

COLLECTION DES RaPPORTS

JUILLET 1998



N° 192

VÉCUS ET ATTENTES
DES PRINCIPAUX ACTEURS
DES CENTRES SOCIAUX

Patrick DUBÉCHOT
Pierre LE QUÉAU
Marie-Odile SIMON

Département "Évaluation des Politiques Sociales"

CRÉDOC

L'ENTREPRISE DE RECHERCHE



**VÉCUS ET ATTENTES
DES PRINCIPAUX ACTEURS
DES CENTRES SOCIAUX**

ÉTUDE/ACTION réalisée

pour la FÉDÉRATION DES CENTRES SOCIAUX
ET SOCIOCULTURELS DE FRANCE

avec les Centres sociaux
et le concours financier de la Caisse Nationale d'Allocations Familiales

Juillet 1998

DUBÉCHOT Patrick
LE QUÉAU Pierre
SIMON Marie-Odile

142, rue du Chevaleret
7 5 0 1 3 - P A R I S

Ce document réunit :

- **la note de synthèse,**
qui restitue les principales informations de l'étude, (page 5)
- **le rapport d'étude,**
qui présente les résultats complets de l'étude/action (page 57).

**VÉCUS ET ATTENTES
DES PRINCIPAUX ACTEURS
DES CENTRES SOCIAUX**

SYNTHÈSE

PRÉFACE

*L'Étude-action participative -dont la **synthèse** et les commentaires des résultats sont présentés ici- a été réalisée par le CRÉDOC, avec la participation active des Centres sociaux, à la demande et pour la Fédération des Centres sociaux et socioculturels de France.*

Elle a été conçue et conduite pour atteindre trois objectifs :

- *disposer, au terme de l'étude, d'éléments concourant à la **présentation d'une image « qualitative » des Centres sociaux** -actuelle et prospective- construite avec l'appui scientifique d'un organisme reconnu, pouvant servir à alimenter la recherche collective et, notamment en 1997-1998, à enrichir la démarche de préparation et les travaux du Congrès de Strasbourg ;*
- *contribuer à la **mobilisation du réseau**, en utilisant la gestion et les résultats intermédiaires de l'étude comme **outil d'accompagnement et d'animation** des Centres dans la démarche Congrès, via leurs Fédérations et Regroupements régionaux et départementaux ;*
- *servir, par la publication des résultats de l'étude à l'occasion du Congrès, la démarche de communication auprès des partenaires publics, associatifs, mais également des médias et d'un plus large public.*

Tout d'abord, que soient vivement remerciés les quelques 1 300 bénévoles (40%) et professionnels (60%) des 254 Centres sociaux qui ont accepté, à partir de groupes de parole et d'écriture, de jouer le jeu de la démarche : grâce à eux, cette étude se trouve qualifiée par un taux de retour de textes écrits tout à fait remarquable : plus de 500 courriers-questionnements, soit 42% des 600 Centres retenus pour l'enquête !

C'est sans doute qu'ils ont perçu et compris la visée de cette Étude-action qui s'est efforcée de les associer comme « sujets » s'exprimant : il s'agissait de recueillir les représentations, les perceptions de leurs vécus et de leurs attentes sur

l'environnement, les pratiques et -surtout- l'avenir de leur Centre social et de ses missions.

*Nous sommes donc en présence de **points de vue formulés par les acteurs des Centres sociaux eux-mêmes**, le rôle du CRÉDOC consistant à recueillir et organiser les écrits des Centres sociaux. Il nous appartient, en premier lieu, de faire l'effort de prendre connaissance de ces points de vue, de les entendre. Leurs contributions constituent à cet égard un ensemble d'écrits imposant comprenant près de 20 000 mots différents, c'est-à-dire un corpus très conséquent, avec lequel il est possible de travailler, de développer diverses pistes¹ d'analyses, de les mettre en débat pour servir à la construction collective des grandes lignes de l'avenir de notre projet.*

Jacques ELOY,
administrateur national FCSF,
Président du Groupe d'appui Étude-action FCSF/CRÉDOC

¹ L'originalité de l'approche retenue ici -analyse lexicale des formulations des acteurs eux-mêmes sur leurs vécus et attentes « globales »- incite à rappeler quelques-unes des autres études récentes conduites avec ou sur les Centres sociaux, à partir de points de vue méthodologiques et selon des objectifs très spécifiques, qui constituent un ensemble de ressources conséquent :

- * *Un observatoire pour mieux connaître les Centres sociaux*, avec la contribution des CAF et des Centres sociaux, CNAF, 1994.
- * *Centres sociaux et Foyers de Jeunes travailleurs*, Etude réalisée -dans le cadre du Contrat d'Etudes prospectives des Emplois- par la société Naxos, Brigitte Mouret, Pierre Deneuil, collection *Prospective, Formation, Emploi*, Ministère du travail et des affaires sociales, Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle, La documentation française, 1997.

L'objectif de l'étude / action réalisée par le CRÉDOC pour la Fédération des Centres Sociaux et Socioculturels de France est de disposer d'éléments concourant à la présentation d'une image « qualitative » des centres sociaux. Il s'agit de montrer, à partir des situations vécues, comment les principaux acteurs des Centres -administrateurs, bénévoles, salariés- expriment aujourd'hui leurs priorités d'action, leurs valeurs, leurs attentes, et de quelle manière ils se représentent l'avenir.

Pour atteindre cet objectif, tant sur le plan du déroulement du programme que sur le plan de la méthode de recueil de l'information, la FCSF et le CRÉDOC ont souhaité donner une large place à l'expression des principaux acteurs des centres.

L'organisation du programme : une consultation d'acteurs aux différentes étapes de l'étude

Ce programme d'étude a été conduit dans une logique d'étude / action de manière à impulser une dynamique au sein de la FCSF dans la perspective du Congrès de juin 1998. Pour cela, des temps de travail collectif ont été mis en place au cours de l'étude. Outre le pilotage de l'étude assuré par un administrateur national et un Délégué national de la FCSF, un groupe d'appui technique, composé de représentants de Centres sociaux ou de Fédérations a assuré le suivi et l'accompagnement de l'Étude / action. Enfin, deux séminaires exceptionnels, ouverts à l'ensemble des fédérations, ont eu lieu au cours de ce programme pour présenter l'état des travaux (mars 1997) et les premiers résultats (février 1998).

Le recueil de l'information : une méthode « qui donne la parole aux acteurs »

L'enquête postale a été réalisée auprès d'un large échantillon de centres sociaux. Parmi les 900 centres sociaux fédérés, un échantillon aléatoire de 600 centres a été sélectionné. Cet échantillon prend en compte la diversité des centres : type d'organisme gestionnaire, taille, financement, implantation géographique.

Chaque centre sélectionné a reçu trois documents dits « courrier/questionnement » à remplir. L'un s'adressait au directeur du centre. Les deux autres devaient être rédigés par deux catégories d'acteurs parmi trois possibles² :

² Par exemple : dans certains centres, ce sont des administrateurs et un groupe de bénévoles qui ont travaillé chacun de leur côté sur un document. D'autres combinaisons ont existé : administrateurs + salariés, salariés + bénévoles.

- les administrateurs
- les salariés permanents et vacataires
- les bénévoles actifs

Pour les deux catégories choisies, les centres devaient organiser des groupes de travail, de cinq personnes maximum. Cette limite du nombre de participants avait pour objectif une meilleure opérationnalité, l'écriture collective étant toujours un exercice difficile. La consigne donnée était de constituer des groupes homogènes, c'est à dire composés d'une seule catégorie de répondants (cinq administrateurs, ou cinq salariés...) de manière à pouvoir repérer les types de discours en fonction des rédacteurs.

Sur les 600 centres sollicités, **254 ont finalement participé** à l'étude-action en renvoyant au moins un des trois documents, **soit 42%** de l'échantillon initial. Ce taux de réponse est très bon, compte tenu surtout du travail qui était demandé aux répondants³. Les objectifs de représentation de la diversité des centres et de la représentativité de l'échantillon, sont largement atteints⁴.

Les 254 centres n'ont pas tous renvoyé les trois courriers-questionnements. 80 ont renvoyé les trois et au total, le CRÉDOC a reçu **512 documents courrier-questionnement**. 67% de ces documents ont été remplis par des salariés (directeurs et intervenants permanents ou vacataires). Cette forte représentation des salariés est liée à la difficulté qu'ont eu les administrateurs et les bénévoles à se réunir pour travailler sur les documents. Néanmoins, la différence du nombre de réponses entre salariés et bénévoles a peu d'influence sur l'analyse des discours dans la mesure où celle-ci cherche essentiellement une relation de significativité des discours et la construction de groupes homogènes à partir des textes produits. Au total, **près de mille trois cents personnes** (1262 exactement) ont participé à l'étude-action, dont 40% de bénévoles ou d'administrateurs.

³ Dans les enquêtes postales, le taux de retour se situe entre 15 et 20%. Le résultat est donc très satisfaisant dans la mesure où « les répondants » devaient se consulter, rédiger des textes et pas seulement cocher des cases.

⁴ Voir annexe 3 du rapport d'étude.

Détail des retours de questionnaires

Catégories de répondants	nb de documents reçus		nb de participants	
Directeurs	217	42%	217	17%
Administrateurs	112	22%	358	28%
Salariés	126	25%	479	38%
Bénévoles	40	8%	144	12%
Autres (*)	17	3%	64	5%
Total	512	100%	1262	1262

(*) Ces autres représentent des groupes hétérogènes : administrateurs + bénévoles, administrateurs + salariés.

Source : Etude CREDOC/FCSF - 1997/98

Le traitement de l'information : une méthode qui respecte les expressions et les mots des acteurs

Au total 471 courrier-questionnement⁵ ont fait l'objet d'un traitement lexical. L'analyse lexicale s'intéresse avant tout à l'aspect que peut prendre un texte ou un discours : aux mots, à la fréquence de leur utilisation et de leur association. Alors que l'analyse de contenu s'attache à explorer la signification des réponses (dimension sémantique), l'analyse lexicale se concentre sur la description et la mesure des signifiés. En réalité, ces deux approches sont souvent directement associées en ce sens que l'analyse lexicale précède et prépare une analyse de contenu plus approfondie : les différences identifiées dans la forme des textes sont révélatrices de points de vue différents sur la même réalité.

Les analyses secondaires qui peuvent ensuite être envisagées découlent du même principe : c'est en comparant la fréquence des termes utilisés, qu'il est possible de faire ressortir les spécificités du discours d'un centre social, ou d'un groupe de centres sociaux, d'un groupe d'acteurs de centres sociaux. Cette comparaison ouvre en effet la possibilité de réaliser des opérations de classification parmi la population interrogée : regrouper entre eux, ceux qui ont un discours comparable, du point de vue des expressions et des mots employés. On peut ainsi construire une « typologie » des discours.

⁵ L'écart entre les 512 documents reçus et les 471 traités est dû aux retours vierges ou trop incomplets (21), aux retours trop tardifs -après saisie et traitement- (14), aux directeurs ayant répondu pour deux ou trois centres à la fois (6).

Présentation du document

Le présent document (la note de synthèse) s'organise en **deux parties**.

PREMIÈRE PARTIE :

p. 15

Elle reprend l'organisation chronologique des « Courrier/questionnement » envoyés aux centres :

1er chapitre : Le centre social et son environnement,	p. 17
2ème chapitre : Le centre social et sa pratique,	p. 25
3ème chapitre : Le centre social et son avenir.	p. 35

Au total, 11 questions étaient posées⁶ : 4 dans le premier chapitre, 5 dans le deuxième, 2 dans le troisième. Les réponses à chacune de ces questions constituent le corps de ces chapitres. Une typologie des discours des répondants, élaborée à la suite du traitement lexical des textes rédigés par les acteurs des centres, a été construite et est présentée dans cette synthèse.

DEUXIÈME PARTIE

p. 39

La seconde partie de ce document propose une analyse globale et transversale des discours aux différentes questions. Cette lecture des réponses permet de distinguer quatre grandes « postures », ou attitudes des répondants. .

Les résultats de cette étude sont proposés sous trois formes :

- un rapport d'étude d'environ 180 pages qui présente les résultats complets de l'étude / action
- une note de synthèse d'environ 50 pages, qui restitue les principales informations de l'étude.
- un document de quatre pages pour une diffusion large des résultats.

⁶ Chacune de ces questions fait l'objet d'une FICHE numérotée de 1 à 11. Chacune de ces fiches propose plusieurs types de discours (voir fiche 1 page 77, dans le rapport d'étude).

PREMIÈRE PARTIE :

ANALYSE LEXICALE

ET

CONSTRUCTION D'UNE TYPOLOGIE DES DISCOURS

I -LE CENTRE SOCIAL ET SON ENVIRONNEMENT

Les questions sur ce thème avaient plusieurs objectifs :

- ◇ connaître les changements importants intervenus ces dernières années dans l'environnement du centre social.
- ◇ repérer si ces changements ont eu des conséquences dans le territoire d'intervention des centres.
- ◇ déterminer le rôle du centre social dans ce contexte et le rôle que les répondants souhaiteraient lui voir jouer.

1-1. Les principaux changements intervenus ces dernières années dans le territoire d'intervention du centre.

Le principal changement externe évoqué concerne la situation économique et plus particulièrement la crise de l'emploi et ses conséquences (38% des réponses).

« Les conditions socio-économiques, le taux de chômage s'aggravent et provoquent une paupérisation de la population qui entraîne des conséquences sur le comportement des enfants et des adultes. De plus en plus de personnes sont en grandes difficultés psychologiques ».

La liste des « changements » est longue : chômage, pouvoir d'achat en baisse, sentiment d'insécurité, augmentation de la petite délinquance, augmentation du nombre d'ethnies, comportement agressif de la jeunesse, l'éclatement de la cellule familiale aboutissant à des familles monoparentales ou recomposées, repli sur soi...etc. »

« La précarisation des familles et des personnes sur le plan économique et social a certaines conséquences, tel l'isolement, le repli sur soi, la vie associative en perte de vitesse.

« On assiste au développement de la violence urbaine et du sentiment d'insécurité liés à l'aggravation d'une petite délinquance juvénile collective, affichée et provocatrice. Le centre social est accaparé par ces jeunes et se trouve confronté aux agressions verbales et physiques, aux dégradations des locaux. »

Les discours sur l'environnement en pleine mutation (24%) soulignent les modifications du contexte urbain. Certains évoquent les fermetures de commerces ou de centres commerciaux au coeur de ces quartiers. Quelques répondants évoquent des constructions de lotissements nouveaux.

Le milieu rural n'est pas épargné par ces changements économiques :

« Il y a une diminution de la population agricole et une légère augmentation de la population dite urbaine. Il y a également une augmentation du chômage dû à des fermetures d'entreprises et de commerces... ».

Les changements institutionnels constituent un troisième facteur de changements externes, principalement dans le secteur rural dont l'environnement politique a été transformé par les créations de communautés de communes :

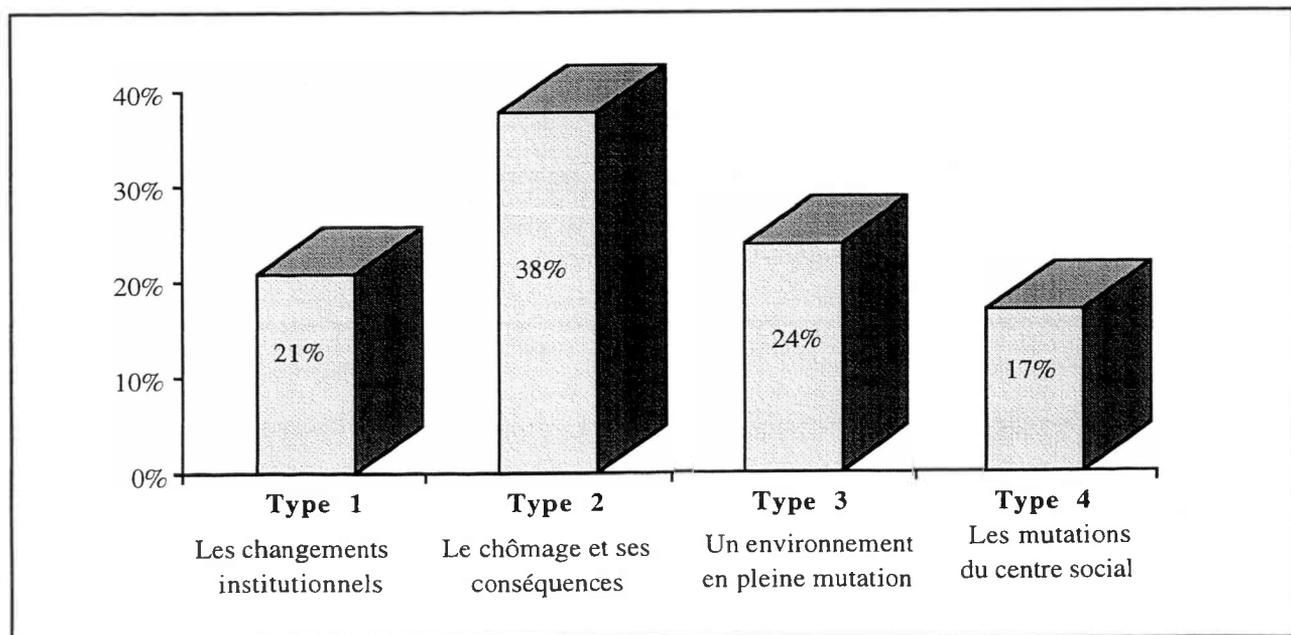
« Le centre social communal concernait à l'origine un bourg de 1 700 habitants dans lequel il est toujours implanté. Pour des raisons de financement de la CAF et de viabilité de certaines activités, il est devenu intercommunal et couvre 14 communes sur un rayon de 15 km². »

Cet élargissement territorial s'accompagne parfois d'un changement dans la composition de la population qui remet en cause le projet du centre social et qui peut l'amener à changer d'orientation. C'est le cas, dans l'exemple précédent :

17% de réponses n'ont évoqué que des changements internes au centre social : le développement d'actions ou d'activités nouvelles, des changements d'équipement ou de locaux et enfin une mutation du rôle des bénévoles par une professionnalisation de l'activité.

« En tant que bénévoles, nous apportons une disponibilité qui semble de moins en moins conciliable avec des exigences d'efficacité, voir de compétences professionnelles ».

A votre avis, quels sont les principaux changements intervenus ces dernières années dans votre territoire d'intervention ?



Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

Le discours sur « le chômage et ses conséquences » est essentiellement marqué non pas par un type d'intervenant mais par un type de centre social. Parmi ceux qui tiennent ce discours on trouve en effet surtout les centres qui sont implantés en banlieue et dont la population connaît un taux de chômage sensiblement supérieur à ce qu'il est au niveau national.

Le discours sur « l'environnement en pleine mutation » est caractéristique des administrateurs de centres sociaux ruraux. Parmi ceux qui ont évoqué « les changements institutionnels », on note la présence principalement des directeurs.

Ce sont enfin les salariés, quel que soit le type de centre, qui donnent son ton au discours de type 4. Il est en effet, empreint de pragmatisme et consiste surtout à décrire ce qui, dans les activités du centre social, a changé pour faire face aux nouveaux besoins des habitants.

1-2. L'influence des changements sur la situation locale

Principalement, c'est le travail au sein des centres sociaux qui se trouve modifié (type 4). Beaucoup de centres ont été contraints d'élargir leur champ traditionnel d'intervention vers un travail d'action sociale. Pour d'autres qui avaient déjà une pratique de travail social, le glissement s'est accentué vers l'insertion. La nature du travail se trouve modifiée :

« Les conditions socio-économiques en constante dégradation ont entraîné une modification des orientations initiales : d'un centre de loisirs, le centre s'est orienté prioritairement vers l'insertion sociale. »

Globalement, la précarité des situations sociales rencontrées par les adhérents et les habitants donne une place différente au centre social (type 1) : celle de médiateur car il reste, selon les répondants, le seul interlocuteur auprès des habitants et constitue la seule présence institutionnelle dans le quartier. Dans d'autres situations, en revanche, il s'est trouvé confronté au développement des dispositifs et autres intervenants locaux et il a perdu cette situation privilégiée : il est devenu un des acteurs, parmi d'autres, du développement local.

En milieu rural, le rôle du centre social s'est transformé et a pris une autre dimension aux yeux des élus :

« La réflexion conduite sur les changements actuels a créé une forte mobilisation et une implication des élus et a permis la mise en place d'un outil -un centre social- partenarial cantonal. Cet outil a renforcé une cohérence d'actions vers un public en difficulté, grâce au travail de médiation du centre social ».

Une deuxième moitié de réponses décrit « les problèmes des cités ». Outre l'augmentation de la précarité des situations économiques et sociales, les répondants ont évoqué

les tensions entre les générations, la cohabitation difficile de populations hétérogènes, par l'âge, l'origine, les statuts, ils expriment le mal vivre dans les quartiers (type 3) :

« Les enfants sont souvent livrés à eux-mêmes. Cela entraîne une petite délinquance, des dégradations et une cohabitation difficile avec les locataires âgés ».

« Les quartiers sont pratiquement en paix, mais ce sont toujours des situations fragiles. Il suffit parfois de peu de choses pour que les situations s'aggravent ».

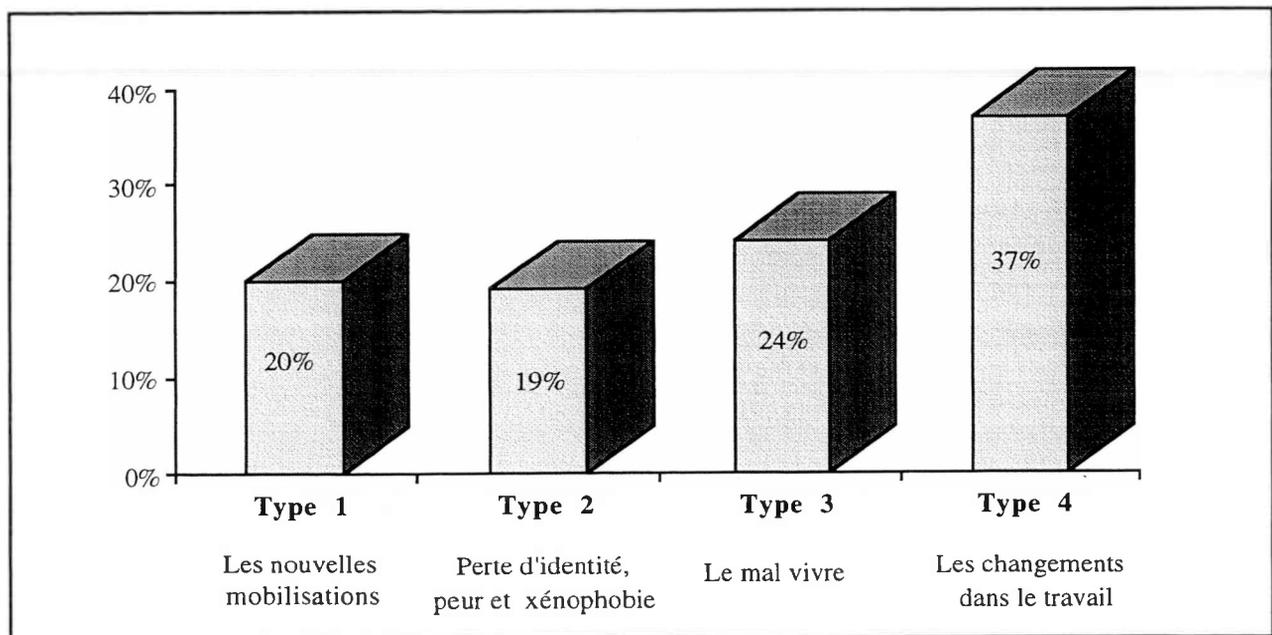
Le discours de type 2 évoque les conséquences du contexte social sur les attitudes et les comportements des habitants :

« Les jeunes et les parents sont démotivés. Les jeunes sans espoir de travail se constituent en bandes pour faire du commerce parallèle. Les parents n'échangent plus, baissent les bras ».

« On assiste à une montée du racisme ordinaire ».

« Renforcement de l'individualisme et du repli sur soi ».

Ces changements ont-ils modifié la situation locale ?



Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

Le discours sur « les nouvelles mobilisations » se retrouve à peu près parmi tous les intervenants des différents types de centre. Tout au plus peut-on établir une relation significative entre ce type d'évocations et les centres sociaux implantés en zone urbaine, plutôt au centre ville, d'ailleurs, c'est à dire ne connaissant pas tous les problèmes des banlieues.

C'est le discours de type 2 que l'on tient plus souvent qu'ailleurs dans les banlieues, particulièrement celles qui connaissent les taux de chômage les plus élevés. On remarque dans ce discours l'empreinte laissée par les directeurs.

Les salariés détaillent ici les besoins des habitants et ce qui leur apparaît en être la source. Autrement dit, après avoir tenu un discours assez pragmatique précédemment, ils s'expriment cette fois sur un registre du pathos, en évoquant la difficulté de vivre la précarisation qui dépasse manifestement les clivages villes-campagnes (discours type 3).

Enfin, le discours axé sur les modifications du travail vers l'insertion sociale, est plus souvent qu'ailleurs développé par ceux, quelle que soit leur fonction ou leur position, qui exercent dans un centre social implanté en zone rurale.

1-3. Le rôle du centre social

Comme l'ont déjà suggéré les discours précédents, le contexte économique a contribué à une extension du public des centres et à une orientation plus sociale de ses missions et donc à une extension du champ d'intervention (type 1) :

« Le centre social doit répondre à l'urgence, à la délinquance, à la violence. Ces missions dépassant largement le cadre d'un centre social ».

Certains répondants n'hésitent pas à dire que :

« La fonction qui est retenue aujourd'hui par les politiques est avant tout de maintenir la paix sociale. »

Le centre social pour faire face à la morosité et à la dépression ambiante crée et recrée du lien entre les habitants, du liant. Si dans certains lieux, il est un instrument de maintien du lien social, de la vie dans les quartiers ou les cantons, dans d'autres le centre social doit reconstruire ce lien social perdu (discours type 4) :

« Il faut briser cette résignation en recréant le lien social ».

« Le centre social doit permettre aux gens de s'exprimer, de retrouver la parole ».

Ces deux premiers types de discours évoquent des missions qui sans être nouvelles pour les centres sociaux tendent à envahir leur champ d'intervention. Cependant, les répondants restent attachés à la fonction d'accueil du centre social et à la polyvalence de ses activités.

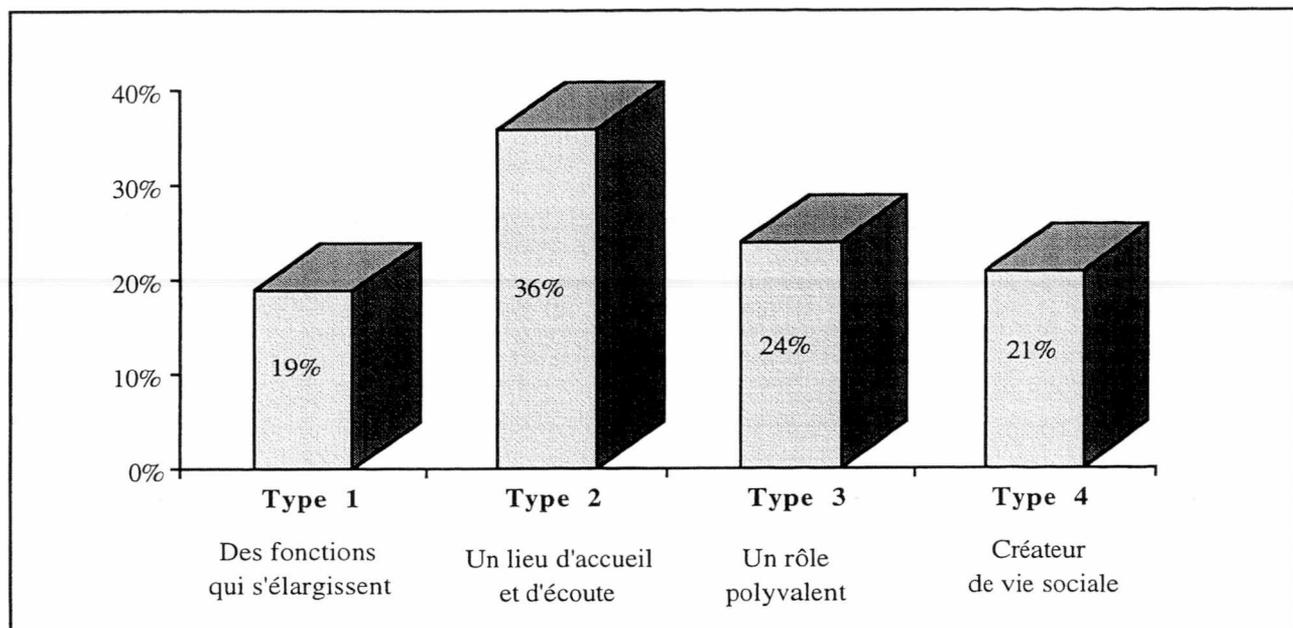
Pour jouer ce rôle le centre social doit être un lieu d'accueil et d'écoute (type 2). Le centre est un lieu de rencontre et de brassage entre personnes d'origine sociale différentes, entre personnes de générations différentes. C'est un lieu d'échange et un lieu de vie (36% des réponses) :

« Le centre social doit être un lieu ressources pour les habitants du quartier, c'est un tremplin pour le démarrage d'initiatives locales, de projets collectifs ».

« En milieu rural, il nous semble que nous sommes reconnus comme le syndicat d'initiatives de la vie quotidienne ».

La diversité des centres sociaux s'exprime dans la perception des missions, dans la définition des moyens, dans les façons de concevoir les actions. Cette diversité s'accorde avec la revendication d'un rôle polyvalent (discours type 3).

Selon vous, quel est le rôle de votre centre social ?



Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

Le premier type de discours qui décrit l'élargissement des fonctions et des missions que connaissent les centres sociaux aujourd'hui, est souvent développé par les intervenants des centres urbains de banlieues qui accueillent un public assez large. Ils tiennent aussi le discours du quatrième type. On a donc là deux points de vue des mêmes intervenants sur une même réalité : les uns accentuent l'expérience qu'ils font de « forces centrifuges », c'est à dire la pression qu'exerce l'urgence des différents besoins de publics de plus en plus hétérogènes ; les autres mettent l'accent sur le rôle « centripète » du centre, c'est à dire : facteur et producteur de cohésion sociale.

Le discours qui évoque le centre social avant tout comme « un lieu d'accueil et d'écoute », est celui qu'on adopte dans les centres sociaux urbains, plutôt implantés dans les centres villes, connaissant donc *a priori* moins de problèmes.

Le troisième discours, enfin, très descriptif des nouvelles actions proposées aux habitants par le centre social, est surtout celui des salariés, quelles que soient les caractéristiques de leur centre social.

1-4. Le rôle que devrait avoir aujourd'hui le centre social

Pour un quart des répondants, le centre social ne devrait guère être différent de ce qu'il est aujourd'hui (type 4). Le rôle du centre ne doit pas forcément changer en profondeur, mais il doit s'adapter, innover créer de nouvelles activités. Cependant certains répondants estiment qu'il devient difficile de faire face et que le centre devrait « *pouvoir faire la même chose, mais avec plus de disponibilité et de moyens en personnel* ». C'est la condition pour faire face au changement et développer sa capacité d'adaptation et d'innovation.

Nombreux sont les répondants qui voudraient voir leur centre être un lieu de synergie (type 3) :

« Il doit être un lieu de concertation, de réflexion et d'impulsion des projets à vocation cantonale. Un lieu de développement de la solidarité de proximité ».

« Le centre social devrait être d'une manière plus évidente un outil de développement local qui favorise la synergie des forces vives locales et l'émergence de projets avec et pour les habitants ».

Les textes des répondants donnent à voir un centre social au coeur des énergies et le catalyseur qui permet d'élaborer et de construire une dynamique locale de développement.

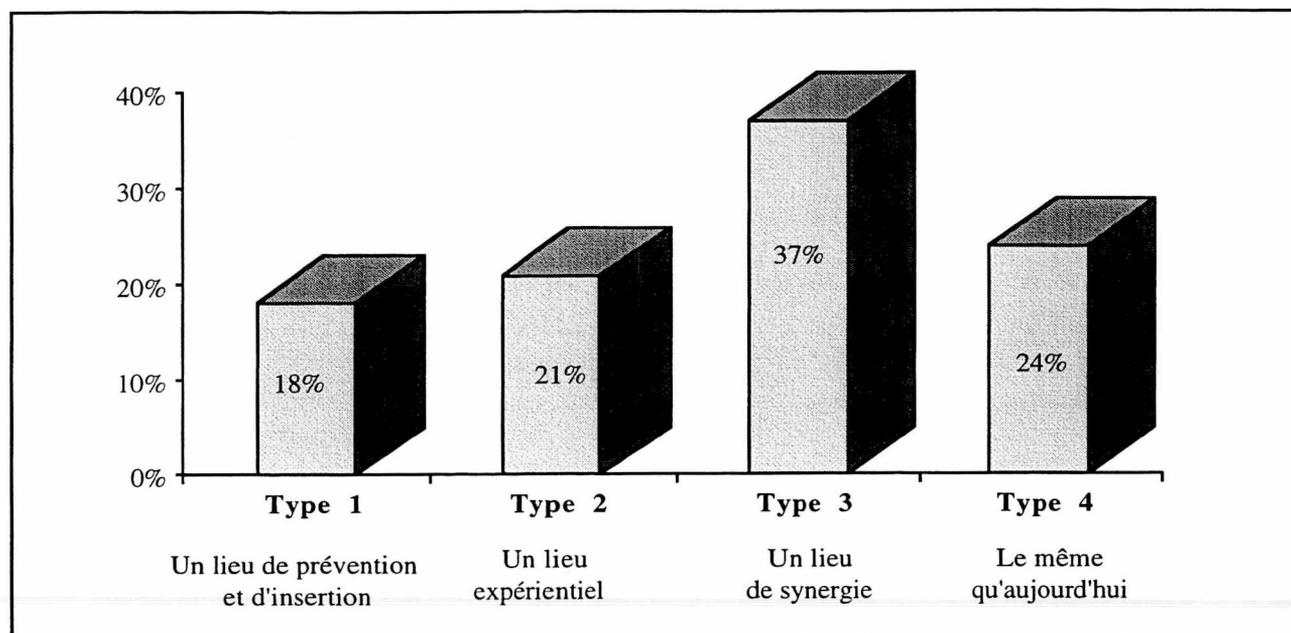
Le centre social est pour d'autres, avant tout l'espace de tous les possibles (type 2) : lieu d'accueil, de construction de projets, lieu de parole, de convivialité, lieu fédérateur, de participation, lieu d'expériences multiples. Dans cet espace hors du commun, des gens ont la possibilité de « vivre des choses » et des expériences qui vont les enrichir. Derrière cette volonté de faire vivre un tel lieu apparaît l'ambition d'y construire le citoyen d'aujourd'hui et de demain.

