des rencontres et parfois même des amitiés**
 - 12% parle d'un **lien intergénérationnel**
 - 15% par du **lien créé sur le territoire** :
 - Entre habitants
 - Mais aussi avec les écoles et institutions du territoires
 - 3% parle du **lien parent/enfant** renforcé par les activités avec les enfants

- 26 % exprime l'idée que **l'AMISC permet de « rompre l'isolement des familles et personnes seules »** :
 - « Un soutien pour ...les personnes seules », « un soutien moral (personne isolée) », « ne plus être seul », « cela permet de ne pas rester seule », « Je me sens moins isolée », « Beaucoup de personnes âgées isolées viennent ici se sentent beaucoup mieux depuis leur venue au centre social », « Aider les personnes isolées à découvrir autre chose et à rencontrer de nouvelles têtes. », « rompre la solitude ». « Cela a rompu l'isolement même à l'extérieur de l'AMISC ».

- 35% des témoignages parlent du fait que **leur implication dans le centre social développe leur ouverture aux autres** :
 - « Rencontrer des personnes différentes. Cela m'apporte, entre autres, une prise de conscience du réel tissu social de notre territoire avec écoute, échanges et partages entre

personnes. Apprendre à mieux comprendre "l'autre" sans a priori pour ses paroles, ses actions, sa manière d'être et son combat aux difficultés de la vie quotidienne », « côtoyer des personnes autres que son cercle familial. », « je m'ouvre aux autres. », « ouvre à une plus grande tolérance, cela donne une vision plus élargie de la population », « Prendre conscience des orientations, des attentes exprimées par des parents, des mamans, des seniors rencontrer des personnes différentes », « Aller vers les autres est toujours enrichissant... », « Cela m'apporte l'opportunité de rencontrer d'autres personnes à l'extérieur du cadre "Centre Social", d'accroître ma curiosité... Une ouverture aux autres », « Avoir un pied dans la vie de la cité, qui dépasse mon propre cadre. Rencontrer de nouvelles personnes qui élargissent ma vision de la "vraie" vie. », « Voir autre chose et m'instruire sur différents métiers et sur les personnes. »

- 47% des témoignages exprime l'idée que **l'implication à l'AMISC permet aux adhérents d'être mis en valeur, de se développer personnellement**
 - « Enrichissement personnel (développement de compétences) », « je constate une amélioration dans ma vie quotidienne », « Chacun partage son expérience, ses qualités. Accueil personnalisé », « Je me sens valorisée dans les choses que l'on fait. »
- 50% des témoignages expriment le fait que l'AMISC contribue au bien être des personnes :
 - « Permettre à toute personne, toute catégorie sociale de trouver un équilibre », « Épanouissement personnel. », « Enrichissement personnel (développement de compétences) », « lâcher prise », « un bien être total », « De la satisfaction personnelle. », « cela permet de ne pas rester seule et de trouver un bien être. », « Cela m'apporte un soutien moral et de la confiance en moi. », « L'estime de soi. », « Plus de confiance en moi », « Le centre social apporte énormément aux familles modestes...égayer le quotidien », « Je pense que cela apporte beaucoup, pour tous les âges. », « Les personnes seules ou qui ont des problèmes avec la vie. Exemple : reprendre confiance », « l'investissement associatif en plus de ma vie de mère au foyer me permet d'être épanouie. »
- 24 % des témoignages expriment l'idée que **leur implication à l'AMISC leur permet de se sentir utile**, cela concerne autant les témoignages des personnes actives que ceux des personnes à la retraite :
 - « Beaucoup de plaisir à partager mon savoir-faire, de rencontrer des personnes différentes, de les aider si besoin, de travailler ensemble sur les projets pour venir en aide à ceux qui ont des soucis de santé », « J'aime aussi écouter les gens et les aider dans la mesure de mes moyens et tout ça pour moi c'est que du bonheur. », « Me sentir utile. D'avoir un, des buts dans le quotidien. D'avoir une reconnaissance », « le fait de rendre service. », « Depuis que je viens au centre social je me sens plus utile. « L'impression de me rendre utile », « Le plaisir d'être utile », « confortent dans l'idée qu'on apporte un petit quelque chose aux autres. »
- 56 % des témoignages évoque un **effet de leur implication qui se prolonge en dehors de l'AMISC** (67% des personnes actives et 50% des personnes à la retraite) :
 - « Je constate une amélioration dans ma vie quotidienne. », « J'ai des projets, je rencontre du monde, je m'ouvre aux autres. », « Depuis que je viens au centre social je me sens plus utile. », « Je m'ennuie moins chez moi. », « Impression de connaître mieux la ville. », « Mon implication au centre social a permis de me faire des connaissances et du coup on se voit même à l'extérieur. Donc cela a rompu l'isolement même à l'extérieur de l'AMISC. », « Avoir

des sujets de discussion avec mon entourage. », « Les liens tissés au centre social dans les activités ne s'arrêtent pas aux portes du centre, j'ai noué des amitiés très agréables. », apporte « Une certaine notoriété. Le fait d'être pris au sérieux. Et de la crédibilité. », « Avoir un pied dans la vie de la cité ».

