

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 Oxygène



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

Table des matières

I.	Définition du cadre de l'évaluation	3
1.	Phase 1 : Identification d'un enjeu stratégique en matière d'AVS, sur lequel centrer la démarche d'évaluation	3
2.	Phase 2 : Délimitation du référentiel et des questions évaluatives avec les parties prenantes du projet	4
	Les transformations visées.....	5
	Les processus de transformation identifiés	6
II.	Construction des outils d'évaluation	9
1.	Recherche en amont sur les impacts potentiels	9
	Entretiens avec professionnels et partenaires du centre social	9
	Atelier avec des adhérents	10
	Les résultats de cette recherche sur les impacts potentiels	10
2.	Construction, adaptation et administration du questionnaire	10
	La cible du questionnaire	11
	Mode d'administration	11
3.	Un atelier avec des enfants pour recueillir des données complémentaires	12
	Collecte des données	13
	Mode d'administration	13
III.	Analyse des résultats au regard du questionnement stratégique et des questions évaluatives	14
1.	Représentativité de l'échantillon et profils des répondants.....	14
2.	Connaissance d'Oxygène et ancienneté des répondants	16
3.	Évolution de l'implication : passage d'une logique de consommation de service à une logique d'implication	17
4.	Impact des méthodes d'accompagnement du Secteur Enfance-Famille	20
	L'exercice de la fonction parentale.....	20
	Les compétences psycho-sociales.....	22
	Le pouvoir d'agir	24
	Lien social.....	28
IV.	Conclusion et perspectives stratégiques	31
1.	Enseignements évaluatifs	31
2.	Les méthodes créatrices d'impact social du secteur Enfance-Famille	32
3.	Pistes d'action et décisions stratégiques pour Oxygène.....	33
4.	Conclusion par rapport au questionnement stratégique	34

L'association Oxygène, agréée centre social, porte un Etablissement d'Accueil du jeune enfant (EAJE) depuis de nombreuses années. Elle souhaite aujourd'hui intégrer ce service au projet social porté par le centre social. L'évaluation porte ainsi sur la stratégie d'animation de la vie sociale déjà à l'œuvre, et sur les modalités et la pertinence de l'étendre aux activités de l'EAJE.

I. Définition du cadre de l'évaluation

1. Phase 1 : Identification d'un enjeu stratégique en matière d'AVS, sur lequel centrer la démarche d'évaluation

L'association Oxygène, née en 2006 de la fusion de deux associations, est agréée centre social. Ce dernier a notamment développé un **secteur Enfance-Famille**.

Oxygène gère également un équipement petite enfance agréé crèche-halte-jeux entre 1970 et 2018, date à laquelle l'agrément s'est transformé en multi-accueil. Cette modification a fait passer la capacité d'accueil de 20 à 22 places.

L'association Oxygène a posé l'objectif **d'intégrer le projet pédagogique du multi-accueil au projet social 2020 – 2024 du centre social**. Cette intégration doit permettre d'insuffler au multi-accueil la culture associative d'Oxygène, fondée sur le **« donner place » aux habitants et sur la participation de ces derniers aux activités**. L'hypothèse qui sous-tend cette intégration est qu'une meilleure prise en compte des problématiques liées à la parentalité par le multi-accueil passe par **une évolution pour les adhérents d'une logique de service classique à une logique participative**. Dans le cadre du renouvellement du projet social, la réflexion sur l'axe « Co-éducation et bien-être familial » est ainsi portée de manière conjointe par l'équipe du secteur Enfance-Famille et par celle du multi-accueil.

L'intégration du multi-accueil au projet social s'inscrit dans la continuité du **processus de redéfinition profonde du projet éducatif et pédagogique de la structure**, initié entre 2016 et abouti en 2018. Tout en étant reconnue par les familles pour la qualité de l'accueil des enfants, cet EAJE n'avait, en effet, que peu évolué depuis son ouverture. Bien ancrée dans son quartier, la crèche était ainsi restée très centrée sur l'accueil de l'enfant, sans approche globale ni prise en compte des problématiques familiales. Les parents trouvaient au sein de cette crèche un mode de garde sécurisant pour leur enfant mais aucun espace n'était dédié à l'échange avec eux.

Dans un premier temps, la refonte du projet éducatif et pédagogique de la structure a conduit à **réinterroger et à redéfinir les rôles** des différents membres de l'équipe en place, formés en conséquence. Cette refonte a également conduit à recruter un nouveau responsable, non plus issu du secteur sanitaire mais du secteur éducatif. Une charte posant les valeurs-socle de ce projet éducatif y affirme notamment la place des parents. Le nouveau projet pédagogique du multi-accueil couvre la période 2018 – 2024. Selon les équipes, les premiers effets de ces évolutions sont déjà visibles. L'approche globale de l'enfant a notamment conduit plusieurs parents d'enfants en situation de handicap à inscrire leur enfant à la crèche. La prise en compte des problématiques familiales a

également permis d'accompagner quelques parents en grande difficulté dans leur parentalité. Les relations avec la PMI (Protection maternelle et infantile) se développent.

Le projet Passer'ailles, lancé par Oxygène en septembre 2019, est la concrétisation de cette recherche de lien entre l'espace multi-accueil et les autres activités proposées par le centre social et plus spécifiquement avec le secteur Enfance-Famille.

Jusqu'alors, peu de lien entre le multi-accueil et le centre social était organisé : les professionnels du multi-accueil s'occupent exclusivement des enfants qui leur sont confiés et les professionnels du centre social proposent des activités uniquement aux adhérents d'Oxygène qui bénéficient des autres services du centre social.

Les professionnels du multi-accueil repèrent de plus en plus de parents rencontrant des difficultés (repli sur soi, difficultés financières...). Cependant les familles du multi-accueil fréquentent relativement peu les activités proposées par le centre social. Lorsque cela a été le cas, les professionnels ont observé un impact fort : reprise de confiance en soi, expression et valorisation de compétences, réinvestissement de liens sociaux...

Grâce au lancement du projet Passer'ailles, une conseillère en « Économie Sociale et Familiale » a été recrutée en septembre 2019 avec comme mission spécifique de faire le lien entre le multi-accueil et le secteur Enfance-Famille. Sa mission est de créer des espaces dédiés aux parents, en fonction de leurs besoins (service, conseil, accompagnement ...) sur les thématiques en lien avec le quotidien des familles (budget, parentalité, santé...) afin de pouvoir ainsi **intégrer les activités du multi-accueil à la stratégie d'animation de la vie sociale du centre social et de permettre de passer d'une logique de consommation de service à une logique d'implication des familles.**

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

Au départ de la démarche d'évaluation, la direction d'Oxygène a ainsi souhaité que cette dernière puisse accompagner le processus d'intégration du multi-accueil au projet social du centre social.

Toutefois, l'intégration de l'EAJE au projet social étant en train de se mettre en place, il est apparu difficile d'en évaluer les impacts dès à présent car jusqu'alors aucune méthode d'animation sociale et d'accompagnement n'avait été exercée au multi-accueil en tant que telle.

Aussi, il a semblé plus pertinent et utile à l'équipe salariée du centre social d'axer l'évaluation sur **les méthodes d'accompagnement des adhérents du secteur Enfance-Famille** déjà mises en œuvre depuis plusieurs années, afin de **repérer les méthodes particulièrement créatrices de valeur et de se demander dans un deuxième temps si celles-ci sont transférables ou non à l'espace multi-accueil et ainsi nourrir le projet Passer'ailles.**

On peut ainsi formuler les questions évaluatives suivantes :

- *Pour les parents impliqués dans les activités du secteur Enfance-Famille, quelles sont les motivations de leur implication dans le centre social ? Y a-t-il eu une évolution de cette implication ?*
- *Quelles sont les méthodes d'accompagnement créatrices de valeur au sein du secteur Enfance-Famille ? Dans quelles mesures sont-elles transférables au multi-accueil et peuvent-elles aider à intégrer ce service à la stratégie d'animation de la vie sociale d'Oxygène ?*

Un premier atelier, en mars 2019, a réuni des membres des équipes du multi-accueil et du secteur Enfance-Famille. Après avoir reposé l'enjeu **stratégique de l'intégration du multi-accueil au projet social d'Oxygène via son Secteur Enfance-Famille (SEF), son objectif a été de dessiner les contours de la chaîne de valeur du SEF, c'est-à-dire d'identifier les transformations visées par ce dernier, et les modalités d'organisation de l'action permettant leur production.**

Les transformations visées

L'atelier a permis d'identifier collectivement les transformations produites pour les familles. Chaque participant a été amené à identifier trois impacts positifs pour les familles. Ceux-ci ont été mis en discussion puis complétés collectivement.

Trois visées transformatives principales ont émergé, chacune associée à des marqueurs pouvant attester de leur atteinte :

<p>Faciliter l'exercice de la parentalité au quotidien</p>	<p>« Les familles savent où trouver des ressources pour répondre à leurs besoins », « Les parents se sentent moins isolés face à l'exercice de la parentalité », « La vie quotidienne est plus facile pour les familles », « Les parents ont davantage confiance en eux, ils découvrent qu'ils peuvent être une ressource pour leur enfant ».</p>
<p>Renforcer le lien social dans le quartier</p>	<p>« Les parents sont mieux informés sur leurs droits et y ont davantage recours », « Le multi-accueil (libérant du temps) conjugué à l'accompagnement socio-professionnel (permettant de renforcer sa confiance en soi) ont permis à certains parents de reprendre une activité professionnelle »</p>
<p>Réduire la précarité socio-économique des familles</p>	<p>« Les familles du quartier se connaissent mieux, se disent bonjour et prennent des nouvelles les unes des autres », « Les familles du quartier s'entraident au quotidien », « Des liens intergénérationnels développés dans le quartier », « Plus de femmes/mères d'enfants en bas âge sont impliquées dans l'animation du quartier »</p>

Les processus de transformation identifiés

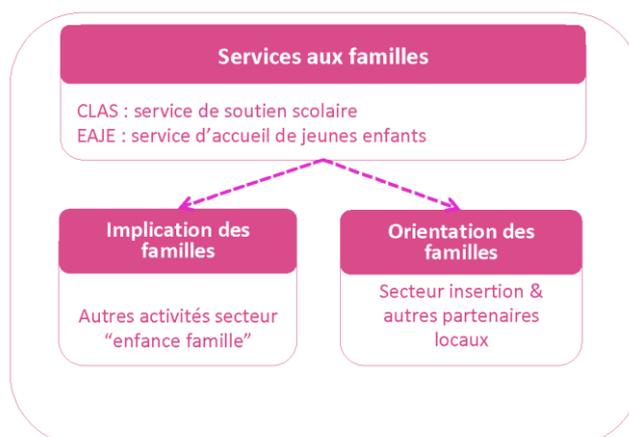
L'atelier a également permis d'échanger sur les méthodes de travail déjà mises en œuvre au sein du secteur Enfance-Famille.

La personne responsable du secteur Enfance-Famille considère que l'accompagnement à la scolarité conduites dans le cadre du CLAS (Contrat Local d'Accompagnement à la Scolarité) constitue le principal vecteur d'implication des habitants au sein des activités du secteur Enfance-Famille. Ces activités d'accompagnement scolaire et d'aide aux devoirs associent les mères, permettant de mettre en place une relation avec les équipes du centre social. *« Le premier objectif est de s'appuyer sur les compétences ces personnes souffrant souvent de manque d'estime de soi »,* explique la personne responsable du secteur Enfance-Famille. Ces compétences sont valorisées dans le cadre d'activités mises en œuvre avec elles, afin de *« leur monter qu'elles savent faire d'autres choses qu'aider leurs enfants à faire leurs devoirs »*. Les activités d'accompagnement scolaire permettent ainsi de redonner une place en tant que mère. Le parent joue un rôle de relais entre l'équipe de l'aide aux devoirs et l'enfant. Ainsi, une mère venue au CLAS avec son enfant, a souhaité proposer un atelier manuel réunissant enfants et parents. Elle est alors accompagnée par l'équipe dans la formulation et la conduite de son projet. Ce projet a également eu un effet sur toute la cellule familiale : *« la mère a apporté les matériaux chez elle, et toute la famille s'y est mise. Le mari s'est également impliqué et les enfants étaient fiers de faire cela en famille »*. Ce premier atelier a suscité l'envie à un groupe de mères de construire d'autres projets. Ainsi, *« En l'espèce, la personne est arrivée au centre social à partir d'un manque, d'une difficulté, et en est ressortie en ayant découvert les compétences, les ressources qu'elle détient »,* considère la directrice. *« le point de départ n'est pas forcément un manque, parfois juste un besoin ou une recherche de service »*.