« Le centre doit éduquer, aider et redonner le goût de l'engagement et de la citoyenneté ».

« Il doit être davantage encore le lieu de la citoyenneté, de l'apprentissage du vivre ensemble et de la responsabilité partagée ».

Enfin, le troisième rôle à développer (type 1) est étroitement lié au contexte et aux difficultés d'insertion des jeunes et des familles. Pour les répondants de ce groupe, le centre social doit travailler davantage avec les adolescents et les familles dans le cadre d'une action de prévention. Ce groupe rappelle les vertus des loisirs et leur rôle éducatif et de prévention.

Selon vous, quel devrait être le rôle, aujourd'hui, de votre centre social ?



Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

Ce sont surtout les administrateurs des centres ruraux qui développent une conception du centre social orientée vers la prévention et l'insertion, en particulier des jeunes.

Les directeurs des centres de banlieue soutiennent plus volontiers que les autres intervenants une définition du centre comme lieu « expérientiel ». On les retrouve nombreux également dans les discours de type 4.

Les salariés et les bénévoles pensent que le centre est « un lieu de synergie » (type 3), c'est à dire un espace de rencontre entre les habitants et en même temps de transformation de ces énergies et initiatives en un projet commun.

II - LE CENTRE SOCIAL ET SA PRATIQUE

La pratique sous le regard des acteurs eux-mêmes, tel est le thème de cette partie qui l'aborde sous plusieurs angles différents :

- les orientations de l'action du centre,
- les motivations des personnes,
- les difficultés rencontrées,
- les atouts dans le centre
- ce qu'il faudrait pour répondre aux attentes et aux projets.

2-1. Les grandes orientations de l'action du centre social

Les centres sociaux se caractérisent par leur diversité, il n'est donc guère étonnant de constater une relative dispersion des grandes orientations des centres. Il n'apparaît pas de lignes directrices dominantes. En fait, on peut regrouper les discours en deux grandes catégories.

La première regroupe les types 3, 4 et 5 et est nettement majoritaire (68% des réponses). Ce groupe de réponses s'inscrit dans un registre très pragmatique : l'action. A titre d'exemple, sur les 45 réponses du type 5, 28 contiennent le mot « accueil ». L'accueil, c'est l'action immédiate, c'est le contact direct avec les habitants, avec les enfants. Ce terme, au même titre que celui d'« être à l'écoute des besoins » renvoie à une fonction essentielle des centres sociaux pour les répondants de ce groupe.

La seconde grande orientation est marquée par une démarche plus analytique et un discours « militant » sur l'intégration des individus dans la société. Les réponses de type 1 font de l'insertion sociale et professionnelle leur orientation principale. Le centre social est le lieu par excellence de cette insertion. Le centre social est le lieu de toutes les formes d'insertion :

« Le centre social est un lieu d'insertion pour les jeunes en grandes difficultés par la mise en place d'actions spécialisées visant leur insertion sociale et professionnelle. »

« Le centre social est un lieu d'insertion de la famille : importance d'une action globale sur toutes les composantes de la famille ».

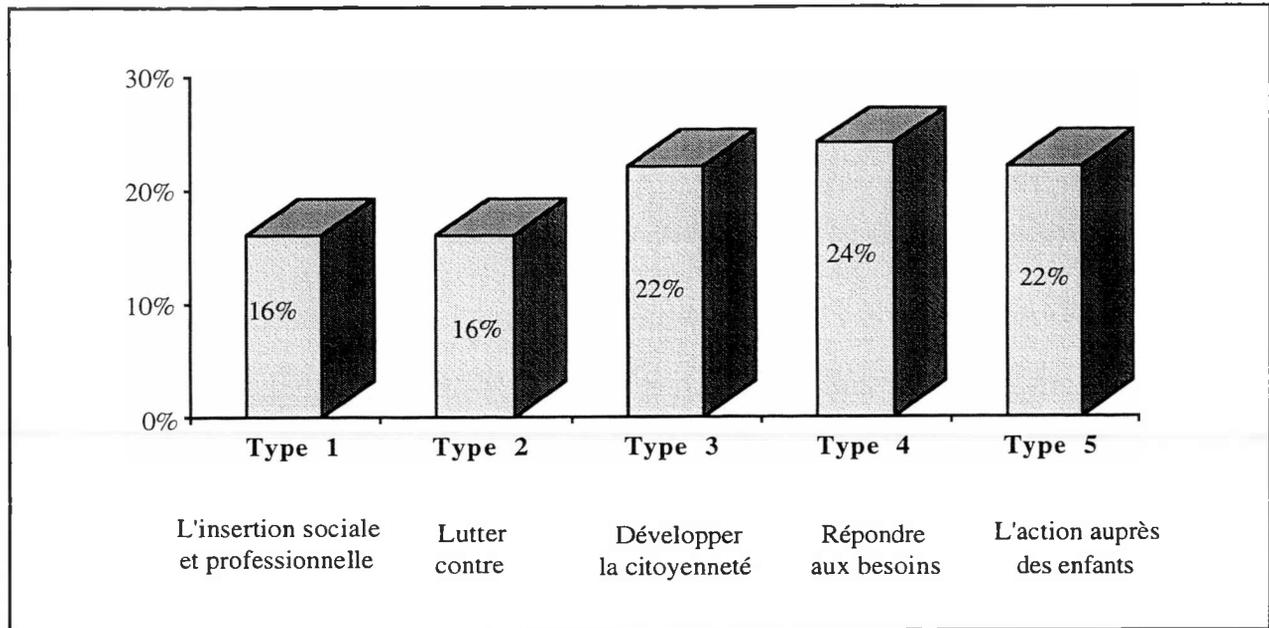
L'autre type de réponses se caractérisent par une dynamique militante : « *lutter contre l'exclusion* ». Sur les 39 réponses qui composent ce groupe, 25 contiennent le mot lutte ou le mot exclusion, souvent associés :

« Les grandes orientations de l'action du centre social sont définies dans le projet ; à savoir lutter contre l'exclusion, créer des conditions nécessaires pour inciter les adultes à trouver une place d'acteur au sein du centre social et du quartier. Faire du centre social un véritable outil de proximité ».

La lutte contre l'exclusion et l'insertion sociale et professionnelle, même lorsqu'elles constituent les grandes orientations du centre social, apparaissent en complément, en plus d'une insertion sociale de proximité pratiquée depuis toujours par les centres sociaux :

« Recréer du lien social, lutter contre l'isolement, fédérer les forces vives du quartier, rendre les habitants, citoyens. »

A votre avis, quelles sont les grandes orientations de l'action de votre centre social ?



Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

Les centres situés dans les zones rurales développent plutôt les discours de type 2 et 4. Ce sont eux qui adoptent ici une attitude que l'on pourrait qualifier de "nominaliste" en ce sens qu'il s'agit d'apporter des réponses à des demandes formulées, alors que n'apparaît pas clairement une "valeur ajoutée" du centre. Les administrateurs, sous la plume desquels on retrouve souvent des propos relevant du type 5 ne sont également pas très éloignés de cette attitude.

A l'opposé de cette attitude, on retrouve celle des directeurs des centres implantés dans des zones urbaines connaissant les taux de chômage les plus élevés, qui se caractérise par une approche plus globalisante, voire "théorique", en ce sens qu'elle suppose manifestement une certaine distance vis-à-vis des attentes immédiates des publics. Le discours du troisième type correspond le mieux à cette seconde attitude, discours qui repose sur la notion de "développement" qui met certainement mieux en évidence l'apport particulier (et la dimension créatrice de valeurs) du centre dans une dynamique collective.

Enfin, le discours du premier type, relatif à l'insertion sociale, est plus souvent adopté par les bénévoles.

2-2. Ce qui guide l'action et l'engagement du répondant

Le sens de l'action des personnes se manifeste par un engagement militant marqué par le souci de changer la société, de faire vivre et de vivre différemment des relations sociales.

Les réponses du type 3 (51%) se distinguent par un regard et une analyse du répondant sur ses idéaux, sa foi ou sa philosophie qui le pousse à militer et à agir pour une société meilleure, à aller à la rencontre de l'autre pour l'aider dans un contexte difficile. Ces orientations militantes s'inscrivent dans un souci de rétablir une certaine justice sociale :

« Nous voulons rétablir un équilibre dans une société à deux vitesses en aidant les familles à avoir accès à leurs droits, à la connaissance, pour pouvoir lutter contre le chômage, l'exclusion, les problèmes financiers ».

Les motifs de l'engagement se situent dans un registre nettement humaniste dans lequel les bonnes relations et les rencontres entre les hommes sont essentielles :

*« Notre envie d'échanger, de partager et de transmettre aux autres nos richesses personnelles » ;
« C'est le besoin d'aller vers l'autre, le sentiment d'être utile dans la société » ; « Le besoin de donner, mais aussi de recevoir » ; « C'est le besoin de donner de soi pour aider les autres ».
« Le désir d'aider les autres, d'échanger avec les autres, vouloir se sentir utile à la société »*

Le deuxième groupe se distingue peu de cette approche humaniste et militante mais les répondants mettent l'accent sur le développement social. On retrouve le souci de la vie sociale locale :

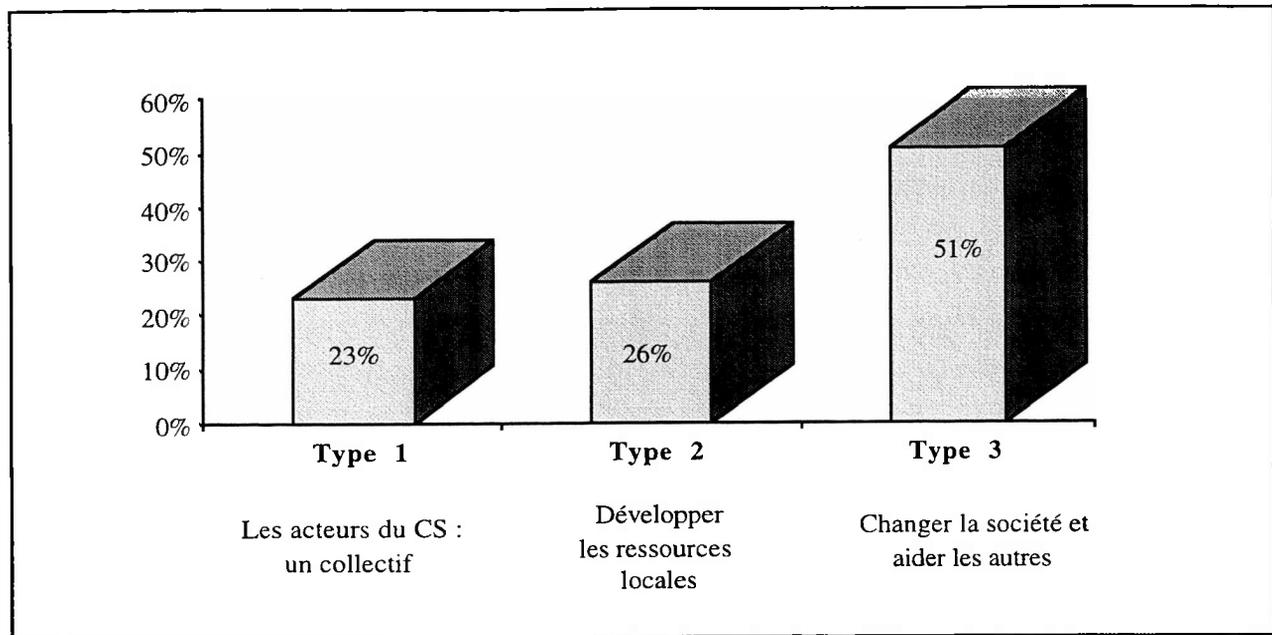
« Maintenir une vie sociale dans le canton, donner à la population la possibilité de s'exprimer, de participer, de s'intégrer, de trouver sur place la réponse à leurs besoins ».

Le troisième groupe illustré (type 1) montre que la convivialité et la dimension collective de l'action sont aussi revendiquées au sein de l'association et du centre social. Une grande importance est accordée aux relations humaines à l'intérieur de cette entreprise commune qu'est le centre social. Administrateurs, salariés, bénévoles, tous ensemble doivent former une équipe au service des habitants :

*« Travailler dans un centre social demande de grandes qualités humaines ».
« Mon engagement de plus de vingt-deux ans, est motivé par le fait que j'aime ce travail très prenant, très intéressant, qui se traduit par un projet social et une équipe qui donne le maximum d'elle-même afin que les habitants y trouvent leur place ».*

Pour beaucoup de répondants, cet esprit d'équipe et la qualité des relations entre ces différents acteurs sont au coeur de leur engagement.

**Et vous, quels sont les vôtres :
qu'est-ce qui guide votre action et votre engagement ?**



Source : Étude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

On repère assez peu de différences de publics sur ces types de discours, si ce n'est que les discours des deux premiers types sont plus souvent prononcés par les directeurs, surtout quand ils "managent" un centre implanté en zone urbaine.

Le troisième type de discours est en revanche plus caractéristique des administrateurs et des bénévoles.

2-3. Les principales difficultés rencontrées dans la pratique

Le manque de moyens et les contraintes budgétaires qui rendent précaires les emplois constituent ensemble la principale difficulté rencontrée (33%) :

« Le problème majeur est le manque de moyens, financiers, en effectifs, en matériel. Nos activités ne peuvent pas cibler toutes les catégories de population. Par exemple, les jeunes adultes en situation de délinquance qui exercent quotidiennement une pression et un terrorisme dans le centre social -vol, agression, nuisances diverses- et empêchent un fonctionnement optimal des activités »

Le manque de moyens financiers ne permet guère d'investir en personnel qualifié et participe aux problèmes des centres sociaux :

« Les principales difficultés sont sans aucun doute liées au financement de nos structures. Nous avons peu d'emplois non précaires, donc peu de personnes sur qui se reposer pour le fonctionnement de l'ensemble de nos actions. »

« Nous n'avons pas assez de personnel, qualifié et permanent pouvant suivre une action dans la durée ».

Après les moyens stables, ce sont le poids des procédures et la lourdeur des tâches administratives qui représentent un problème majeur (21% des répondants) :

« Il est très difficile de faire à la fois, la gestion du temps des salariés, de monter des dossiers, d'animer un CLSH, de répondre au téléphone, d'établir les bulletins de paye, la comptabilité... ».

« La lourdeur des procédures pour constituer certains dossiers financiers. »

« De plus en plus de paperasserie administrative ».

Par ailleurs, les difficultés rencontrées sont le résultat d'une situation économique dégradée (type 2) qui rend plus difficile la résolution des problèmes rencontrés par les populations :

« La pauvreté et la précarité amènent des jeunes dans des situations à risque : drogue, délinquance. L'endettement des familles conduit un public d'enfants et de jeunes à ne plus fréquenter les centres sociaux et d'autres services. »

Les réponses du type 1 évoquent l'écart entre « les réalités de terrain » et la perception des élus :

« Écart flagrant entre les institutionnels et les gens de terrain ».

« Manque de connaissance des réalités de la part des politiques locaux et associatifs ».

« La principale difficulté se trouve dans le décalage entre les réalités du terrain et les demandes des politiques sociales, les demandes des financeurs ».

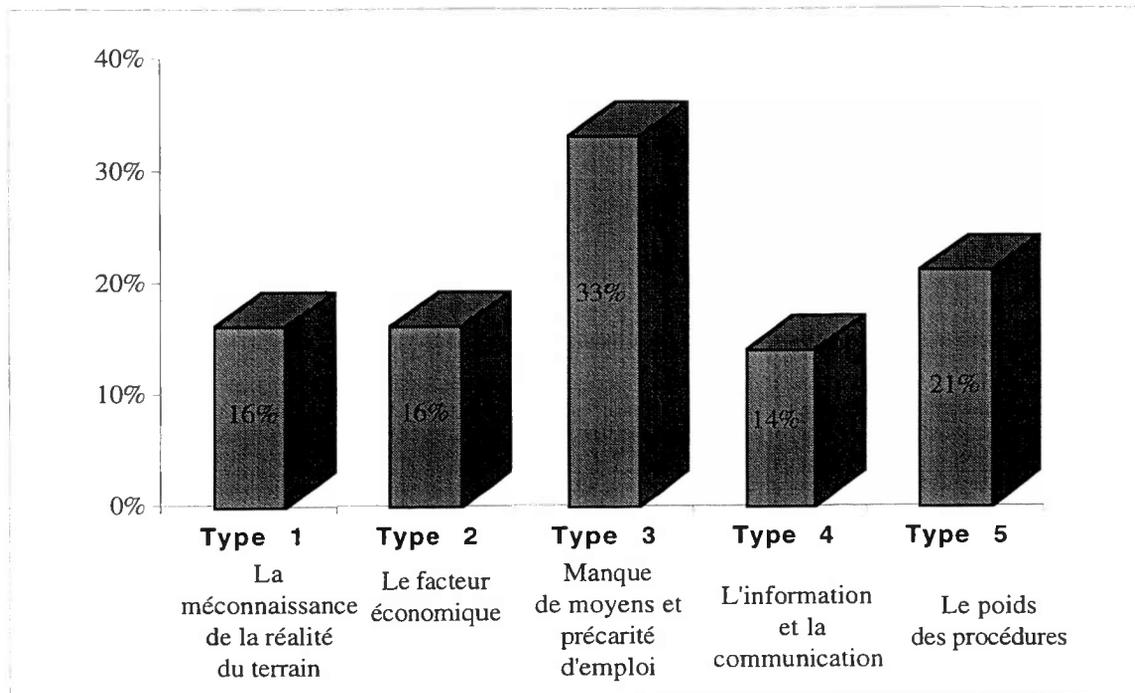
Mais cette remarque vise les administrateurs, comme les élus, les financeurs ou les représentants d'administrations ou d'organismes sociaux.

Le dernier point concerne les problèmes de communication et d'information en interne, au sein du centre social et entre les administrateurs et les autres acteurs du centre :

« Manque de communication entre les professionnels et les bénévoles »;

« Problème de circulation de l'information : trop de centralisation. »

Quelles sont les difficultés principales que vous rencontrez dans votre pratique ?



Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

Les discours évoquant le manque de moyens et la précarité de l'emploi se retrouvent à peu près chez tous les intervenants. Ce qui caractérise en revanche l'attitude des directeurs des centres urbains, est la mise en cause de la connaissance qu'ont du terrain, les administrateurs et ceux qu'ils appellent les "institutionnels". Les directeurs des centres ruraux, quant à eux, sont ceux qui critiquent le plus le poids des procédures.

Les salariés ont tendance à mettre en cause la communication, qu'elle soit interne au centre social, ou bien externe, vers les habitants. Quand ils travaillent dans des centres urbains, ils développent souvent plus que les autres intervenants le discours sur le manque de moyens.

2-4. Les atouts dont disposent les acteurs dans leur pratique

Les atouts principaux dont disposent les centres sociaux pourraient être regroupés en deux groupes : la qualité des ressources humaines (53%), les valeurs et les méthodes qui sous-tendent la pratique (47%).

Un premier quart de répondants souligne la qualité des relations au sein du centre social entre bénévoles et salariés.

« Une recherche de complémentarité et d'harmonie entre les salariés et les administrateurs »

« Un bureau et un conseil d'administration très présents dans le centre social »

La notion d'équipe est largement développée par un autre quart. L'existence de cette équipe de professionnels et de bénévoles, motivés, compétents, dynamiques, constitue un élément fondamental du bon fonctionnement du centre social et de la validité des actions entreprises. La compétence collective ainsi développée repose, outre l'attachement aux valeurs humanistes, sur la motivation des uns et des autres (bénévoles et professionnels) :

« L'investissement important des bénévoles »

« Une équipe de professionnels très impliqués, motivés »

et sur la qualité des professionnels, sous-entendu, des professionnels formés.

« Une équipe de professionnels confirmés »

« Des professionnels de qualité »

« Des salariés compétents, volontaires, dévoués et impliqués »

Le deuxième groupe d'atouts, s'attache plus à des méthodes d'intervention. Ainsi, la proximité du centre social avec les habitants (type 1) est un des aspects importants. Cette situation en fait un acteur et un interlocuteur incontournable auprès des partenaires de l'action sociale et de l'insertion, mais aussi elle favorise la reconnaissance par les habitants eux-mêmes. Cette dimension est renforcée par le fait que les administrateurs sont des habitants du quartier ou de la commune.

« Ma connaissance du public d'usagers du centre social, et particulièrement du public scolarisé, du fait que je suis habitant du quartier, facilite l'accomplissement de ma tâche. »

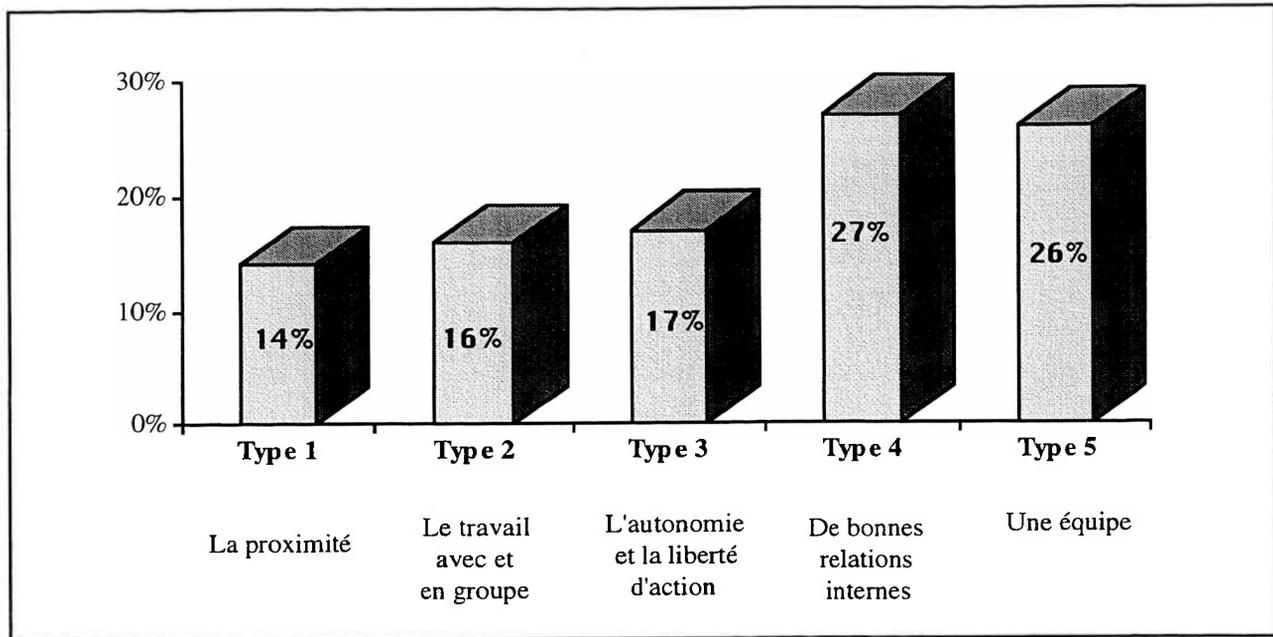
Le travail avec les groupes (type2) est une pédagogie très répandue dans le secteur de l'animation. Les centres sociaux notamment emploient des professionnels formés à cette approche des groupes. Cette spécificité est ici nettement mise en valeur par les répondants.

Enfin, l'attachement à l'autonomie, à l'indépendance ou la liberté d'action est mis en avant par les salariés comme un des atouts importants, comme un des éléments de leur motivation.

« L'indépendance et la liberté d'action permettent de travailler d'une manière flexible et efficace. »

« Un des atouts : une équipe riche dans sa diversité, ses expériences, ses qualifications, ses âges, la souplesse de fonctionnement et l'autonomie de gestion, la liberté à l'intérieur d'un cadre qui permet d'agir sur les orientations et le contenu des actions. »

Quels sont les atouts dont vous disposez dans votre pratique ?



Source : Étude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

Le discours sur la proximité n'est corrélé à aucune des caractéristiques des répondants ou des centres : c'est manifestement là un atout qui fait l'unanimité. Le travail avec et en groupe est plus souvent signalé comme un atout des centres urbains implantés dans des zones connaissant des taux de chômage parmi les plus élevés. Or cette position n'est finalement pas très éloignée du discours sur le travail d'équipe, également mis en avant par les intervenants des centres urbains situés dans des quartiers connaissant toutefois moins de problèmes.

Les salariés ont tendance à évoquer plus souvent que les autres l'autonomie et la liberté d'action tandis que les directeurs mettent volontiers en exergue la bonne entente à l'intérieur du centre et la qualité des relations avec les partenaires.

2-5. Ce qu'il faudrait aux acteurs pour qu'ils puissent réaliser leurs attentes, leurs projets

Il leur faut des moyens et plus particulièrement de l'argent (type 4). Le discours de ce groupe est clair sur ce point : les moyens financiers sont le noeud de la guerre. Plus d'un tiers des réponses (35%) vont dans ce sens.

Des moyens financiers stables éviteraient de perdre du temps dans la constitution de dossiers de demandes de subventions, ils permettraient de disposer de compétences et d'un

personnel qualifié dans des emplois pérennisés. Enfin d'autres utiliseraient les moyens financiers pour adapter leur centre aux besoins des usagers.

La difficulté de la lecture d'une volonté politique et l'absence d'orientations claires de la part des élus (type 1) constituent un autre élément de perturbation dans le fonctionnement des centres sociaux.

« Il faudrait une meilleure compréhension des vrais problèmes de société de la part des élus politiques, qu'ils soient élus municipaux, départementaux, régionaux ou nationaux. Il faudrait qu'ils s'intéressent plus à ces problèmes et qu'ils nous aident à construire de vrais projets sociaux, plutôt qu'à penser à leur carte de visite. »

En fait, cette critique du pouvoir politique s'accompagne d'une forte exigence de reconnaissance. Les répondants souhaiteraient être davantage reconnus pour le travail qu'ils font sur le terrain, que le centre soit reconnu également comme l'outil de l'intervention globale tant préconisé dans les discours de ces élus.

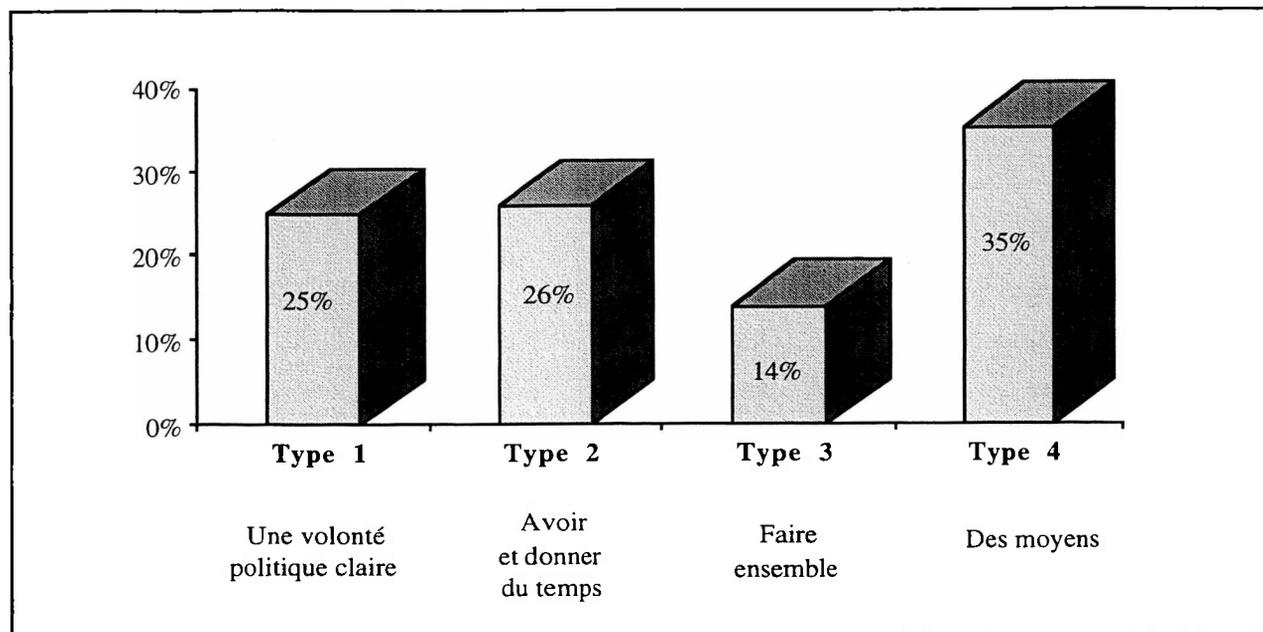
Des moyens financiers, un positionnement clair des pouvoirs politiques, et plus de temps, il semble que ce soient les trois souhaits importants formulés dans les réponses. Disposer de plus de temps est un espoir formulé à la fois par les administrateurs et par les salariés. Davantage de temps permettrait aux bénévoles de s'investir davantage auprès des professionnels.

Enfin, le dernier souhait est de travailler davantage en partenariat pour donner une dimension plus collective aux projets existants, à l'action du centre social. Le travail interpartenarial donnerait une dimension particulière à l'action du centre et certainement lui attribuerait une place déterminante dans les projets de développement social local qu'il n'a peut-être pas aujourd'hui.

« Le centre social a une position à la fois idéale et dangereuse dans un quartier. J'attends que nous travaillions davantage avec le partenariat ».

« Il faut qu'il y ait un investissement de l'ensemble des partenaires ».

Qu'est-ce qu'il vous faudrait pour que vous puissiez réaliser vos attentes, vos projets ?



Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

Ce sont les directeurs qui sont les plus demandeurs d'une volonté politique claire. Les autres types de discours sont moins liés à un type d'intervenant qu'à des caractéristiques de centres sociaux.

Dans les centres urbains, le temps est manifestement un des éléments qui manque et qu'on demande le plus. Mais dans les centres implantés en banlieue on souhaite davantage de cohérence et de travail collectif non seulement au niveau du centre lui-même, mais impliquant aussi davantage l'ensemble des partenaires. C'est donc une meilleure synergie qui est ici souhaitée.

Le manque de moyens est un constat qui dépasse largement les caractéristiques d'intervenants et de centres particuliers. C'est là aussi un thème qui fait presque l'unanimité.

III - LE CENTRE SOCIAL ET SON AVENIR

L'avenir sans être sombre soulève bien des inquiétudes. L'hypothèse d'une dépendance de plus en plus grande à l'égard des élus politiques fait craindre une instrumentalisation des centres. Les difficultés croissantes des usagers auxquelles il faut répondre impliquent la création de nouvelles activités et actions alors que la précarité des emplois des salariés et les budgets des centres ne cessent de préoccuper les acteurs.

3-1. L'avenir du centre social

En terme d'avenir, deux types de discours peuvent être rapprochés car leur thème principal est le rapport entre les élus et le centre social. Le type 5 évoque clairement la notion de risque de « la dépendance politique et économique ». Ce discours s'inquiète du risque d'instrumentalisation des centres sociaux par les pouvoirs politiques locaux, via les financements autorisés par les dispositifs d'insertion sociale et professionnelle, de lutte contre l'exclusion ou la politique de la Ville. Le type 1 fait référence au territoire, au local qui implique une « clarification des relations entre commune et association ». Ce discours s'écarte du précédent, dans la mesure où il évoque un constat, un état de fait d'une situation, mais il ne s'inscrit pas dans les formes d'expressions pessimistes du type précédent.

Les types 3 et 4 se rejoignent par la thématique de l'action, de l'activité, du « faire ». Le centre social est un lieu d'action, « l'agir » est la préoccupation principale et est au coeur de ces réponses projectives. Il s'agit de répondre toujours mieux aux besoins des habitants, d'apporter de nouvelles réponses face aux difficultés croissantes de la population.

Le dernier groupe (type 2), qui est constitué par un seul type de discours, s'inquiète des problèmes de gestion des ressources humaines, des conditions de travail, induits par la précarité de l'emploi et la précarité des financements.