- 26 % exprime l'idée que **l'AMISC est un lieu d'expression et d'écoute** :
 - « Les habitants sont écoutés et entendus, orientés et considérés. », « Une grande écoute et toujours en action pour être au plus près des habitants et de leurs besoins. », « A l'AMISC on trouve aussi une écoute », « Lieu où chacun peut s'exprimer sans a priori », « La bienveillance et l'écoute qu'on ressent »
- 53 % exprime le fait que **l'AMISC est un lieu agréable, de refuge et de soutien** :
 - 24 % lieu avec une bonne ambiance, convivialité : « un accueil chaleureux, de la convivialité », « J'aime bien venir à l'AMISC, il y a une bonne ambiance », « lieu amical, l'accueil le partage, la bienveillance », « la bonne humeur », « de la joie »
 - 20% Lieu de refuge, de réconfort et de soutien : « l'accueil des enfants dans de bonnes conditions », « Lieu où on peut se poser et oublier un instant ses soucis », « Du réconfort et du soutien pour les personnes ayant des difficultés, des soucis »
- 35 % évoque l'idée que **l'AMISC est un lieu de partage et d'échange de savoirs**
 - « Beaucoup de plaisir à partager mon savoir-faire, » « on échange, on s'entraide. », « échanges et partages entre personnes », « la possibilité de partager, échanger »
- 53% des témoignages exprime le fait **l'AMISC offre la possibilité de faire des activités accessibles à tous** :
 - Pour tous les âges : « Le centre social propose aux habitants de tous les quartiers des services et des activités »
 - Accessible à tous : idée exprimée dans 2 témoignages de personnes actives : « Une aide (sortie familiale avec tarif attractif). », « Possibilité de faire des activités à moindre coût »
- 26% des témoignages parle d'un **apport « technique » de l'AMISC** :
 - **L'AMISC apporte un soutien au développement de projet** (21%) : « favorise...l'initiative des habitants dans la participation des projets », « Il y a toujours des projets en cours, portés par les professionnels de l'AMISC aidés par les bénévoles. », « Des projet intéressants proposés par les habitants et encadrés par des professionnels », « Un soutien social, économique, le développement et la réalisation de projets pertinents en lien avec les habitants. », « Apporte un côté juridique et administratif à notre projet. »
 - Ou apport **d'aide pour les démarches administratives** (6%) ou encore pour **la rencontre de professionnels** (3%) (exprimée par une personne active).
- 5 personnes (15%) évoquent un **professionnalisme et une équipe salariée très appréciée** dans leur témoignage :
 - « Avec une équipe de professionnels compétents », « L'expertise et le savoir-faire d'apporter à la population des services adaptés aux besoins des familles. », « il y a beaucoup de propositions et l'encadrement du personnel compétant aide beaucoup. », « La

bienveillance et l'écoute qu'on ressent auprès de l'équipe jeunesse et de la direction confortent dans l'idée qu'on apporte un petit quelque chose aux autres. »

D'autres idées sont exprimées telles que :

- Que **l'implication au centre social apporte beaucoup au moment du passage à la retraite** (évoqué dans 14% des témoignages des personnes à la retraite) : « Quand arrive l'heure de la retraite au début c'est très bien (on souffle un peu, on récupère), mais ensuite il vous manque quelque chose : le contact humain, des occupations. C'est ce que l'on trouve en venant à l'AMISC ! », « C'est avant tout un équilibre, après la rupture avec la vie professionnelle quand on entre "en retraite". », « Découvrir après la retraite une autre façon de participer à la vie sociale du territoire »
- **L'implication permet de s'inscrire dans une dynamique de groupe** (12%)
- **L'AMISC fait découvrir beaucoup de choses** (26%)
- **L'implication au centre social permet de pouvoir parler des bénéfices du centre social autour de soi** (15%)

On peut voir que les **apports du centre social évoqués rejoignent ceux montrés dans le questionnaire avec les questions à choix multiples**. Cependant le format « expression libre » **permet de voir apparaître des effets inattendus ou pas prévus dans les choix du questionnaire**.