En outre, le lien d'écoute créé avec ces personnes permet également de repérer d'éventuels besoins, et d'accompagner ou d'orienter les personnes. Cette dimension informelle, non-institutionnelle, est considérée comme essentielle par les équipes. *« On part d'une activité concrète, l'aide aux devoirs, pour toucher d'autres sphères »,* explique la directrice. Ainsi, une mère venue au centre social dans le cadre des activités du CLAS a échangé avec l'accompagnateur en insertion par l'activité économique, et a finalement suivi l'accompagnement socio-professionnel proposé par le centre social dans le cadre d'un partenariat avec Pôle Emploi (aide à la construction de CV, à la rédaction de lettres de motivation). En outre, les mères impliquées dans les activités du CLAS ont été orientées vers les activités d'insertion par l'activité bénévole également proposées par le centre social. Un travail y est réalisé sur la dimension professionnalisante des activités réalisées dans un cadre bénévole. Cet accompagnement a conduit à de nombreuses sorties positives : deux d'entre elles ont trouvé un emploi, l'une d'entre elles a suivi une formation diplômante. L'une des mères a, depuis, quitté son emploi, et est revenue vers l'insertion par l'activité bénévole même si elle ne participe plus aux activités du CLAS avec son enfant.

Il est ainsi constaté que **la porte d'entrée principale des familles dans le centre social relève d'une logique de consommation de service**, celle du CLAS. Toutefois, les méthodologies développées par les équipes du secteur Enfance-Famille permette de **doubler cette logique de service d'une logique de participation, qui permet ensuite une implication grandissante et diversifiée dans les activités du centre social.**

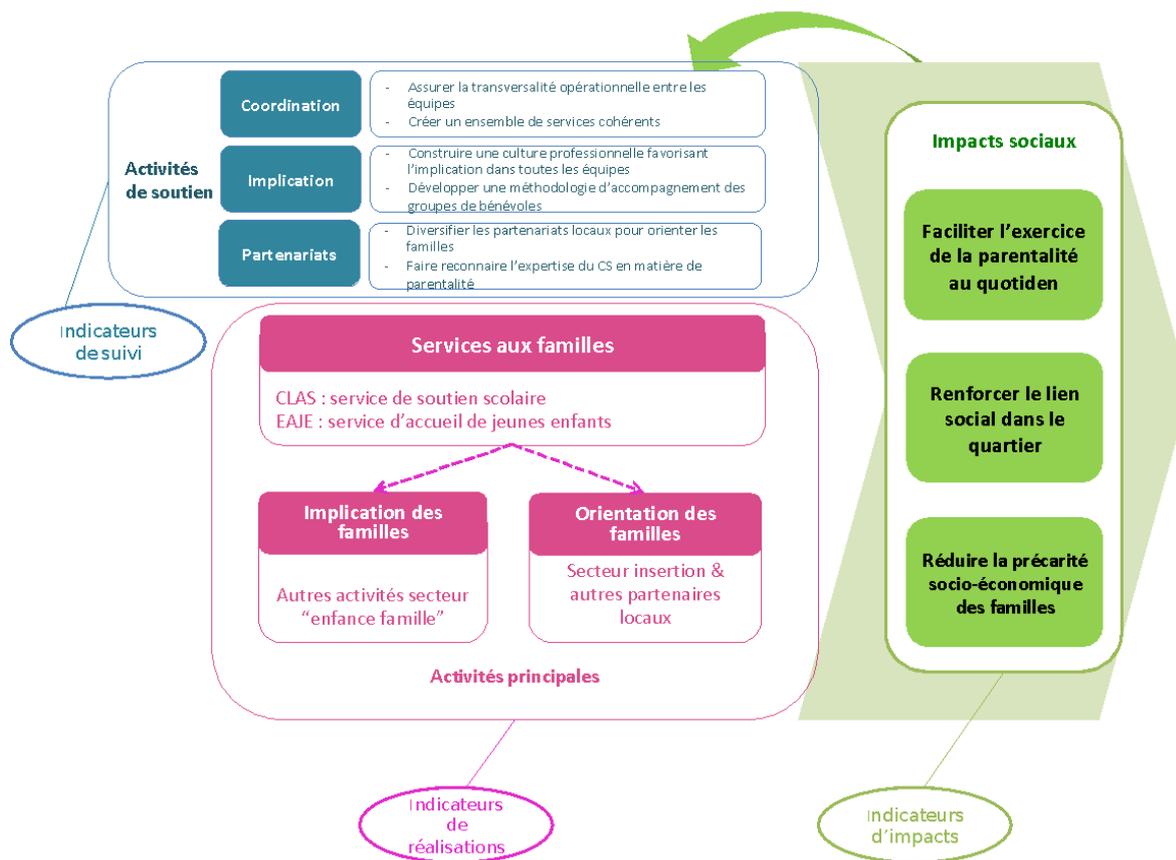
L'atelier a finalement permis d'aboutir à l'idée que le **multi-accueil puisse devenir une seconde porte d'entrée dans le centre social**, qui pourrait permettre de toucher d'autres types de familles que celles déjà impliquées dans les activités du centre social via le CLAS.



L'atelier a également permis de formuler les dynamiques de soutien qui sous-tendent l'organisation du SEF, comme celles qui pourraient être nécessaires à l'intégration de l'EAJE à cette stratégie d'animation de la vie sociale, selon 3 axes :

<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; background-color: #00728f; color: white; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Coordination</div>	<p>« Construire une transversalité opérationnelle avec les équipes du centre social, notamment le secteur enfance famille » / « Créer un ensemble de services cohérents (LAEP) »</p>
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; background-color: #00728f; color: white; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Implication</div>	<p>« Permettre aux modalités participatives du centre social d'infuser au sein du multi-accueil » / « Acculturer le pôle multi-accueil aux méthodes d'implication des habitants du centre social » / « Clarifier le rôle des professionnels accompagnant les groupes de bénévoles : quelles compétences, quelles méthodologies ? » / « Des moyens humains et matériels pour permettre aux femmes de pouvoir s'impliquer (diversifier le mode de garde, halte-garderie gratuite sur les temps d'implication bénévole, etc.) ? » / « développer une culture professionnelle et des méthodologies communes favorisant l'implication des habitants dans les activités du centre social ? »</p>
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; background-color: #00728f; color: white; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Partenariats</div>	<p>« Diversifier les partenariats locaux pour orienter les familles lorsque des problématiques dépassent la sphère d'intervention du centre social », « Faire davantage circuler l'information sur les activités d'Oxygène à destination des familles chez les acteurs locaux » / « faire reconnaître le centre social comme un acteur-clé par les autres acteurs, doté d'une expertise sur l'enfance et la parentalité » / « impulser une stratégie commune, concertée sur la parentalité avec les habitants et les acteurs du territoire »</p>

Sur cette base, un logigramme « chaîne de valeur » a pu être constitué :



Suite à ces ateliers, les questions évaluatives suivantes ont pu être retenues comme centrales :

- **Quelles sont les méthodes de travail du secteur Enfance-Famille ? En particulier, comment permettent-elles d'impliquer les familles dans les activités du centre social ?**
- **Quelle est la valeur créée pour les familles ?**

II. Construction des outils d'évaluation

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 (voir annexe Outil Questionnaire Socle). Cet outil a été une base de travail, pour l'équipe salariée d'Oxygène, afin de **créer un questionnaire à destination des adhérents du secteur Enfance-Famille** pour répondre aux questions évaluatives retenues. Cette démarche a également pu s'appuyer sur les enseignements d'une recherche-action antérieure des méthodes de travail participatives mises en œuvre par le Centre social, réalisée dans le cadre de la labellisation d'Oxygène comme « Fabrique d'initiatives citoyennes » (FIC) en 2016. Pour accompagner la démarche, Oxygène a employé, dans le cadre d'un stage, une personne sur une mission d'appui à l'élaboration et à la coordination de l'évaluation.

1. Recherche en amont sur les impacts potentiels

Une réflexion a d'abord été menée sur les effets potentiels des méthodes utilisées au sein du SEF pour les familles.

1. La première étape a consisté en l'identification des méthodes utilisées par les professionnels auprès des bénéficiaires.
 - **Quelle est la méthode d'accompagnement utilisée ?**
2. La deuxième étape a été de faire correspondre à ces méthodes une liste d'effets recherchés à travers ces méthodes.
 - **Quels effets cette méthode peut-elle avoir pour les habitants concernés ?**
3. La troisième étape a été de catégoriser ces effets autour d'objectifs de transformation.
 - **A quel objectif de transformation participe cet effet ?**
4. Pour chaque critère, il a été intéressant de se demander :
 - **Quelles sont les observations à faire pour mesurer l'évolution entre l'arrivée d'un bénéficiaire et aujourd'hui ?**

Entretiens avec professionnels et partenaires du centre social

Pour répondre à ces questions, des **entretiens individuels ont été effectués avec des salariés et des partenaires du secteur Enfance-Famille.**

Durant cette enquête, 6 professionnels ont été interrogés, 4 salariés du secteur Enfance-Famille et 2 partenaires du centre social qui ont l'habitude de travailler avec le secteur Enfance-Famille (un directeur d'école primaire, une directrice d'une association).

Les hypothèses sur les **effets attendus ont été transposées en questions inscrites dans un guide d'entretien** (voir annexe Oxygène - Guide d'entretien). Ce guide énumère tout d'abord des questions ouvertes sur les effets produits par les méthodes, afin de recueillir des éléments variés qui pourraient ne pas figurer dans les hypothèses et donc permettraient de compléter la liste des effets. Ensuite, le

guide propose des catégories de questions en fonction des critères prédéfinis. Ces questions sont plus directes et orientées ce qui permet de valider ou non les effets des hypothèses émis en amont des entretiens.

Atelier avec des adhérents

Un atelier a été mis en place avec des bénéficiaires du secteur Enfance-Famille afin d'identifier à nouveau les effets ressentis et de les affiner. L'atelier s'est déroulé avec 4 adhérentes et la référente « Famille ». Il a débuté par un temps de convivialité et de présentation qui a permis d'expliquer les raisons de cette rencontre et la démarche d'évaluation dans sa globalité. Un questionnaire a ensuite été soumis aux participantes via des tablettes et l'application Kahoot !. Ce questionnaire avait pour but de valider ou non les effets potentiels. Les adhérentes ont pu répondre au questionnaire mais également apporter leurs remarques sur les questions et ainsi enrichir la construction de l'outil d'enquête. Un exercice de « photo-langage » a ensuite été proposé afin que chaque participant puisse s'exprimer librement sur les apports du secteur Enfance-Famille. Cet exercice consiste à choisir parmi plusieurs images celle qui pourrait illustrer au mieux ce qu'apporte le centre social à la personne et de s'en servir comme support d'expression. Il permet de favoriser des réponses ouvertes sans avoir des effets prédéfinis par une question à choix multiples.

Les résultats de cette recherche sur les impacts potentiels

Le travail effectué avec les différentes parties prenantes du secteur Enfance-Famille : partenaires, salariés et adhérents a permis de valider et de compléter les domaines de transformations qui avaient été précédemment identifiés :

- **L'exercice de la fonction parentale** : Comment est perçue l'aide apportée aux parents dans leur rôle de parent ?
- **L'évolution des compétences psychosociales** : Comment est valorisée la reconnaissance sociale des participants ?
- **Le pouvoir d'agir** : Comment les méthodes des professionnels permettent-elles de faire émerger des choix et des actions par les participants ?
- **Le lien social dans le quartier** : Comment est concrétisée la cohésion sociale au sein du quartier ?

Un tableau a été créé afin de synthétiser les résultats de ce travail et de faire apparaître les liens entre les domaines de transformation, les méthodes d'accompagnement associées, et les objectifs et indicateurs de transformation (voir annexe [Oxygène - Tableau synthèse de la recherche sur les impacts potentiels du secteur Enfance-Famille](#)).

2. Construction, adaptation et administration du questionnaire

Lors de la construction du questionnaire à destination des adhérents du secteur Enfance-Famille, le vocabulaire employé et la formulation des questions ont été étudiés afin que l'outil d'enquête soit accessible et adapté aux personnes interrogées. Le questionnaire a ainsi été constitué de 6 parties :

- Partie 1 : Informations sur l'implication des adhérents dans le centre social
- Partie 2 : Impact - Le rôle du parent
- Partie 3 : Impact - La reconnaissance sociale
- Partie 4 : Impact - La participation
- Partie 5 : Impact - Le lien social
- Partie 6 : Informations générales et profil des répondants

Du questionnaire socle initialement proposé, ont été conservées les questions sur le chemin d'implication au centre social (partie 1), sur le profil des répondants (partie 6) et ajoutées des questions sur l'aspect évaluation de la valeur ajoutée de l'implication des adhérents (parties « Impact » de 2 à 5).

Pour cette partie sur les impacts, des **affirmations ont été formulées à partir de la recherche faites sur les effets attendus**. Ainsi, les hypothèses d'impacts potentiels ont été traduites sous la forme de phrases affirmatives (exemple : « Ma relation avec mon enfant est moins conflictuelle ») et les personnes interrogées doivent ensuite noter sur une échelle s'ils sont « *D'accord - Je ne sais pas - Pas d'accord* ». Un travail a ainsi été effectué en lien avec les salariés du secteur Enfance-Famille afin d'adapter les formulations des questions pour avoir des affirmations qui parlent aux familles interrogées. Le questionnaire élaboré avec cette échelle de notation, inspirée de l'échelle de Likert, permet de faciliter le traitement des données et donne la possibilité d'obtenir des statistiques chiffrées à partir de données qualitatives. Une fois le questionnaire construit (voir annexe Oxygène – Questionnaire), **il a été testé sur plusieurs personnes en amont du lancement de la collecte** pour repérer les problèmes de compréhension, vérifier l'adaptabilité du langage utilisé et également afin d'estimer sa longueur.