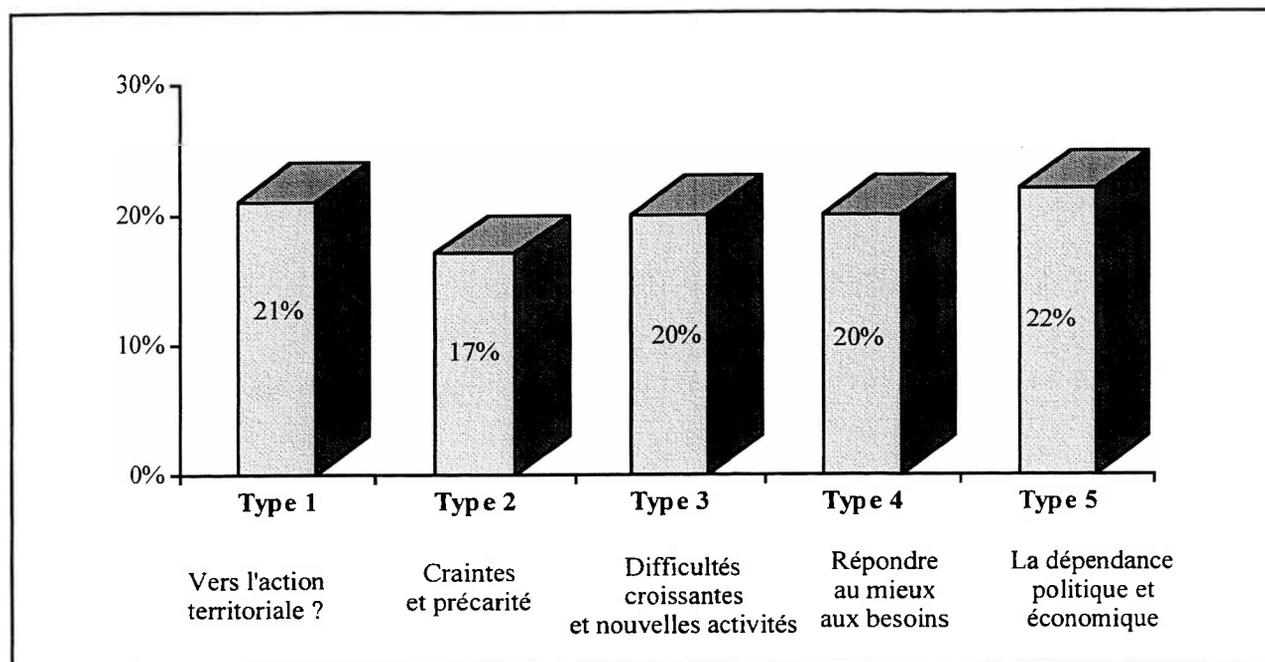
Au fond, les répondants se distinguent en deux catégories que l'on a déjà observées : « les pragmatiques » et les « réflexifs ». Les premiers pensent et parlent « action » :

« Nous envisageons une restructuration et un agrandissement des locaux afin de développer nos projets. Nous souhaitons un développement du secteur préadolescent, par un apport de moyens matériels et financiers. Enfin, nous poursuivrons les grandes orientations précédemment définies du centre social. »

Les réponses des seconds ont un contenu plus analytique :

« Je pense que l'avenir du centre social est tellement lié aux financements qu'il devient très aléatoire, dans ce sens où ce financement dépend de la volonté politique des élus de tous les niveaux : communes, État...etc. »

Comment envisagez-vous l'avenir de votre centre social ?



Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

Ce sont principalement dans les centres ruraux que le discours de type 1 a été rédigé. Il y est en effet assez souvent question de communes et de communautés de communes. Et c'est souvent sous la plume des directeurs de ces centres ruraux que l'on retrouve le discours sur le risque de dépendance.

Le type 2, clairement marqué par « la crainte et la précarité » est celui que l'on développe particulièrement dans les centres implantés en zones urbaines, en banlieue, surtout celles qui connaissent les difficultés les plus importantes. Ce discours est volontiers porté, par ailleurs, par des directeurs.

Le troisième type de discours qui anticipe sur un accroissement des difficultés que connaît la population, est également défendu dans les zones urbaines, mais ce discours est un peu plus souvent prononcé par des salariés que par les autres types d'intervenants.

Le discours du quatrième type correspond manifestement assez souvent au statut d'administrateur et aux centres accueillant plutôt peu de publics différents.

3-2. Un souhait pour l'avenir du centre social

Autour de cette question les réponses peuvent être regroupées autour de deux grands thèmes : le rôle (46% des réponses) et les moyens (54%).

Le thème du rôle polyvalent du centre constitue une catégorie de discours à lui seul. Les acteurs de ce groupe pensent que le centre social doit rester, un lieu ouvert, au coeur de la cité comme instrument de promotion individuelle et collective, de réinsertion dans la vie active, de développement, de reconstruction du lien social... Pour répondre à ces multiples fonctions, le centre social doit rester polyvalent, ouvert à toute activité susceptible d'enrichir la vie des habitants.

L'autre thématique des réponses est centrée sur les moyens dont devrait disposer le centre social pour accomplir ses missions. Cette thématique s'articule autour de deux axes principaux : les moyens humains et les moyens financiers. La majorité des réponses insistent sur la qualification et le professionnalisme :

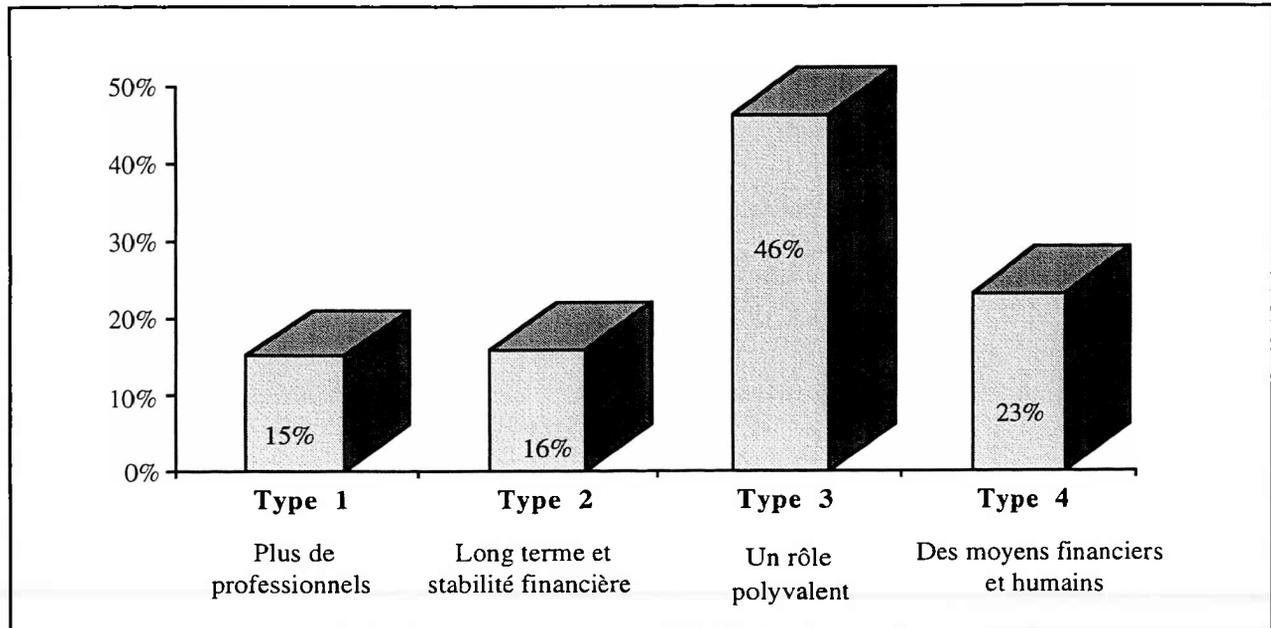
« Un financement supérieur parce que tout projet nécessite un budget et passe par l'emploi de professionnels formés et qualifiés donc rémunérés en conséquences. »

Quelques-unes prennent en compte les bénévoles :

« Il faudrait de l'argent pour former les salariés et les bénévoles... ».

Enfin, la revendication d'une stabilité des moyens est fortement exprimée. Les personnes interrogées semblent assimiler cette stabilité à une reconnaissance, par les organismes financeurs, de la qualité du travail effectué par les centres sociaux. La précarité financière serait donc une marque de moindre reconnaissance.

Si vous aviez une seule chose à demander pour l'avenir de votre centre social, quelle serait-elle ? Pourquoi ?



Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

La seule correspondance qu'on peut établir entre le discours du premier type et les caractéristiques des intervenants et/ou des centres, est qu'ils sont tenus par des répondants de centres implantés en banlieue qui subissent un chômage important. C'est donc là que les besoins en termes de professionnels qualifiés se font sentir, quoique ce soit par ailleurs une préoccupation assez largement partagée.

Ce sont les salariés qui sont le plus demandeurs d'une certaine stabilité et d'une certaine pérennité de l'engagement qui caractérise le discours du second type.

Les bénévoles quant à eux sont ceux qui souhaitent « plus de possibilité » et notamment plus de locaux pour assurer la polyvalence qui leur semble nécessaire.

DEUXIÈME PARTIE

LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE L'ÉTUDE

I - LA MULTIPLICITÉ DE L'EXPÉRIENCE DES CENTRES SOCIAUX

L'ensemble des résultats recueillis au moyen des « courrier-questionnement » permet de bien rendre compte de l'expérience vécue par les centres sociaux, c'est à dire : à la fois la manière dont ils interprètent la réalité à laquelle ils sont confrontés dans leur pratique quotidienne, mais aussi leurs projets d'action et leurs attentes en ce qui concerne l'avenir. Cette expérience, c'est le premier enseignement qu'il convient de souligner, est assez loin d'être homogène. Les points de vue qui s'expriment sur les différents thèmes proposés sont nombreux et traduisent différentes manières de percevoir la réalité... qui, elle-même bien sûr, n'est pas univoque, loin s'en faut. C'est en effet un des traits caractéristiques de l'action des centres sociaux que d'entretenir un rapport intime avec le milieu dans lequel ils baignent, à tel point d'ailleurs que, comme on va le voir plus loin, les mutations du centre peuvent elles-mêmes devenir un mode de lecture des changements intervenus dans leur environnement.

Il n'en reste pas moins que cette double contingence (celle de la réalité et celle de son interprétation par les acteurs des centres sociaux) est bien le point de départ d'une démultiplication du discours des intervenants des centres sociaux, dans laquelle il n'est pas aisé de reconnaître quelques lignes-forces structurantes. A chacune des onze questions posées, nous avons pu identifier, en moyenne, quatre discours-types bien distincts quant à la forme, mais révélant au fond un point de vue différent.

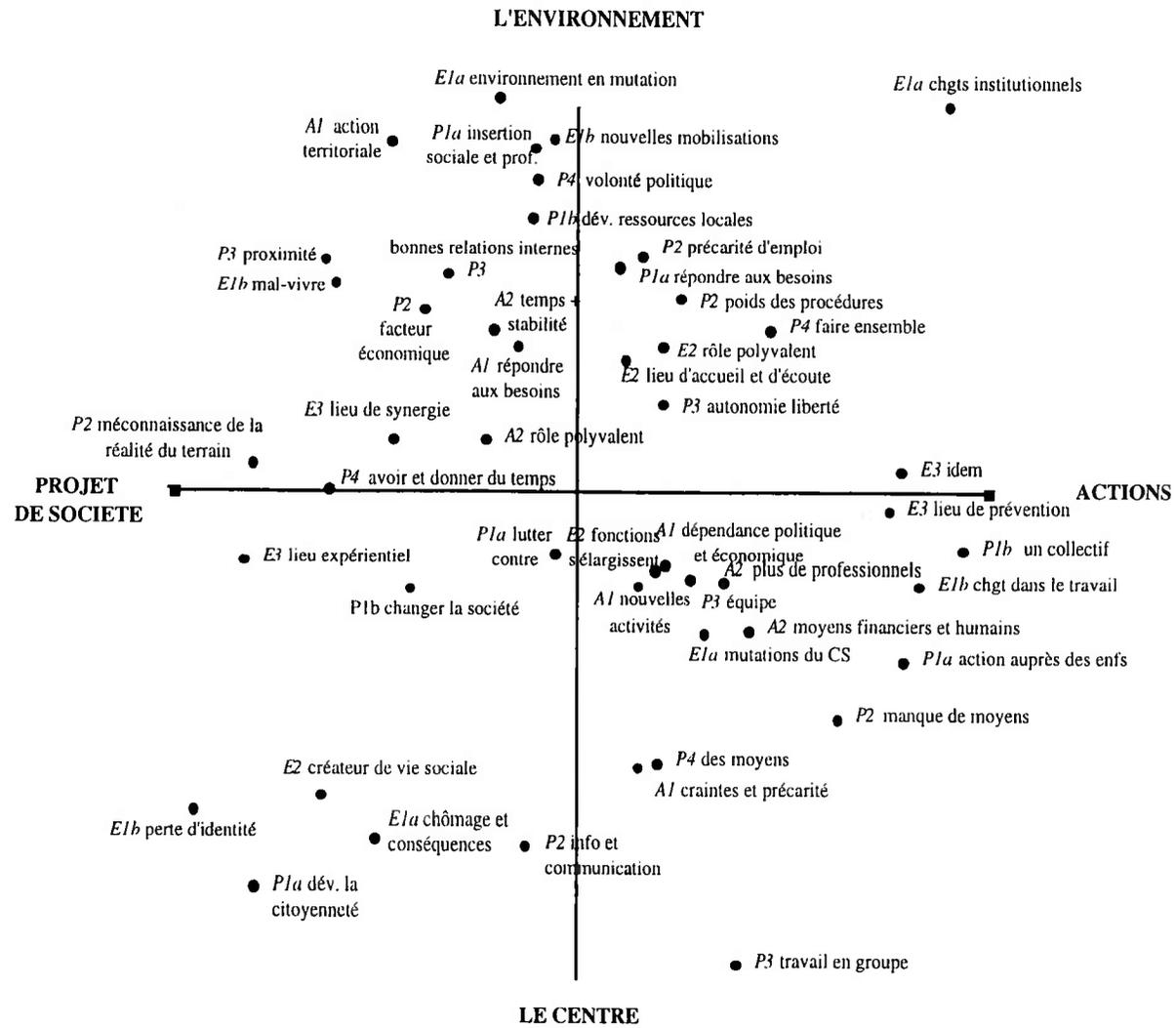
On peut toutefois tenter de réduire de façon synthétique cette diversité au moyen d'une analyse tenant compte de l'ensemble des discours obtenus à chacune des questions. Ce travail (effectué à l'aide d'une analyse factorielle) repose sur l'identification des grands axes selon lesquels les différents discours-types se distinguent... ou bien au contraire se rapprochent. Il permet, en d'autres termes, d'identifier des enchaînements, ou des continuités entre les discours : comment ceux qui ont décrit les changements intervenus dans son environnement en parlant du centre lui-même, perçoivent-ils son rôle ? Quels sont, selon eux, ses faiblesses et ses atouts ? Qu'attendent-ils de l'avenir ?, etc. Ces axes pertinents qui déterminent cet ordonnancement des discours-types entre eux, sont au nombre de trois, principalement.

- ① La première dimension qui permet de distinguer les discours, quel que soit le thème abordé, est celle qui porte sur le rôle qu'entend jouer le centre vis-à-vis des attentes de la population, ou bien le type de réponse qu'il se propose d'apporter aux habitants. Les deux extrêmes de cette dimension sont, d'une part, une conception du centre comme créateur de valeurs et de projets collectifs (pôle « projet de

société », à gauche de l'axe horizontal, graphique 1) ; d'autre part, un centre social promoteur d'actions qui répondent aux besoins formulés par la population (pôle « actions », à droite de l'axe horizontal, graphique 1).

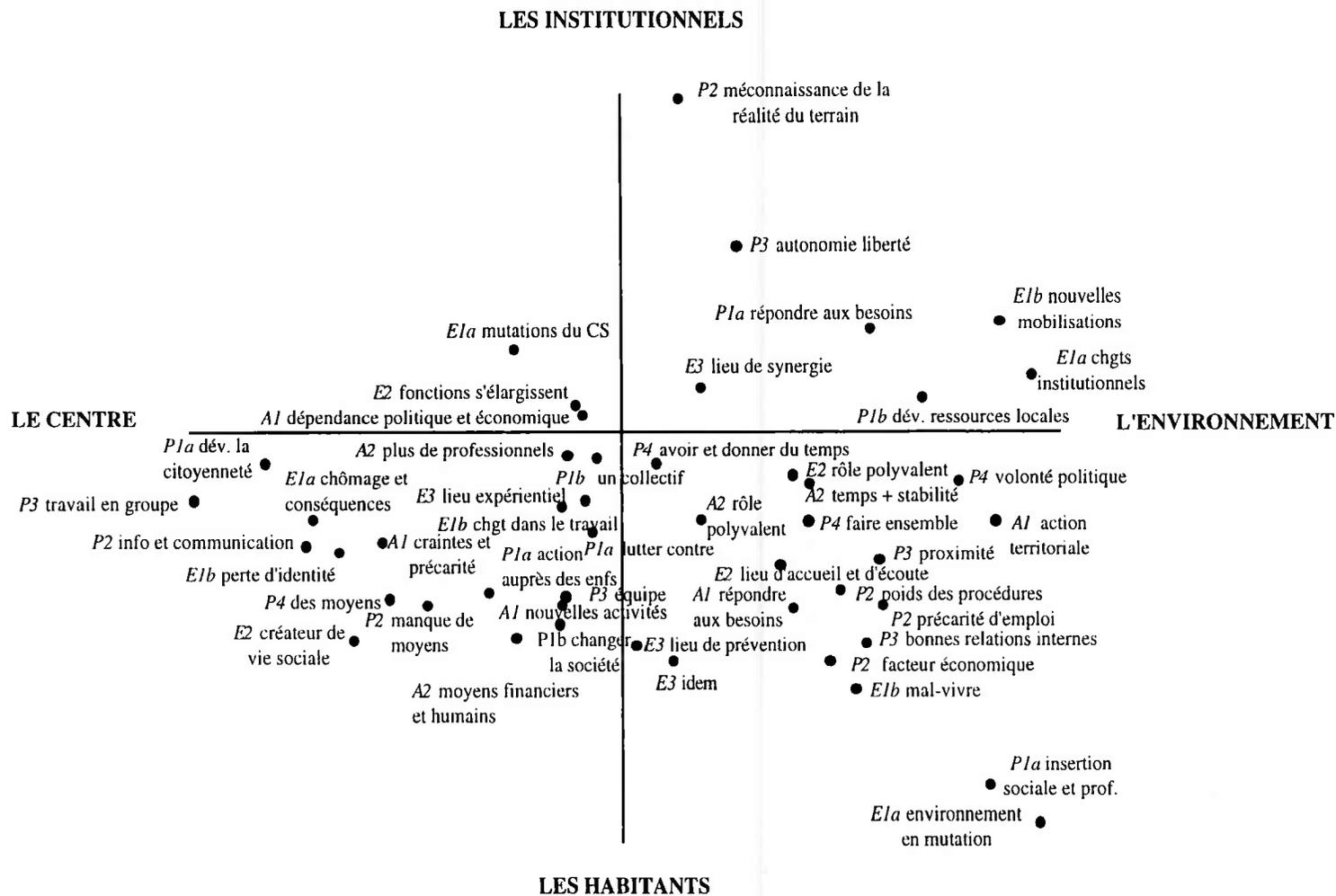
- ② La seconde dimension est en quelque sorte l'angle de vue, ou bien la perspective, retenue par les intervenants des centres interrogés. D'un côté (le pôle « centre » en bas de l'axe vertical, graphique 1), les discours semblent assez marqués par la référence au centre social lui-même ; de l'autre, c'est la référence à l'environnement, c'est-à-dire les habitants ou les partenaires institutionnels, qui caractérise les réponses (le pôle « environnement », en haut de l'axe vertical, graphique 1) .
- ③ La troisième dimension permet surtout de reconnaître une opposition parmi les évocations qui font référence à l'environnement : on reconnaît, d'une part, les discours axés autour des problèmes et attentes des habitants (pôle « habitants », en bas de l'axe vertical, graphique 2) et, d'autre part, ceux que caractérisent l'évocation des "institutionnels", pour reprendre une expression relevée dans un questionnaire (pôle « institutionnels », en haut de l'axe vertical, graphique 2).

Graphiques 1 :
analyse factorielle et identification des grandes dimensions explicatives
Dimension 1 et 2



Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

Graphiques 2 :
analyse factorielle et identification des grandes dimensions explicatives
Dimension 2 et 3

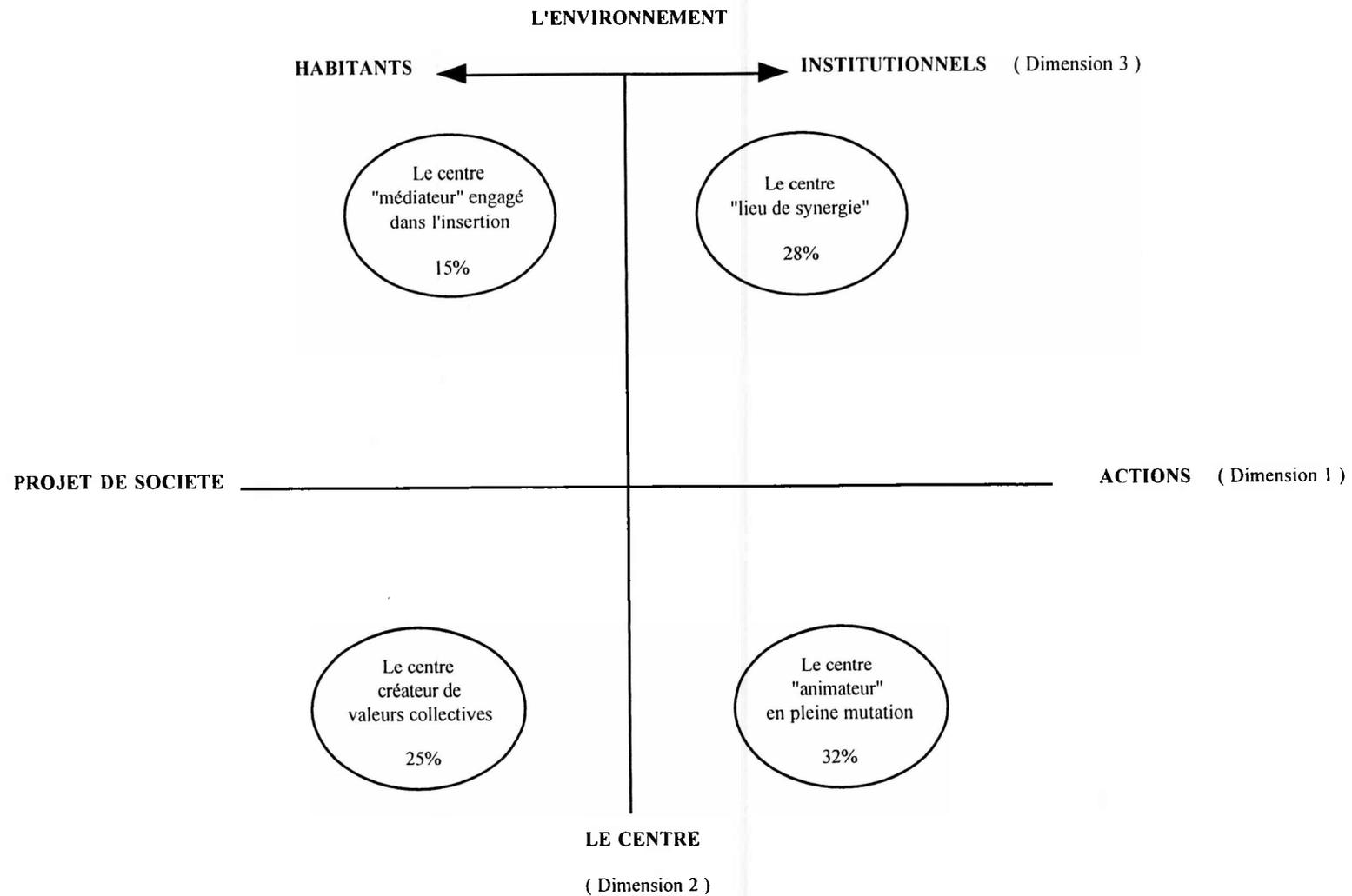


Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

Le croisement de ces trois dimensions permet d'identifier quatre "postures" principales, ou attitudes, qui offrent une possibilité de lecture transversale des résultats de l'étude-action. Ces quatre postures, que nous allons maintenant détailler, sont les suivantes :

- *Le centre social « créateur de valeurs collectives »* : cette posture représente 25% des réponses. Ce sont celles qui mettent le mieux en avant une analyse portant sur le lien social et, en même temps, affichent le plus clairement une position volontariste.
- *Le centre social « animateur » en pleine mutation* : 32% des réponses. On insiste sur le terme « animateur » pour désigner ce type de discours dans la mesure où les intervenants qui font ce type de réponse adoptent volontiers un ton très concret axé sur les nouvelles activités qu'ils ont dû mettre en œuvre pour répondre aux attentes du public.
- *Le centre social « médiateur », engagé dans l'insertion* : 15% des réponses. Si les intervenants qui font ce type de réponse, constatent également une dégradation de l'état des populations qu'ils ont à connaître, ils développent une perception du rôle de leur centre très engagé dans le travail social lié à l'insertion sociale et professionnelle.
- *Le centre social « lieu de synergie » entre les acteurs locaux* : 28% des réponses. L'originalité de ce discours tient dans la place qui est faite aux acteurs institutionnels et partenaires, aussi bien pour ce qui est de rendre compte des changements intervenus sur le territoire, que d'envisager le rôle actuel du centre, ou bien son avenir.

Graphiques 3 :
positionnement relatif des quatre grandes postures
par rapport aux trois grandes dimensions explicatives



Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

II -LES QUATRE GRANDES POSTURES DE RÉPONSES

Ces quatre postures représentent des formes « idéales » en ce sens qu'elles sont le résultat d'une analyse qui produit inévitablement une certaine « réduction » des réponses recueillies, et qui accentue des différences. Concrètement, cela signifie que rien n'interdit que des réponses classées dans l'une des quatre postures, puissent aussi contenir certains éléments qui pourraient relever d'une autre.

1. Le centre social créateur de valeurs collectives.

Parmi toutes les postures identifiées, celle-ci est certainement celle qui a la plus grande cohérence interne. Le graphique 3 montre qu'elle regroupe tous les discours qui évoquent à la fois un « projet de société », et ceux où il est souvent question du « centre » lui-même, en ce sens qu'il est ce lieu de formulation et d'émergence d'un projet collectif.

Le tableau suivant récapitule l'ensemble des réponses constitutives de cette posture.

Tableau récapitulatif des discours-types constitutifs de la première posture

Question (*)	Intitulé des types de discours
Quels principaux changements ?	– Type 2 : Le chômage et ses conséquences
En quoi ont-ils modifié la situation locale ?	– Type 2 : Perte d'identité, peur et xénophobie
Quel est le rôle du centre ?	– Type 4 : Créateur de vie sociale
Quel devrait être ce rôle ?	– Type 2 : Un lieu expérientiel
Les orientations du centre ?	– Type 3 : Développer la citoyenneté
Les orientations personnelles ?	– Type 3 : Changer la société, aider les autres
Les principales difficultés ?	– Type 4 : L'information et la communication
Les principaux atouts ?	– Type 4 : Les bonnes relations internes
Ce qu'il vous faudrait ?	– Type 2 : Avoir et donner du temps

() Chacune des postures proposées ne se nourrit pas obligatoirement des discours relatifs aux 11 questions.*

• ***Le cadre de l'expérience du centre social : la destruction du lien social***

Les réponses obtenues à la première partie du questionnaire (les changements intervenus dans l'environnement du centre), sont très massivement marquées par des évocations liées au chômage et, surtout, à ses conséquences. L'accent, ici est mis sur les effets négatifs du manque d'emploi(s) du point de vue de la destruction du lien social : éclatement des familles, violences familiales, tensions intergénérationnelles et intercommunautaires, violence, délinquance, etc.

Cette évolution a transformé, d'après les répondants, la donne locale en ce sens qu'elle provoque souvent un repli sur soi individuel ou communautaire, de l'insécurité, la perte des repères traditionnels, et n'est pas sans provoquer des tensions, pour le moins, entre les groupes.

• ***Le rôle du centre social : refonder le sens d'une collectivité***

En réponse à cette évolution, un certain nombre d'acteurs décrivent le rôle de leur centre comme « créateur de vie sociale ». Pour eux, la mission du centre est bien de *fonder*, de *tisser*, de (re-) *créer*, de *maintenir*, de *favoriser* ou bien encore de *développer* le lien social à partir de la participation des habitants. Il y a une grande cohérence entre cette intervention et celle qu'ils imaginent comme idéale. Quand on leur demande ce que devrait être le rôle du centre, ils disent en effet souvent que c'est d'être un lieu "expérientiel", c'est-à-dire : un lieu d'échange et de socialisation, de rencontre et de convivialité qui puisse aider chacun à se réintégrer, à se recomposer soi, et trouver sa place dans une collectivité organisée.

Les grandes orientations du centre se portent vers le développement de la citoyenneté : il s'agit d'encourager la participation de chacun et son implication dans la vie collective. "Agir", "action" sont ici les maîtres-mots, étant entendu que c'est l'habitant qui doit en être le sujet.

Ce qui motive, enfin, l'action des individus faisant ce type de réponse, relève du militantisme : aider ou servir les autres, être utile à la société, se sentir utile, etc.

• ***Renforcer la communication***

Les principales difficultés signalées par ces intervenants dans leur pratique quotidienne, tiennent à l'information : il faut dépasser les mauvais fonctionnements de la communication interne, c'est à dire ceux qui concernent l'équipe (bénévoles, salariés...), mais aussi les difficultés d'interaction avec les habitants.

2. Le centre social « animateur » en pleine mutation

Cette posture se caractérise par le fait qu'elle place le centre social au cœur du discours. Le graphique 3 montre que les évocations ou discours qu'elle rassemble sont essentiellement tournés vers « le centre » lui-même. Par opposition à la première posture, il ne se dégage pas la vision claire d'un projet fédérateur : avec cette posture, on est dans le « faire » et bien souvent, ceux qui tiennent un tel discours, évoquent et décrivent des actions dont on devine mal le principe de cohérence ou d'articulation, si ce n'est de répondre aux attentes des publics. Schématiquement, ce discours apparaît donc comme celui des centres traditionnels, dont l'action est orientée vers l'animation, et qui font actuellement l'expérience de pressions qui s'exercent pour redéfinir leur intervention, vers l'insertion notamment.

Tableau récapitulatif des discours-types constitutifs de la deuxième posture

Question	Intitulé des types de discours
Quels principaux changements ?	- Type 4 : Les mutations du centre social
En quoi ont-ils modifié la situation locale ?	- Type 4 : Les changements dans le travail
Quel devrait être ce rôle ?	- Type 4 : Le même qu'aujourd'hui
Les orientations du centre ?	- Type 5 : L'action auprès des enfants
Les orientations personnelles ?	- Type 1 : Les acteurs du centre : un collectif
Les principales difficultés ?	- Type 6 : Le manque de moyens
Les principaux atouts ?	- Type 2 : Le travail avec et en groupe ; Type 5 : Une équipe.
Ce qu'il vous faudrait ?	- Type 4 : Des moyens
Quel avenir pour votre centre ?	- Type 2 : Craintes et précarité ; Type 3 : Difficultés croissantes et nouvelles activités
Une chose à demander ?	- Type 4 : Des moyens humains et financiers

• Le cadre de l'expérience : le centre social en symbiose de son environnement

On retrouve ici la position originale développée par certains répondants selon laquelle les changements intervenus dans l'environnement du centre sont abordés à partir du centre lui-même : ses propres mutations internes (de nouveaux locaux, de nouveaux moyens, etc.) ou bien ses activités : nouveaux chantiers, nouveaux ateliers, nouvelles animations, etc.

Ce discours reste ensuite très centré sur les modifications induites dans la pratique quotidienne et concrète du centre : les nouvelles actions mises en place, les nouveaux besoins des adhérents, avec une difficulté croissante d'exercice compte tenu, précisément de cette diversification des attentes.

• ***Le rôle du centre social : répondre aux besoins, proposer des actions***

Peu de décalage, là encore, entre le rôle que joue actuellement le centre, et ce qu'il devrait être, de l'avis des intervenants. Selon eux, il n'est besoin que de l'adapter pour qu'il puisse mieux répondre à toutes les attentes de la population.

C'est vers les jeunes que semble principalement s'orienter l'action du centre : la petite enfance qu'il faut accueillir et prendre en charge, mais aussi les adolescents vers lesquels le centre joue un rôle manifeste de prévention. Enfin, les personnes qui développent ce type de discours, puisent leurs motivations dans le collectif du centre : une équipe soudée qui développe un projet auquel tous, administrateurs, directeur, salariés et bénévoles participent.

C'est ici, notamment qu'apparaît la notion de projet dans un sens assez différent de celui qui était développé dans la posture précédente. Il s'agit dans ce contexte du contrat de projet *stricto sensu* qui constitue le principe d'unicité du centre et le mode d'articulation de son action avec celle des partenaires.

• ***Renforcer les moyens***

Si l'équipe est alors souvent signalée comme l'atout majeur du centre, ce qui lui fait le plus défaut, ce sont les moyens matériels, financiers et humains. Les évocations qui renvoient à l'insuffisance des ressources, à l'étroitesse des lieux, ou au manque de locaux... sont ici très nombreuses. Quant aux moyens humains, ils sont abordés de deux façons complémentaires : d'un point de vue quantitatif, d'une part, on signale souvent le besoin qu'il y aurait d'embaucher de vrais professionnels (*manque de personnel qualifié*) ; et d'un point de vue qualitatif, on précise qu'il faudrait que ce soit là de "vrais" emplois (*avoir plus de moyens humains, donc arrêter les faux emplois*). La précarité de ces moyens (et des contrats de travail, notamment) est manifestement une crainte que nourrissent ces intervenants pour l'avenir de leur centre.

3. Le centre social « médiateur » engagé dans l'insertion

Si le constat sur l'évolution de l'environnement que font les tenants de ce type de discours n'est pas très éloigné de celui des promoteurs du centre « créateur de valeurs collectives », ils ne conçoivent pas leur rôle de la même manière. Leur action apparaît, en premier lieu, beaucoup plus individualisée, ne serait-ce que parce que le travail d'insertion est une des grandes orientations de ces centres. Leur attitude, plus globalement, est manifestement moins « volontariste », et se propose davantage d'amortir les difficultés ressenties par les habitants. Médiateur, le centre social l'est encore dans ce type de discours dans la mesure où il intercède non seulement entre les habitants, mais aussi entre les partenaires. Sur le graphique 3, il apparaît clairement que la première dimension d'analyse des postures se révèle donc assez peu pertinente pour déterminer cette posture : c'est pourquoi elle se trouve à peu près au centre de l'axe horizontal. Ce sont en revanche les deux autres dimensions qui contribuent davantage à expliquer sa spécificité : ce discours est orienté par une évocation de l'environnement et, tout particulièrement, des habitants.