On remarque par exemple **l'apparition d'un aspect important de l'apport du centre social qui est celui de l'ouverture aux autres et l'apport de la diversité dans les personnes présentes dans le centre social et la nécessité de faire se rencontrer des personnes différentes pour permettre à chacun de s'épanouir personnellement**.

VI. Valeur ajoutée de la démarche d'évaluation

1. Une administration du questionnaire révélatrice des points clés de l'implication des bénévoles

Le questionnaire a été distribué lors de 4 rencontres collectives. Une présentation de la réflexion et de la démarche d'évaluation précédait l'administration du questionnaire. Les enquêteurs souvent en binôme salarié/bénévole membre du groupe de travail « impact social » ont pu remplir des grilles d'observation durant l'administration du questionnaire. Ces grilles ont permis aux enquêteurs d'adopter une posture observatrice en notant l'effet de la démarche en elle-même et en étant attentifs aux remarques et réflexions déclenchées par la lecture et la réponse du questionnaire.

Les grilles témoignent d'un fort intérêt de la part des personnes interrogées pour ces séances d'enquête. A la question "Est-ce que la séance vous a intéressé.es ?", tous les bénévoles ont répondu « Oui » ou « Beaucoup ». Pour la compréhension de la démarche globale, la majorité ont répondu bien la comprendre, mais quelques personnes interrogées signalent ne pas tout saisir. Cela reste logique vu la démarche complexe et le chemin parcouru pendant tous ces mois de travail autour de l'évaluation d'impact social, mais cela montre aussi qu'il faut prendre le temps de bien clarifier et expliquer la démarche d'évaluation. Les questions sont notées « faciles à comprendre », mais il est ajouté qu'il a été confortable que le questionnaire soit présenté et accompagné lors de son administration et que d'y répondre demande de prendre le temps de "se poser et réfléchir". Les questions sont jugées unanimement intéressantes voire « très intéressantes ».

En plus de l'analyse de ces grilles, quelques impressions sont unanimement observées lors des séances d'administration du questionnaire :

- Beaucoup des échanges qui ont été provoqué par l'administration du questionnaire portent sur la définition du bénévole (Qu'est-ce qu'être bénévole ? Où se situe la différence entre usager et bénévole ?)
- Il est noté que l'administration du questionnaire a été l'occasion pour beaucoup de bénévoles de prendre conscience de leur rôle au centre social : en effet pour la majorité, ils ne se rendent pas compte de ce qu'ils apportent et minimisent leur rôle : « Pas l'impression d'être bénévole parce que c'est normal », « Parce que ça fait du bien et qu'on a envie de le faire. »
- Par rapport à la question sur la contrepartie : au départ les personnes sont plutôt opposées à une contrepartie, voient le bénévolat comme un don et non un échange. Puis au fur et à mesure des discussions se rendent compte qu'il peut y avoir une contrepartie autre que financière à leur implication.

Ces remarques sont tout à fait cohérentes avec les évolutions observées et représentatives des discussions provoquées tout au long de la démarche d'évaluation d'impact social. En effet, lors de la construction du cadre de la démarche d'évaluation et du questionnaire l'avis des bénévoles impliqués a beaucoup changé notamment sur la question de la contrepartie et donc de leur représentation de l'engagement bénévole.

2. Valeur ajoutée de la démarche en elle-même

La démarche d'évaluation a été l'occasion de **créer un groupe de travail** où les bénévoles impliqués au départ étaient principalement des adhérents ayant du temps disponible car souvent à la retraite, une envie d'implication motivée par l'envie de se sentir utile, de s'inscrire dans un groupe.

Le fait de travailler sur la question de la contrepartie a au départ été très difficile car elle **remettait radicalement en question le principe et les valeurs du bénévolat** qui était perçu alors comme un don et non un échange, un don « noble » et altruiste de l'implication bénévole associée à une certaine « noblesse ».

Cependant, au fil des échanges et des discussions à ce sujet, **le groupe de travail a tenu à intégrer des bénévoles** ayant d'autres préoccupations, cadres de vie, contraintes (les femmes actives, mères de famille par exemple) et perception de l'engagement bénévole.

La période de confinement liée la crise du Covid-19 a également fait ressortir et appuyer le fait **qu'il y a sur le territoire d'autres besoins** parfois plus d'ordre économique par exemple, des besoins de solidarité auxquels le centre social et ses bénévoles peuvent également apporter une réponse, du soutien et des solutions.