C'est au sein de l'équipe d'Oxygène que ce travail de choix des modes d'administration du questionnaire a été effectué notamment avec la Référente « Famille ».

La cible du questionnaire

Le questionnaire ciblant les personnes adhérentes du secteur Enfance-Famille, **une réflexion a été menée sur la constitution de l'échantillon des personnes à interroger** afin de récolter des réponses représentatives des personnes participants au secteur Enfance-Famille. Ainsi, une attention particulière a été portée sur la collecte de réponse de la part :

- de personnes présentes au centre social depuis moins d'un an,
- de personnes investies depuis plusieurs années,
- de personnes ayant été investies dans le passé et qui viennent ponctuellement reprendre contact avec la Référente Famille sans pour autant participer actuellement aux ateliers,
- de familles monoparentales,
- de pères de familles (qui sont relativement minoritaires),
- et de grands parents (qui sont relativement minoritaires).

Mode d'administration

Le **format questionnaire papier individuel** a semblé plus adapté aux pratiques des habitants interrogés, évitant la contrainte pour ceux qui sont peu à l'aise avec l'informatique. Ce format est

couteux en temps car il implique une saisie des réponses dans un formulaire en ligne afin de pouvoir analyser les données.

Un accompagnement au remplissage du questionnaire papier a été prévu pour être proposé sous différentes formes :

- Soit lors d'un **rendez-vous individuel avec un salarié** du secteur Enfance-Famille
- Soit lors **d'une permanence collective où un accompagnant (salarié du secteur Enfance-Famille) distribue le questionnaire à plusieurs personnes interrogées en même temps et reste disponible dans la salle pour répondre aux éventuelles questions**. Durant cette permanence une **grille d'observation** a été prévue afin de recenser les différentes remarques et réactions des personnes interrogées (voir annexe Grille d'observation enquêteur). Ce document permet notamment d'améliorer le questionnaire en fonction des remarques faites et de garder trace des effets de la démarche en elle-même.

Cinq des questionnaires papier ont été remplis lors d'une rencontre collective à Oxygène. Cependant, suite aux mesures exceptionnelles prises lors de la crise sanitaire du Covid-19 et du confinement, les modes d'administration ont dû être modifiés. Il a donc été choisi d'effectuer **la suite de la diffusion des questionnaires par mail et par téléphone**. Dans un premier temps, chaque personne à interroger a été appelée pour obtenir l'accord pour répondre au questionnaire et convenir d'un rendez-vous téléphonique pour accompagner au remplissage du questionnaire. Dans un deuxième temps, le questionnaire, via un lien vers un formulaire en ligne, a été envoyé par mail à la personne à interroger dans le but d'être rempli lors du rendez-vous téléphonique.

Ce sont **la référente « Famille » et la conseillère « Économie Sociale et Familiale » qui ont eu le rôle d'accompagner les parents à remplir le questionnaire**. Cette aide proposée a permis de favoriser une bonne compréhension des questions et l'utilisation du questionnaire en format numérique. Cela a également **permis à d'autres discussions d'émerger autour du questionnaire** et a également été **l'occasion pour les personnes interrogées d'exprimer leurs attentes et besoins auprès des deux salariées** du centre social. Ce choix d'administration a aussi été fait afin de favoriser la prise de rendez-vous en accompagnement individuel avec la CESF embauchée récemment au centre social.

Au total, **5 questionnaires ont été remplis manuscritement** avant la crise sanitaire, puis saisis sur Google Form. Les 27 autres questionnaires ont été remplis numériquement directement sur Google Form par les personnes interrogées en même temps que le rendez-vous téléphonique. Donc **33 questionnaires ont finalement été administrés et analysés**.

3. Un atelier avec des enfants pour recueillir des données complémentaires

En complément du questionnaire d'enquête, un autre outil d'évaluation a été conçu par l'équipe salariée d'Oxygène : un **atelier pour les enfants du secteur Enfance-Famille**.

L'avis et le ressenti des enfants sont apparus comme des données intéressantes à collecter afin d'avoir une évaluation représentative du travail effectué au secteur Enfance-Famille. Cependant un questionnaire n'a pas semblé être l'outil le plus adapté pour faire cela. Ainsi un **atelier a été créé afin**

de questionner les enfants d'une manière simple, ludique et adapté à leur âge pour savoir à travers leurs mots mais aussi de manière chiffrée statistiquement, ce qu'ils vivent lorsqu'ils sont présents au centre social.

Deux outils ont été créés pour cet atelier :

- Une « chenille à questions » : le corps de la chenille est composé d'autant de ronds que de questions : Les enfants répondent à la question posée et expliquée oralement avec **des gommettes de couleurs leur permettant de noter leurs ressentis de 0 à 4.**
- Un « photo-langage » : Les enfants choisissent, parmi des photos représentant des émotions, une **photo leur permettant d'exprimer comment ils se sentent** à la maison et une autre photo pour exprimer comment ils se sentent lorsqu'ils viennent au Contrat Local d'Accompagnement à la Scolarité (CLAS). L'objectif est d'identifier leur ressenti du CLAS à travers les émotions et également s'il y a des différences d'expressions entre les deux lieux et quelles en sont les causes.

Collecte des données

A partir de l'outil créé, un moyen de collecter les réponses de manière quantifiable a été développé. Le nombre de réponses positives, neutres ou négatives est recensé directement sur la chenille pour chaque question posée, à partir duquel des statistiques pourront émerger. La parole des enfants est recensée sur une grille d'observation.

Mode d'administration

L'échantillon concerné doit être **représentatif de la totalité des enfants présents dans le centre social** : différents âges, différents niveaux scolaires, des enfants présents depuis plusieurs années et des enfants récemment participants aux activités de la structure.

Lorsque les enfants sont interrogés de manière collective, via un jeu par exemple, il est préférable de définir des petits groupes avec des enfants d'âge similaire et limiter à 8 enfants pour 2 animateurs afin de faciliter la qualité des échanges lors de l'évaluation. Le choix a donc été fait avec l'équipe d'Oxygène de reproduire cet atelier au CLAS deux fois avec 2 groupes de 8 enfants, l'un âgé de 6 à 8 ans et l'autre de 9 à 11 ans.

Le mode d'administration est, dans un premier temps, **sous forme de jeu collectif** avec la chenille et dans un second temps **sous forme d'expression libre de l'enfant de manière individuelle.**

Toutefois, en raison des mesures liées à la crise sanitaire, les 2 ateliers prévus avec les enfants n'ont pas pu être réalisés.

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

L'analyse ici vise à donner des éléments de réponse au questionnement stratégique initial : *Comment intégrer les activités d'un pôle multi-accueil (EAJE) à la stratégie d'animation de la vie sociale du centre social ? Comment les faire passer d'une logique de service classique à une logique d'implication des familles ?* en répondant aux questions suivantes :

- 1. Pour les parents impliqués dans les activités du secteur enfance famille, quelles sont leurs motivations à leur implication dans le centre social ? Y a-t-il eu une évolution de cette implication ?**
- 2. Quelles sont les méthodes d'accompagnement créatrices de valeur au sein du secteur Enfance-Famille ?**

Les enseignements évaluatifs pourront également permettre de savoir dans quelle mesure ces méthodes peuvent être transférables au pôle multi-accueil et peuvent aider à intégrer ce service à la stratégie d'animation de la vie sociale d'Oxygène.

1. Représentativité de l'échantillon et profils des répondants

33 personnes ont répondu au questionnaire.

- Le secteur Enfance/Famille comporte une majorité de femme, qui sont représentées à 91% dans l'échantillon interrogé. (Figure 1)
- Les deux tiers des parents interrogés vivent en couple. L'autre tiers est représenté par des familles monoparentales.
- Les 33 personnes interrogées sont âgées entre 25 et 64 ans (Figure 2). La majorité, soit 61%, ont entre 35 et 49 ans. Ceci peut être lié au fait que ses parents entrent souvent au SEF par le biais du service d'aide aux devoirs et que l'âge minimum des enfants pour accéder à ce service est de 6 ans.
- Nous pouvons remarquer l'absence de personne âgées de plus de 64 ans, justifié par le fait que souvent les personnes de ces âges n'ont plus d'enfants de jeunes âges qui pourraient être bénéficiaires du SEF.
- 61% des participants habitent dans le quartier même du centre social (Figure 3). La proximité et la non-nécessité d'utiliser des transports pour accéder au centre social est un confort pour ces habitants.



Figure 1

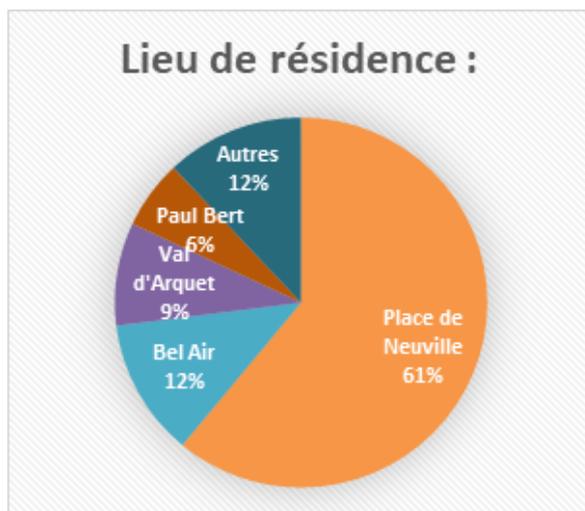


Figure 2

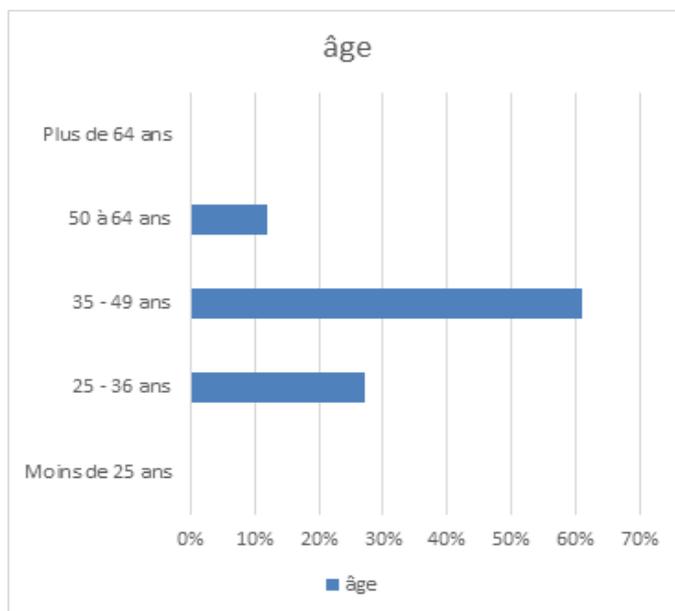


Figure 3

- Seuls 12% déclarent avoir une activité à temps plein (Figure 4). A noter, la situation de 88% des parents interrogés peut être qualifiée de précaire en raison de l'absence de travail à temps plein : 15% sont en emploi partiel, 12% au chômage, 9% à la recherche d'un premier emploi et 36% sont sans activité. Sur le plan du suivi socio-professionnel, ce public correspond potentiellement aux personnes du secteur insertion, d'où l'articulation entre le secteur Enfance-Famille et le secteur d'insertion socio-professionnel.

- La majorité des parents interrogés ont plus que 2 enfants à charge. La moitié des parents ont 2 enfants à charge. (Figure 5)

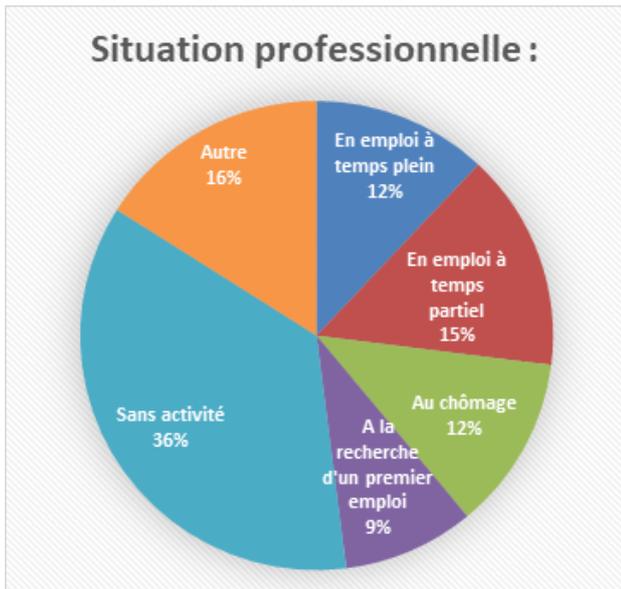


Figure 5

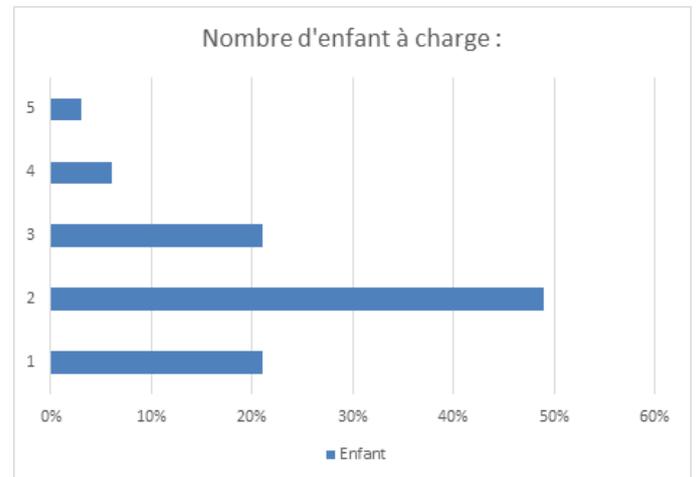


Figure 4

2. Connaissance d'Oxygène et ancienneté des répondants

- Plus de la moitié des personnes interrogées ont eu connaissance du centre social via le bouche-à-oreille par l'intermédiaire d'une personne de leur entourage (Figure 6).
- 30 % des répondants ont connu Oxygène via un professionnel et 9% par les réseaux sociaux.
- 60% des participants à l'enquête viennent régulièrement au centre social depuis plus de 2 ans. (Figure 7). On peut supposer qu'une fidélisation des adhérents a lieu à travers la diversité des activités auxquelles les participants peuvent avoir accès et donc leur venue répétée à Oxygène.
- 40% sont relativement nouveaux au centre social, dont 9% participe aux activités du centre social depuis moins d'un an.