Tableau récapitulatif des discours-types constitutifs de la troisième posture

Question	Intitulé des types de discours
Quels principaux changements ?	– Type 3 : Un environnement en pleine mutation
En quoi ont-ils modifié la situation locale ?	– Type 3 : Le mal vivre
Quel est le rôle du centre ?	– Type 2 : Un lieu d'accueil et d'écoute
Quel devrait être ce rôle ?	– Type 4 : Le même qu'aujourd'hui
Les orientations du centre ?	– Type 1 : L'insertion sociale et professionnelle
Les principales difficultés ?	– Type 3 : Le manque de soutien
Les principaux atouts ?	– Type 4 : Les bonnes relations internes
Quel avenir pour votre centre ?	– Type 4 : Répondre au mieux aux attentes

• *Le cadre de l'expérience : les changements chez l'habitant*

Un peu à la manière de la toute première posture qu'on a décrite plus haut, ce qui caractérise celle-ci, est en premier lieu l'évocation des mutations socio-économiques que connaît l'environnement du centre, encore que le point de vue soit ici un peu moins négatif : il est presque aussi souvent question de création ou de construction (logements, lycées, commerce),

que de fermeture et de disparition (emplois, industries, commerces...). Les intervenants qui font ce type de réponse, soulignent par ailleurs volontiers le mal-vivre des populations : l'isolement des plus âgés, la difficile cohabitation intergénérationnelle, la précarité des situations, et les tensions entre les différents groupes.

• *Le rôle du centre social : la médiation et l'insertion*

Le rôle du centre, dans ce contexte, est d'être un lieu d'accueil et d'écoute pour tous : un lieu de rencontre, de brassage, d'échange, à partir duquel peuvent émerger des projets individuels.

Le rôle idéal du centre serait de mieux promouvoir l'insertion sociale et professionnelle des habitants, notamment : développer les activités d'accueil des demandeurs d'emploi, mettre en place des stages d'insertion, des entreprises d'insertion, etc. mais aussi l'insertion sociale des jeunes, des immigrés, etc. C'est d'ailleurs dans ce sens que se développent actuellement les grandes orientations de leur action.

• *Le manque de soutien*

Parmi les principales difficultés que signalent ces intervenants des centres, on trouve, de manière assez récurrente, le manque de soutien. Tout d'abord celui des commanditaires : il est alors question, encore une fois, du manque de moyens, mais aussi un certain accroissement du poids des procédures et d'une véritable bureaucratisation de l'action du centre social. En second lieu, le manque de soutien concerne les habitants eux-mêmes, qu'il est parfois difficile d'impliquer et de faire participer... quand ils ne manifestent tout simplement pas une totale indifférence, comme certains l'ont dit.

Le centre dispose cependant d'atouts manifestes, parmi lesquels reviennent souvent les bonnes relations internes et la cohésion de l'équipe. C'est peut être dans cette posture que les intervenants affichent le plus visiblement la confiance qu'ils ont en leurs atouts : si l'on en juge par l'usage de l'adjectif « bonne ».

Le point de vue prospectif permet encore une fois de mettre l'accent, dans cette posture, sur les habitants. A la question « quel avenir pour le centre social ? », les individus qui adoptent cette posture répondent en effet qu'il s'agit pour eux d'être encore plus à l'écoute des habitants et de mieux répondre à leurs attentes.

4. Le centre comme lieu de synergie entre les acteurs locaux

Cette posture est identifiée par la place tout à fait exceptionnelle qu'elle accorde aux partenaires institutionnels dans les discours. C'est pourquoi sa position par rapport aux autres est-elle déterminée par la troisième dimension : sur le graphique 3, cette posture se situe près du pôle « institutionnel », en haut de l'axe vertical.

Tableau récapitulatif des discours-types constitutifs de la quatrième posture

Question	Intitulé des types de discours
Quels principaux changements ?	– Type 1 : Les changements institutionnels
En quoi ont-ils modifié la situation locale ?	– Type 1 : Les nouvelles mobilisations
Quel est le rôle du centre ?	– Type 3 : Un rôle polyvalent
Quel devrait être ce rôle ?	– Type 3 : Un lieu de synergie
Les orientations du centre ?	– Type 4 : Répondre aux besoins
Les orientations personnelles ?	– Type 2 : Développer les ressources locales
Les principales difficultés ?	– Type 1 : La méconnaissance de la réalité du terrain
Les principaux atouts ?	– Type 1 : La proximité ; type 3 : l'autonomie et la liberté d'action
Que vous faudrait-il ?	– Type 1 : Une volonté politique claire
Quel avenir pour votre centre ?	– Type 1 : Vers l'action territoriale
Une chose à demander ?	– Type 2 : Le temps et la stabilité financière

• *Le cadre de l'expérience : les changements institutionnels*

La quatrième posture se caractérise donc par une analyse originale des mutations qui se sont produites dans l'environnement du centre. Ce qui est invoqué ici renvoie principalement aux mutations institutionnelles : la création de communautés de communes, la mise en place d'un contrat de ville, l'engagement des élus, etc. Ces changements se traduisent, notamment, par un nouveau dynamisme, et de nouvelles mobilisations.

• *Le rôle du centre social : la synergie*

Le rôle actuel du centre apparaît plus polyvalent que par le passé : il s'agit désormais de faire face aux attentes des jeunes, d'assurer le suivi social des bénéficiaires du RMI, d'aider les familles, etc. Sur ce point, les intervenants qui développent un tel discours, adoptent un ton tout à fait nominaliste et pragmatique, orienté vers les actions.

Dans l'idéal, le Centre social serait un lieu de synergie : le principal interlocuteur des habitants et, en même temps, le lieu où se rencontrent et travaillent ensemble toutes les forces locales et les partenaires locaux. Il devrait être, autrement dit, l'animateur d'un développement local global. On retrouve donc ici une dimension globalisante : autrement dit, si nombre des intervenants adoptant cette posture insistent sur l'aspect concret de leurs actions (mettre en place des nouvelles activités, de nouveaux services... qui répondent aux besoins de la population), c'est dans le but de promouvoir un développement social et de renforcer la cohésion des groupes.

• *Une volonté politique claire*

Ce qui handicape le plus ces intervenants est manifestement l'attitude des commanditaires et des partenaires dont ils soulignent à la fois le manque de connaissance de la réalité du terrain, et le manque d'une volonté mieux affirmée, plus claire.

En revanche, c'est le revers de la médaille, ils mettent en avant, comme atout de leur action, une certaine autonomie et une liberté d'action. Pourtant, lorsqu'il s'agit d'évoquer l'avenir du centre, c'est encore la problématique institutionnelle qui revient en avant : il faudra clarifier les relations avec les communes mais aussi l'ensemble des partenaires. La formalisation d'un projet de développement global pourrait être l'occasion de cette clarification.

CONCLUSION

Cette analyse, si elle offre le moyen de reconstituer une continuité du discours enregistré auprès des intervenants des centres sociaux, opère - c'est là son défaut - une certaine réduction, voire une certaine simplification des résultats de l'étude-action. C'est là tout le sens de l'avertissement qu'on a rappelé plus haut, selon lequel les quatre postures représentent avant tout des formes « idéales » et ne sont pas, pratiquement, tout à fait exclusives les unes des autres. L'analyse typologique qui nous a permis d'identifier et de mesurer ces quatre grandes postures, en effet, est une opération qui classe « automatiquement » une réponse enregistrée dans l'un ou l'autre des types identifiés.

Cette opération de classification est effectuée à partir de la présence d'un élément distinctif du discours, ce qui n'empêche donc pas la présence d'autres éléments, moins significatifs d'un point de vue statistique, pouvant relever d'autres types de discours. Ces quatre postures ne sont donc pas fermées et rigides, mais s'interpénètrent assez largement les unes dans les autres. Ce qu'ignore, par définition, le mode d'analyse que nous avons choisi, ce sont précisément ces zones de partage : où se recoupent au moins deux postures.

D'une manière plus générale, c'est là encore un des principaux enseignements qu'il convient de retenir de cette étude, il apparaît clairement qu'il n'existe pas d'évidentes lignes d'opposition entre les différents groupes d'intervenants des centres sociaux, ni même entre les différents types de centres. On peut s'en rendre compte en notant qu'aucune des caractéristiques des répondants (le statut d'administrateur, de directeur, de salarié ou de bénévole, par exemple) n'est « corrélée » de façon significative avec l'une ou l'autre des grandes postures.

A certaines questions, certains discours-types peuvent toutefois correspondre à telle ou telle catégorie d'acteurs ayant répondu. L'analyse transversale qui permet de déboucher sur l'identification des postures, parce qu'elle tient compte de l'ensemble des discours-types enregistrés à chaque question, démontre donc que ces lignes de partage ne sont pas « stables ». Les points de vue des différents répondants sur la réalité qu'ils vivent dans leur centre s'échangent donc et on ne peut faire apparaître une « fracture » entre les principaux acteurs des centres sociaux.

Il n'y a que deux éléments descriptifs des centres qui semblent correspondre à deux postures : c'est le caractère urbain ou rural de l'environnement du centre. Ainsi la posture « le centre créateur de valeurs collectives » semble-t-elle plus souvent adoptée dans les centres implantés dans les banlieues connaissant les plus grandes difficultés économiques et sociales. A

l'opposé, la posture que nous avons intitulée « le centre lieu de synergie » apparaît prépondérante dans les centres implantés dans les zones rurales... encore que certaines réponses traduisent manifestement le fait que cette problématique institutionnelle, si elle concerne au premier chef les centres ruraux, peut aussi toucher les centres urbains dont la commune est récemment entrée dans un dispositif type contrat de ville.

Cette correspondance établie entre le centre et son environnement laisse penser que ce qui détermine davantage l'expérience vécue par les intervenants des centres sociaux, est bien une composante objective plutôt qu'un positionnement subjectif dans une institution, qui serait le résultat d'un statut social, par exemple. Ce qui détermine le discours des intervenants, autrement dit, tient moins à la manière dont ils se perçoivent en tant que catégorie socio-professionnelle, qu'à l'analyse qu'ils font des conditions objectives de leur environnement, ce qu'ils identifient comme les besoins de la population, et ce qu'ils conçoivent comme la position relative du centre dans un réseau institutionnel de « partenaires ». C'est ce dont rend compte, finalement, les trois dimensions à partir desquelles on a pu identifier les quatre postures.

**VÉCUS ET ATTENTES
DES PRINCIPAUX ACTEURS
DES CENTRES SOCIAUX**

RAPPORT D'ÉTUDE

SOMMAIRE

	Page
Introduction	61
Présentation de l'organisation du document	67
Plan détaillé des différentes fiches	69
PREMIÈRE PARTIE : Le centre social et son environnement	71
Graphiques synthétiques des types de discours.....	74
Fiche n°1 : Les principaux changements dans le territoire d'intervention	77
Fiche n°2 : L'influence de ces changements sur la situation locale.....	87
Fiche n°3 : Le rôle de votre centre social.....	97
Fiche n°4 : Le rôle de votre centre, tel qu'il devrait être.....	105
DEUXIÈME PARTIE : Le centre social et sa pratique.....	113
Graphiques synthétiques des types de discours.....	116
Fiche n°5 : Les grandes orientations de votre centre	119
Fiche n°6 : Ce qui guide votre engagement	129
Fiche n°7 : Les difficultés rencontrées dans la pratique	137
Fiche n°8 : Les atouts dont vous disposez	149
Fiche n°9 : Les attentes pour réaliser vos projets.....	159
TROISIÈME PARTIE : Le centre social et son avenir.....	169
Graphiques synthétiques des types de discours.....	172
Fiche n°10 : L'avenir de votre centre social.....	173
Fiche n°11 : Le souhait.....	183
QUATRIÈME PARTIE : Analyse transversale des discours	191
ANNEXES	211
Annexe 1 : Les courriers-questionnements	213
Annexe 2 : Les réponses par fédération et département	233
Annexe 3 : Principales caractéristiques des centres ayant répondu	237

INTRODUCTION

L'objectif de l'étude / action réalisée par le CRÉDOC pour la Fédération des Centres Sociaux et Socioculturels de France est de disposer d'éléments concourant à la présentation d'une image « qualitative » des centres sociaux - actuelle et prospective-, tout en s'appuyant sur un échantillon représentatif de centres sociaux fédérés. Il s'agit de montrer, à partir des situations vécues, comment les principaux acteurs des Centres Sociaux -administrateurs, bénévoles, salariés- expriment aujourd'hui leurs priorités d'action, leurs valeurs, leurs attentes, et de quelle manière ils se représentent l'avenir. L'ensemble de ces éléments doit donner matière à réflexion et à débat lors du Congrès de la FCSF en juin 1998.

Ce programme d'étude a été conduit dans une logique d'étude / action de manière à impulser une dynamique au sein de la FCSF dans la perspective du Congrès et établir un rapport interactif entre les chargés d'études du CRÉDOC et les acteurs de la FCSF. Pour cela, trois instances ont été mises en place :

- un groupe opérationnel composé d'un administrateur national et du Délégué national de la FCSF et des chargés d'études et de recherche du CRÉDOC.
- un groupe d'appui technique (G.A.T.), composé, en plus des personnes du groupe opérationnel, de 7 représentants de statuts divers de Centres sociaux ou de Fédérations. Ce groupe a eu pour mission d'assurer le suivi et l'accompagnement de l'étude / action.
- deux séminaires exceptionnels du Groupe d'Appui, ouvert à l'ensemble des fédérations, ont eu lieu au cours de ce programme (l'un le 5 mars 1997, l'autre le 4 février 1998) dans le but de présenter l'état des travaux et les premiers résultats.

Méthode de recueil de l'information

Une enquête postale a été réalisée auprès d'un large échantillon de centres sociaux. Parmi les 900 centres sociaux fédérés, un échantillon aléatoire de 600 centres a été sélectionné. Cet échantillon prend en compte la diversité des organisations des centres (type d'organisme gestionnaire), la taille et le financement, l'implantation géographique (urbain ou rural) et est réparti sur l'ensemble du territoire métropolitain.

L'originalité de cette enquête est qu'elle s'appuie sur des textes, qui ont été rédigés par les différents intervenants sollicités dans les centres. Ceux-ci ont donc pu restituer avec leurs propres mots leurs vécus et leurs attentes.

Chaque centre sélectionné a reçu trois documents dits « courriers/questionnement » à remplir. L'un s'adressait au directeur du centre. Les deux autres devaient être rédigés par deux catégories d'acteurs parmi trois possibles⁷ :

- les administrateurs
- les salariés permanents et vacataires
- les bénévoles actifs

Pour les deux catégories choisies, les centres devaient organiser des groupes de travail, de cinq personnes maximum. La consigne donnée était de constituer des groupes homogènes, c'est à dire composés d'une seule catégorie d'intervenants (cinq administrateurs, ou cinq salariés...).

Les directeurs comme les autres catégories d'intervenants se sont vus poser les mêmes questions sur le vécu et l'avenir de leur centre social. Les réponses devaient faire l'objet d'un commentaire de 10 lignes environ. Pour les groupes, le contenu du texte devait refléter les conclusions des échanges qui avaient eu lieu dans le groupe. Le rédacteur désigné par le groupe devait le cas échéant faire apparaître les divergences.

Sur les 600 centres sollicités, **254 ont finalement participé** à l'étude-action en renvoyant au moins un des trois documents, **soit 42%** de l'échantillon initial. Ce taux de réponse est très bon, compte tenu surtout du travail qui était demandé aux intervenants. Les objectifs de représentation de la diversité des centres et de la représentativité de l'échantillon, sont largement atteints⁸.

Les 254 centres n'ont pas tous renvoyé les trois courriers-questionnements. 80 ont renvoyé les trois et au total, le CRÉDOC a reçu **512 documents courriers-questionnements**. 67% de ces documents ont été remplis par des salariés (directeurs et intervenants permanents ou vacataires). Cette forte représentation des salariés est liée à la difficulté qu'ont eu les administrateurs et les bénévoles à se réunir pour travailler sur les documents. Néanmoins, la différence du nombre de réponses entre salariés et bénévoles a peu d'influence sur l'analyse des discours dans la mesure où celle-ci cherche essentiellement une

⁷ Par exemple : dans certains centres, ce sont des administrateurs et un groupe de bénévoles qui ont travaillé chacun de leur côté sur un document. D'autres combinaisons ont existé : administrateurs + salariés, salariés + bénévoles.

⁸ Voir annexe 3.

relation de significativité des discours et la construction de groupes homogènes à partir des textes produits.

Au total, ce sont **près de mille trois cents personnes** (1262 exactement) qui ont participé à l'étude-action : 217 directeurs, 358 administrateurs, 479 salariés, 144 bénévoles et 64 personnes qui étaient dans des groupes hétérogènes (par exemple administrateurs + bénévoles, administrateurs + salariés).

Détail des retours de questionnaires

Catégories de répondants	nb de documents reçus
Directeurs	217
Administrateurs	112
Salariés	126
Bénévoles	40
Autres (*)	17
Total	512

refus explicite des centres	108
non-réponses	238

nombre de centres ayant renvoyé au moins 3 documents	80
nombre de centre ayant renvoyé au moins 1 document	254

(*) Ces autres représentent des groupes hétérogènes : par exemple administrateurs + bénévoles, administrateurs + salariés.

Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

Il faut noter que cette étude a été plutôt bien accueillie si l'on s'en tient aux réactions des centres qui nous ont appelés. Les refus n'ont pas été le fait d'un désaccord sur la méthode ou le principe même d'une étude. Les principaux motifs invoqués étaient le manque de temps, la concomitance entre cette étude et d'autres travaux (projet du centre social en vue d'un reconventionnement) ou un problème interne (conflit au sein de l'équipe, arrivée d'une nouvelle équipe... etc.)

Les taux de retours ont été très variables selon les départements et selon les fédérations. Le taux de retours le plus faible est de 13% dans une fédération et le taux le plus élevé de 85% .

Ces chiffres sont évidemment à relativiser avec le nombre de centres par fédération puisque certaines en avaient 4 ou 5 dans l'échantillon tandis que d'autres en comptaient 102⁹.

Méthode de traitement de l'information : l'analyse lexicale

Au total 471 courriers-questionnements¹⁰ ont fait l'objet d'un traitement lexical. Ce sont les résultats de ces traitements qui sont présentés dans ce document.

L'analyse lexicale vient en complément des analyses de contenu classiques, lesquelles s'attachent à n'identifier que les thèmes abordés par chacun des textes analysés, sans tenir compte de leur forme. Or le propre de l'analyse lexicale est, précisément, de s'intéresser avant tout à l'aspect que peut prendre un texte ou un discours : aux mots, à la fréquence de leur utilisation et de leur association. En d'autres termes, alors que l'analyse de contenu s'attache à explorer la signification des réponses (dimension sémantique), l'analyse lexicale se concentre sur la description et la mesure des signifiés. En réalité, ces deux approches sont souvent directement associées en ce sens que l'analyse lexicale précède et prépare une analyse de contenu plus approfondie : les différences identifiées dans la forme des textes sont révélatrices de points de vue différents sur la même réalité.

Les analyses du lexique sont multiples mais celle à laquelle nous avons eu recours dans le cadre de cette étude est basée sur la lexicométrie : c'est une méthode statistique consistant en un « simple » comptage des mots. On constitue un dictionnaire des termes utilisés par les acteurs interrogés pour formaliser leur réponse, et on hiérarchise ces formes lexicales en fonction de leur fréquence. Dès ce stade de l'analyse, on ne tient pas compte des « mots-outils » qui sont des termes qui ne portent en eux-mêmes aucune signification déterminée (articles, conjonctions de coordination, etc.). Par ailleurs, chaque forme initiale du corpus est « lemmatisée », c'est à dire qu'elle est remplacée par sa forme standardisée, de manière à travailler sur un nombre de formes réduit.

Les analyses secondaires qui peuvent ensuite être envisagées découlent du même principe: c'est en comparant la fréquence des termes qu'ils utilisent, qu'il est possible de faire ressortir les spécificités du discours d'un centre social, ou d'un groupe de centres sociaux, d'un groupe d'acteurs de centres sociaux. Cette comparaison ouvre en effet la possibilité de réaliser des opérations de classification parmi la population interrogée : regrouper entre eux, ceux qui ont un

⁹ Voir annexe 2.

¹⁰ L'écart entre les 512 documents reçus et les 471 traités est dû aux retours vierges ou trop incomplets (21), aux retours trop tardifs -après saisie et traitement- (14), aux directeurs ayant répondu pour deux ou trois centres à la fois (6).

discours comparable, du point de vue des mots employés. On peut ainsi construire une « typologie » de centres sociaux et des acteurs à partir de la forme de leur discours.

La classification des répondants en différents types peut être en outre complétée par une recherche des co-occurrences (les termes qui sont le plus fréquemment associés aux mots caractéristiques de chacun des groupes, par exemple) et par une recombinaison du contexte syntaxique dans lequel les termes spécifiques sont insérés : les phrases « typiques ».

Il est aussi possible de caractériser les différents types de discours à partir de variables quantitatives : le type d'intervenants, la catégorie du centre social par exemple. On repère ainsi si un type de discours est plus particulièrement associé à une catégorie d'acteurs ou de centre social, ou s'il est transversal à toutes les catégories.

Cette méthode a deux avantages considérables, par rapport à une analyse de contenu classique, qui tiennent au fait qu'elle s'appuie sur des logiciels de traitement automatique des données textuelles : elle repose sur des observations statistiques significatives et, d'autre part, elle permet de traiter un corpus (un ensemble de textes) sensiblement plus important que ne le permettent les méthodes d'analyse classique.

Présentation de l'organisation du document

Ce document présente les résultats du traitement lexical des réponses rédigées dans les documents « Courriers/questionnements » par les acteurs des centres sociaux : directeurs, salariés, administrateurs, bénévoles. Chaque question devait faire l'objet d'une réponse en 10 ou 15 lignes.

Ce document reprend l'organisation chronologique des « Courriers/questionnements » :

Première partie : Le centre social et son environnement

Deuxième partie : Le centre social et sa pratique,

Troisième partie : Le centre social et son avenir,

La présentation de l'analyse lexicale des questions suit l'ordre des « Courriers/questionnements ». Au total, 11 questions étaient posées. Chacune de ces questions correspond à une FICHE ; ce document contient donc 11 FICHES.

Principe d'organisation du document
11 questions = 11 Fiches

Chaque FICHE analyse les réponses sous plusieurs angles :

1- une analyse quantitative des réponses :

- * nombre de réponses,
- * nombre de réponses classées (qui ont pu être intégrées dans les classes)
- * nombre total de mots différents,
- * nombre moyen de formes par réponse.

2- une analyse lexicale des formes (mots) les plus fréquentes, proposée :

- * sous la forme d'un graphique,
- * d'un commentaire intitulé : « Les grands registres de l'expression »

3- une analyse lexicale du contenu des réponses

Principe du traitement : l'ensemble des réponses à une question a fait l'objet d'une classification par « types de discours ». Une FICHE peut contenir de 3 à 5 types de discours.

Une **analyse transversale des différents types de discours** intitulée
« Analyse et commentaires »

Une **présentation des types de discours** :

- * sous la forme d'un tableau des formes (mots) caractéristiques du discours et du contexte syntaxique (phrases dans lesquelles sont retenus les mots caractéristiques et sens de la phrase dans le contexte).
- * d'un petit commentaire sur ces formes caractéristiques.

4- Les caractéristiques des répondants :

À la dernière page de chacune des FICHES figure une analyse des **caractéristiques des répondants**.

Organisation des FICHES

Position des éléments d'analyse	Contenu des FICHES
première page	<p style="text-align: center;">FICHE n° question n°</p> <ul style="list-style-type: none"> - les réponses en chiffres - le graphique de la fréquence des formes
pages suivantes (2 à 3 pages)	<ul style="list-style-type: none"> - les grands registres de l'expression (commentaires du graphique) - analyse transversale des types de discours : « Analyse et commentaires »
pages suivantes	<p>Les types de discours avec, par page :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un commentaire - un tableau des mots caractéristiques
dernière page	<p>Les caractéristiques des répondants</p>

INDEX DÉTAILLÉ DES DIFFÉRENTES FICHES
dans les trois parties

Première partie: Le centre social et son environnement

N° FICHE	CONTENU DE LA QUESTION	INTITULÉ DES TYPES DE DISCOURS	N° PAGE
1	Quels principaux changements ?	- Type 1 : Les changements institutionnels	81
		- Type 2 : Le chômage et ses conséquences	82
		- Type 3 : Un environnement en pleine mutation	83
		- Type 4 : Les mutations du centre social	84
2	En quoi ont-ils modifié la situation du centre ?	- Type 1 : Les nouvelles mobilisations	91
		- Type 2 : Perte d'identité, peur et xénophobie	92
		- Type 3 : Le mal vivre	93
		- Type 4 : Les changements dans le travail	94
3	Quel rôle du centre social, aujourd'hui ?	- Type 1 : Des fonctions qui s'élargissent	100
		- Type 2 : Un lieu d'accueil et d'écoute	101
		- Type 3 : Un rôle polyvalent	102
		- Type 4 : Créateur de vie sociale	103
4	Quel devrait être ce rôle ?	- Type 1 : Un lieu de prévention et d'insertion	108
		- Type 2 : Un lieu expérientiel	109
		- Type 3 : Un lieu de synergie	110
		- Type 4 : Le même qu'aujourd'hui	112

Deuxième partie: Le centre social et sa pratique

N° FICHE	CONTENU DE LA QUESTION	INTITULÉ DES TYPES DE DISCOURS	PAGE
5	Quelles sont les grandes orientations de votre centre ?	- Type 1 : L'insertion sociale et professionnelle	123
		- Type 2 : Lutter contre	124
		- Type 3 : Développer la citoyenneté	125
		- Type 4 : Répondre aux besoins	126
		- Type 5 : L'action auprès des enfants	127
6	Qu'est-ce qui guide votre action et votre engagement ?	- Type 1 : Les acteurs du centre	133
		- Type 2 : Développer les ressources locales	134
		- Type 3 : Changer la société et aider les autres	135
7	Quelles sont les difficultés rencontrées dans votre pratique ?	- Type 1 : La méconnaissance de la réalité du terrain	141
		- Type 2 : Le facteur économique	142
		- Type 3 : La précarité d'emploi	143
		- Type 4 : L'information et la communication	144
		- Type 5 : Le poids des procédures	145
		- Type 6 : Le manque de moyens	146
8	Quels sont les atouts dont vous disposez ?	- Type 1 : La proximité	153
		- Type 2 : Le travail avec et en groupe	154
		- Type 3 : L'autonomie et la liberté d'action	155
		- Type 4 : De bonnes relations internes	156
		- Type 5 : Une équipe	157
9	Qu'est-ce qu'il faudrait pour réaliser vos attentes, vos projets?	- Type 1 : Une volonté politique claire	163
		- Type 2 : Avoir et donner du temps	164
		- Type 3 : Faire ensemble	165
		- Type 4 : Des moyens	166

Troisième partie: Le centre social et son avenir

N° FICHE	CONTENU DE LA QUESTION	INTITULÉ DES TYPES DE DISCOURS	N° PAGE
10	Quel avenir pour votre centre ?	- Type 1 : Vers l'action territoriale ?	177
		- Type 2 : Craintes et précarité	178
		- Type 3 : Difficultés croissantes et nouvelles activités	179
		- Type 4 : Répondre au mieux aux besoins	180
		- Type 5 : La dépendance politique et économique	181
11	Quelle chose demanderiez-vous pour l'avenir de votre centre?	- Type 1 : Plus de professionnels	186
		- Type 2 : Le temps et la stabilité financière	187
		- Type 3 : Un rôle polyvalent	188
		- Type 4 : Des moyens financiers et humains	189

PREMIÈRE PARTIE

LE CENTRE SOCIAL ET SON ENVIRONNEMENT

La première partie du document « Courrier/questionnement » rempli par les répondants était consacrée au centre social et à son environnement.

Le premier objectif était de connaître, du point de vue des acteurs des centres sociaux, les changements intervenus -économiques, politiques, démographiques et autres- dans les dernières années dans l'environnement du centre social, dans le contexte territorial de son action.

Le chômage et ses conséquences (paupérisation des familles, délinquance, violence) constitue le facteur le plus souvent cité (tableau page suivante) de modification du contexte dans lequel interviennent les centres sociaux. L'autre facteur de changement est plutôt d'ordre institutionnel, avec une plus grande influence des élus locaux sur le territoire d'intervention.

A propos des effets de ces changements dans le quotidien du territoire d'intervention des centres, les réponses se situent sur deux registres : la population et les pratiques. Certaines réponses insistent sur les effets de ce contexte sur la population et les comportements. L'autre registre s'inscrit dans le domaine des pratiques professionnelles et des adaptations à ce contexte.

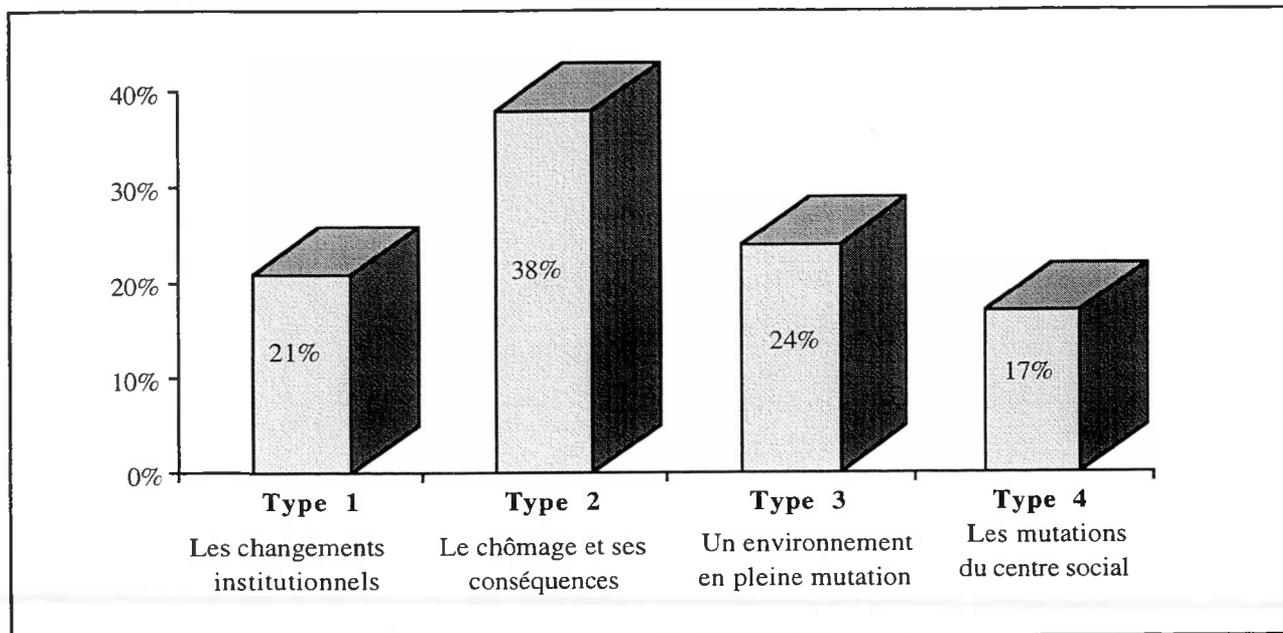
Le second objectif était de connaître le rôle du centre social dans le contexte. L'interrogation était double. Une interrogation portait sur le rôle effectivement joué, aujourd'hui dans le contexte local par le centre social. Une autre s'intéressait au rôle que les répondants souhaiteraient lui voir jouer.

Les réponses concernant la dimension actuelle, effective, de l'action des centres rappellent l'action polyvalente des centres, mais elles évoquent l'élargissement de ses fonctions et surtout insistent sur l'importance de la fonction sociale et le travail social effectué (l'accueil et l'écoute des habitants, maintenir du lien social).

Enfin, à propos de ce que devrait être ce rôle, certains répondants estiment qu'il n'a pas à être différent de ce qu'il est aujourd'hui, même s'il doit s'adapter au contexte et par exemple développer l'aspect prévention et insertion. Une moitié des réponses portent sur la force du centre comme lieu de synergie et lieu d'expérience.

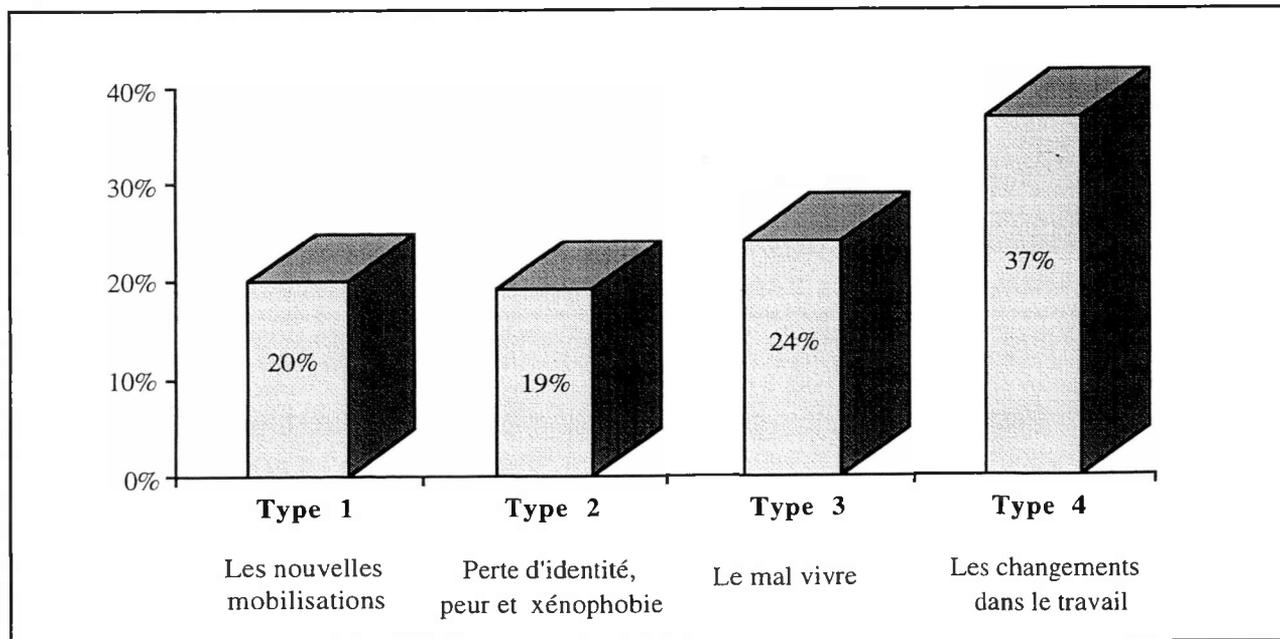
Graphiques synthétiques des types de discours

A votre avis, quels sont les principaux changements intervenus ces dernières années dans votre territoire d'intervention ?