Finalement, la démarche d'évaluation aura permis deux principales évolutions :

- **Une ouverture aux besoins d'autres personnes** bénévoles qui ne faisaient pas partie du groupe de travail au départ, des besoins d'autres habitants du territoire
- **Une évolution de la perception de l'engagement bénévole**, avec l'idée que le bénévolat est un échange et implique donc la réception d'une contrepartie inévitablement. Cette contrepartie peut être implicite comme la réponse à répond à un besoin personnel de reconnaissance, de se sentir utile, d'avoir une place dans la société, dans un groupe.

3. Une démarche menée comme un projet de centre social

Cet apport important de la démarche a été possible grâce au fait qu'il ait **été mené comme un autre projet du centre social c'est à dire en suivant les mêmes valeurs et culture professionnelle** que celles mises en place par l'AMISC depuis plusieurs années.

Cette façon de travailler, inspirée de l'éducation populaire, **reconnait à chacun la volonté et la capacité de progresser et de se développer**, à tous les âges de la vie. C'est pourquoi le centre social doit être à la croisée des changements possibles pour les gens, sur le territoire et amener de nouvelles réponses techniques et surtout prôner le fait que le **processus mis en œuvre, la démarche en elle-même et la manière de faire permet d'acquérir et de transformer tout autant que le résultat de la démarche**.

Ainsi le processus d'accompagnement de l'enquête a participé à l'évolution des personnes et du centre social tout autant que la mesure de l'impact social. Cela a été possible grâce à l'implication des bénévoles de l'AMISC dans la démarche où les animateurs sont là pour permettre l'échange collectif, la mise en route méthodologique, la mise en œuvre du projet, faisant finalement place à un travail de collaboration étroite entre salarié et bénévole. L'implication des bénévoles de l'AMISC dans la démarche sur l'évaluation d'impact social a été possible **car l'implication collective était déjà forte au sein de l'AMISC** avec notamment la création des commissions de projets.

VII. Perspectives stratégiques

1. Conclusion par rapport aux questionnements stratégiques

L'enquête permet de montrer que le centre social l'AMISC a su développer des instances d'implications qui satisfont les habitants de Montivilliers et leur apporte beaucoup sur divers aspects. Les témoignages (expression libres) montrent un grand attachement au lieu et aux connexions entre habitants qu'il permet de créer. Il y est souvent mentionné que l'AMISC donne un sens, parfois même permet aux personnes « d'exister », ce qui montre que la grande importance du centre social dans la vie de nombreux habitants de Montivilliers.

L'équipe salariée très à l'écoute des adhérents a réussi à repérer un signal faible auprès de ses bénévoles en relevant les besoins nouveaux d'implication des bénévoles mères, femmes actives du centre social qui sont dans des situations différentes que celles des bénévoles à la retraite (ressource financière, temps disponible, préoccupations...).

L'enquête permet de confirmer l'hypothèse de départ qui était que les besoins et attentes d'implication divergent en fonction du profil des bénévoles. Il permet également de noter que plusieurs personnes souhaiteraient s'impliquer différemment, et d'autres sont intéressées pour réfléchir à d'autres modalités d'implication.

On peut voir qu'il y a des différences d'apport et de besoins entre les bénévoles mais ceux-ci ne sont pas incompatibles. On peut remarquer par exemple que les femmes actives viennent parfois dans le but de développer des compétences personnelles, parfois dans avec des perspectives de recherche d'emploi, ou encore pour faire des activités plus en lien avec enfants. On voit qu'il y a aussi beaucoup de convergences entre les bénévoles comme la volonté de faire des projets collectifs. De même, tous les bénévoles viennent chercher du lien social. Ainsi, ces différences et convergences observées demandent de réfléchir à de nouvelles manières de s'impliquer, qui pourraient permettre d'inclure les attentes et besoins d'implication de tous les bénévoles de l'AMISC, voire des adhérents qui ne trouvent aujourd'hui pas de place pour s'impliquer en tant que bénévole.

Par rapport à la question de la contrepartie le questionnaire montre que personne ne souhaite de contrepartie financière mais une partie des bénévoles souhaite tout de même une contrepartie à leur implication. Cette contrepartie est parfois déjà observée (par la plupart) mais il reste des possibilités de combler d'autres besoins d'accompagnement aux formations par exemple ou de création de projets collectifs pour renforcer le sentiment de « se sentir utile aux autres » qui ressort comme un aspect important de l'implication pour les personnes actives comme celles à la retraite.