Figure 6

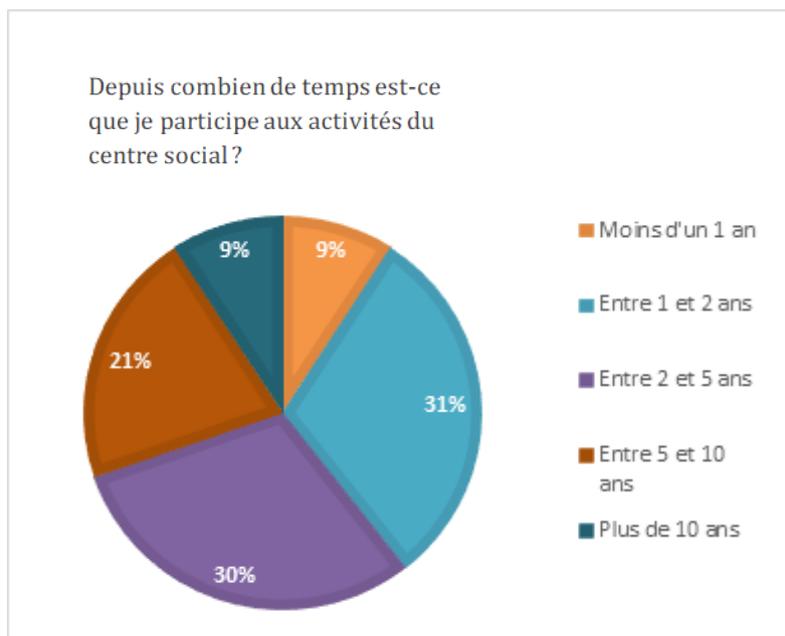


Figure 7

3. Évolution de l'implication : passage d'une logique de consommation de service à une logique d'implication

- Les habitants usagers des activités du secteur Enfance-Famille ayant répondu au questionnaire affirment à 43% avoir une implication en tant que participant, c'est-à-dire qu'ils sont inscrits aux activités répondant à leur besoin (**Figure 8**). Pour **22% des répondants, leur participation a ensuite évolué vers une implication d'aide au bon déroulement des activités, pour 26% vers un rôle de bénévole.**

A noter que les termes d'implication employés dans cette question ont fait l'objet d'une explication et définition auprès des personnes interrogées. Il est important de rappeler que ces notions d'implication ne sont pas forcément connues ou bien définies par les bénéficiaires, qui parfois par

exemple peuvent employer le terme de « bénévole » lorsqu'ils participent « simplement » à une activité collective.

- Presque **2/3 des personnes interrogées affirment que leur implication au centre social a évolué (Figure 9)**. Pour 66% des parents, l'évolution de leur implication est basée sur le volontariat, ils déclarent avoir spontanément proposé leur aide ou donné un coup de main occasionnel, qui a conduit à maintenir leur implication. Tandis que **28% des parents estiment s'être impliqués davantage suite à une sollicitation d'un professionnel**.
- Concernant les personnes dont leur implication n'a pas changé, les raisons sont pour 29% d'entre eux dues au fait de ne pas avoir penser à plus s'impliquer et pour 36% dues aux contraintes personnelles (santé, professionnelles...).

Ces données permettent de **démontrer la nécessité de la présence des professionnels et surtout d'une méthode de travail bien spécifique relevant de la mobilisation du pouvoir d'agir des habitants**.

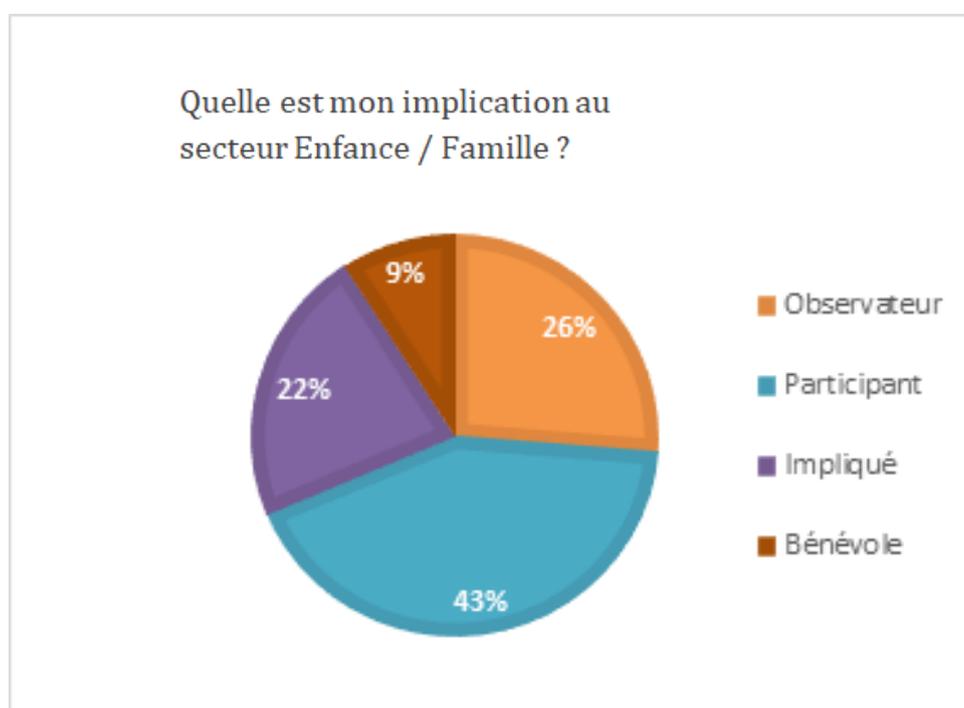


Figure 8

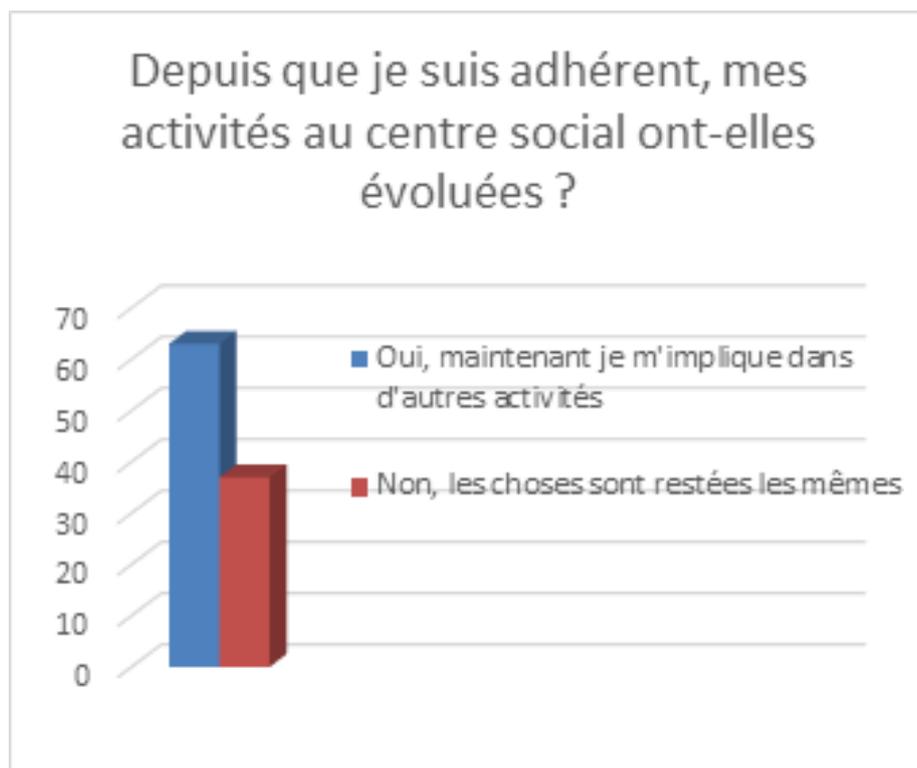


Figure 9

Les 3 principaux motifs d'adhésion à l'arrivée au centre social sont (**Figure 10**) :

1. « Faire des activités avec son enfant »
2. « Accéder à un service gratuit »
3. « Rencontrer de nouvelles personnes »

Nous constatons que **l'accès à un service gratuit, tel que le CLAS, est souvent une porte d'entrée pour les familles et l'une des principales motivations d'adhésion au centre social**, ce qui permet par la suite aux adhérents de découvrir d'autres services qui répondent à d'autres de leurs besoins.

A présent, les familles déclarent que les 3 principaux motifs de leur adhésion sont :

1. « Faire des activités avec son enfant »
2. « Apprendre de nouvelles choses »
3. « Rencontrer de nouvelles personnes »

Nous pouvons considérer grâce à ces données, que **des personnes affirment trouver actuellement des motifs de participation qu'ils ne cherchaient pas à leur arrivée**. C'est notamment le cas pour **l'apprentissage à de nouvelles connaissances** : 58% des participants recherchent cet aspect contre 15% à leur arrivée, le nombre de personnes appréciant découvrir de nouvelles choses est multiplié par 4. De même, à présent 39% des participants comptent sur les **conseils éducatifs transmis par les professionnels**, contre 12% à leur arrivée tandis que **« accéder à un service gratuit » ne fait plus partie des principales motivations d'implication actuelle**.

Cette évolution de l'implication valide l'hypothèse **que l'accompagnement professionnel du secteur Enfance-Famille permet une évolution des motivations et de l'implication des adhérents d'une logique de consommation de services proposés par le centre social vers une logique d'implication.**

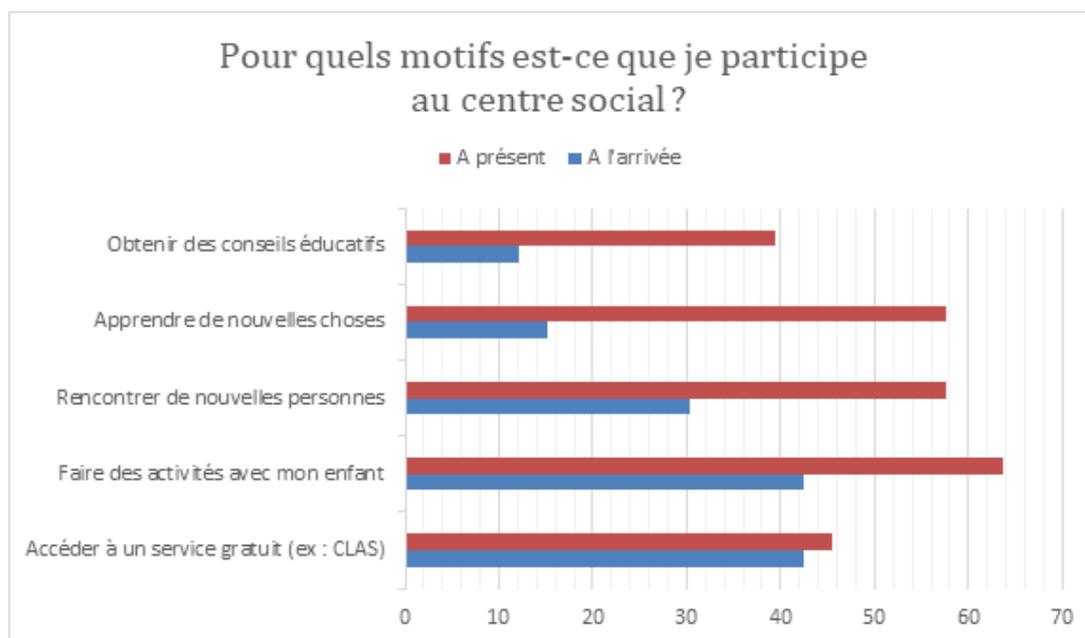


Figure 10

4. Impact des méthodes d'accompagnement du Secteur Enfance-Famille

Cette partie de l'analyse vise à relever quelles sont **les méthodes d'accompagnement du secteur Enfance-Famille particulièrement créatrices** de valeur selon les adhérents interrogés.