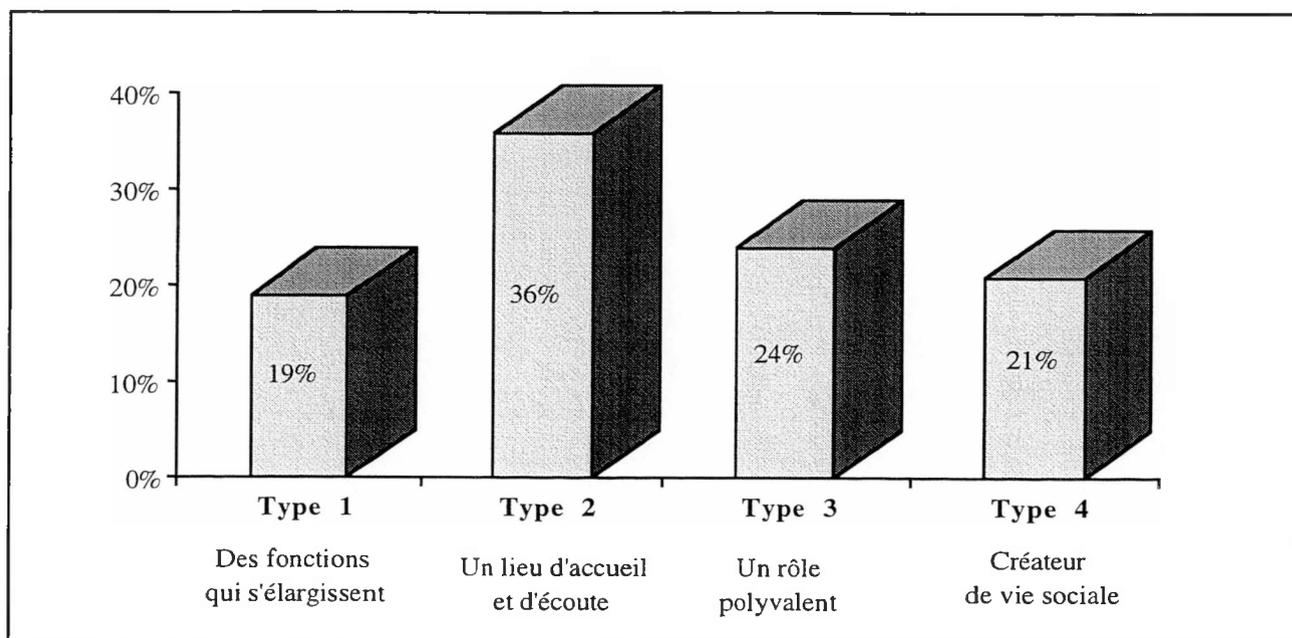
Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

Ces changements ont-ils modifié la situation locale ?



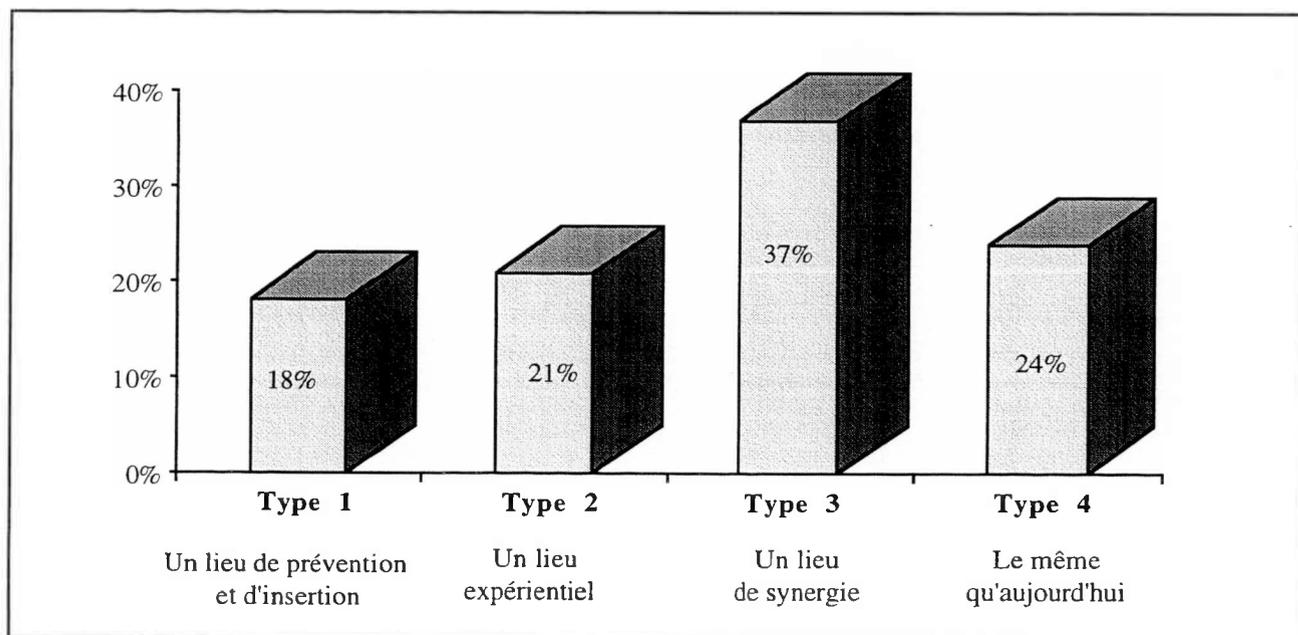
Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

Selon vous, quel est le rôle de votre centre social ?



Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

Selon vous, quel devrait être le rôle, aujourd'hui, de votre centre social ?



Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

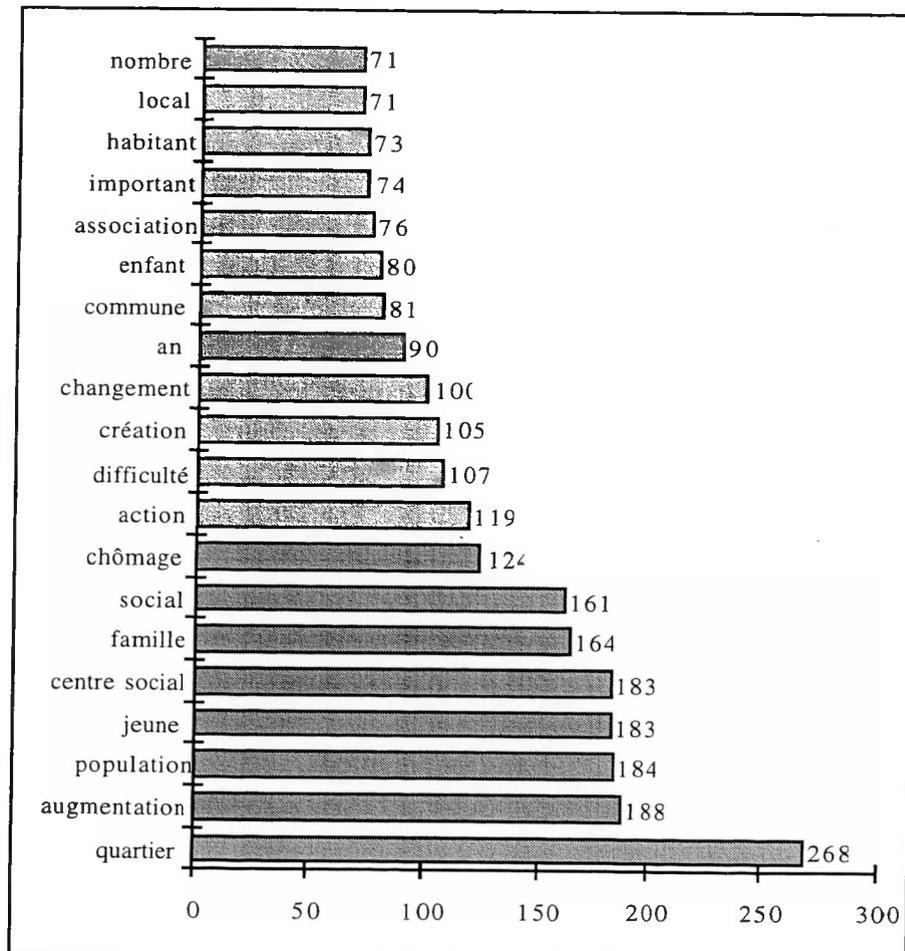
FICHE n°1

QUESTION 1A

Nombre total de réponses ¹¹ :	464	
Nombre de réponses classées ¹² :	457	(98%)
Nombre total de mots différents :	2208	
Nombre moyen de formes par réponse :	21	

A votre avis, quels sont les principaux changements intervenus ces dernières années dans votre territoire ou espace d'intervention ?

Les formes les plus fréquentes dans le corpus (mots lématés¹³)



Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

¹¹ Le nombre total de documents traités est de 471, parmi ceux-ci, 7 étaient sans réponses à la question.

¹² Les réponses non classées sont les réponses dont les formes textuelles sont trop courtes ou inexploitable pour l'analyse lexicale.

¹³ Formes possédant une même racine : chômage, chômeurs, chôme...

◆ LES GRANDS REGISTRES DE L'EXPRESSION

Cette liste « à plat » des formes les plus fréquentes fait apparaître les deux grands registres à partir desquels les changements sont perçus et décrits :

- Il s'agit en premier des changements intervenus dans la population qui habite le quartier. Tous les intervenants qui ont participé à cette enquête, ou peu s'en faut, décrivent en effet les « difficultés » que rencontrent les « publics » (les « enfants », les « jeunes », les « familles »...) qui sont les clients des centres sociaux : « l'augmentation » du « chômage » étant la clé de ces évolutions enregistrées.
- Quelques évocations traduisent aussi les conséquences que ces changements ont eu et continuent d'avoir d'un point de vue institutionnel : le « quartier », la « ville », en particulier, ou bien la « commune », sont des entités qui reviennent fréquemment, notamment du point de vue des rapports qu'elles entretiennent avec le « centre social ».

Cette liste n'est certes pas exhaustive et l'on pourrait même dire que le lexique employé par les intervenants des centres sociaux pour décrire l'évolution de leur territoire, est relativement riche puisqu'on dénombre 73 formes revenant au moins 30 fois dans l'ensemble du corpus.

Pour détailler ce corpus nous avons choisi d'emblée d'axer notre analyse sur une typologie des discours (à partir de la fréquence relative de l'emploi de certaines formes). Sur ce thème des changements intervenus dans le territoire, quatre types de discours apparaissent très clairement.

◆ ANALYSE ET COMMENTAIRES

Les répondants ont « externalisé » les changements intervenus : 83% des réponses évoquent des modifications externe au centre social. La question posée les incitait effectivement à répondre dans ce sens puisque l'objet était : *les principaux changements intervenus ces dernières années dans votre territoire ou espace d'intervention*. Il faut alors noter que 17% des répondants ont évoqué, des changements internes, qui pourrait laisser penser que les réponses s'inscrivent dans une perspective « nombriliste », le centre social comme un fait social total.

Ces changements internes au centre social sont divers. Un premier type concerne le développement des actions d'insertion par l'économique (chantiers d'insertion, services de proximité), des activités nouvelles. Certaines réponses évoquent des changements matériels

(équipements, locaux). Enfin un troisième type traite des mutations du rôle des bénévoles et notamment par une professionnalisation de l'activité.

« En tant que bénévoles, nous apportons une disponibilité qui semble de moins en moins conciliable avec des exigences d'efficacité, voir de compétences professionnelles ».

« Le centre social à ses débuts fonctionnait uniquement avec des bénévoles. Au fur et à mesure de l'augmentation et de la diversité des actions, le nombre de salariés n'a fait qu'augmenter. »

Pour ce qui concerne les changements externes, le ton des réponses est globalement négatif, voir pessimiste. Les centres sociaux semblent subir ces changements. Les phrases et les expressions utilisées sont souvent connotées négativement.

Le principal changement évoqué concerne la situation économique et plus particulièrement la crise de l'emploi et ses conséquences (38% des réponses).

« Les conditions socio-économiques, le taux de chômage s'aggravent et provoquent une paupérisation de la population qui entraîne des conséquences sur le comportement des enfants et des adultes. De plus en plus de personnes sont en grandes difficultés psychologiques ».

La liste des « changements » est longue : chômage, pouvoir d'achat en baisse, sentiment d'insécurité, augmentation de la petite délinquance, augmentation du nombre d'ethnies, comportement agressif de la jeunesse, l'éclatement de la cellule familiale aboutissant à des familles monoparentales ou recomposées, repli sur soi...etc. Cette énumération moins poétique que celle de Prévert n'est pas sans ambiguïté. Certaines réponses laissent supposer que ces phénomènes apparaissent de façon concomitante sans lien apparent entre eux. D'autres semblent faire de la situation économique et sociale des habitants l'origine de tous les maux :

« La précarisation des familles et des personnes sur le plan économique et social a certaines conséquences, tel l'isolement, le repli sur soi, la vie associative en perte de vitesse. Au niveau des adolescents et préadolescents, ils ont des difficultés à avoir des repères, à faire des projets à long terme. Il y a une relative augmentation de la petite délinquance et une augmentation des difficultés éducatives ; les parents disent avoir beaucoup de mal avec les jeunes. »

Le chômage est notamment souvent associé à l'oisiveté, à la délinquance et à la violence :

« Le chômage, surtout chez les jeunes, entraîne une apparition de la violence et des trafics divers »

Les acteurs des centres sociaux sont confrontés évidemment à ces situations, à ce climat d'insécurité :

« On assiste au développement de la violence urbaine et du sentiment d'insécurité liés à l'aggravation d'une petite délinquance juvénile collective, affichée et provocatrice. Le centre social est accaparé par ces jeunes et se trouve confronté aux agressions verbales et physiques, aux dégradations des locaux. »

D'autres changements économiques affectent les centres sociaux. Le milieu rural est touché par les fermetures de commerces, les fermetures de classes, la disparition d'entreprises.

« Il y a une diminution de la population agricole et une légère augmentation de la population dite urbaine. Il y a également une augmentation du chômage dû à des fermetures d'entreprises et de commerces... »

Cependant cet environnement se trouve souvent bouleversé à la fois par les destructions ou les fermetures, mais aussi par les reconstructions ou les aménagements, des disparitions de certaines catégories de population et l'apparition d'autres catégories. Ainsi dans l'exemple précédent, dans la même réponse, à la suite, les répondants ont dit :

« ...mais il y a une augmentation des enfants et un équipement municipal de loisirs a été créé. »

Autre exemple de cette transformation de l'environnement par destruction/construction :

« En matière d'urbanisme, il y a eu des démolitions d'immeubles, dans le cadre du programme DSQ. Et puis après, un centre commercial a été créé au centre du quartier, ainsi que des petits espaces de jeux... »

Enfin, troisième facteur de changements externes : les changements institutionnels. Les réponses semblent concerner principalement le secteur rural dont l'environnement politique a été transformé par les créations de communautés de communes. De ce fait le territoire d'intervention des centres socioculturels s'en trouve singulièrement modifié :

« Le centre social communal concernait à l'origine un bourg de 1 700 habitants dans lequel il est toujours implanté. Pour des raisons de financement de la CAF et de viabilité de certaines activités, il est devenu intercommunal et couvre 14 communes sur un rayon de 15 km². »

Cet élargissement territorial s'accompagne parfois d'un changement dans la composition de la population qui remet en cause le projet du centre social et qui peut l'amener à changer d'orientation. C'est le cas, dans l'exemple précédent :

« Les conditions socio-économiques en constante dégradation ont entraîné une modification des orientations initiales : d'un centre de loisirs, le centre s'est orienté prioritairement vers l'insertion sociale. »

Type 1 (21% des réponses) :
Les changements institutionnels.

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Ce qui caractérise ce type de discours, c'est la référence à des modifications institutionnelles significatives. De nombreuses évocations laissent penser que ce discours implique au premier chef les centres sociaux ruraux. Il est en effet souvent question, pour décrire le changement d'environnement, d'un « élargissement de la zone d'intervention » de ces centres, provoqué par le regroupement intercommunal. En réalité certains CS urbains ont également connu, manifestement, une extension de leur terrain d'action. Ce faisant, ce discours place bien souvent les « élus » au centre de l'évolution qu'a pu connaître le CS.

Formes caractéristiques de ce type de discours et contexte syntaxique.

Spécificités lexicales (formes lématées) (*)	Contexte syntaxique
• Commune	<i>- Depuis 2 ans, il y a eu la création d'une communauté de communes avec deux délégués par commune et cela a modifié la réflexion des élus sur l'aménagement du territoire... // L'intercommunalité : le CS communal concernait à l'origine un bourg de 1 700 habitants... il est devenu intercommunal.</i>
• Canton...	<i>- Les principaux changements intervenus ces dernières années sur le canton, espace d'intervention du CS, sont d'ordre démographiques : c'est un canton rural par excellence. // Augmentation de la précarité qui a amené la mise en place d'un dispositif d'insertion : une mission locale et le plan cantonal d'insertion.</i>
• Communauté	<i>- La mise en place d'une communauté de communes cantonales, le développement des associations intercommunales et le passage pour notre CS d'un terrain d'action de 7 communes à 11 communes, est le facteur principal d'évolution du CS.</i>
• Intercommunalité	<i>- Création d'une communauté de communes, diminution de l'activité éco, essouffement dans les propositions, notamment les loisirs. Mais la volonté des communes de rassembler et l'intercommunalité pour aider l'emploi.</i>
• Élu	<i>- Pour tenter de répondre à des besoins non complètement satisfaits le CS a imposé une réflexion en impliquant les acteurs locaux, les élus, les associations d'insertion... au-delà des communes adhérentes. // L'engagement pris par les élus locaux de l'époque de faire bénéficier le quartier d'une procédure DSQ...</i>
• Prendre	<i>Le territoire géographique d'action et d'intervention s'est élargi suite à une décision du CA de prendre en considération les besoins et les demandes d'un quartier voisin. // La volonté affichée par les institutions et les partenaires locaux de prendre en compte les besoins de cette population en situation fragile...</i>
• Volonté	<i>- La création d'un CS cantonal, regroupant 8 communes. Cette création témoigne de la volonté des élus et des acteurs locaux de mener une action partenariale. // Une volonté des élus locaux de travailler de plus en plus en intercommunalité. // La volonté du CS d'avoir une ouverture vers l'extérieur.</i>

(*) Les formes sont présentées par ordre décroissant selon leur degré de caractérisation du type de discours. Par exemple ici, le mot « communes » est le plus caractéristique de ce type de discours.

Type 2 (38%) :
Le chômage et ses conséquences.

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

S'attachant beaucoup moins aux changements intervenus dans l'environnement institutionnel, un certain nombre d'acteurs des centres sociaux préfèrent évoquer ceux qu'ont pu connaître les habitants. Il s'agit alors bien souvent d'évoquer le « chômage » comme le principal fléau, qui génère une infinie théorie de maux : une « paupérisation » de la population, la destruction du lien social y compris au sein des « familles », la « délinquance », la « violence », etc. Ces éléments descriptifs ne relèvent en réalité pas du seul contexte local : les intervenants interrogés s'attachent ici souvent à rendre compte de l'impact local de phénomènes macro-sociaux.

Formes caractéristiques de ce type de discours et contexte syntaxique.

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique (*)
• Famille	- Les personnes âgées remplacées par de nouvelles familles , souvent des jeunes ménages avec des enfants. // Plus de rmistes , de familles monoparentales. // Paupérisation des familles . // Eclatement de la cellule familiale aboutissant à des familles monoparentales ou à des familles recomposées.
• Délinquance	- Augmentation de la petite délinquance , de la délinquance juvénile. // Aggravation d'une petite délinquance juvénile collective affichée et provocatrice sur le quartier. // Apparition nette d'une forme de grosse délinquance chez les jeunes : braquages, incendies...
• Chômage	- Une augmentation du taux de chômage avec comme conséquence une paupérisation accrue, un accroissement des familles monoparentales...// Augmentation du chômage dont le chômage partiel, temps de travail partiel non choisi, ce qui entraîne une rémunération insuffisante pour vivre.
• Violence	- Augmentation des situations de violence . // Eclatement de la cellule familiale, augmentation de la violence familiale. // Une dégradation sociale du quartier : violence , délinquance , racisme, augmentation de la pauvreté et du chômage ...// Les violences , les agressions, les problèmes de racket, de drogue.
• Adultes	- Désœuvrement des adultes sans emploi, état dépressif des jeunes adultes . // Tensions entre adultes et jeunes. // Le CS se trouve accaparé par le problème des jeunes avec des phénomènes agressions verbales et physiques... les adultes osent de moins en moins fréquenter le centre.
• Paupérisation	- Accentuation du chômage , des jeunes et des adultes , paupérisation des familles . // Les conditions économiques, le taux de chômage qui s'aggrave, la paupérisation de la population qui entraînent des conséquences sur le comportement des enfants et des adultes .

(*) **En gras**, les mots caractéristiques qui participent à la cohérence du discours.

Type 3 (24%) :
Un environnement en pleine mutation

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Ce type de discours se caractérise par son ambivalence. De nombreuses évocations traduisent une perception assez négative de l'évolution que connaît l'environnement du centre notamment du point de vue économique avec la « fermeture » voire la « disparition » des « commerces » et des « industries ». Toutefois, d'autres termes traduisent la réaction des institutions face à ce déclin : en particulier la construction d'un certain nombre de nouveaux équipements : logements sociaux, annexe de lycée. En définitive ce discours apparaît comme celui qui tend vers la plus grande objectivité, la moindre valorisation affective, d'où le recours sans doute à des termes plus techniques et moins connotés comme les « zones ».

Formes caractéristiques de ce type de discours et contexte syntaxique.

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
• Commerce	- <i>Fermeture des commerces, entreprises et usines. // Fermeture des commerces de proximité. //</i>
• Fermeture	- <i>Fermetures de classes. // Fermeture d'entreprises, fermeture de magasins de proximité, fermeture de classes mais augmentation du nombre des enfants.</i>
• Zone	- <i>Disparition des petits commerces et de l'artisanat local au profit des zones d'activités situées proche des grandes villes. // Extension de la zone industrielle. // Une disparition importante des petits commerces dans les zones rurales. // Réaménagement des zones d'habitat ancien.</i>
• Disparition	- <i>Disparition des permanences d'assistantes sociales, de conseillère... disparition des petits commerces. // Disparition d'entreprises dans le secteur de la confection, des textiles, des chaussures... disparition des petits commerces dans les bourgs...</i>
• Industrie...	- <i>Fermeture de deux sites industriels anciens mais création de deux entreprises dans la zone industrielle... // Disparition progressive des unités industrielles et des commerces. // Une vallée industrielle sinistrée. //</i>
• Construction	- <i>Constructions orientées vers les pavillons, les lotissements. // Construction de nouveaux lotissements. // Démolition de deux PSR et construction à la place de petits appartements HLM. // Construction d'une annexe du lycée professionnel. // Construction d'un nouvel hôtel de ville... construction en cours de l'autoroute.</i>

Type 4 (17%) :
Les mutations du centre social

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Certains intervenants ont choisi de rendre compte des changements intervenus dans l'environnement du centre, à partir du centre lui-même. Ils mettent ainsi volontiers en évidence les « changements » qui sont intervenus dans le centre : changements subis, ou bien auxquels on a dû procéder volontairement pour s'adapter à ce nouvel environnement : « nouveaux » ateliers, « chantiers » d'insertion, « jardins » familiaux, etc. Incidemment, il est aussi souvent fait référence aux acteurs du centre : c'est particulièrement remarquable pour ce qui est des « bénévoles », mais on trouve aussi mention de la direction, des administrateurs, etc. Ce discours apparaît clairement comme le plus positif, le plus « performatif » en ce sens qu'il traduit l'activité des centres sociaux pour faire face et s'adapter... y compris pour accueillir de nouveaux publics comme les gens du « voyage ».

Formes caractéristiques de ce type de discours et contexte syntaxique.

Spécificités lexicales (formes lématisées)	Contexte syntaxique
• Chantier	- Apparition de nouveaux champs d'intervention principalement liés à l'économie : service de proximité, chantiers d'insertion. Intensification de l'entretien des espaces verts, du parc boisé, des murs des maisons et des clôtures par des chantiers d'insertion.
• Jardin	- Réhabilitation des logements HLM... aménagement d'étangs, création de jardins familiaux. // Mise en place d'ateliers : petite enfance, adolescents, atelier jardin , bricolage... // La ville se propose de mettre à disposition une partie de ses locaux et le jardin du pavillon. // Réhabilitation des jardins familiaux.
• Bénévole...	- Le bénévolat a changé : autrefois, il était d'ordre militant, aujourd'hui, il est intéressé et souvent, il a un plan de carrière. // Une volonté d'impliquer davantage les bénévoles . // Naissance et développement accru du secteur jeunes, d'ateliers de bénévoles : dessin, poterie...
• Nouveau	- De nouveaux locaux, plus adaptés aux besoins... Changement de personnels et du responsable de l'animation en cours d'année. // Nouveau CS en avril 95 : passage des lieux d'accueil en un seul. // Nouvelles attributions dans notre rôle d'administrateur...
• Changement	- Changement et développement des activités : accueil parents... changement de configuration interne...// Restructuration dans le cadre de l'agrément CAF : changement de direction. // Plusieurs changements du responsable du CS. // Changement de statut de l'association.

◆ CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS

Certains des discours-types que nous avons décrits « correspondent » de manière privilégiée à un certain type d'intervenants dans les centres sociaux... sans que cela signifie qu'il y ait parfaite identité entre un type de discours et un type d'intervenant : il s'agit le plus souvent de noter la proportion remarquable d'une catégorie d'intervenants dans chacun des types de discours.

Ainsi parmi ceux qui ont exprimé des avis relevant du premier type de discours (« les changements institutionnels »), peut-on noter la présence des directeurs, ce qui n'est pas étonnant compte tenu du registre très « technique » qui le caractérise et la place qui y est faite aux partenaires, parmi lesquels les élus locaux. De même, on ne s'étonnera pas non plus du fait que tiennent surtout ces propos ceux qui exercent dans un centre implanté en zone rurale dont la population connaît un taux de chômage assez proche de ce qu'il est au plan national.

Les administrateurs d'autres centres sociaux implantés en milieu rural caractérisent le discours du troisième type (« un environnement en pleine mutation »). Comme les précédentes, ces régions connaissent des taux de chômage relativement bas, c'est à dire s'établissant aux alentours de la moyenne nationale.

Le second type de discours (« le chômage et ses conséquences ») est essentiellement marqué non pas par un type d'intervenant mais par un type de centre social. Parmi ceux qui tiennent ce discours on trouve en effet surtout tous ceux qui travaillent dans un centre implanté en banlieue d'une zone urbaine dont la population connaît un taux de chômage sensiblement supérieur à ce qu'il est au niveau national. Par ailleurs ce qui caractérise encore ces centres, c'est qu'ils doivent accueillir un grand nombre de publics différents.

Ce sont enfin les salariés, quel que soit le type de centre, qui donnent son ton au discours du quatrième type (« les mutations du centre »). Il est en effet, empreint de pragmatisme et consiste surtout à décrire ce qui, dans les activités, dans leur environnement direct, le centre social, a changé pour faire face aux nouveaux besoins des habitants.

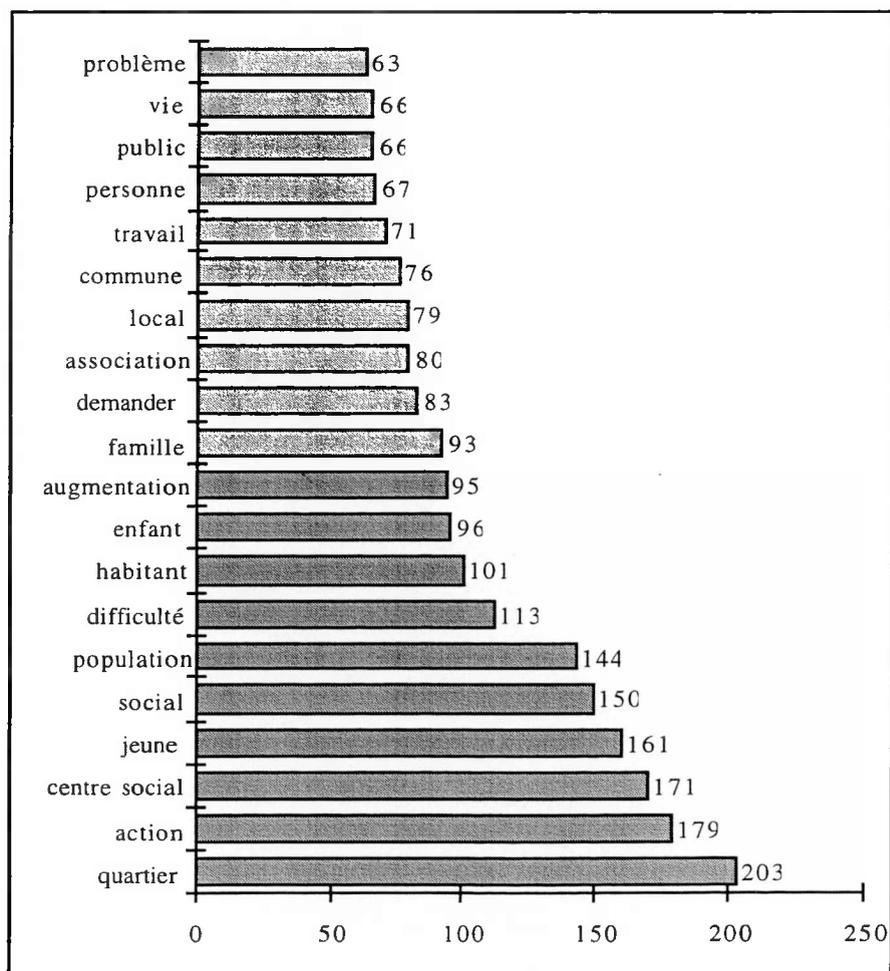
FICHE n°2

QUESTION 1B

Nombre total de réponses : 453
 Nombre de réponses classées : 326 (soit 72%)
 Nombre total de mots différents : 2054
 Nombre moyen de formes par réponse : 19

En quoi ces changements ont-ils modifié la situation locale ?

Les formes les plus fréquentes dans le corpus



Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

◆ LES GRANDS REGISTRES DE L'EXPRESSION

Cette liste des formes les plus fréquentes fait apparaître la tension provoquée par les principaux changements intervenus ces dernières années dans les territoires d'intervention des centres sociaux :

- D'un côté, les symptômes de la mutation économique se concentrent dans les quartiers. Les personnes ayant répondu à la question ont souligné l'aggravation des conditions de vie, la difficulté à vivre ensemble dans les quartiers.
- De l'autre, les textes montrent les actions diverses des centres sociaux, les dispositifs mis en place pour répondre à ces symptômes du mal vivre. Les actions évoquées montrent un processus d'extension du champ de l'intervention des CS, vers des bornes floues, comme l'insertion sociale.

Cette relation entre tension économique et réponses apportées est illustrée par quatre types de discours.

◆ ANALYSE ET COMMENTAIRES

Les changements socio-économiques intervenus ces dernières années dans l'environnement du centre social ont eu des répercussions sur deux plans. Une majorité de répondants ont situé les conséquences sur les modes d'organisation et les modes d'intervention, la façon de concevoir les actions (57% des réponses).

Principalement, c'est le travail au sein des centres sociaux qui se trouve modifié (Type 4 : 37%). Beaucoup de centres ont été contraints d'élargir leur champ traditionnel d'intervention. Pour certains cela signifie un élargissement d'une action centrée sur les activités socioculturelles vers un travail d'action sociale. Pour d'autres qui étaient déjà une pratique de travail social, le glissement s'est opéré vers l'insertion.

« Il faut s'adapter aux besoins nouveaux des adhérents, élargir notre champ d'actions »

« Diminution de la fréquentation du CLSH, mais en revanche, beaucoup plus de demandes d'aides ».

« Étant donné la baisse des revenus, nous sommes obligés d'offrir des activités au plus juste prix et de moduler financièrement la participation »;

Pour d'autres qui avaient déjà une pratique de travail social, le glissement s'est opéré vers l'insertion. La nature du travail s'est modifiée :

« Maintenant, à l'accueil, le travail d'écoute est de plus en plus important ».

« Il faut savoir recevoir l'angoisse et l'agressivité ».

En milieu rural, le rôle du centre social s'est transformé et a pris une autre dimension aux yeux des élus :

« La réflexion conduite sur les changements actuels a créé une forte mobilisation et une implication des élus et a permis la mise en place d'un outil -un centre social- partenarial cantonal. Cet outil a renforcé une cohérence d'actions vers un public en difficulté, grâce au travail de médiation du centre social ».

Globalement, la précarité des situations sociales rencontrées par les adhérents et les habitants impliquent des modes d'actions différents mais aussi des prises en charge matérielles et financières plus nombreuses. Cette plus grande précarité de la population donne une place au centre social différente (type 1 : 20% des réponses) dans la mesure où parfois il devient le seul interlocuteur pour les habitants, il constitue la seule présence institutionnelle dans le quartier. Dans ces conditions l'élargissement de son champ d'action se traduit par une charge de travail social plus importante et un travail de médiation. Dans d'autres situations, en revanche, il s'est trouvé confronté au développement des dispositifs et autres intervenants locaux et il a perdu cette situation privilégiée : il est devenu un des acteurs, parmi d'autres, du développement social local.

La deuxième moitié des réponses décrit « le mal vivre » (type 3). Outre l'augmentation de la précarité des situations économiques et sociales, les répondants ont évoqué les tensions entre les générations, la cohabitation difficile de populations hétérogènes, par l'âge, l'origine, les statuts.

« Autrefois, on se sentait tranquille dans ce quartier, aujourd'hui les personnes âgées se sentent plus isolées, plus vulnérables ».

« A la longue, les personnes sans emploi, sans argent, deviennent des assistés ».

« Les enfants sont souvent livrés à eux-mêmes. Cela entraîne une petite délinquance, des dégradations et une cohabitation difficile avec les locataires âgés ».

« Les quartiers sont pratiquement en paix, mais ce sont toujours des situations fragiles. Il suffit parfois de peu de choses pour que les situations s'aggravent ».