Par rapport à la création d'un système d'échange local, les réponses du questionnaire ne permettent pas de trancher mais la démarche d'évaluation et les réflexions qu'elle a provoquées ainsi que les enseignements de l'analyse des données du questionnaire ont permis d'impulser une dynamique de réflexion autour des espaces d'implication.

2. Les décisions stratégiques pour l'AMISC

La construction du questionnaire et la démarche d'évaluation ont permis de remettre la question des espaces d'implication au cœur du débat. Trois pistes d'action ont pu être formulées pour enrichir le projet de l'AMISC :

1. **Mettre en place des dispositifs permettant de structurer l'implication** des adhérents dans le centre social. Cela pourrait prendre différentes formes telles que : une charte, une formation à destination des bénévoles...
2. **Créer de nouveaux modes d'implications permettant de rendre plus inclusif** les manières de pouvoir s'impliquer dans le centre social, en fonction des moyens, des besoins et envies de chacun. Cela pourrait prendre notamment la forme d'une coopérative de projets.
3. **Créer une nouvelle instance, une « commission permanente »** afin de faire le lien entre la gouvernance, les enjeux stratégiques, le projet politique de l'association et les commissions de projets qui sont dans la mise en œuvre d'activités. Habituellement, une commission similaire ponctuelle est créée lors du renouvellement du projet social tous les 4 ans. La rendre pérenne permettrait de continuer la réflexion déclenchée par la démarche d'évaluation d'impact social, et d'avoir ainsi un travail permanent sur le "comment faire la vie associative, comment impliquer les personnes ?", "comment s'impliquer et ne pas oublier d'associer les autres ?" qui pourrait se concrétiser sous la forme d'une convention « transversale » nommée par exemple "commission vie associative", "instance participative de l'implication habitant", « commission impact social » ...

3. Les suites de l'enquête

Suites aux résultats de l'enquête, il peut être intéressant de :

1. **Partager cette analyse avec les répondants, les bénévoles de l'AMISC** : cela permettra de questionner les résultats et de les remettre en perspective. Cela pourra être l'occasion de cadrer et de lancer la réflexion des futures étapes de construction des nouveaux modes d'implication.
2. **Ouvrir une dynamique de réflexion collective et d'expérimentation sur des formes d'implication avec contrepartie** : L'enquête a bien montré qu'il fallait veiller à inclure au maximum dans la réflexion les différents points de vue qui cohabitent parmi les bénévoles de l'AMISC afin que tout le monde puisse partager son point de vue et ses envies, besoins.
3. **Intégrer une démarche d'évaluation à l'expérimentation de ces nouvelles formes d'implication**, pouvant s'organiser autour des questions suivantes :
 - Les nouveaux modes d'implication expérimentés produisent-ils la valeur escomptée pour les adhérents du CS ? Détruisent-ils de la valeur pour des adhérents du CS ? (*Ici, la méthode de projection expérimentée au début de la démarche pourrait être reconduite, non plus nécessairement sur la thématique du SEL mais sur les nouvelles formes d'implication à expérimenter*)

- A quelles conditions ces nouvelles formes d'implication peuvent-elles être pérennisées ? Quelles seraient les ressources (financières, humaines, logistiques, partenariales) à prévoir ? Création d'un emploi de « développeur social » ? Comment mobiliser les partenaires (notamment la CAF) pour s'assurer de la qualité des ressources allouées au projet, en cohérence avec ses objectifs ?

Un bureau s'est déjà tenu le 2 juin 2020. Cela a été l'occasion de présenter l'analyse des données et de prévoir les prochaines étapes de la démarche :

1. **Lancer une démarche de travail** autour de la création d'une coopérative ou une association et donc de créer les règles du jeu pour encadrer les espaces collaboratifs ; la question de la contrepartie toujours à étudier éclairée par la démarche d'évaluation. La reprise du groupe de travail sur l'impact social se fera en septembre afin de partager l'analyse avec les répondants et les bénévoles de l'AMISC et d'imaginer les prochaines perspectives et la feuille de route, notamment pour la création d'une nouvelle instance faisant suite au groupe de travail sur l'évaluation.
2. **Créer un emploi à temps plein CDI en septembre**, lancer le recrutement d'un "développeur social", un développement du soutien aux initiatives des habitants, pour encadrer ces nouveaux travaux et instances, qui a, entre autres, des compétences pour réfléchir au financement du projet.