L'exercice de la fonction parentale

84% des parents du secteur Enfance-Famille se sentent accompagnés dans leur rôle de parent.

○ **Le soutien parental**

Les parents interrogés affirment que l'accompagnement et les conseils éducatifs dispensés par les professionnels ont un **impact sur eux** :

- 79% ont **pris conscience de leurs capacités parentales,**
- 76% disent avoir **acquis des méthodes et des astuces pour favoriser l'éducation de leur enfant,**
- 70% d'entre eux ont un **comportement plus valorisant envers leur enfant.**

○ **Les conseils éducatifs**

Par ailleurs, les personnes interrogées déclarent que cet accompagnement à un **impact sur leur enfant.** En effet, les parents estiment que les conseils apportés par les professionnels occasionnent pour 73% d'entre eux une **évolution positive du comportement de leur enfant.**

Enfin, certains parents pensent que ces conseils ont un **impact jusque dans la cellule familiale**, puisqu'ils déclarent à 58% que le **retour à la maison est plus apaisant** après les activités et conseils reçus au secteur Enfance-Famille.

- **La relation parent / enfant**

61% des parents s'accordent à dire qu'à travers les activités réalisés avec leurs enfants, **leur relation est devenue plus complice et plus aidante l'un envers l'autre**. (Figure 11)

48% des parents pensent même que cela a **permis à leur relation d'être moins conflictuelle**, contre 42% qui n'ont pas d'avis sur la question.

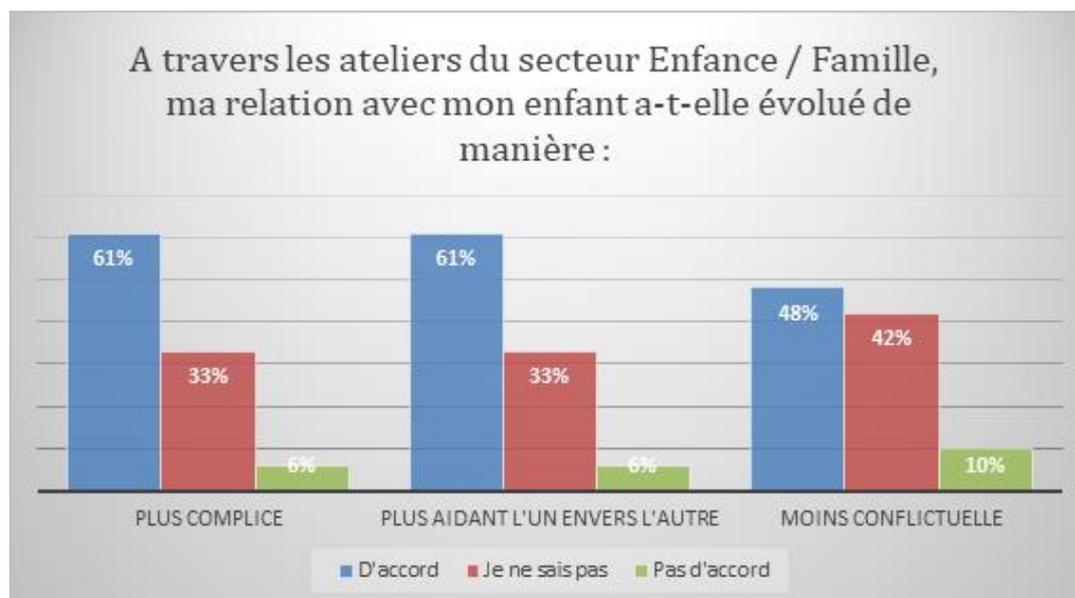


Figure 11

- **Le « droit à l'erreur »**

Une peur du jugement est souvent ressentie par les parents du fait de ne pas avoir le droit à l'erreur dans leur éducation. Cette peur peut engendrer une pression importante sur les parents et influencer leur bien-être et celui de la famille. C'est ce que les professionnels d'Oxygène tentent de modifier par des encouragements et en libérant la parole avec des outils spécifiques de l'animation social lors des actions collectives.

88% des parents ressentent que **les professionnels ont un discours qui tend à briser le tabou « le parent n'a pas le droit à l'erreur »**. (Figure 12)

Le fait de partager sur ses difficultés en tant que parent, sans l'appréhension d'être jugé par les professionnels et les autres parents permet à 82% d'entre eux de se **sentir moins seul** sans leur difficulté et à 73% d'entre eux de **déculpabiliser par rapport à cette pression parentale**.

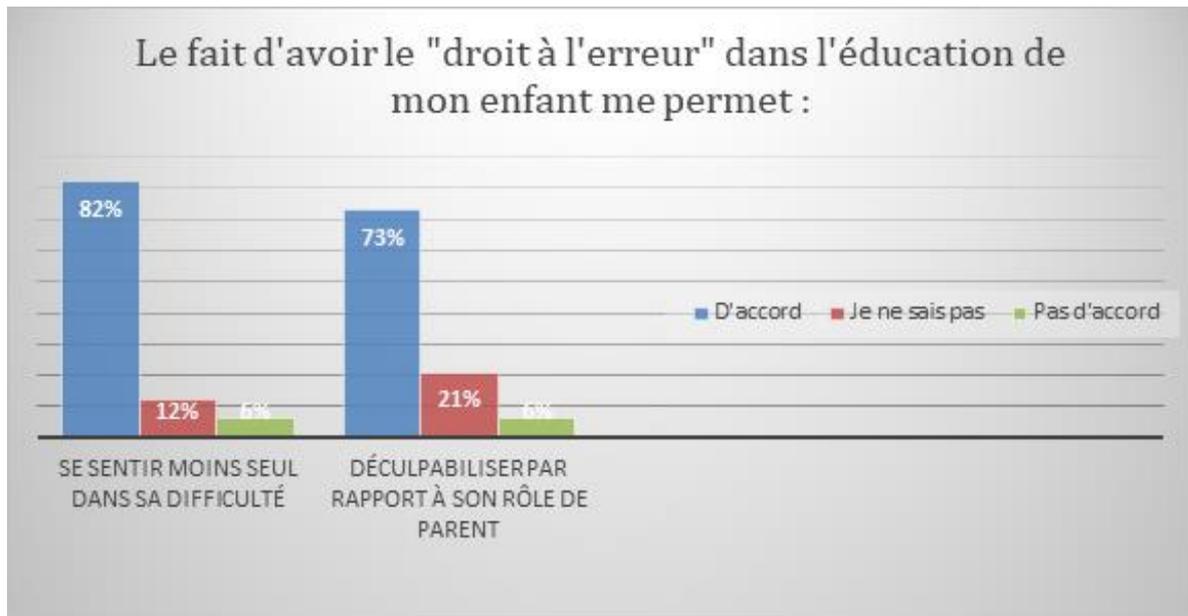


Figure 12

Les compétences psycho-sociales

○ La valorisation

87% des parents se sentent valorisés au secteur Enfance-Famille (Figure 13). Cette valorisation par les professionnels d'Oxygène apporte à :

- 70% des parents **de la confiance en eux**, souvent en favorisant leur aptitude à croire à leur propre potentiel et capacité.
- 64% des parents une **meilleure estime d'eux-mêmes**, ce qui signifie que le jugement qu'ils ont d'eux-mêmes est plus positif suite à la valorisation vécue au centre social.

Par ailleurs, 79% des parents affirment que le fait d'avoir une meilleure estime d'eux-mêmes est visible à travers leur manière de sourire, qui est plus récurrente depuis leur participation au centre social. Nous pouvons observer qu'environ 1/3 des parents n'ont pas d'avis sur la question.

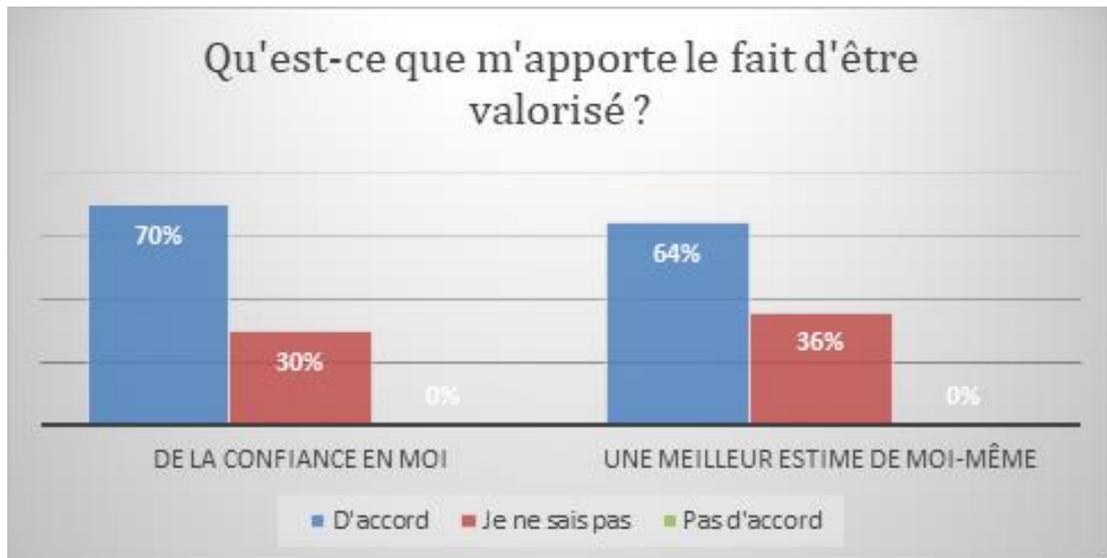


Figure 13

○ Une source d'épanouissement

90% des parents estiment que leur participation au secteur Enfance-Famille est pour eux une source d'épanouissement personnel. (Figure 14)

Notamment, car cela permet à :

- 76% de voir leur enfant épanoui et de ce fait cela les réjouit également,
- 48% d'entre eux d'avoir acquis une meilleure représentation d'eux-mêmes.

Quasiment la moitié des parents interrogés du secteur Enfance-Famille affirme à présent avoir un regard différent et plus positif sur leur capacité et leur propre valeur.

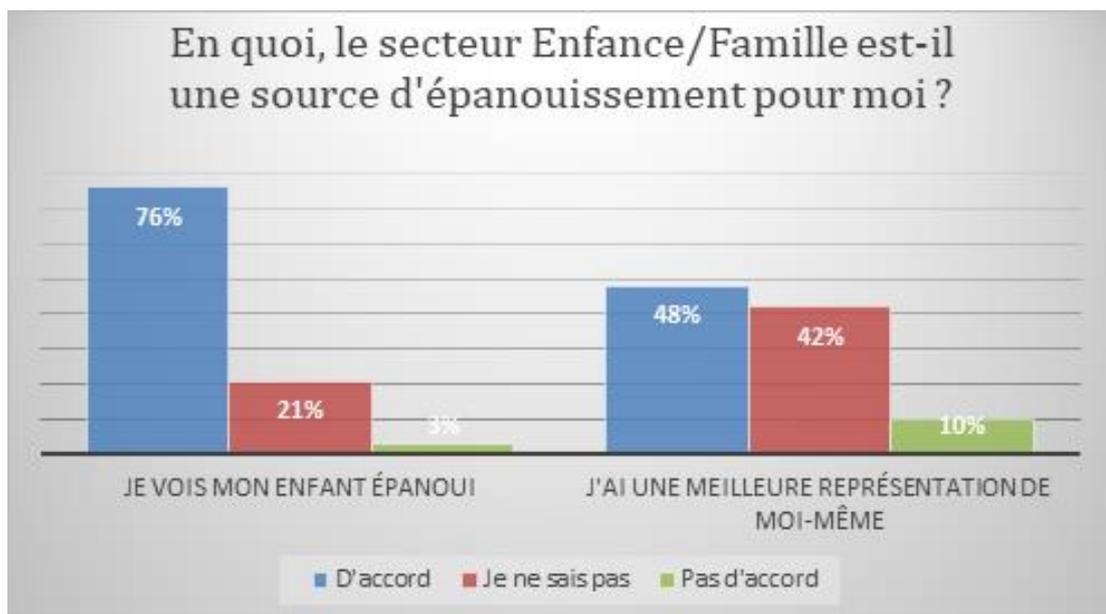


Figure 14

○ L'écoute

Les parents interrogés sont unanimes pour affirmer que le secteur Enfance-Famille est pour eux un **lieu d'écoute où ils peuvent trouver à 91% un soutien moral** (Figure 15). Cette écoute active des professionnels leur permet à :

- 91% de se **sentir entendus et compris**,
- 88% de se **sentir considérés**.