Ce pessimisme dominant ne doit pas masquer les tentatives et expériences positives :

« La réhabilitation du quartier a impliqué d'autres relations entre les gens : de l'entraide, des discussions. Les habitants ont retrouvé le goût de s'occuper de leur appartement ».

Ce type de discours rappelle les problèmes vécus dans les quartiers et les difficultés à y bien vivre. Les répondants du type 2 évoquent les conséquences sur les attitudes et les comportements des habitants.

« Les jeunes et les parents sont démotivés. Les jeunes sans espoir de travail se constituent en bandes pour faire du commerce parallèle. Les parents n'échangent plus, baissent les bras ».

« On assiste à une montée du racisme ordinaire ».

« Renforcement de l'individualisme et du repli sur soi ».

Type 1 (20% des réponses) :
Les nouvelles mobilisations

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Ce premier type de discours évoque les réactions, les réponses des acteurs locaux face à l'aggravation des conditions de vie des populations des quartiers : prises en charge plus nombreuses et adaptation au processus de précarisation avec une mobilisation et des modes d'intervention renouvelés.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
prise	- <i>Prises en charge plus nombreuses. Augmentation des prises en charge matérielles et financières. Prise en charge par des organismes de tutelle. // Une prise de conscience des habitants du quartier de leur enfermement. Une prise de conscience des travailleurs sociaux. Une prise de conscience progressive de la précarité.</i>
modification	- <i>les modifications de l'habitat et de l'environnement. Modification rapide de la typologie des publics. Modifications des attentes de la population.</i>
dynamique	- <i>Nouveau dynamisme autour du centre social : une dynamique associative, une dynamique créée par les DSQ et la politique de la ville, une dynamique de groupe. // La reconquête d'une nouvelle citoyenneté a créé une dynamique sociale.</i>
interlocuteur	- <i>la place du CS parmi les interlocuteurs : Le centre social est le seul interlocuteur. // Le centre social n'est plus le seul interlocuteur de la vie sociale. Avec les politiques de la ville, les contrats de ville c'est la consultation de l'ensemble des interlocuteurs de la ville.</i>
compte	- <i>meilleure prise en compte des attentes des usagers, de l'environnement des idées, de problème comme la santé, compte des besoins familiaux, de la population jeune. Prise en compte grâce au secteur associatif local.</i>
commission	- <i>création de commissions de travail qui mobilisent les principaux acteurs.</i>
contrat de ville	- <i>le développement social des quartiers : des subventions et des moyens supplémentaires grâce au contrat de ville.</i>

Type 2 (19%) :
Perte d'identité,
peur et xénophobie

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Les répondants de ce groupe ont écrit et décrit la perte des repères habituels parmi les habitants et les jeunes. Ils ont décrit les comportements de révolte et de petite délinquance et le pendant : la peur de l'insécurité, les réactions xénophobes aux problèmes quotidiens.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
Repli	- <i>Repli sur soi. Repli sur soi par absence de maîtrise de sa situation personnelle. Repli sur la communauté culturelle, repli des familles sur elles-mêmes. une certaine apathie, le non espoir. // Ce repli s'accompagne de comportements xénophobes et racistes.</i>
repères	- <i>Les enfants grandissent seuls, sans repères ni limites. Difficulté de la fonction parentale : perte des repères, perte des valeurs. Émergence d'une population jeune, oisive, sans repères à côté d'une population vieillissante et peu fortunée.</i>
montée	- <i>Montée du Front national. Montée du racisme ordinaire. Montée du vote FN. Montée de la xénophobie. // Montée de la prédélinquance. Montée de la petite délinquance.</i>
recherche	- <i>Des demandeurs en recherche, avec des demandes pas forcément précises. // Recherche de bonheur dans les paradis artificiels.</i>
insécurité	- <i>Insécurité au quotidien, sentiment d'insécurité grandissant chez les habitants du quartier. // Insécurité. Émergence d'un sentiment et d'un climat d'insécurité.</i>
échec	- <i>La société ne laisse plus de place à l'échec. // Les enfants sont en état d'échec scolaire. Echec scolaire.</i>

Type 3 (24 %) :
Le mal vivre

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Précarité des situations sociales, difficultés à communiquer entre les générations. Ce type de discours, comme le précédent, rappelle les changements intervenus dans les quartiers et les difficultés à y bien vivre.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématisées)	Contexte syntaxique
âge	- Les personnes âgées se sentent plus isolées et plus vulnérables . Population rurale et âgée dans les villages // Cohabitation difficile entre jeunes et locataires âgés. // Face à l'impasse du chômage, il n'y a plus d'âge.
situation	- précarité des situations familiales et situation déjà difficile du quartier. Il suffit parfois de peu de choses pour que les situations changent. Les quartiers sont en paix, mais c'est une situation fragile . On passe d'une situation de désintérêt - de la commune- à une situation de valorisation de leur part.
entre	- Rapprochement entre personnes âgées et jeunes. Jouer le rôle de relais entre les lieux sensibles. // Manque de communication et de compréhension entre les générations . Tensions entre les générations, entre les structures, entre ruraux et nouveaux habitants.
vivre	- Les îlots semblent vivre repliés sur eux-mêmes. Les gens rencontrent beaucoup plus de difficulté à vivre aujourd'hui, qu'il y a quelques années. Un certain mal vivre se développe dans la population des plus défavorisées. // Difficulté pour la population à vivre ensemble .
aggraver	- Une aggravation de la petite délinquance. Les situations changent et s'aggravent.
délinquant	- Les enfants sont livrés à eux-mêmes dans la rue, ils sont en échec scolaire, cela entraîne une petite délinquance . Précarisation des situations familiales et des adolescents : début de délinquance. Le chômage engendre la délinquance. La délinquance s'est développée.

Type 4 (37 %) :
Les changements dans le travail

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Ce type de discours concerne les conditions actuelles du travail dans les centres sociaux et les changements intervenus dans les modes d'organisation et les modes d'intervention, la façon de concevoir les actions.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
action	- <i>Cet outil -le CS- a renforcé une cohérence d'actions vers un public en difficulté. Meilleure information sur les activités. Chacun dépasse son champ traditionnel d'action. Actions par projets. Multiplier les passerelles avec les activités tout public. // Augmenter les actions de prévention auprès des jeunes. Un nouveau public doit être atteint par les actions. Obligation d'offrir des activités au plus juste prix.</i>
CS	- <i>Dégradation de l'image du CS. Les riverains sont moins enclin à coopérer avec le CS. Moins de fréquentation car hétérogénéité des origines plus grande. // Le CS s'est imposé comme lieu de vie. Le CS apporte une animation au quartier. Un CS à proximité de leur lieu de vie. Possibilité des bénévoles de participer aux activités du CS. Associer les parents et les familles dans la vie du CS. Le CS est ouvert 60 h par semaine, sur 52 semaines. // Le CS a élargi son réseau partenarial. Le CS doit s'adapter et innover en permanence.</i>
CLSH	- <i>Plus de demandes d'aides et diminution de la fréquentation du CLSH.</i>
travail	- <i>Conditions de travail à améliorer pour le personnel, les travailleurs sociaux ayant une surcharge de travail // Le contexte change, les objectifs et le travail aussi : le travail d'accueil et d'écoute s'intensifie, travail en réseau, en partenariat avec d'autres CS, travail de médiation du CS entre instances administratives et élus. // Le travail devient plus difficile, avec des personnes en difficulté d'insertion. // La reconnaissance de travail social par les collectivités locales</i>
adhérent	- <i>Il faut s'adapter aux besoins nouveaux des adhérents. Difficultés pour beaucoup d'adhérents de section à se plier à des critères rigoureux. Une localisation dispersée du CS en plusieurs lieux de la ville, les adhérents et les usagers ont du mal à se repérer.</i>
service	- <i>La création du CS a permis la centralisation des différents services. Le CS ne risque-t-il pas d'être à terme confiné dans un simple rôle de prestataire de service. // Grande diversité d'actions et de services proposés.</i>

◆ CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS

Le discours intitulé « les nouvelles mobilisations » se retrouve à peu près parmi tous les intervenants des différents types de centre. Tout au plus peut-on établir une relation significative entre ce type d'évocations et les centres sociaux implantés en zone urbaine, plutôt au centre ville, c'est-à-dire ne connaissant pas tous les problèmes des banlieues.

C'est justement le second type de discours (« perte d'identité, peur et xénophobie ») qu'on tient plus souvent qu'ailleurs dans les banlieues, particulièrement celles qui connaissent les taux de chômage les plus élevés. Ce discours est le prolongement de celui que nous avons identifié, à la question précédente, comme le discours du second type, également (« le discours sur le chômage et ses conséquences »). Mais alors qu'à la question suivante on ne remarquait pas l'empreinte laissée par un type d'interlocuteur particulier, ici ce sont les directeurs qui « donnent le ton ».

Alors qu'à la question précédente, les salariés avaient mis en avant les nouvelles activités et actions entreprises pour faire face aux besoins des habitants (le discours des « mutations du centre »), ils détaillent ici plus précisément quels sont ces besoins et ce qui leur apparaît en être la source. Autrement dit, après avoir tenu un discours assez pragmatique en premier lieu, ils s'expriment cette fois sur un registre du pathos, en évoquant la difficulté de vivre la précarisation qui dépasse manifestement les clivages villes-campagnes.

Le dernier type de discours axé sur les modifications induites dans l'organisation du travail au centre social, est plus souvent qu'ailleurs développé par ceux, quelle que soit leur fonction ou leur position, qui exercent dans un centre social implanté en zone rurale.

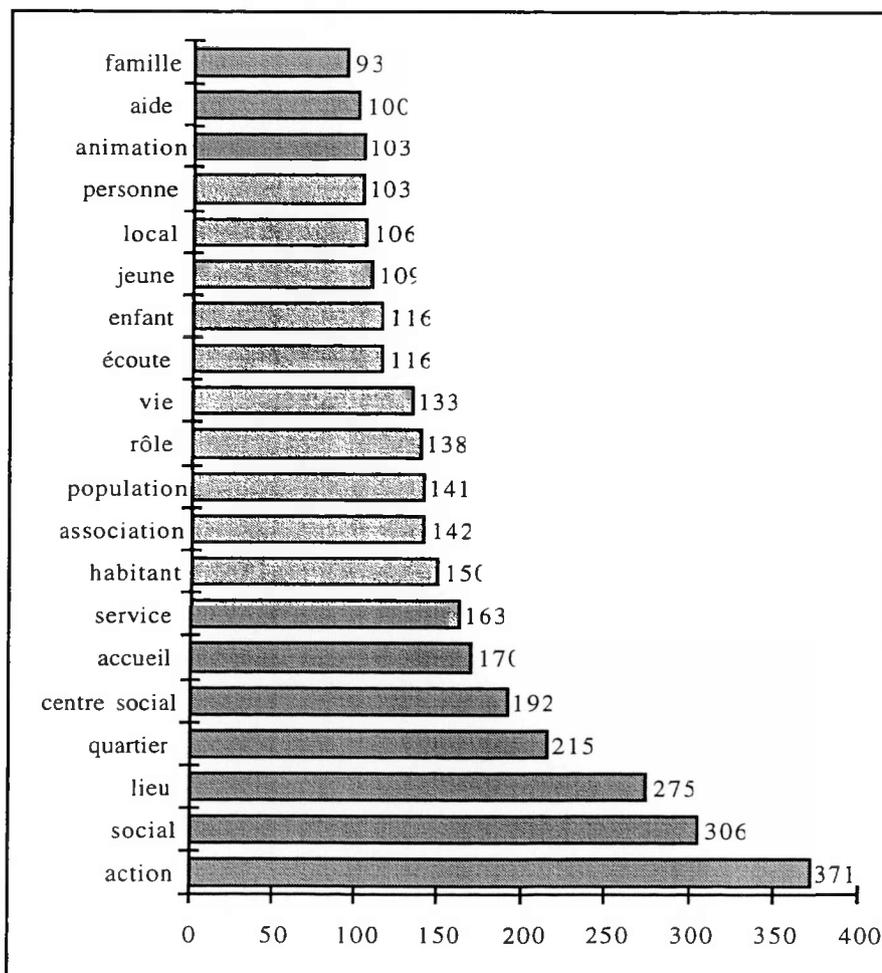
FICHE n°3

QUESTION 2

Nombre total de réponses : 464
 Nombre de réponses classées : 404 (soit 87%)
 Nombre total de mots différents : 1832
 Nombre moyen de formes par réponse : 21

Selon vous, quel est aujourd'hui le rôle de votre centre social ?

Les formes les plus fréquentes dans le corpus



Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

◆ LES GRANDS REGISTRES DE L'EXPRESSION

La fréquence d'apparition du mot « social » peut s'expliquer par une orientation plus « sociale » de l'action des centres. La prégnance des problèmes et des difficultés d'ordre économique dans les territoires d'implantation détermine cette orientation. Elle provoque également une extension du champ d'intervention notamment dans le domaine de l'insertion sociale et professionnelle. Cette situation se traduit dans les réponses par la fréquence de formes telles que « action sociale », « développement social », « développement social global »... etc.

Ces missions s'inscrivent dans une approche globale du quartier et le centre social est aussi un « lieu », un espace d'accueil, un lieu de convivialité, au service de la population, il est un lieu de vie et dans ce sens il participe à la lutte contre l'exclusion, à l'insertion sociale des habitants. Lieu de proximité dans le quartier, les formes « lieu » et « quartier » sont aussi proches dans le graphique précédent.

◆ ANALYSE ET COMMENTAIRES

Les textes produits (type 1) rappellent que l'action des CS concerne un large public. Comme cela a été montré dans la fiche précédente, le contexte économique a contribué à une extension du public des CS, mais aussi à une orientation plus sociale de ses missions et donc à une extension du champ d'intervention. Les missions du CS s'étendent vers l'action sociale et le traitement des problèmes d'exclusion.

« Le centre social joue un rôle de repérage et de prise en charge des enfants de familles en difficulté sociale ou morale ».

« Le rôle du centre social est de mettre en place des actions visant l'insertion d'un public en difficulté ».

« Le centre social doit répondre à l'urgence à la délinquance, à la violence. Ces missions dépassant largement le cadre d'un centre social ».

Certains répondants n'hésitent pas à dire que : *« La fonction qui est retenue aujourd'hui par les politiques est avant tout de maintenir la paix sociale. »*

Cependant, beaucoup de réponses rappellent que *« plus que jamais sa mission d'animation globale est essentielle dans la vie locale »*. Le centre social pour faire face à la morosité et à la dépression ambiante créée et recrée le lien entre les habitants, du liant. Si dans

certaines lieux, il est un instrument de maintien du lien social, de la vie dans les quartiers ou les cantons, dans d'autres le centre social doit reconstruire ce lien social perdu (discours type 4).

« Il faut briser cette résignation en recréant le lien social ».

« Il faut stimuler les gens, les inciter à se prendre en charge, à organiser des actions, en évitant les comportements d'assistance et de consommateurs. Il faut les aider à recréer du lien social dans leur propre quartier et au centre social à travers des activités de loisirs collectifs. »

« Le centre social doit permettre aux gens de s'exprimer, de retrouver la parole ».

Pour jouer ce rôle le centre social doit être un lieu d'accueil et d'écoute (type 2). Cette fonction apparaît très importante dans les réponses. Ce type de représentation du rôle du centre social représente 37% des réponses. Le centre est un lieu de rencontre et de brassage entre personnes d'origine sociale différentes, entre personnes de générations différentes. C'est un lieu d'échange et un lieu de vie.

« Principalement, le centre social doit être le lieu d'expression des habitants de la commune et des communes environnantes ».

« Le centre social doit être un lieu ressources pour les habitants du quartier, c'est un tremplin pour le démarrage d'initiatives locales, de projets collectifs ».

Cependant la notion de lien social et de lieu ressources s'envisage de plusieurs façons :

« Le centre social doit être un lieu ressources pour les habitants du quartier, c'est un lieu d'activités et de services ».

« En milieu rural, il nous semble que nous sommes reconnus comme le syndicat d'initiatives de la vie quotidienne ».

La diversité des centres sociaux s'exprime ici comme dans les autres fiches. Diversité dans la perception de ses missions, dans la définition des moyens, diversité dans les façons de concevoir les actions. Cette diversité s'accorde avec la revendication d'un rôle polyvalent (discours type 3).

Type 1 (19 %) :
Des fonctions qui s'élargissent

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Les textes produits rappellent que l'action des CS concerne un large public. Le contexte économique a contribué à une extension du public des CS, mais aussi à l'extension du champ d'intervention. Les missions du CS s'étendent vers l'action sociale et le traitement des problèmes d'exclusion.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
prise (en charge)	- <i>Prise en charge des enfants de familles en difficulté sociale ou morale, des enfants pendant les congés scolaires, de personnes en difficulté d'insertion, du public jeune. // Prise en charge d'un rôle éducatif dévolus habituellement aux parents.</i>
prise (en compte)	- <i>Prise en compte de l'environnement, des problèmes d'exclusion, des personnes en difficulté. // Prise en compte de la famille dans sa globalité. Intégrer les populations en prenant en compte les évolutions récentes. Prise en compte des besoins dans le cadre d'un partenariat local.</i>
mission	- <i>Mission d'éducation, de sensibilisation et d'ouverture culturelle. Missions classiques d'animation socioculturelles // Mission dépassant le cadre d'un CS. Plus que jamais sa mission d'animation globale est essentielle. Mission de prévention et d'intégration</i>
fonction	- <i>Fonction utilitaire du CS est mise en avant. Autres fonctions : fonction de maintien de la paix sociale, fonction de médiation, fonction généraliste en matière de loisirs. La fonction d'accueil prend une part de plus en plus importante. // La fonction de prévention doit consolider le rôle des parents // La fonction politique du CS devient plus importante et en particulier celle du CA.</i>
chômage	- <i>le CS prend à son compte des problèmes de société comme le chômage.</i>
prévention	- <i>Mener des actions de prévention et à caractère éducatif. Contenir les jeunes par une action préventive. // Régler le problème des jeunes du quartier dans le cadre de l'action de prévention de la délinquance.</i>

Type 2 (36 %) :
Un lieu d'accueil et d'écoute

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Le centre social est un lieu d'accueil et d'écoute. Il doit répondre aux besoins des personnes du quartier. C'est aussi un lieu de rencontre entre personnes d'origine sociale différente, entre personnes de générations différentes. C'est un lieu d'échange. Le centre est créateur de lien social, c'est un lieu de vie.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématisées)	Contexte syntaxique
habitant	- Répondre à la demande des habitants, Faire émerger des projets à partir des habitants. // lieu de rencontre des habitants, lieu ressources pour les habitants du quartier, d'expression des habitants
attente	- Être un lieu d'écoute afin de connaître les besoins et les attentes des habitants. Répondre aux attentes de la population
lieu	- Lieu de rencontre, lieu de vie , lieu d'échange. Un lieu où l'on peut être seul ou pas, un lieu de brassage culturel et ethnique, lieu de communication, de rassemblement. // Le lieu comme pôle de référence pour le public. Un lieu structurant. Le CS, un lieu sollicité par les partenaires. Un lieu de support, de projets. // le CS comme lieu de la citoyenneté , d'apprentissage de la citoyenneté. // Lieu d'innovation . Lieu de démarrage des initiatives locales, lieu d'action.
rencontre	- Lieu de rencontre et d'échange entre générations. Lieu de rencontre de la vie associative,
écoute	- Être à l'écoute de la population, // Le CS est avant tout un lieu d'accueil et d'écoute pour toute la population du quartier. Lieu d'écoute pour tout public en difficulté.
demande	- Le rôle du CS est de satisfaire, dans la mesure du possible, les demandes des adhérents. Répondre aux demandes de la population

Type 3 (24 %) :
Un rôle polyvalent

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Le centre social est un lieu qui regroupe des activités multiples, dans le domaine du loisirs comme dans celui de l'insertion sociale et professionnelle. Les éléments présentés ne reflètent pas l'étendue des activités et des actions des CS. Celles-ci sont apparues plus fréquemment que d'autres. Cependant, les multiples rôles que remplit le CS auprès de la population apparaît clairement au travers des formes les plus caractéristiques.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
halte-garderie	- Halte-garderie, // Le CS a un rôle de <i>services</i> : garderie. Il offre des services sociaux aux gens du quartier : halte-garderie.
CAF	- Permanence CAF. Action soutenue par la CAF pour les équipements.
aide	- Aide aux familles, aide aux devoirs, aide administrative, aide aux associations du quartier // rôle d' <i>aide et de soutien</i>
soutien	- Soutien scolaire. Soutien à la recherche de travail. // Soutien logistique à d'autres association
loisirs	- Activités de loisirs, actions de loisirs. // rôle d' <i>animation</i> avec le centre de loisirs. Propose des loisirs aux différentes catégories de population. Fait découvrir certains loisirs aux enfants.
RMI	- Suivi <i>social</i> : instruction RMI.

Type 4 (21 %) :
Créateur de vie sociale

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Le centre social est un instrument de maintien du lien social, de la vie dans les quartiers ou les cantons. La dimension profondément humaniste qui anime son action l'incite à tisser des liens là où ils sont ténus et à en (re)créer, là où ils ont disparu ou ne sont plus perceptibles.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématisées)	Contexte syntaxique
lutter	- Lutter contre la marginalisation et le cloisonnement. Mise en place d'actions destinées à lutter contre l'isolement et la précarité. // Lutter contre les problèmes de dépendance.
lien (social)	- Briser la résignation en recréant le lien social. Aider les gens à recréer du lien social. // Le CS fabrique du lien social. Tisser un lien social par des actions proches des habitants. // Maintenir le lien social.
re (créer)	- Recréer du lien social. créer une dynamique de quartier. Créer un lieu intergénérationnel. // Dans son fonctionnement, le CS doit recréer des liens familiaux.
solidarité	- Aider à tisser des liens de solidarité. Participer à l'émergence des solidarités. // Le CS est un lieu de solidarité et d'entraide où certains trouvent plaisir à se rendre utiles.
favoriser	- Favoriser les échanges et le dialogue. favoriser le mixage des publics. // Le CS doit favoriser la confiance, la tolérance. Favoriser le lien social, la cohésion. Favoriser la participation des usagers et des habitants du quartier.
permettre	- Permettre aux gens de s'exprimer, de retrouver la parole de se rencontrer. Permettre à ceux qui la cherche, de trouver un peu de chaleur humaine. // Permettre à des personnes d'apporter leur créativité. Le CS doit permettre aux individus de développer leurs potentialités. Permettre la participation des habitants en les accompagnants dans la réalisation de projets collectifs.

◆ CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS

Le premier type de discours qui décrit l'élargissement des fonctions et des missions que connaissent les centres sociaux aujourd'hui, est souvent développé par les intervenants des centres urbains de banlieues, qui accueillent un public assez large.

C'est le même public des intervenants dans les centres sociaux implantés dans des zones difficiles qui tiennent aussi souvent le discours du quatrième type (« le centre créateur de vie sociale »). On a donc là le cas intéressant de deux points de vue des mêmes intervenants sur une même réalité : les uns accentuent l'expérience qu'ils font de « forces centrifuges », c'est à dire la pression qu'exerce l'urgence des différents besoins de publics de plus en plus hétérogènes ; les autres mettent l'accent sur le rôle « centripète » du centre, c'est à dire : facteur et producteur de cohésion sociale.

Le discours du second type qui évoque le centre social également, quoique d'une autre manière, avant tout comme un lieu de médiation (« un lieu d'accueil et d'écoute »), est celui qu'on adopte dans les centres sociaux urbains, plutôt implantés dans les centres villes, connaissant donc *a priori* moins de problèmes.

Le troisième discours, enfin, très descriptif des nouvelles actions proposées aux habitants par le centre social, est surtout celui des salariés, quelles que soient les caractéristiques de leur centre social.

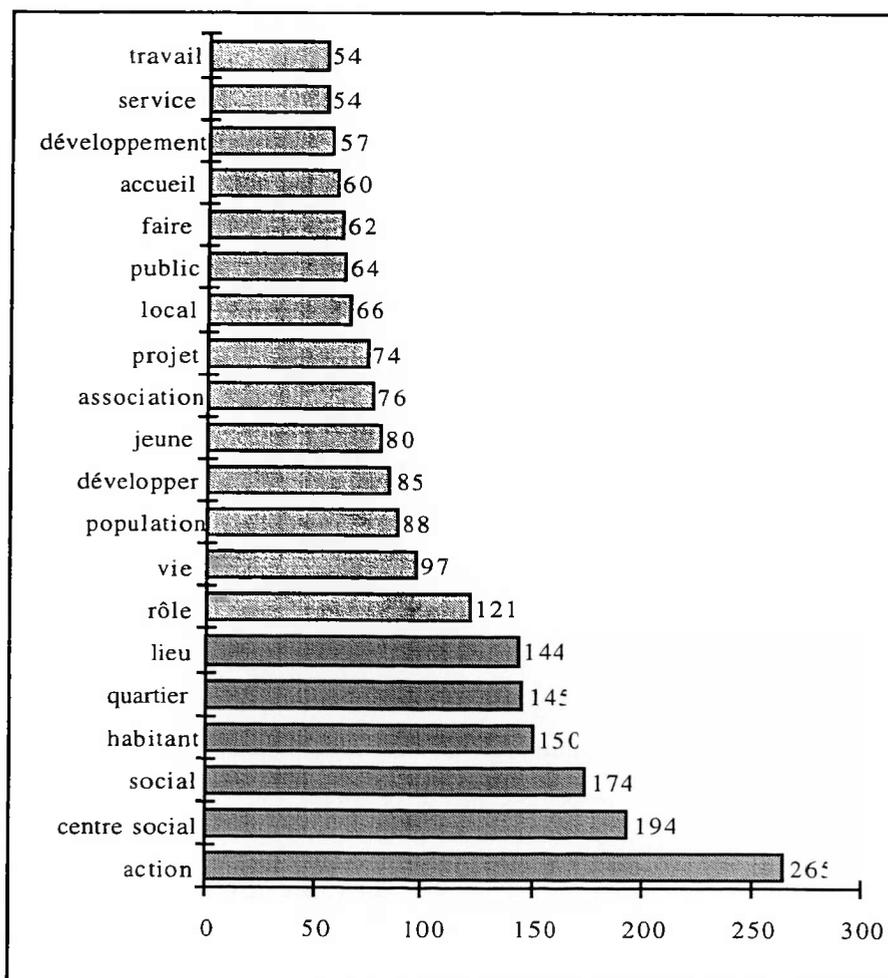
FICHE n°4

QUESTION 3

Nombre total de réponses : 462
 Nombre de réponses classées : 438 (soit 95%)
 Nombre total de mots différents : 1645
 Nombre moyen de formes par réponse : 14

Selon vous, quel devrait être aujourd'hui, le rôle de votre centre social ?

Les formes les plus fréquentes dans le corpus



Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

◆ LES GRANDS REGISTRES DE L'EXPRESSION

Dans les textes recueillis à propos du rôle que devrait tenir aujourd'hui le centre social, c'est le terme « action » qui revient le plus fréquemment. Le centre social est un lieu où l'on agit et où l'on s'agite collectivement et au service de la population et avec l'ambition pédagogique de former un nouveau citoyen.

Le centre social c'est l'action sociale auprès des habitants du quartier ou du canton. Le centre social pour un certain nombre de répondants est un lieu de vie, un lieu d'accueil et d'écoute dans lequel on vit des expériences sociales, collectives qui forment à la fois l'individu et le citoyen.

◆ ANALYSE ET COMMENTAIRES

Pour un quart des répondants, le centre social ne devrait guère être différent de ce qu'il est aujourd'hui (discours type 4). Le rôle du CS ne doit pas forcément changer en profondeur. Cependant, il doit s'adapter, innover créer de nouvelles activités. Pour beaucoup tel qu'il est aujourd'hui le centre remplit un rôle qu'il a toujours eu : « *Je pense que le centre social remplit activement son rôle* ». Cependant certains répondants estiment qu'il devient difficile de faire face et que le centre devrait « *pouvoir faire la même chose, mais avec plus de disponibilité et de moyens en personnel* ». C'est la condition pour faire face au changement et développer sa capacité d'adaptation et d'innovation le centre social doit « *proposer de nouvelles activités afin d'améliorer son image et reprendre un nouvel élan* ».

Au-delà de cette appréciation globale sur la dynamique du centre social, les autres répondants insistent sur trois rôles dont le principal (type 3, 37% de répondants) est d'être un lieu de synergie.

Le CS se veut être l'interlocuteur principal des habitants.

« *Le centre doit renforcer son rôle de soutien aux initiatives d'habitants et d'usagers* ».

« *Il doit être un lieu de concertation, de réflexion et d'impulsion des projets à vocation cantonale. Un lieu de développement de la solidarité de proximité* ».

Avec eux et avec les « forces vives » du territoire d'intervention, il participe au développement local.

« *Le centre social devrait être d'une manière plus évidente un outil de développement local qui favorise la synergie des forces vives locales et l'émergence de projets avec et pour les habitants* ».

Les textes des répondants donnent à voir un centre social au coeur des énergies et le catalyseur qui permet d'élaborer et de construire une dynamique locale de développement.

Le centre social est avant tout un lieu, l'espace de tous les possibles :

- * lieu d'accueil,
- * lieu d'organisation
- * lieu de construction de projets,
- * lieu de parole,
- * lieu d'apprentissage,
- * lieu de convivialité,
- * lieu de rencontre,
- * lieu fédérateur,
- * lieu d'échanges,
- * lieu de participation,
- * lieu d'expérimentation,
- * lieu d'innovation...

L'énumération pourrait continuer. Les répondants voient le centre comme un lieu d'expériences multiples. Dans cet espace hors du commun, des gens ont la possibilité de « vivre des choses » et de vivre des expériences qui vont les enrichir.

Derrière cette volonté de faire vivre un tel lieu apparaît l'ambition d'y construire le citoyen d'aujourd'hui et de demain.

« Le centre doit éduquer, aider et redonner le goût de l'engagement et de la citoyenneté ».

« Il doit être davantage encore le lieu de la citoyenneté, de l'apprentissage du vivre ensemble et de la responsabilité partagée ».

Enfin, le troisième rôle (discours type 1) à développer est étroitement lié au contexte et aux difficultés d'insertion des jeunes et des familles. Pour les répondants de ce groupe, le centre social doit travailler davantage avec les adolescents dans le cadre d'une action de prévention ; renforcer les contacts avec les adultes dans un même objectif de prévention.

« Le centre doit avoir un rôle de prévention et particulièrement envers les adolescents et les préadolescents ».

« Avoir des actions de prévention beaucoup plus importantes auprès des jeunes ainsi qu'en direction des adultes isolés ».

Ce groupe rappelle les vertus des loisirs et leur rôle éducatif et de prévention. L'activité de loisirs reste le moyen d'atteindre ces populations diverses et d'avoir une action de prévention dont l'amélioration des liens jeunes-adultes est un des aspects.

Type 1 (18%) :
un lieu de prévention
et d'insertion

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Travailler davantage avec les adolescents dans le cadre d'une action de prévention ; renforcer les contacts avec les adultes dans un même objectif de prévention. Le CS est sollicité par tous les côtés pour intervenir. L'activité loisirs reste le moyen d'atteindre ces populations diverses et d'avoir une action de prévention dont l'amélioration des liens jeunes-adultes est un des aspects.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématisées)	Contexte syntaxique
adolescent	- Miser davantage sur les activités d'accueil des adolescents et des jeunes. // Information sur l'éducation de l'adolescent en direction des parents. // Aide aux vacances pour les enfants et les adolescents. // Dans le cadre du point information jeunesse, les bénévoles pourraient informer les adolescents. L'accent doit être mis sur les adolescents et les jeunes adultes.
jeune	- Développer l'accueil en direction des jeunes. Un Point d'information pour les jeunes. // Le CS, un pôle d'insertion jeune . Un rôle d'éducation auprès des jeunes désoeuivrés au moment des vacances. Pouvoir répondre aux besoins des jeunes en grande difficulté. // Plus d'activités en direction des femmes et des jeunes filles .
loisirs	- Un espace loisirs et de rencontres pour les 18-25. Proposer des loisirs aux différentes catégories. Création de lieu de loisirs de qualité. Le CS est situé dans une vallée où les loisirs sont rares. // Renforcer l'action sociale , laisser le loisir.
prévention	- Plus de prévention. Développer des actions de prévention. Le CS, un lieu de prévention . Assurer une certaine prévention. Travailler en partenariat sur les thèmes : prévention, éducation, intégration. Des actions de prévention plus importantes auprès des jeunes et des adultes isolés.
adulte	- Action visant à améliorer le lien social jeunes-adultes-communautés. Pouvoir répondre aux différentes catégories adolescents-jeunes-adultes. Intensifier le contact avec les adultes .
sport	- Travailler pour la sécurité, le sport. Obtenir une coordination des structures d'animation, de loisirs, de sports.

Type 2 (21,5%) :
le lieu expérientiel

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Le CS, c'est avant tout un lieu, un espace délimité. Dans ce lieu on y apprend la vie en collectivité, la convivialité. C'est un lieu d'expériences. Elles se construisent et se confrontent. Elles s'alimentent et se complètent. Dans cet espace hors du commun, des gens ont l'ambition d'y construire le citoyen d'aujourd'hui et de demain.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
lieu	- Être un lieu d'accueil. Un lieu de culture. Un lieu d'organisation autonome des personnes. Lieu de projets forts. Un lieu de parole et d'échange. Le CS doit être un lieu d'apprentissage à la vie. Le CS doit être un lieu convivial, un lieu de rencontre, un lieu fédérateur, un lieu d'échanges, de prévention. Un lieu de participation à la réflexion sur le devenir du quartier. Lieu d'expérimentation et d'innovation. Lieu de pratique et de diffusion culturelle. Un lieu de socialisation, d'éveil, d'apprentissage, de revendication. Un lieu de régulation envers tous les publics. Un lieu fédérateur. Un lieu ressource envers les financeurs.
rencontre	- Un lieu de rencontre, de ressources. Un lieu de rencontre et de convivialité. Le CS doit aller à la rencontre des gens, participer à la rencontre des cultures, jouer la carte de la rencontre entre la culture et le social.
citoyenneté	- Le CS doit aider la personne à trouver sa place, à devenir citoyen. Il doit être actif au plan de la citoyenneté. Le CS devrait être un lieu d'expression et d'apprentissage de la citoyenneté. Développer le sentiment de citoyenneté, d'appartenance au groupe, à la ville. Redonner le goût de l'engagement et de la citoyenneté. Être un citoyen à part entière. Être une force de proposition citoyenne.
chacun	- Le CS pourrait être un S.O.S. dépannage, un réseau où chacun peut donner et recevoir. Être garant de l'expression de chacun. Partager les expériences de chacun.
droit	- Aller plus loin dans l'accès au droit. Que la notion de droit et de devoir garde du sens.
génération	- Un lieu de rencontre entre les générations. Le CS doit être un lieu de parole ou règne la tolérance entre les générations. Un lieu de rencontres et d'animation pour toutes les générations.