Cette écoute active est parfois dirigée vers certains parents en situation d'isolement, qui n'en bénéficient ni à la maison, ni dans leur entourage. A travers ces échanges, les professionnels peuvent amener les discussions sur divers sujets tels que le bien être, mais aussi les moyens de garde en vue d'une future insertion socio-professionnelle. 1/4 des parents trouvent tout de même que cette écoute **peut provoquer un certain mal être**, notamment dû au stress d'être en groupe, au fait de ne pas avoir l'habitude de parler face à d'autres personnes ou à la peur du jugement.

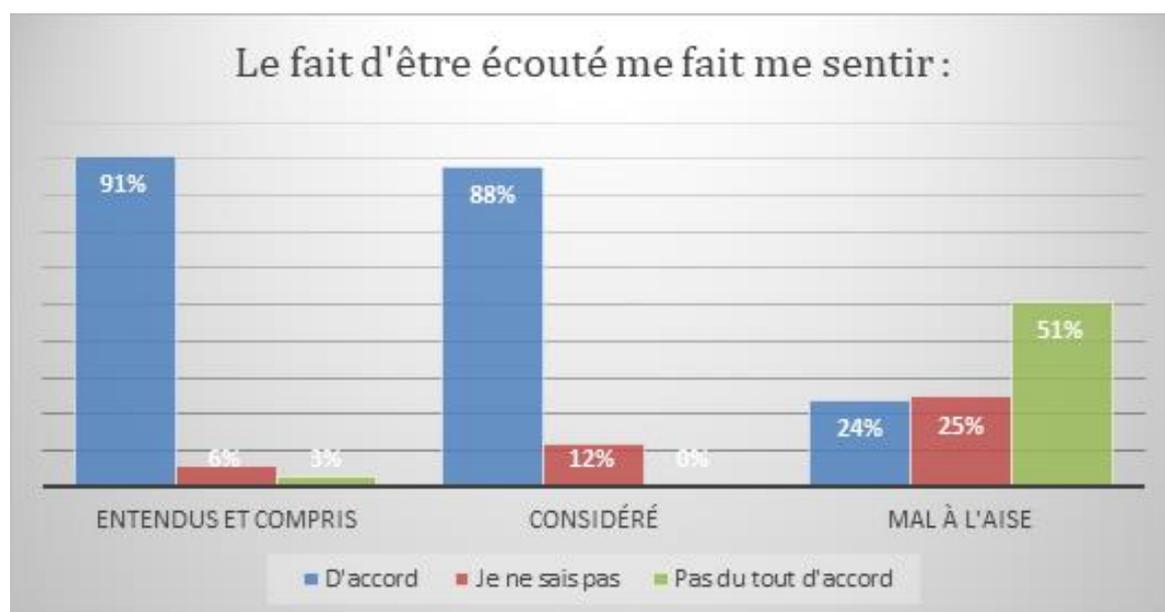


Figure 15

Le pouvoir d'agir

○ **Un acquis de nouvelles compétences en savoir-faire**

82% des parents affirment avoir **acquis de nouvelles compétences grâce au secteur Enfance-Famille**. L'éducation est le domaine où le plus de parents estiment avoir appris et progressés. Le centre social s'inscrit comme un **lieu d'apprentissage de la parentalité** pour 58% des parents interrogés. Les activités manuelles et de cuisine ont permis à 48% et 42% des parents d'augmenter leur savoir-faire. (Figure 16)

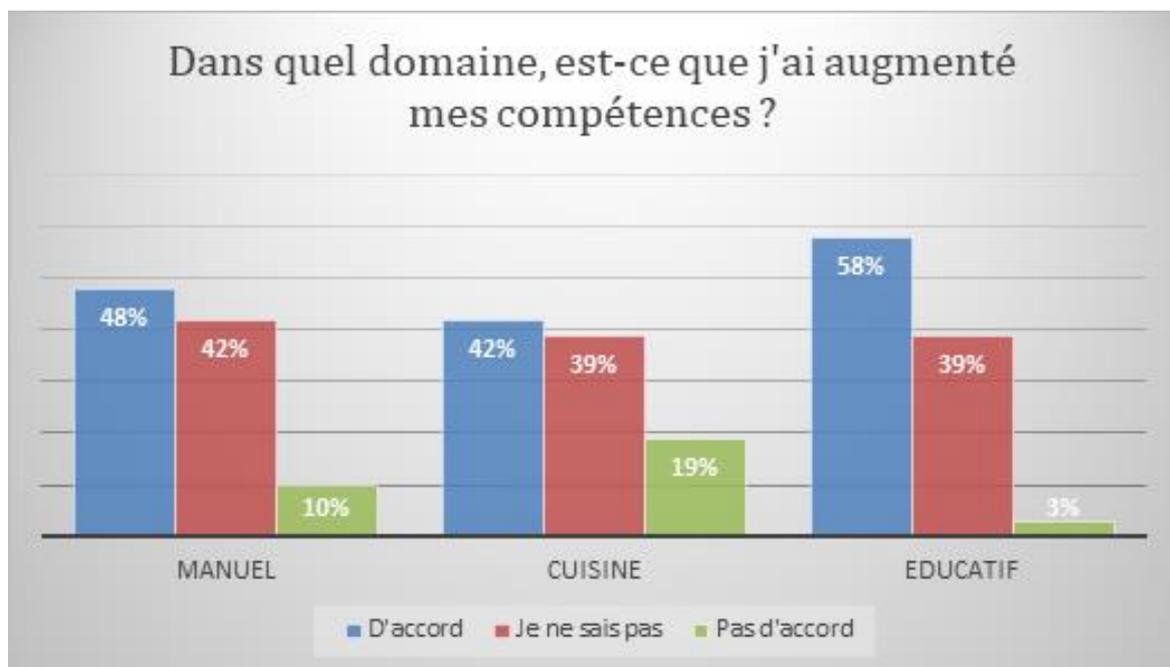


Figure 16

○ **Un acquis de nouvelles compétences en savoir-être**

Par ailleurs, 69% des parents pensent que l'acquisition de ces nouvelles compétences, tant en connaissance que par la mise en pratique, leur permet d'être **plus « acteurs de leur vie »** et leur offre l'opportunité **d'exprimer leur savoir être**.

C'est pourquoi, concernant l'évolution des compétences des comportements relationnels, les parents déclarent avoir appris à (Figure 17) :

- 52% à **donner leur opinion**,
- 52% à **prendre des décisions personnelles**,
- 58% à **prendre des initiatives en groupe**.

Nous pouvons remarquer que presque la moitié des parents ne savent pas se positionner sur cette question concernant leur pouvoir d'agir et leur autonomie. Il est important de rappeler que ces processus prennent du temps. Or 40% des parents interrogés participent depuis moins de 2 ans. Il est généralement nécessaire que les professionnels interviennent en amont pour effectuer, soit une analyse de leurs besoins et des difficultés, soit une analyse de leurs compétences, afin de les orienter vers les activités qui pourraient leur convenir. La notion de « libre adhésion » est toujours au cœur des démarches, toutefois nous constatons que certains parents ont besoin d'être guidé par les professionnels.

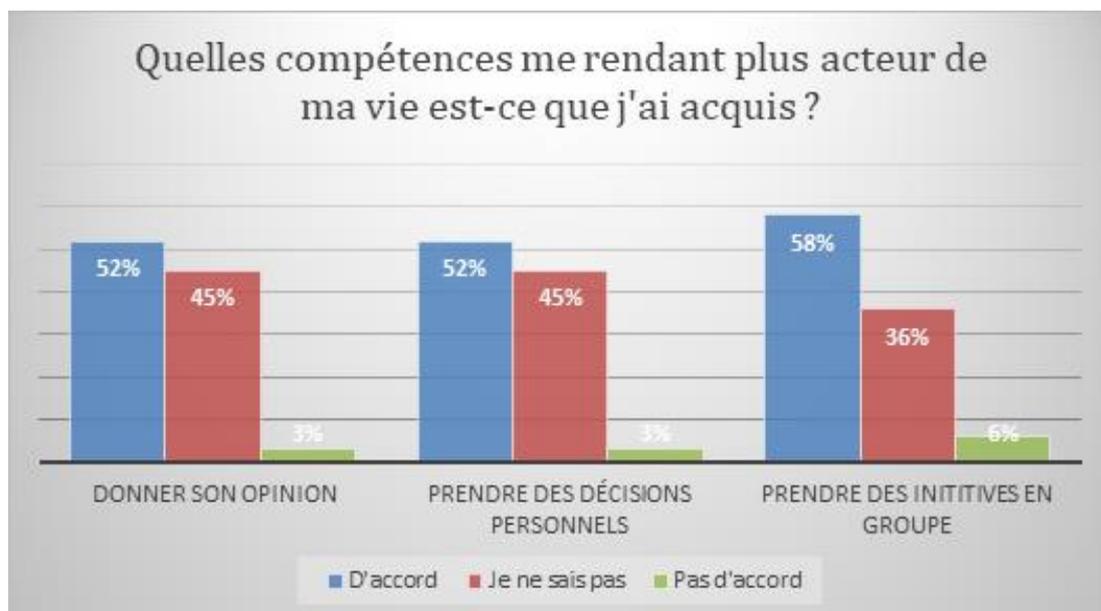


Figure 17

○ L'utilisation des compétences acquises dans la vie socio-professionnelle

Grâce aux compétences acquises, les parents estiment à :

- 61%, soit 2/3, qu'ils **pourront transmettre leurs acquis à d'autres personnes** aussi bien à l'extérieur, qu'au sein même du centre social comme l'ont fait 55% des parents en participant à la préparation d'un atelier avec un professionnel (Figure 18)
- 24%, soit 1/4, qu'ils **ont à présent l'opportunité de réfléchir à des formations en lien avec leurs compétences** et également en lien avec leur nouvelle confiance en soi pour certains,
- 27%, soit un peu plus d'1/4, de trouver un emploi. Malgré le fait, que seulement 6% des personnes accèdent au secteur Enfance-Famille pour y développer un projet personnel et/ou professionnel. Ces données montrent que **les parents peuvent trouver au centre social plus que ce qu'ils n'y cherchent à leur arrivée**, tant sur l'aspect compétences personnelles à développer que l'aspect professionnel.

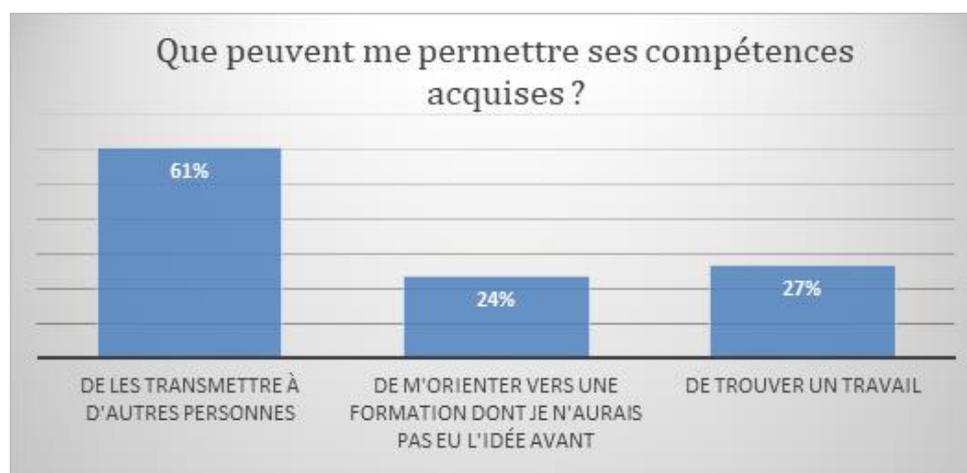


Figure 18

○ **Un sens à son implication**

L'implication des parents au centre social est au départ souvent motivée par la réponse à un besoin, cependant, le sens qu'ils y imputent peut être différent (**Figure 19**). Les parents déclarent à :

- 64% que **leur implication donne un objectif à leur journée**,
- 61% que **cela leur permet d'être utile aux autres**,
- 55% que **cela leur permet de s'investir pour leur quartier**.

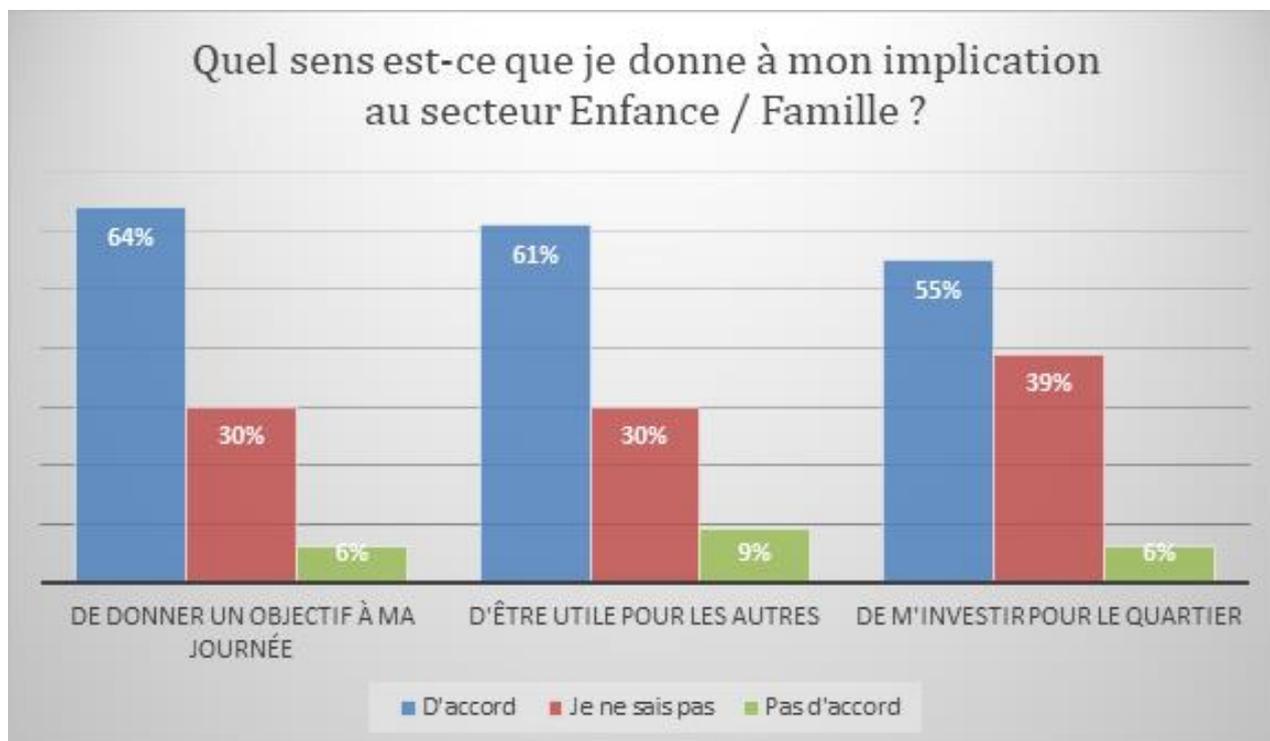


Figure 19

Lien social

○ Des nouvelles rencontres

76% des parents **ont intégré le secteur Enfance-Famille pour faire de nouvelles rencontres**. Cela permet à (Figure 20),

- 82% des parents de **partager et d'échanger avec d'autres parents**,
- 58% de **s'entraider et de se sentir utile pour les autres**,
- 52% de **créer de nouvelles amitiés**.

En effet, à travers les activités du secteur Enfance-Famille, la moitié des parents a créé des amitiés, des personnes avec lesquelles ils restent en contact à l'extérieur du centre social. En moyenne, ces parents affirment avoir consolider 2 à 3 amitiés durables. Certains disent même venir en « binôme » lors des activités.

Finalement, le centre social est un **lieu qui offre la possibilité de rompre avec l'isolement social** à travers la possibilité de nouvelles interactions sociales.

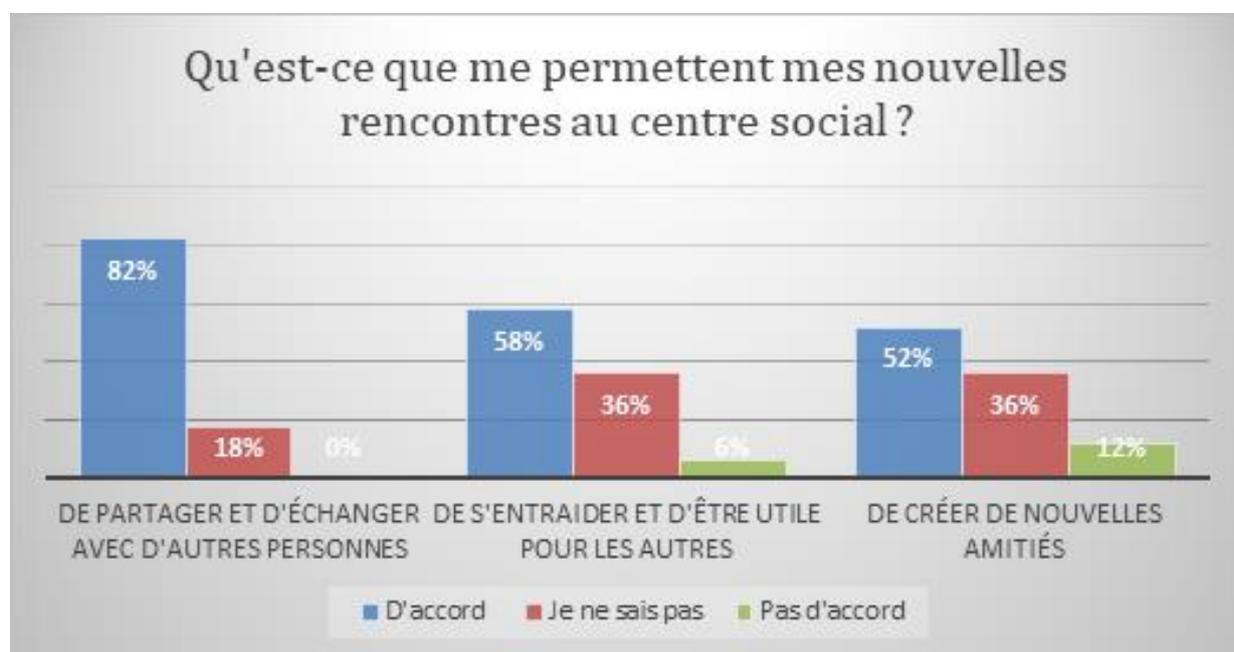


Figure 20

- **L'intégration d'un groupe**

Un peu plus de la moitié, soit 54%, des parents s'accordent à dire **qu'ils font partie d'un groupe au secteur Enfance-Famille**. Cela produit pour 48% des parents un sentiment d'appartenance (**Figure 21**), c'est-à-dire qu'ils reconnaissent l'attachement et la reconnaissance ressentis à l'égard du groupe. Pour 42%, cela leur permet de prendre place dans la société, en s'attachant à une institution de référence, reconnue dans le quartier.

On observe cependant que **48% des répondants répondent ne pas savoir s'ils ont le sentiment d'appartenir à un groupe**. Ceci peut être expliqué par la multitude d'objets et d'activités sur lesquels travaillent les professionnels du Secteur Enfance-Famille. Ceci peut ne pas favoriser l'émergence d'un groupe fidélisé de personnes qui pourraient apprendre à travailler ensemble sur le long terme. De plus, plusieurs semaines séparent chaque activité parents/enfants, ce qui peut aussi contribuer à ne pas favoriser une adhésion à un groupe. Face à ce constat, les professionnels tendent à penser qu'il est plus facile pour les parents de créer du lien entre eux lors des rencontres entre parents, sans enfants. Ceci s'est confirmé par le groupe qui s'est créé lors des ateliers cuisine, réservés uniquement aux parents du secteur Enfance-Famille et du multi-accueil, organisés par la conseillère CESF. Il a été observé **qu'un groupe se fédère plus vite et de manière plus durable, lorsque que les personnes sont réunies autour d'un objet commun** comme ici l'exemple de l'atelier cuisine.

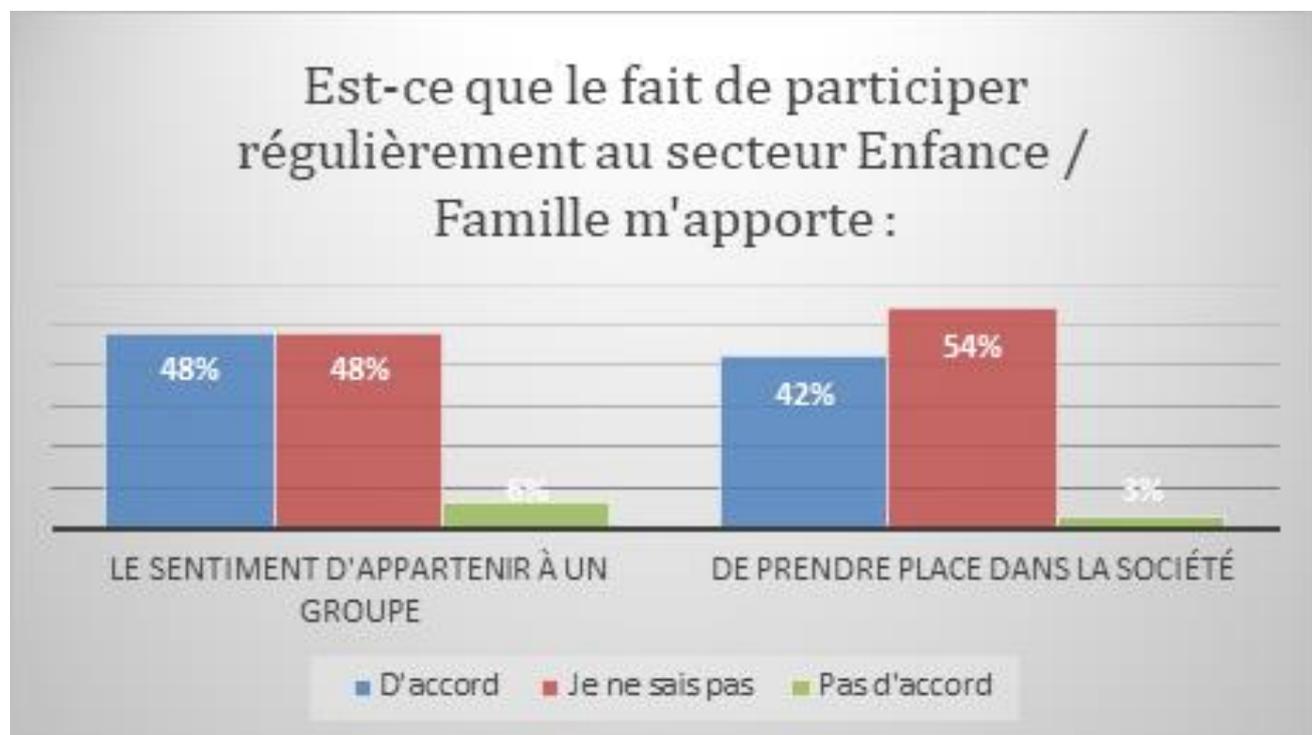


Figure 21

○ **L'acceptation de chacun**

Les parents interrogés sont unanimes pour exprimer **qu'ils se sentent acceptés tels qu'ils sont au secteur Enfance-Famille**, cela produit pour :

- 82% d'entre eux de l'aisance, ils se sentent à l'aise de participer aux activités, (**Figure 22**)
- 78% d'entre eux **un changement de posture**, ils se sentent suffisamment bien pour se placer au même niveau que les autres parents,
- 67% d'entre eux de **lever la peur du jugement**, ils savent qu'ils ne sont pas observés et ne craignent pas le regard des autres lors de leur participation.

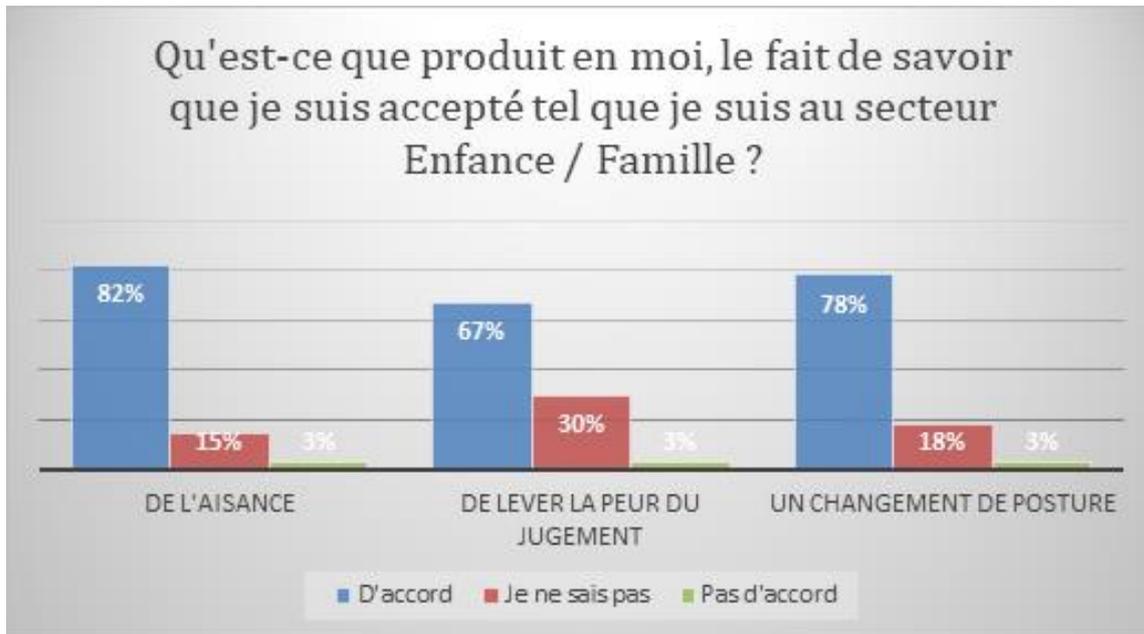


Figure 22

IV. Conclusion et perspectives stratégiques

1. Enseignements évaluatifs

Cette évaluation permet de constater que le secteur Enfance-Famille a un **impact prépondérant sur les familles en matière d'évolution de leurs compétences psycho-sociales**. Malgré la difficulté que peut représenter l'introspection, les familles semblent majoritairement reconnaître que **leur représentation d'elles-mêmes a évolué positivement grâce aux méthodes déployées par les professionnels** du centre social.