Type 3 (37%) :
Lieu de synergie

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Le CS se veut être l'interlocuteur principal des habitants. Avec eux et avec les « forces vives » du territoire d'intervention, il participe au développement local. Les textes donnent à voir un CS au coeur des énergies et le catalyseur qui permet d'élaborer et de construire une dynamique locale et des projets utiles.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
habitant	- <i>Être l'interlocuteur principal des habitants. Mobiliser les habitants et les usagers. Donner la parole aux habitants, recueillir leurs propositions. // Être un outil au service des habitants. // Participation plus importante, implication des habitants dans la redéfinition des orientations du CS. Être encore plus proche des habitants.</i>
local	- <i>Aide accrue à la vie associative locale. Favoriser la synergie des forces locales. Une implication dans le tissu associatif local. Rôle de pivot dans une dynamique locale. Agir avec plus de partenaires avec les collectivités locales.</i>
développement	- <i>Être présent dans le champ du développement local. Être un outil de développement local. Rôle d'agent de développement local. Être animateur, moteur, partenaire dans un processus de développement local. // Contribuer au développement de la citoyenneté. Un lieu de développement de la solidarité de proximité. Association plus forte dans un projet de développement.</i>
mise	- <i>Contribuer au développement de la citoyenneté grâce à la mise sur pied d'un observatoire de la vie sociale. Que les activités mises en place par le CS soit reconnues. Mise en place de services : laverie. Mise en relation des personnes et des structures. Mise en place d'action adaptées au territoire.</i>
projet	- <i>Participer à l'émergence de projets utiles à la population. Lieu d'impulsion de projets. Outil de construction de projets élaborés avec les habitants et les partenaires. Favoriser l'émergence de projets collectifs.</i>
Initiatives	- <i>Rôle de soutien aux initiatives des habitants et des usagers. Soutien dans la mise en oeuvre des projets. Accompagner les initiatives et les projets d'habitants sur le quartier.</i>

Type 4 (24 %) :
Le même qu'aujourd'hui,
mais en s'adaptant

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Au fond, pour un certain nombre de répondants le centre social ne devrait guère être différent de ce qu'il est aujourd'hui. Le rôle du CS ne doit pas forcément changer en profondeur. Cependant, il doit s'adapter, innover et pour cela il doit disposer de plus de moyens pour faire face à l'augmentation et à l'aggravation des problèmes rencontrés.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
Aujourd'hui	- <i>Difficile d'être bénévole aujourd'hui. // Aujourd'hui, notre CS devrait réétudier les tarifs des activités. // Le même rôle qu'il exerce aujourd'hui. Il devrait permettre de répondre aux demandes de la population, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui.</i>
nouvel	- <i>Augmenter et améliorer si possible les anciennes et les nouvelles activités. Initiatives nouvelles. Proposer de nouvelles activités. Reprendre un nouvel élan. Lieu d'expériences nouvelles.</i>
personnel	- <i>Le CS rempli aujourd'hui activement son rôle grâce à du personnel de qualité. Plus de moyens pour le personnel. Un renforcement de notre rôle par du personnel plus nombreux. Le personnel devrait aller plus vers les gens. Manque de financements et de personnel.</i>
fonction	- <i>développer la fonction d'accueil. Faire évoluer notre rôle en fonction des besoins repérés.</i>
besoin	- <i>Le CS a su répondre à la population au moment où le besoin s'en est fait sentir. Être constamment à l'écoute de tous et de leurs besoins, s'adapter sans cesse. Pouvoir répondre à tous les besoins des personnes. Créer des actions en fonction des demandes et des besoins des usagers.</i>
disponible	- <i>Plus de disponibilité pour l'accueil et l'écoute de la part du personnel.</i>

◆ CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS

Ce sont surtout les administrateurs des centres ruraux qui développent une conception du centre social orientée vers la prévention et l'insertion, en particulier des jeunes.

En revanche, ce sont les directeurs des centres de banlieue qui soutiennent plus volontiers que les autres intervenants une définition du centre comme lieu « expérientiel », c'est à dire un lieu de rencontre et d'écoute où peut se construire une citoyenneté.

Les salariés et les bénévoles pensent plus que les autres intervenants que le centre est « un lieu de synergie », c'est à dire un espace de rencontre entre les habitants et en même temps de transformation de ces énergies et initiatives en un projet commun.

Enfin, c'est encore la présence importante des directeurs qui caractérise le discours des répondants du quatrième type, bien que ce discours soit, cette fois, plus souvent associé aux centres urbains implantés aux centres des villes.

DEUXIÈME PARTIE

LE CENTRE SOCIAL ET SA PRATIQUE

La seconde partie de l'enquête se proposait de rendre compte des pratiques des centres sociaux et des perceptions qu'en avaient les acteurs. La pratique sous le regard des acteurs eux-mêmes, tel est le thème de cette partie qui l'aborde sous plusieurs angles différents :

- les orientations de l'action du centre,
- les motivations des personnes,
- les difficultés rencontrées,
- les atouts dans le centre
- ce qu'il faudrait pour répondre aux attentes et aux projets

Les réponses à propos des orientations révèlent une grande variété. Un premier groupe de répondants se fixent de répondre aux besoins et de mener des actions auprès d'une catégorie de population. Orientations pour le moins très pragmatiques qui contrastent avec les autres, plus ambitieuses comme l'insertion professionnelle ou le développement de la citoyenneté, voire très volontariste et militante : lutter contre la pauvreté, lutter contre l'exclusion, lutter contre la délinquance...etc.

Le désir d'intervenir sur le cours des événements, la dimension vocationnelle, militante dominant les motivations des acteurs des centres sociaux. Le désir d'aider les autres, la volonté de changer la société guide l'engagement de la majorité des acteurs qui attachent également une grande importance à la dimension collective de l'entreprise centre social. Dans les réponses de type 1, il est fait référence aux relations de qualité, aux bonnes relations entre les différents acteurs.

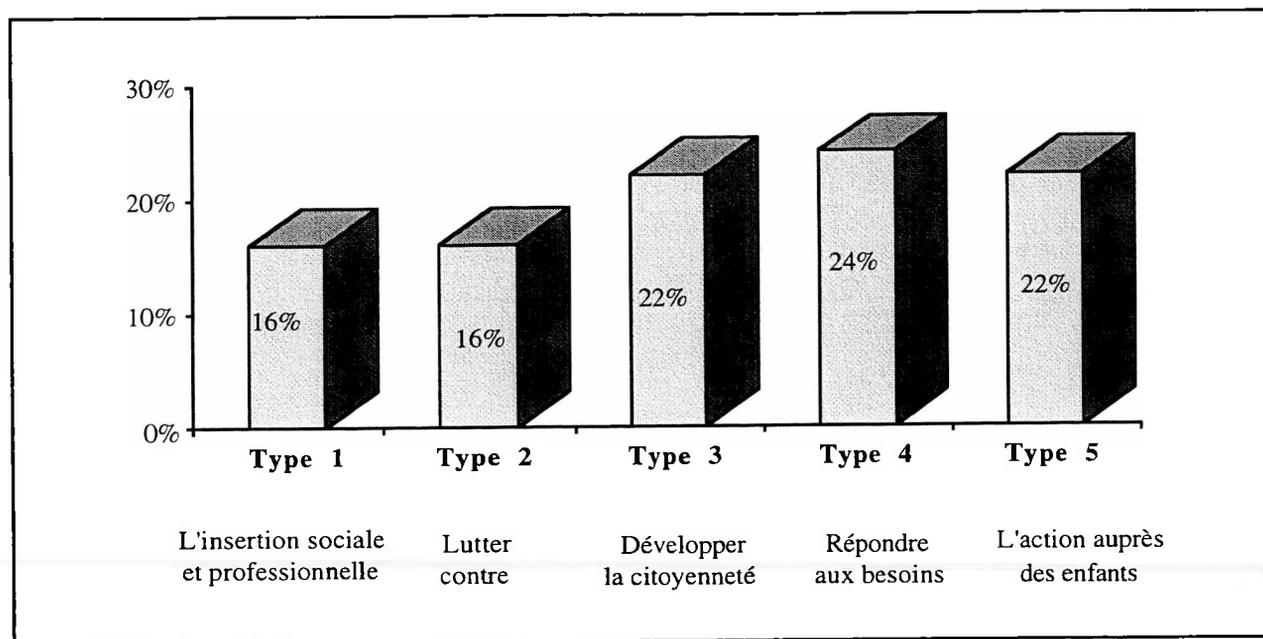
Les difficultés auxquelles sont confrontés les centres sociaux sont multiples. Le nombre de classes constituées dans le traitement illustre cette multiplicité. Il a été impossible de réduire leur nombre en dessous de six. Les différents aspects de cette question seront abordés plus précisément dans la rubrique « Analyse et commentaires ».

Les atouts dont disposent les centres rappellent les réponses de la question sur les motivations des individus. En effet, les principaux atouts cités sont les bonnes relations internes et l'équipe. Si l'on y ajoute, l'autonomie et la liberté d'action, on constate que les répondants mettent en avant le facteur humain parmi leurs atouts.

Pour mettre en place les projets, pour répondre aux besoins des acteurs, ce sont les moyens financiers, humains et matériels qui manquent. Mais les moyens ne suffisent pas si les politiques menées par les élus, à différents niveaux, n'affichent pas une volonté politique claire, si un partenariat fort n'existe pas. Enfin, il ne faut pas travailler dans l'urgence et dans la précarité, mais au contraire disposer d'un temps suffisant pour mener à bien les actions, il faut aussi disposer de plus de temps pour agir, donner plus de temps au centre social.

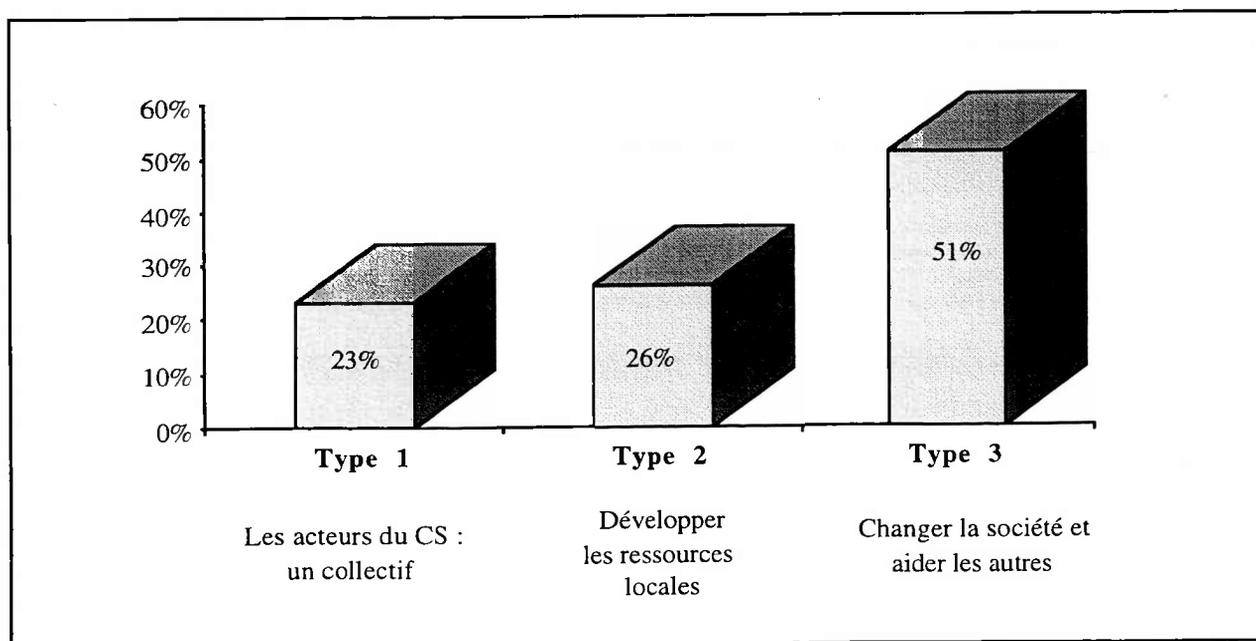
Graphiques synthétiques des types de discours

A votre avis, quelles sont les grandes orientations de l'action de votre centre social ?



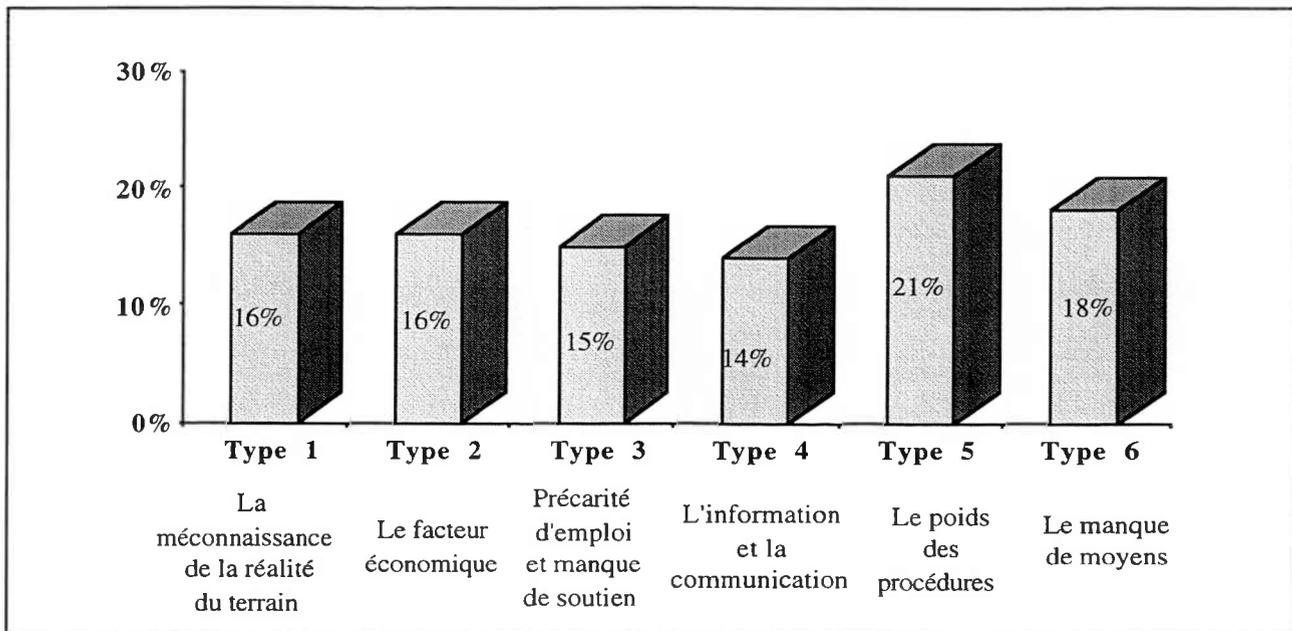
Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

Et vous, quels sont les vôtres : qu'est-ce qui guide votre action et votre engagement ?



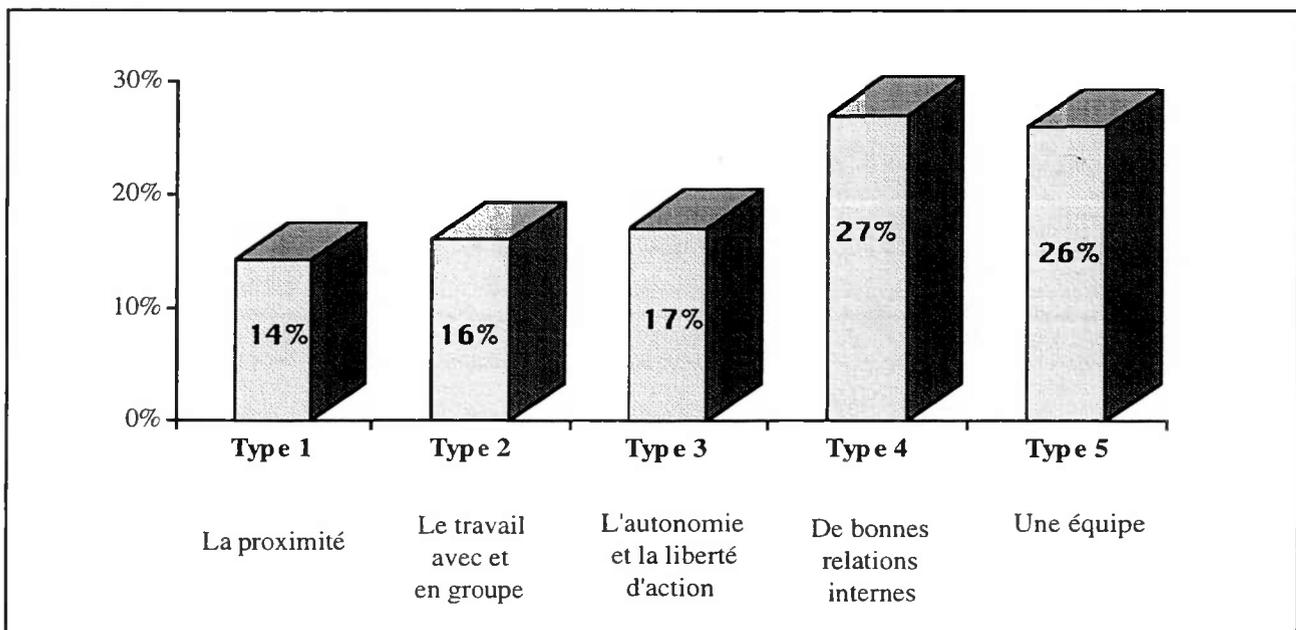
Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

Quelles sont les difficultés principales que vous rencontrez dans votre pratique ?



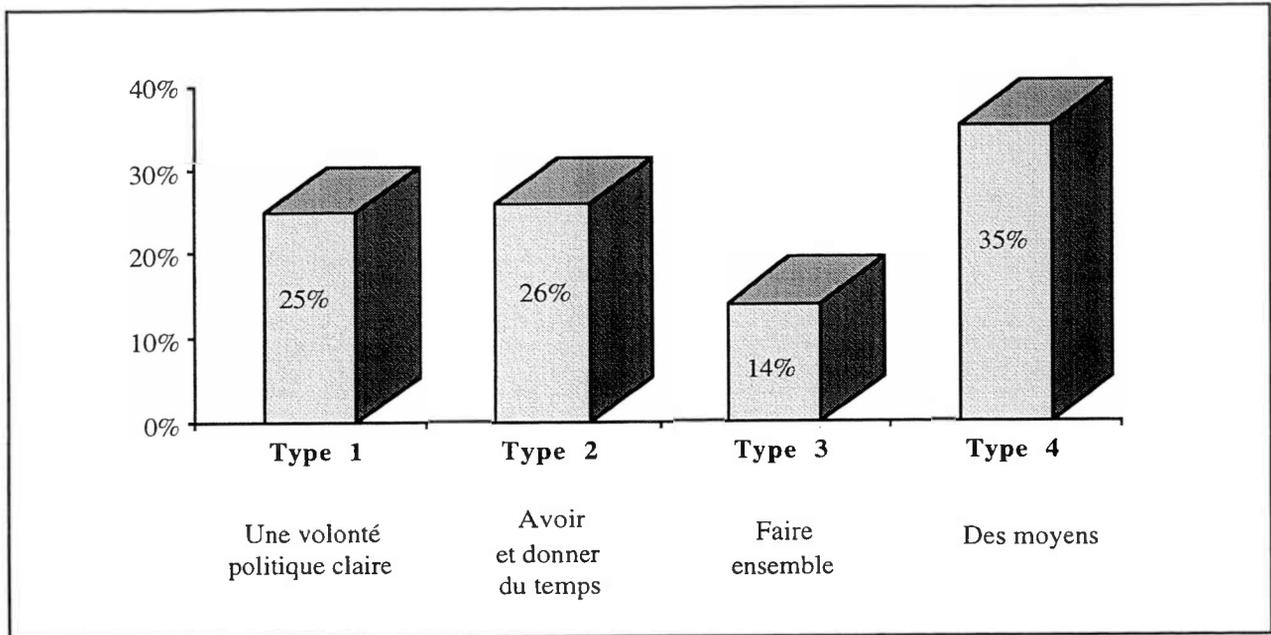
Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

Quels sont les atouts dont vous disposez dans votre pratique ?



Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

Qu'est-ce qu'il vous faudrait pour que vous puissiez réaliser vos attentes, vos projets ?



Source : Étude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

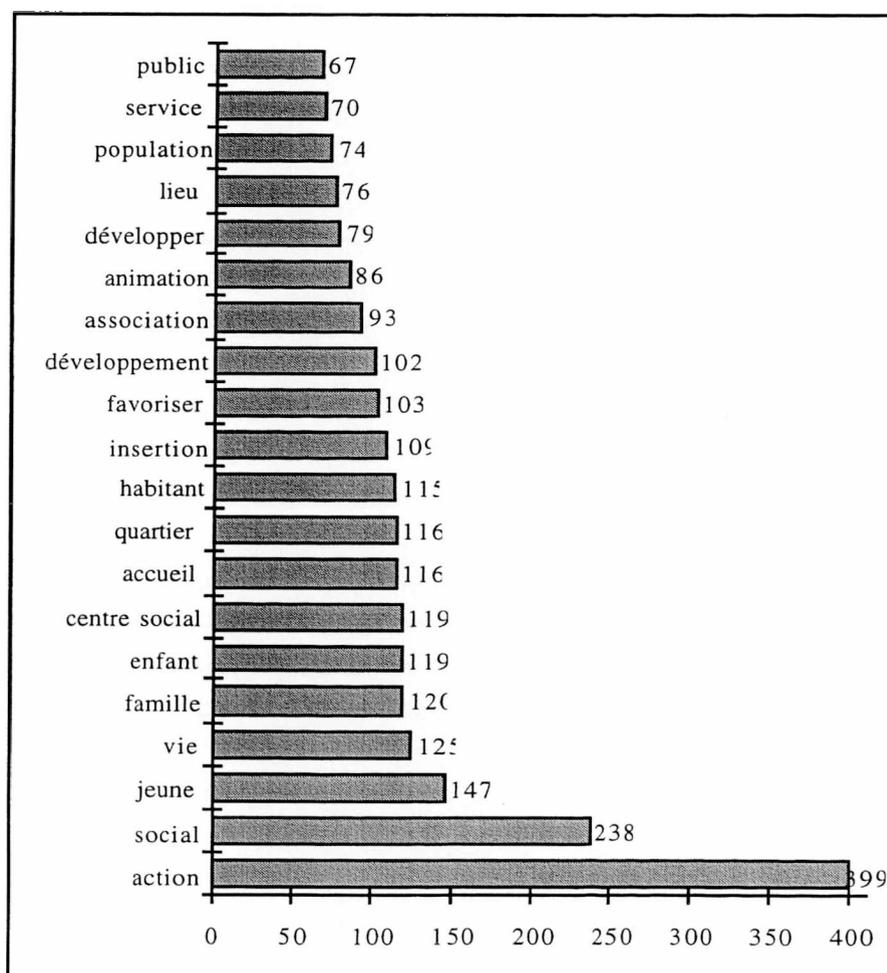
FICHE n°5

QUESTION 1A

Nombre total de réponses : 462
 Nombre de réponses classées : 420 (soit 91%)
 Nombre total de mots différents : 1518
 Nombre moyen de formes par réponse : 16

A votre avis, quelles sont les grandes orientations de l'action de votre centre social ?

Les formes les plus fréquentes dans le corpus



Source : Étude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

◆ LES GRANDS REGISTRES DE L'EXPRESSION

La liste « à plat » des formes les plus fréquentes fait apparaître un grand registre à partir duquel émergent des orientations variées et multiples. Le graphique des fréquences dans le corpus montre que la forme « action » est de loin la plus rencontrée dans les réponses. Le terme « social » est aussi souvent rencontré et traduit le sens de l'action des centres sociaux aujourd'hui.

En dehors de ces deux formes qui se distinguent, les autres sont très diffuses et très proches en terme de fréquence. Il est donc difficile de dégager une forme plutôt qu'une autre. Cette dispersion du vocabulaire utilisé se manifeste par le fait qu'il a été impossible de construire une typologie des réponses à cette question en moins de cinq types de discours.

◆ ANALYSE ET COMMENTAIRES

Les centres sociaux se caractérisent par leur diversité. Diversité des origines et des modèles institutionnels et organisationnels, diversité des lieux d'implantation, diversité des acteurs et des publics des centres sociaux, diversité des actions... il n'est donc guère étonnant de constater une relative dispersion des grandes orientations des centres. Il n'apparaît pas de lignes directrices dominantes. Cependant, à partir des réponses, il est possible de dégager cinq thèmes qui structurent les discours relatifs à cette question sur les grandes orientations du centre social : l'insertion sociale et professionnelle (type 1), la lutte contre l'exclusion, contre la délinquance, contre l'échec scolaire...etc (type 2), le développement de la citoyenneté (type 3), la volonté de répondre aux besoins (type 4) et enfin l'action auprès des enfants (type 5).

En fait, on peut regrouper ces cinq types de discours en deux grandes orientations.

La première regroupe les types 3, 4 et 5 et est nettement majoritaire (68% des réponses). Elle met en lumière une logique d'action plutôt courante, qui s'inscrit dans l'histoire des centres sociaux : répondre aux besoins des habitants, développer la citoyenneté (repris ici dans le sens de la participation et de l'implication des habitants) et les activités auprès des enfants.

Répondre aux besoins des habitants (24%) reste un principe très général. Il se traduit par des formules peu explicites :

« *Le centre social doit être à l'écoute des besoins de la population, afin de les satisfaire au mieux* » ;
« *Écouter la population pour répondre à ses besoins* » ; « *Le centre social doit être un outil au service des besoins de la population du quartier* ».

Parfois, ce principe général est accompagné d'une réponse en terme d'action : « *Répondre à la demande et aux besoins par un accompagnement adéquat* » ou précise les publics : « *Répondre aux besoins et attentes des jeunes* ».

Si la notion de « besoins » n'est pas nouvelle, les discours des responsables politiques et institutionnels ont remis au goût du jour des mots anciens. Si les centres sociaux, dans leurs actions, n'ont pas attendu ce renouvellement de vocabulaire pour essayer de faire de l'habitant, un citoyen, le mot de citoyenneté s'est largement répandu dans le registre attaché aux politiques territorialisées et aux politiques de la ville. Cette conjugaison d'une logique institutionnelle -celle de le FCSF, par exemple- et d'un contexte politique fait du mot citoyenneté, une référence essentielle pour exprimer un type de discours (type 3, 22%).

Le mot est utilisé seul pour répondre à la question et ainsi désigner l'objectif principal : « *Développer la citoyenneté* ». D'autres fois, il est articulé avec une autre préoccupation : « *Le renforcement du lien social et le développement de la citoyenneté* » ou un moyen pour atteindre cet objectif : « *Le développement social pour la citoyenneté* » ; « *Soutenir la citoyenneté* ».

Cette première grande orientation s'inscrit dans un registre très pragmatique : l'action. A titre d'exemple, sur les 45 réponses du type 5, 28 contiennent le mot « accueil ». L'accueil, c'est l'action immédiate, c'est le contact direct avec les habitants, avec les enfants. Ce terme, au même titre que celui d'« être à l'écoute des besoins » renvoie à une fonction essentielle des centres sociaux pour les répondants de ce groupe.

La seconde grande orientation est marquée par une démarche plus analytique et un discours « militant » sur l'intégration des individus dans la société. Les réponses de type 1 font de l'insertion sociale et professionnelle leur orientation principale. En cela, on peut repérer des effets de contexte économique des habitants et un effet de l'environnement technico-politique qui a répandu cette notion d'insertion sociale et professionnelle dans le langage et particulièrement chez les travailleurs sociaux. Le centre social est le lieu par excellence de l'insertion sociale et professionnelle : « *Le centre social est un lieu d'insertion sociale et professionnelle* »

Beaucoup de réponses utilisent le terme d'insertion dans un sens large et renvoie surtout à l'insertion sociale : « *L'insertion à travers la culture, les loisirs, les sports* » ; « *Les personnes en difficultés d'insertion sociale* ». Le centre social est le lieu de toutes les formes d'insertion :

« *Le centre social est un lieu d'insertion pour les jeunes en grandes difficultés par la mise en place d'actions spécialisées visant leur insertion sociale et professionnelle. Le centre social est un lieu d'insertion de la famille : importance d'une action globale sur toutes les composantes de la famille* ».

Le centre social c'est l'insertion socioprofessionnelle par des stages d'insertion, des stages qualifiants, par la création d'une entreprise d'insertion spécialisée dans les jardins et les espaces verts ».

En fait, dans cette logique d'action, on pourrait dire que l'insertion sociale des habitants a toujours été un souci sinon un objectif des centres sociaux. La nuance est qu'aujourd'hui l'accent est mis malgré tout, sur l'aspect professionnel de cette insertion. Certaines réponses, certes moins fréquentes, mettent l'accent sur cette insertion professionnelle, avec l'évocation d'actions spécifiques.

Le type 2 de réponses se caractérise par une dynamique militante de lutte : « *lutter contre l'exclusion* », contre toutes les formes d'exclusion. Sur les 39 réponses qui composent ce groupe, 25 contiennent le mot lutte ou le mot exclusion et souvent associés. Cependant si les formules utilisées collent avec l'actualité de ces quinze dernières années, la fonction plus généraliste, plus globale du centre n'est pas absente des réponses :

« Les grandes orientations de l'action du centre social sont définies dans le projet ; à savoir lutter contre l'exclusion, créer des conditions nécessaires pour inciter les adultes à trouver une place d'acteur au sein du centre social et du quartier. Faire du centre social un véritable outil de proximité ».

La lutte contre l'exclusion et l'insertion sociale et professionnelle, même lorsqu'elles constituent les grandes orientations du centre social, apparaissent rarement en rupture avec une insertion sociale de proximité pratiquée depuis toujours par les centres sociaux :

« Recréer du lien social, lutter contre l'isolement, fédérer les forces vives du quartier, rendre les habitants, citoyens » ; « Favoriser la vie familiale et l'animation de la vie sociale. Lutter contre l'exclusion et l'isolement ».

Type 1 (16 %) :
L'insertion sociale et professionnelle

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

L'insertion sociale et professionnelle est au coeur de ce type de réponse. C'est une orientation, la plupart du temps « contrainte » dans la mesure où elle est induite par le contexte économique et politique via la politique de la ville.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
emploi	- rôle de proximité : contrat enfance et emplois familiaux. // Aide à la recherche d'emploi. Activités dans le secteur de l'emploi : accueil des demandeurs d'emploi // Diminuer le recours aux emplois précaires dans notre fonctionnement.
insertion	- L'insertion à travers la culture, les loisirs, les sports. // Les personnes en difficulté d'insertion sociale . // Actions d'insertion professionnelle. Stage d'insertion. Création d'une EI. // Le CS lieu d'insertion sociale et professionnelle . Un lieu d'insertion pour les jeunes en grande difficulté. // Importance d'une action globale sur toute la famille pour son insertion. // Les orientations induites par la politique de la ville et imposées par les partenaires financiers : insertion, prévention, accompagnement scolaire .
santé	- Insertion des publics RMI ayant des problèmes de santé . // Actions dans le secteur de la santé.
étranger	- Action pour intégrer les étrangers . Actions auprès des étrangers vis-à-vis de leur situation de séjour en France. Intégration du public d'origine étrangère.

Type 2 (16 %) :
Lutter contre

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Dans ce groupe, les répondants se montrent résolument offensifs et mobilisés. Le terme récurrent est « lutter contre ». C'est le coeur du discours. Parmi la quarantaine de réponses figurant dans ce type 2, quinze réponses seulement ne contiennent pas cette expression, et parmi celles-ci deux contiennent le verbe combattre et quatre celui d'éviter. L'exclusion et l'isolement sont les principaux objets de ces luttes. Les centres sociaux se battent et travaillent POUR l'autonomie.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
 contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
exclusif	- Lutter contre les exclusions. <i>Lutter contre toutes les formes d'exclusion. Un travail axé sur la solitude et les exclusions de tous les publics.</i>
lutter	- Lutter contre l'exclusion et la précarité. <i>Lutte quotidienne. Lutte contre l'isolement, contre la solitude. // Lutter contre l'illettrisme. Lutter contre l'échec scolaire. Lutter contre l'individualisme. Lutter contre la délinquance juvénile.</i>
autonomie	- Aider les personnes à acquérir une autonomie. <i>Rendre autonomes. Acquérir l'autonomie suffisante afin d'assurer son rôle parental. Aider la personne à être autonome, à voir ce qui est mieux pour elle.</i>
individu	- favoriser l'accueil et la rencontre des individus. <i>Développer le respect mutuel des individus. // Promotion des individus et des familles. Valorisation de l'individu. Ne pas ignorer les individus dans la détresse ou dans le malheur, les aider à s'en sortir.</i>
éviter	- Éviter la délinquance, l'oisiveté des jeunes. <i>Éviter l'exclusion.</i>

Type 3 (22 %) :
Développer la citoyenneté

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Ce qui caractérise ce discours, c'est la référence à la citoyenneté. Le développement de cette citoyenneté passe par une action des centres sociaux sur la communication entre les habitants du quartier. Le centre social apparaît comme le lieu par excellence où cette citoyenneté peut se développer par l'épanouissement des individus et leur participation à la vie de quartier, à la vie du centre social.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
communication	- Renforcer le lien social et la communication entre les générations et les différentes couches sociales. Renforcer le lien social et la communication entre les différentes composantes du quartier. // Favoriser la communication externe. // Instaurer un lieu de communication entre les habitants du quartier. Le CS doit être un lieu de communication interne et externe.
épanouir	- L'épanouissement de la population. Favoriser l' épanouissement social et culturel de tous. Favoriser l'épanouissement de l'enfant. Aider à l'épanouissement physique et moral.
citoyenneté	- Proposer des actions qui permettent de vivre en citoyen. Développer la citoyenneté . Favoriser la citoyenneté. Soutenir la citoyenneté. Promotion d'une citoyenneté active .
agir	- Agir en faveur de la fonction parentale. // Une association qui agit d'abord en fonction de valeurs clairement prononcées. Agir à partir des composants de la cellule familiale pour mieux vivre dans le quartier.
habitant	- Participation des habitants à leur environnement et aux décisions. // Contribuer à ce que les habitants restent au CS. Impliquer les habitants dans la vie du CS. // Le but reste l'insertion sociale des habitants du quartier. Favoriser l'insertion des habitants dans leur environnement afin qu'ils soient partie prenante de la vie quotidienne. Les habitants acteurs de leur vie et de la vie sociale. Recréer des espaces de paroles entre les habitants.