L'accompagnement apporté par les professionnels concernant l'exercice de la fonction parentale a également un impact fort chez les parents, jusqu'à la cellule familiale. Ce critère a d'autant plus d'importance que le renforcement de confiance des parents dans leur capacités éducatives est un axe prioritaire dans le projet social 2020-2023 d'Oxygène.

Concernant le pouvoir d'agir, **peu de transformations sont observables en matière d'engagement citoyen des familles** concernées. Certaines personnes en situation de précarité semblent rencontrer de la difficulté à repérer leur cheminement. Ce point est intéressant à conserver pour anticiper de manière proactive le nouvel axe du projet social « Rendre les familles actrices du secteur Enfance-Famille ».

Le secteur Enfance-Famille semble **permettre aux habitants de développer leur lien social**, mais surtout des liens « faibles », considérés comme des « connaissances » et peu d'« amitiés ». Le miroir renvoyé par la précarité de « l'autre » peut conduire les familles à ne pas souhaiter de rapprochements. C'est pourquoi les techniques d'animation des professionnels, ainsi que les valeurs portées dans le secteur Enfance-Famille semblent propices à **aider ces personnes à se sentir acceptées telles qu'elles sont**, ce qui comporte une première étape vers l'estime de soi et à plus long terme vers une opportunité d'insertion socio-professionnel.

Il est important de rappeler la **complexité de l'analyse de ce questionnaire face aux différenciations de vocabulaire**. Les termes employés dans les questionnaires étaient à la fois détaillés et gradués par l'intensité. Cependant, lors de l'administration du questionnaire, il a été observé que les personnes interrogées ne font pas toujours la différence entre certains de ces termes (exemple : l'estime de soi, qui est la valeur de soi et la confiance en soi, qui fait référence à ses propres capacités). D'autant plus que ces termes ne sont pas utilisés par les bénéficiaires eux-mêmes. C'est pourquoi, il semble important de prendre les résultats de cette analyse des impacts sociaux avec précaution.

De plus, il est intéressant de relever que l'échantillon représentatif du secteur Enfance-Famille comporte 40% des parents participants depuis moins de 2 ans. **Certains impacts, dits indirects, nécessitant un accompagnement sur le long terme pour apparaître, ne sont certainement pas encore ressentis par cette partie de l'échantillon interrogé.**

2. Les méthodes créatrices d'impact social du secteur Enfance-Famille

L'analyse des questionnaires a permis à l'équipe salariée d'Oxygène de mettre en exergue des **méthodes particulièrement créatrices de valeur** au sein du secteur Enfance–Famille.

- **La méthode de « l'écoute active »** : Développée à partir des travaux de Carl Rogers, cette méthode consiste à écouter l'autre attentivement et de façon non directive. Instaurer une confiance, du respect et de l'empathie avec son interlocuteur afin que dernier s'exprime en toute liberté, sans crainte de jugement hâtif et sans pression. A noter, cette écoute est souvent dirigée vers certains parents en situation d'isolement, qui n'en bénéficient ni à la maison, ni dans leur entourage.
Les impacts sociaux de cette méthode utilisée par les professionnels du secteur Enfance–Famille montrés par l'enquête sont : se sentir entendus et compris (91% des répondants de l'enquête) et se sentir considérés (88%).
- **La méthode de « l'acceptation de chacun »** : Une des règles principales du secteur Enfance-Famille est d'accueillir toute personne telle qu'elle est et sans jugement. Les impacts sociaux de cette méthode montrés par l'enquête sont : de l'aisance, les parents se sentent à l'aise de participer aux activités (82%), un changement de posture, ils se sentent suffisamment acceptés pour se placer au même niveau que les autres parents (78%), de lever la peur du jugement, ils savent qu'ils ne sont pas observés et ne craignent pas le regard des autres (67%).
- **La méthode du « droit à l'erreur »** : Cette méthode consiste à communiquer aux parents que l'éducation de leur enfant est avant tout un apprentissage pour les parents. La méthode des professionnels s'accompagne d'exemples lors de situations concrètes en ateliers, de discussions entre parents et surtout d'offrir un accompagnement et un regard non jugeant sur les difficultés rencontrées. Les impacts sociaux de cette méthode montrés par l'enquête sont : de se sentir moins seul dans sa difficulté (82%) et de déculpabiliser par rapport à cette pression parentale (73%).
- **La méthode du « soutien à la parentalité »** : Cette méthode vise à accompagner/aider les parents à éduquer leurs enfants et à subvenir à l'ensemble de leurs besoins éducatifs, affectifs, scolaires, culturels, sociaux et sanitaires. Les impacts sociaux de cette méthode montrés par l'enquête sont : une prise de conscience de ses capacités parentales (79%), une acquisition des conseils pour favoriser l'éducation de leur enfant (76%), un comportement plus valorisant envers leur enfant (70%).
- **La méthode de la « valorisation de soi et ses compétences »** : L'une des règles d'accompagnement des professionnels du secteur Enfance-Famille est d'encourager et d'estimer les parents dans les actions qu'ils entreprennent. Les impacts sociaux de cette méthode montrés par l'enquête sont : la confiance en soi, c'est-à-dire croire en ses capacités (70%), une meilleure estime d'eux-mêmes, c'est-à-dire voir sa propre valeur (64%), par ailleurs le fait d'avoir une meilleure estime de soi est visible à travers la manière de sourire (79%). 7

3. Pistes d'action et décisions stratégiques pour Oxygène

L'analyse des données et l'administration des questionnaires ont permis à l'équipe salariée de relever **plusieurs pistes d'amélioration** au sein du secteur Enfance-Famille :

Renforcer le sentiment d'appartenance à un groupe: 48% des répondants ont un sentiment d'appartenance à un groupe et 42% trouvent une place dans la société en participant au centre social. L'envie est de développer ce sentiment à une plus grande partie des adhérents.

- Pour cela il peut être intéressant de **concevoir des temps de bien être entre parents**, d'autant que certains adhérents ont déjà exprimé cette demande auprès de l'équipe salariée. Des randonnées entre parents ont été mis en place depuis le 29/05/2020 avec un temps d'accueil pour les enfants prévu en parallèle. Il peut être intéressant de favoriser ces temps entre parents, sans la présence des enfants, car, comme l'a montré l'analyse, la création de lien est plus facile lorsque les parents ne sont pas centrés sur une activité avec leur enfant. Ces séances pourront être animées dans un sens qui aide les participants à se rencontrer, comme par exemple en débutant les séances avec des techniques d'animations « brise-glace » visant à apprendre aux participants à se connaître (le CV imaginaire, le photo-langage, la ficelle, etc...).

L'engagement citoyen : L'enquête montre que 52% des participants osent donner leur opinion, 55% ont préparé un atelier avec un professionnel et 55% s'investissent pour leur quartier à travers le secteur Enfance-Famille. Ces données montrent qu'il est possible de développer de l'engagement citoyen, de l'expression, de la prise de responsabilité et la création de projets collectifs à travers l'implication des habitants dans le centre social.

- Afin de développer cet engagement, il peut être intéressant de **créer un collectif de parents** issus du secteur Enfance-Famille pour permettre la formation de projets collectifs et l'expression de chacun. Un lien peut être fait avec la piste d'action précédente en commençant par des rencontres lors de temps bien être entre parents pour travailler ensuite sur la formation d'un collectif. D'autre part, des collectifs ont déjà été créés au sein du centre social, il est possible d'orienter d'avantage les parents vers ces collectifs déjà existants.

4. Conclusion par rapport au questionnement stratégique

Ces **méthodes d'accompagnement développées et ancrées dans le travail quotidien des salariés du secteur Enfance-Famille ont de nombreux impacts positifs sur les adhérents du centre social.**

La prochaine étape pourrait être de se demander **comment chacune de ces méthodes peuvent nourrir le travail des professionnels du multi-accueil** et les intégrer à leur méthode de travail déjà existante. Il s'agit d'une réflexion qui peut être menée en collaboration avec l'équipe du secteur Enfance-Famille et celle du multi-accueil. Un travail collectif au sein de l'équipe professionnelle d'Oxygène pourrait permettre de définir une **communauté de méthodes d'accompagnement, appropriée par l'ensemble des équipes.**

L'enquête a également permis de montrer que **les adhérents viennent au centre social au départ dans le but d'accéder à un service tel que le CLAS (aide aux devoirs) mais qu'au bout de quelques temps leur implication au centre social évolue**, et cela **grâce aux méthodes d'accompagnement des salariés qui permet aux adhérents d'accéder à d'autres activités** auxquelles ils n'auraient pas pensé au moment de l'adhésion à Oxygène. Le secteur Enfance-Famille est donc un bon exemple de la mise en place de cette stratégie d'animation de la vie sociale qui est de proposer des services comme « porte d'entrée » au centre social pour pouvoir ensuite accompagner les adhérents sur d'autres aspects de leur vie tels que l'insertion professionnelle, le développement personnel, la création de lien social... **Le pôle multi-accueil pourrait appliquer cette stratégie en devenant une autre « porte d'entrée » du centre social sous réserve de mettre un place un accompagnement spécifique des salariés qui aille dans ce sens.**

Oxygène - Tableau synthèse de la recherche sur les impacts potentiels du secteur Enfance-Famille

Domaine de transformation	Méthode d'accompagnement	Objectif de transformation de la méthode	Indicateur de transformation
L'exercice de la parentalité	Créer du lien entre les parents et les enfants	Évolution des relations parent / enfant	-Relation moins conflictuelle -Relation plus complice -Relation plus basée sur l'entraide
	Favoriser l'accompagnement éducatif	Les professionnels favorisent l'adaptation de la place de l'enfant dans la famille	-Une modification de mon comportement plus valorisante envers mon enfant -Une évolution positive du comportement de mon enfant -Un apaisement à la maison
	Lever le tabou « les parents ne doivent pas faire d'erreur »	Les professionnels sont des supports pour l'amélioration des compétences parentales	-Une prise de conscience des domaines que je peux améliorer dans ma famille -Des astuces pour aider mon enfant -D'avoir confiance dans mes capacités en tant que parent
		Le parent se sent soutenu et s'autorise un « droit à l'erreur » dans l'éducation de son enfant	-De savoir où trouver un soutien moral -Se sentir moins seul dans sa difficulté -De déculpabiliser
	Aménager le SEF en lieu de refuge pour les familles	Un lieu sécurisant (Sortir de l'environnement conflictuel de la maison)	-D'apprentissage scolaire et extra-scolaire -D'apprentissage des règles en collectivité -D'écoute où les enfants peuvent se confier
L'évolution des compétences psycho-sociales / La reconnaissance sociale	Ne pas travailler sur les difficultés, mais sur les compétences des personnes	La valorisation (Ne pas mettre la personne en difficulté)	-Une meilleure estime de moi -De croire en mes capacités -De la confiance en moi
	Se rendre disponible pour chacun / Écoute active des professionnels	Être écouté	-Être entendu -Se sentir considéré -D'avoir un soutien moral -D'augmenter mon mal être
	Respecter le rythme de la personne. Tous n'avancent pas à la même vitesse et n'ont pas le même objectif	L'estime de soi	-S'habiller -Se maquiller -Sourire
	Mettre en place des activités par rapport à leurs besoins, leurs envies et ce qu'ils savent faire	L'épanouissement personnel	-J'ai une meilleure représentation de moi -Je suis plus à l'aise avec les autres -Je vois mon enfant épanoui
Le pouvoir d'agir	Acquérir de nouvelles compétences	Divers domaines de compétences	-Du manuel -De la cuisine -De l'éducation -De la représentation de soi
	Faire émerger des choix	Le choix d'être plus acteur de leur vie	-Oser donner mon opinion -Savoir prendre des décisions individuelles -Savoir prendre des initiatives avec le groupe
	Acquérir de nouvelles compétences utiles	Ouverture de portes vers le monde du travail	-De les transmettre à d'autres personnes -De m'orienter vers une formation dont je n'aurai pas eu l'idée avant -De trouver un travail
	Les animateurs s'adaptent aux besoins et aux envies des participants	La participation à la préparation d'un atelier avec un animateur	-De voir mes idées considérées -De sentir mes besoins et envies pris en compte -De donner du sens à mon implication
	Demander de l'aide aux participants / Proposer de s'impliquer	Donner du sens	-Se sentir utile -Être utile pour les autres -S'investir pour le quartier
	Le lien social dans le quartier	Temps de convivialité Discuter et échanger entre parents	Faire de nouvelles rencontres
Fédérer un groupe autour d'une activité		Adhérer à un groupe	-Le sentiment d'appartenir à un groupe -De prendre place dans la société
Établir une relation de confiance dans le groupe : non-jugement, discrétions...		Acceptation de chacun	-De l'aisance : je ne me sens pas gêné -De lever la peur du jugement : je sais que je ne serai pas observé -Un changement de posture : je peux me placer au même niveau que les autres parents