Type 4 (24 %) :
Répondre aux besoins

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Le centre social est l'outil au service des besoins de la population, des individus du quartier. Le terme besoin appelle à lui les autres. La prise en compte du partenariat local, l'amélioration du travail fourni, l'adaptation des actions, tous ces termes et les phrases dans lesquelles ils s'inscrivent, traduisent le souci majeur de ce discours : répondre aux besoins.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
local	- <i>Développer le partenariat local</i> comme axe essentiel de l'animation globale. Chercher à créer un partenariat avec les entreprises locales. Contribuer au développement social local . Le partenariat comme outil de développement local. // Être fédérateur de toutes les compétences et énergies de la vie sociale locale.
besoin	- <i>Être à l'écoute des besoins</i> de la population, de besoins individuels et collectifs. // Assurer une polyvalence de services et d'activités en réponse aux besoins recensés. Le CS est un outil au service des besoins de la population du quartier.
travail	- <i>Amélioration du travail fourni</i> grâce à des cycles de formation. Améliorer les conditions de travail. // Travailler avec les habitants pour être reconnus au niveau de la ville. // Favoriser le travail avec les partenaires. Participer au maintien de la cohésion sociale par des échanges avec les travailleurs sociaux.
adapter	- <i>S'adapter aux évolutions</i> . // Accroissement des moyens par un financement adapté . // Mettre en place des loisirs adaptés, des actions adaptées au public.

Type 5 (22 %) :
L'action auprès des enfants

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Les répondants de ce groupe ont centré leurs écrits sur l'action auprès des enfants. Le centre social est un lieu d'accueil et les modalités de cet accueil sont largement décrites. Mais ce type de texte cible particulièrement la petite enfance et le développement des actions en direction de cette catégorie d'âges. On peut penser que les orientations de la CNAF depuis quelques années sur la petite enfance n'est pas étrangère à cette orientation des centres sociaux.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
adolescent	- <i>Accueil des adolescents, loisirs des adolescents sous formes de sorties, camps, etc. // Accompagner l'adolescent dans son apprentissage de la citoyenneté.</i>
petite enfance	- <i>Action vers la petite enfance. Prise en charge dès la petite enfance. Développement des actions petite enfance. Action de prévention en direction de la petite enfance. // Action intergénérationnelle de la petite enfance aux adultes de tous âges. // Soutenir le petit enfant dans son développement et dans son environnement.</i>
CLSH	- <i>Animation enfant au CLSH. CLSH : accueil des enfants pendant les vacances scolaires. // Lutte contre l'exclusion : le CLSH accueille les enfants envoyés par les services sociaux.</i>
jeune	- <i>Travailler avec les jeunes. // Chantiers jeunes. // Prise en charge d'enfants de plus en plus jeunes.</i>
accueil	- <i>Accueil avec aide aux devoirs. Accueil périscolaire. Accueil Club 3è âge. Accueil loisirs. Accueil du soir après l'école. Accueil des usagers. // Le CS accueille dans ses murs d'autres services. Accueil des différentes associations. // Réaliser un accueil performant.</i>

◆ CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS

Les centres implantés dans les zones rurales développent de façon privilégiée les discours des deuxième (“lutter contre”) et quatrième types (“répondre aux besoins”). Ce sont eux, autrement dit qui adoptent ici une attitude que l’on pourrait qualifier de “nominaliste” en ce sens qu’il s’agit d’apporter des réponses à des demandes formulées, alors que n’apparaît pas clairement une “valeur ajoutée” du centre. Les administrateurs, sous la plume desquels on retrouve souvent des propos relevant du cinquième type de discours (“L’action auprès des enfants”) ne sont également pas très éloignés de cette attitude.

A l’opposé de cette attitude, on retrouve celle des directeurs des centres implantés dans des zones urbaines connaissant les taux de chômage les plus élevés, qui se caractérise par une approche plus globalisante, voire “théorique”, en ce sens qu’elle suppose manifestement une certaine distance vis-à-vis des attentes immédiates des publics. Le discours du troisième type correspond le mieux à cette seconde attitude, discours qui repose sur la notion de “développement” qui met certainement mieux en évidence l’apport particulier (et la dimension créatrice de valeurs) du centre dans une dynamique collective.

Enfin, le discours du premier type, relatif à l’insertion sociale, est plus souvent adopté par les bénévoles.

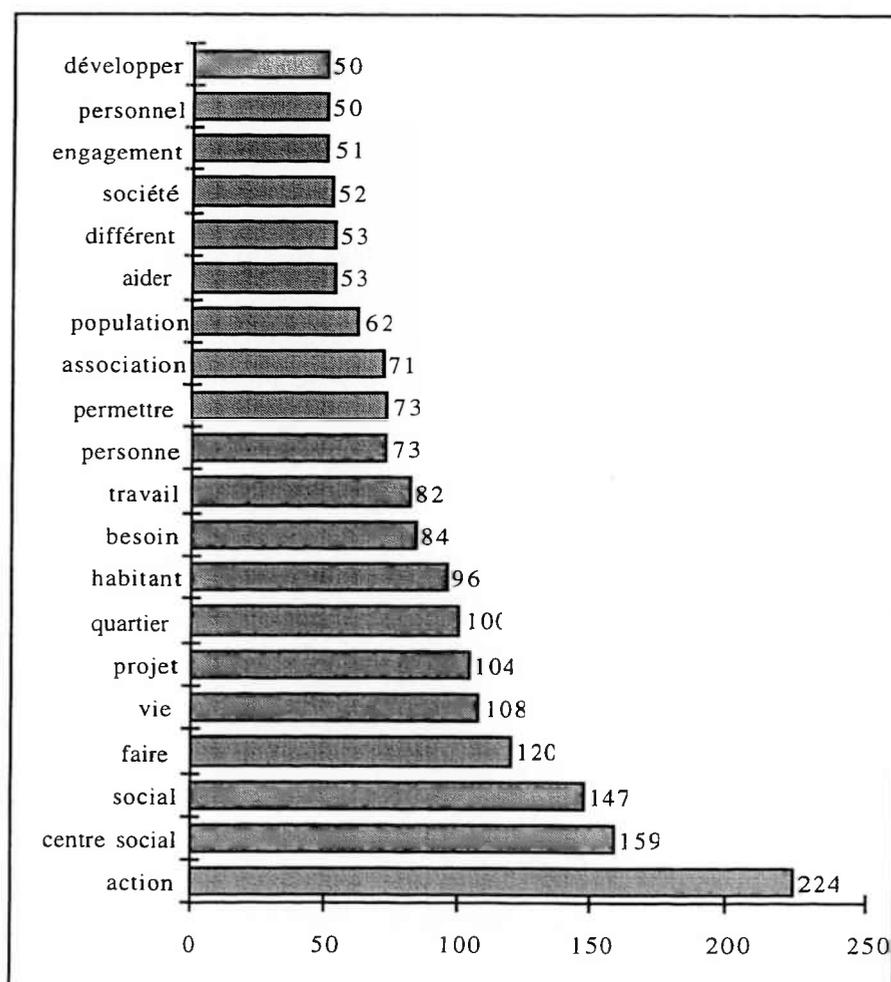
FICHE n°6

QUESTION 1B

Nombre total de réponses : 452
 Nombre de réponses classées : 433 (soit 96%)
 Nombre total de mots différents : 1763
 Nombre moyen de formes par réponse : 15

Et vous, quels sont les vôtres : qu'est-ce qui guide votre action et votre engagement ?

Les formes les plus fréquentes dans le corpus



Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

◆ LES GRANDS REGISTRES DE L'EXPRESSION

Dans ce chapitre consacré à la pratique des centres sociaux, les fréquences d'apparition des formes varient peu. Les mots « action » et « social », « vie » sont parmi les formes les plus fréquentes dans ce graphique comme dans celui de la fiche précédente. Dans cette question, le terme « centre social » est nettement présent dans les discours.

Certaines formes nouvelles sont apparues comme « projet » qui est étroitement associé à « social » pour devenir souvent « projet social » ou « travail » pour « travail en équipe » ou travail avec les habitants...etc.

Les formes sont plus étalées, en terme de fréquence, que dans la question précédente et le vocabulaire a changé autour de l'engagement, de la société de l'aide. Ce registre renouvelé du vocabulaire est induit par la question qui est plus impliquante que la précédente.

◆ ANALYSE ET COMMENTAIRES

Le sens de l'action pour les acteurs ayant répondu se manifeste par un engagement militant marqué par le souci de changer la société, de faire vivre et de vivre différemment des relations sociales. Imprégnées d'un humanisme profond, les trois types de réponses font apparaître des valeurs fondamentales des acteurs des centres sociaux : le souci de l'autre, l'engagement à aider cet autre en cas de difficulté, le désir de faire les choses ensemble, de travailler dans un environnement où les relations humaines sont de qualité.

Les réponses du type 3 se distinguent par un regard et une analyse du répondant sur lui-même sur ses idéaux, sa foi ou sa philosophie qui le pousse à militer et à agir pour une société meilleure, à aller à la rencontre de l'autre pour l'aider dans un contexte difficile. Ces orientations militantes sont multiples. Elles s'inscrivent dans un souci de rétablir une certaine justice sociale ou plus exactement de compenser l'injustice sociale :

« Nous voulons rétablir un équilibre dans une société à deux vitesses en aidant les familles à avoir accès à leurs droits, à la connaissance, pour pouvoir lutter contre le chômage, l'exclusion, les problèmes financiers ».

« Je suis guidée par le respect humain et le souci d'une société où toute personne peut trouver une reconnaissance, puisse s'épanouir et trouver une identité... »

Les motifs de l'engagement se situent dans un registre nettement humaniste dans lequel, les bonnes relations et les rencontres entre les hommes sont essentielles :

*« Notre envie d'échanger, de partager et de transmettre aux autres nos richesses personnelles » ;
« Rendre service aux personnes, que les habitants aient des contacts et des liens entre eux. Les voir sortir, se rencontrer, parler et être ensemble ».*

Enfin, certains répondants se sont directement impliqués dans les réponses et ont dit leur motivation existentielle :

*« C'est le besoin d'aller vers l'autre, le sentiment d'être utile dans la société » ; « Le besoin de donner, mais aussi de recevoir » ; « c'est le besoin de donner de soi pour aider les autres ».
« Le désir d'aider les autres, d'échanger avec les autres, vouloir se sentir utile à la société »*

Ce groupe de répondants (type 3) représente la moitié des réponses obtenues (51%). Les deux autres groupes s'ils se distinguent peu de cette approche humaniste et militante de leur motivation, mettent l'accent les uns, sur l'aspect développement social de leur action et les autres sur la convivialité et le mode de fonctionnement au sein de l'association.

Le souci du développement de la vie sociale passe par les actions, les activités. Ce type de réponses semble assez révélateur d'un rôle traditionnel du centre social et culturel :

« Maintenir une vie sociale dans le canton, donner à la population la possibilité de s'exprimer, de participer, de s'intégrer, de trouver sur place la réponse à leurs besoins ».

Le centre social est un lieu d'épanouissement de l'individu :

« Favoriser l'autonomie et la responsabilisation. Encourager la créativité et le développement des potentialités »

Mais le centre social est aussi un lieu d'action sociale et d'insertion :

« Assurer un accompagnement social des familles dans les domaines de la santé, du logement, du travail, du budget ».

C'est un lieu d'émergence des besoins :

« Être un lieu qui permette l'expression des besoins des habitants pour qu'ils soient pris en compte dans l'élaboration des politiques locales ».

Le troisième groupe illustré par un seul type de discours (type 1) montre que la convivialité et la dimension collective de l'action sont aussi revendiquées au sein de l'association et du centre social. Une grande importance est accordée aux relations humaines à l'intérieur de cette entreprise commune qu'est le centre social. Administrateurs, salariés, bénévoles, tous ensemble doivent former une équipe au service des habitants.

« En adhérant au projet social de l'association, on doit s'impliquer dans le bon fonctionnement du centre ».

« Travailler dans un centre social demande de grandes qualités humaines ».

« Mon engagement de plus de vingt-deux ans, est motivé par le fait que j'aime ce travail très prenant, très intéressant qui se traduit par un projet social et une équipe qui donne le maximum d'elle-même afin que les habitants y trouvent leur place ».

Pour beaucoup de répondants, cet esprit d'équipe et la qualité des relations entre ces différents acteurs sont au coeur de leur engagement.

Type 1 (23 %) :
Les acteurs du centre social :
un collectif

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Administrateurs, salariés, bénévoles, tous ensemble forment une équipe au service des habitants. Pour beaucoup de répondants, cet esprit d'équipe et la qualité des relations entre ces différents acteurs sont au cœur de leur engagement. Ce souci du collectif des acteurs au service d'un autre collectif, celui des habitants, caractérise assez bien ce groupe.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
administrateur	- <i>Motivée par le souci des plus démunis, et attentive à ce que nous, administrateurs, nous ne raisonnons pas en nantis. // Les directives du conseil d'administration. Respecter les choix du CA. // En tant qu'administrateur, pense qu'il faut un projet global cohérent et des moyens pour le mettre en oeuvre, pour cela discute et réfléchi avec le directeur.</i>
salarié	- <i>Privilégier les bons rapports entre salariés, bénévoles et administrateurs. La qualité des relations entre les administrateurs, les salariés, mais aussi les bénévoles et les usagers. Que chacun, animateur, bénévole ou salarié, que chaque administrateur trouve sa place au sein de la structure. Un partage des responsabilités tant au niveau des bénévoles, que des salariés.</i>
projet	- <i>Participation des salariés au contrat de projet. Le CA a participé avec le personnel à l'élaboration du contrat de projet et à la définition des orientations. // je souhaite mettre mon temps et mes compétences au service d'un projet d'association et acteur de ce projet. // Faire en sorte que les professionnels, les bénévoles, soient acteurs des projets, aient une certaine autonomie, soient formés.</i>
CS	- <i>Être porte-parole et image du CS à l'extérieur. // Mon guide : le projet social du CS. Je suis un professionnel au service de l'action de mon CS. // Rendre le CS plus ouvert à toutes les catégories de population.</i>
équipe	- <i>Que l'équipe soit soudée et ait les mêmes objectifs. Faire en sorte que l'ensemble de l'équipe da salariés soit partie prenante de ce que vit le CS. // Apporter des éléments de formation et d'évaluation de l'action aux membres de l'équipe.</i>

Type 2 (26 %) :
Développer les ressources
individuelles et locales

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Développement de la vie sociale, développer des actions, des activités. Ce type de réponses semble assez révélateur d'un rôle traditionnel du centre social et culturel, vu par des animateurs socioculturels. Leur volonté de développer les ressources individuelles par la mise en place d'activités, et de développer les ressources collectives locales par la réalisation de projets collectifs seraient les deux axes de la fonction d'animateur.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
développement	- <i>développement des liens sociaux</i> entre les générations et au sein de la famille. // Volonté de s'inscrire dans une démarche de développement social local . Engagement du CS dans une démarche de développement. Favoriser le développement. Encourager la créativité et le développement des potentialités .
développer	- Développer les activités culturelles. développer des actions culturelles. développer l'insertion économique par des travaux de proximité, des chantiers. Développer le partenariat local comme axe essentiel.
proximité	- Le CS est un lieu de développement local parce que c'est un lieu de proximité. Le désir de faire du CS, un lieu de ressources et de proximité : jouer la carte de la proximité ou la renforcer avec les habitants.
social	- Rôle social du CS. Moyen de maintenir une unité de vie, une cohésion sociale . Maintenir une vie sociale dans le canton. Développer la prise de responsabilité par la prise en charge de la vie sociale locale .
culture	- activités culturelles et sportives. Animation culturelle. Métissage des cultures et des âges.

Type 3 (51 %) :
Changer la société et
aider les autres : « le militantisme »

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Si les réponses du type précédent s'inscrivaient dans un registre plutôt professionnel, les réponses ici expriment et évoquent l'engagement des répondants, de leurs idéaux, de leur foi ou de leur philosophie qui les poussent à militer et à agir pour une société meilleure, à aller à la rencontre de l'autre pour l'aider dans un contexte difficile.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
personne	- <i>Rencontrer d'autres personnes, échanger. Essayer de redonner confiance aux personnes. Rendre service aux personnes // Une recherche d'épanouissement personnel. Le développement personnel.</i>
aider	- <i>Aider, servir les autres. Désir d'aider les autres. Aider les autres sans attendre de retour. Aider des personnes à leur faire prendre conscience de leur capacité. Aider l'autre à vivre debout.</i>
société	- <i>Rétablir un équilibre dans une société à deux vitesses en aidant les familles. Une vision de l'homme et de la société. L'espoir d'un mieux pour la société. Le désir d'une société plus juste. // Être actif dans la société. Travailler ensemble à construire une société plus responsable.</i>
humain	- <i>Respect de la personne humaine. // Avoir des relations humaines. Aimer le contact humain. // Le sentiment humain de faire quelque chose pour enrayer la spirale de l'exclusion.</i>
utile	- <i>Être utile à la société. Apporter une utilité. Se sentir utile à la société.</i>
échanger	- <i>Échanges dans la convivialité. L'envie d'échanger avec les autres. Échanger avec toutes sortes de gens. Le plaisir d'échanger, de partager.</i>

◆ CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS

On repère assez peu de différences de publics sur ces types de discours, si ce n'est que les discours des deux premiers types sont plus souvent prononcés par les directeurs que les autres intervenants, surtout quand ils "managent" un centre implanté en zone urbaine.

Le troisième type de discours est en revanche plus caractéristique de la manière d'appréhender les choses des administrateurs et des bénévoles.

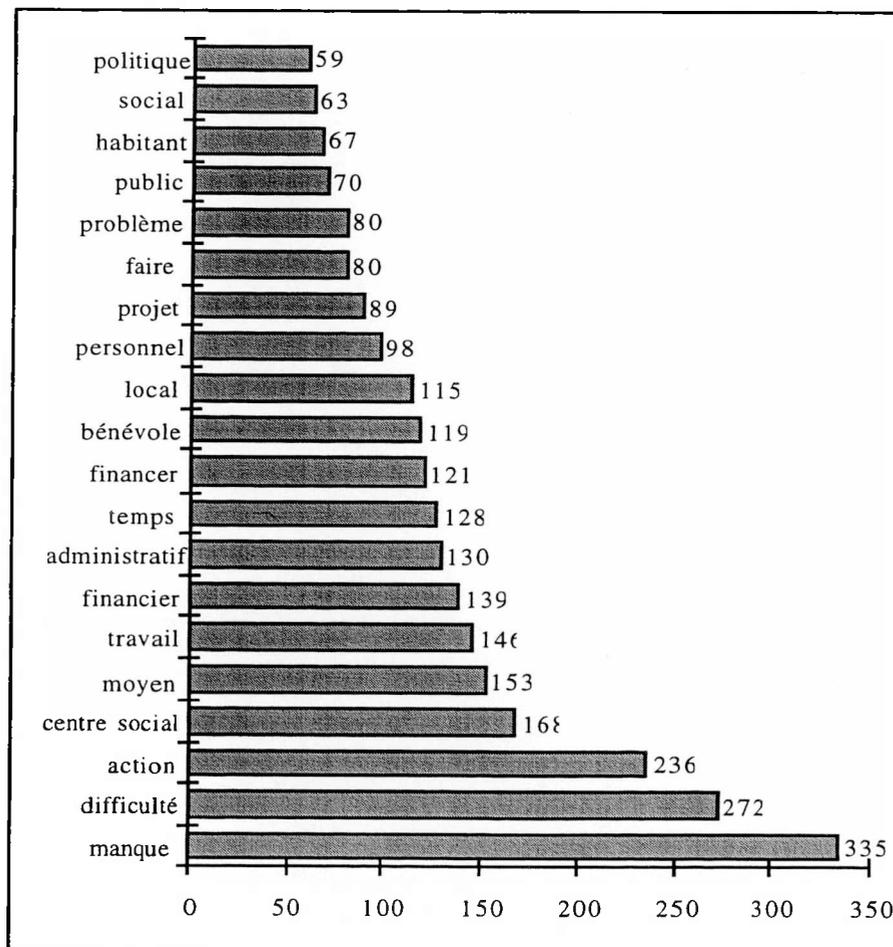
FICHE n°7

QUESTION 2

Nombre total de réponses : 461
 Nombre de réponses classées : 430 (soit 93%)
 Nombre total de mots différents : 2036
 Nombre moyen de formes par réponse : 17

Quelles sont les difficultés principales que vous rencontrez dans votre pratique ?

Les formes les plus fréquentes dans le corpus



Source : Étude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

◆ LES GRANDS REGISTRES DE L'EXPRESSION

Comme l'indique le graphique, les difficultés principales rencontrées par les acteurs des centres sociaux s'expriment par des « manques ». Dans le graphique précédent, on pourrait distinguer trois groupes de formes.

Le premier met en lumière ces manques : la forme « manques » apparaît 335 fois dans les réponses. Deux autres mots « difficulté » et « action » quoique moins fréquents accompagnent la forme précédente. Ces mots sont, le plus souvent, des reprises des termes de la question.

Le second groupe de formes en contient une dizaine. Elles expriment les domaines dans lesquels se situent ces manques ou ces difficultés : « moyen », « financier », « administratif », en « temps », en « personnel », en « bénévole », les problèmes de locaux. Les manques touchent donc à la fois le domaine de la mise en oeuvre des actions et le fonctionnement du centre social.

Enfin, le troisième groupe de mots se situent dans des fréquences plus basses, en haut du graphique et concerne les acteurs, « le personnel », « les habitants », « le public » et l'environnement « politique », « social ».

◆ ANALYSE ET COMMENTAIRES

Les difficultés rencontrées sont essentiellement externes au centre social. En fait, ces difficultés sont le résultat d'une situation économique dégradée (type 2) qui a une double conséquence.

Premièrement, elle rend plus difficile la résolution des problèmes rencontrés par les populations :

« Il est difficile de mobiliser les gens » ;

« Il faut adapter les activités à la crise économique, les possibilités financières des familles ont changé, la population active s'est modifiée, les problèmes de délinquance sont en hausse... »

« La pauvreté et la précarité amènent des jeunes dans des situations à risque : drogue, délinquance. L'endettement des familles conduit un public d'enfants et de jeunes à ne plus fréquenter les centres sociaux et d'autres services »

Deuxièmement les contraintes budgétaires rendent précaires la situation du centre social.

« Le problème majeur est le manque de moyens financiers, en effectifs, en matériel. Nos activités ne peuvent pas cibler toutes les catégories de population. Par exemple, les jeunes adultes en situation de délinquance qui exercent quotidiennement une pression et un terrorisme dans le centre social -vol, agression, nuisances diverses- et empêchent un fonctionnement optimal des activités »

Ce type de réponses complète le discours de type 3 qui lui, insiste sur la précarité des emplois au sein du centre :

« Les principales difficultés sont sans aucun doute liées au financement de nos structures. Premièrement, nous avons peu d'emplois non précaires, donc peu de personnes sur qui se reposer pour le fonctionnement de l'ensemble de nos actions. Deuxièmement nous devons faire face à une remise en cause permanente des actions liées à la fois à l'insécurité de nos financements et à la précarité de ces emplois qui touche les trois-quarts de nos salariés ».

Les répondants de ce groupe évoquent également le manque de soutien des habitants. Cette indifférence soulignée dans les réponses est expliquée soit par un repli des familles ou des personnes sur elles-mêmes à cause des difficultés vécues, soit par un individualisme généré par l'esprit de consommation et l'insécurité.

« Difficile de faire participer les usagers au-delà de la simple consommation ».

« Les gens viennent en consommateurs mais ne s'engagent pas. Il y a peu de personnes bénévoles, elles ne persèverent pas dans leur action ».

« Le racisme, l'insécurité, la bêtise ».

Le poids des procédures et la lourdeur des tâches administratives constituent une troisième difficulté externe (type 5).

« Il est très difficile de faire à la fois, la gestion du temps des salariés, de monter des dossiers, d'animer un CLSH, de répondre au téléphone, d'établir les bulletins de paye, la comptabilité... ».

« La lourdeur des procédures pour constituer certains dossiers financiers »

« De plus en plus de paperasserie administrative ».

Enfin, le manque de moyens financiers ne permet guère d'investir en personnel et participe aux problèmes des centres sociaux.

« Les activités sont nombreuses et variées, elles nécessitent la présence de salariés et de bénévoles. Mais la conjoncture étant difficile, surtout en milieu associatif, il faut avoir recours à du personnel en CDD ».

« Pas assez de personnel, qualifié et permanent pouvant suivre une action dans la durée ».

« Le manque de personnel qualifié »

Ainsi, ces difficultés qui ont une cause externe au centre social sont mises en avant dans 70% des réponses recueillies. Encore faudrait-il ajouter l'aspect des réponses de type 1 concernant l'écart évoqué entre « les réalités de terrain » et la perception des élus.

« Écart flagrant entre les institutionnels et les gens de terrain ».

« Manque de connaissance des réalités de la part des politiques locaux et associatifs ».

« La principale difficulté se trouve dans le décalage entre les réalités du terrain et les demandes des politiques sociales, les demandes des financeurs ».

Les difficultés ayant des causes internes sont donc peu développées, elles concernent deux points essentiellement. Le fait que certains administrateurs soient eux aussi assez « éloignés des réalités de terrain » comme les élus, les financeurs ou les représentants d'administrations ou d'organismes sociaux. L'autre point concerne les problèmes de communication et d'information en interne, au sein du centre social et entre les administrateurs et les autres acteurs du centre :

« Manque de communication entre les professionnels et les bénévoles »;

« Problème de circulation de l'information : trop de centralisation »

Type 1 (16 %) :
La méconnaissance
de la réalité du terrain

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Les répondants de ce groupe soulignent la difficulté pour les « gens de terrain » à tenir un rôle d'interface entre des élus, des institutionnels voire des administrateurs qui définissent et décident des politiques, des orientations et « la réalité du terrain ». Les répondants estiment qu'il y a ainsi un « décalage », un « écart » entre eux et les institutionnels. Et parce qu'ils sont au coeur de la réalité, ils repèrent les incohérences de ces acteurs politiques et administratifs.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
politique	- Difficultés des liens avec les politiques et particulièrement municipaux. Manque de cohérence des politiques sociales. Les incohérences des politiques . // Principale difficulté : décalage entre les réalités de terrain et les demandes des politiques sociales . Inadéquation de plus en plus marquée entre les logiques politiques, administratives et la réalité de terrain.
réalité	- Manque de connaissance des réalités de la part des politiques locaux et associatifs. Déconnexion des administrateurs de la réalité du terrain . Entre les gens de terrain et ceux qui ont le pouvoir de décider, de financer, on ne voit pas la même réalité. // Relations partenariales trop souvent axées sur des enjeux qui n'ont rien à voir avec la réalité. // Mettre une réalité sur la vie associative.
terrain	- Écart flagrant entre les institutionnels et les gens de terrain . // L'absence de formation des élus et de travailleurs de terrain aux méthodologie du développement. // Difficulté du CS dans le rôle d'acteur de terrain en lien avec les élus et la population qui ne comprend pas toujours les décisions prises. // Difficile de mobiliser les bénévoles gestionnaires de CS sur les actions de terrain.
institution	- Difficulté dans la connaissance des institutions du milieu social. Difficulté d'une reconnaissance de la part des partenaires institutionnels de l'utilité de l'outil CS en milieu rural. // Manque de confiance entre les institutions et la population . // Une gestion institutionnelle -CAF- lourde et tatillonne sur des aspects formels.
décider	- actions freinées par des décisions administratives trop longues.

Type 2 (16 %) :
Le facteur économique

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

La principale difficulté évoquée dans ce type de réponses fait référence à une dimension économique. La situation économique se dégrade et les besoins sont plus sociaux. La situation économique du centre social est précaire à cause du manque de moyens financiers. La situation économique et sociale entraîne plus d'individualisme et une montée de l'agressivité dans les quartiers. En milieu rural, l'action sociale est plus individualisée.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
économique	- <i>Difficultés liées à la situation économique et sociale qui va en se dégradant. // Situation économique très précaire du CS du au désengagement de l'État. // Nostalgie du passé où le CS pouvait répondre à des besoins économiques. // Adaptation des activités à la crise économique. // Reconnaissance du CS comme partenaire socio-économique du canton.</i>
besoin	- <i>Contraintes administratives qui provoquent un blocage des activités et empêchent de répondre aux besoins. Les besoins des adhérents et des habitants augmente avec une spécificité : abandon des loisirs et recherche d'une aide plus sociale. // Besoins matériels : du personnel, des locaux, des véhicules. // Amener les personnes qui en ont le plus besoin à fréquenter le CS.</i>
face	- <i>Manque de moyens financiers et humains pour faire face à la dégradation socio-économique du quartier qui engendre une dégradation du tissu social.</i>
adulte	- <i>Les jeunes adultes en situation de délinquance exercent quotidiennement une pression et un terrorisme, vol, agression, nuisance... Montée de l'agressivité des jeunes adultes.</i>
individu	- <i>Individualisme, chacun pour soi. L'individualisme des gens. // Il faut apporter une aide individuelle à trop de responsables eu égard à leur niveau de formation ou à leur formation non adaptée. // Manque d'aide en milieu rural dans les suivis individuels.</i>

Type 3 (15 %) :
Précarité d'emploi et
manque de soutien des habitants

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Ce type de discours est marqué par deux thèmes : la précarité de l'emploi au sein des centres sociaux et le manque de soutien des habitants. Les centres sociaux n'échappent pas à un contexte de développement de l'emploi précaire (CDD et contrats aidés), mais aussi à de nouvelles formes de contractualisation par action ou par projet. Ce type de financement est à durée limitée et installe de fait une précarité financière qui ne peut garantir les emplois. Dans ce contexte, les répondants semblent regretter le peu de soutien qu'ils rencontrent de la part des habitants et des usagers, qui pourraient constituer un contrepoids favorable (soit par leur investissement, soit par leur nombre) face aux financeurs.

Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.

Spécificités lexicales (formes lématisées)	Contexte syntaxique
emploi	- <i>Précarité des emplois dans le CS. Difficultés dues au trop grand nombre d'emplois précaires au CS. De nombreux emplois précaires non formés. Peu d'emplois non précaires. Précarité de l'emploi des 3/4 des salariés.</i>
gérer	- <i>Difficulté à gérer et faire cohabiter les actions de l'association de quartier et l'activité du CS. Difficulté à gérer son temps.</i>
participer	- <i>La dispersion des habitants ne permet pas à tout le monde de participer aux activités du CS. Difficulté de faire participer les usagers au delà de la simple consommation. Manque de participation des habitants du quartier à la vie du CS.</i>
usager	- <i>La communication entre les différents acteurs du CS : membres usagers, membres actifs, membres du CA, salariés, intervenants. // Le peu d'implication des habitants et des usagers dans la vie du CS. Manque d'intérêt des usagers pour la vie du CS. Contraintes administratives qui entraînent des difficultés à être présents avec le public usager.</i>
adhérent	- <i>Augmenter le nombre d'adhérents. // L'indifférence totale des adhérents qui ne s'impliquent d'aucune manière dans la vie de l'association.</i>

Type 4 (14 %) :
Information et communication

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Ce type de répondants s'intéressent particulièrement aux problèmes d'information et de communication à l'intérieur du centre social et de l'association comme de la communication en direction de l'extérieur. Le traitement de cette question s'articule avec des éléments d'analyse qui laissent penser que ces problèmes fragilisent le centre social : faible implication des populations, méconnaissance des sources possibles de financement.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
faible	- <i>Faible implication des plus jeunes dans les responsabilités. // Budget de fonctionnement trop faible.</i>
information	- <i>les bénévoles ont une mauvaise information, on ne sait pas les fidéliser, les intéresser. L'information vers l'extérieur. // Manque d'informations à l'intérieur même du CS. Problème de circulation et de centralisation des informations. Aucune réunion d'équipe : on a des informations par des personnes autres que le directeur. Problème de diffusion de l'information.</i>
communication	- <i>Difficulté à créer une dynamique de participation par manque de communication. // Manque de communication entre les professionnel et les bénévoles. // Manque de communication et de participation de la ville. // Problème de communication à cause de la barrière de la langue, d'une bonne connaissance de la culture.</i>

Type 5 (21 %) :
Le poids des procédures

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Ce discours prend comme cible le poids des procédures. Le contenu des réponses et leur « ambiance » laisse présumer d'une « bureaucratisation » des centres sociaux, par la multiplication des tâches administratives et comptables. Cette augmentation s'accompagnerait d'une complexification des démarches et procédures.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
dossier	- Difficile de monter des dossiers , et de faire <i>x</i> choses en même temps. // Le CS monte des dossiers, mais en fin de compte c'est le pouvoir institutionnel ou politique qui décide. // Mauvaise connaissance des dossiers.
administratif	- Une administration parfois tatillonne. Le temps passe à des palabres et à des dossiers administratifs pour des financements aléatoires. De plus en plus de contraintes administratives . // Une charge administrative trop lourde qui monopolise les énergies. De plus en plus de paperasseries administratives . // L'informatisation des tâches administratives compte tenu de l'exigence des administrateurs.
complexité	- La complexité de la tâche du CS : être ouvert à tous alors qu'il ne peut répondre à tout. // La complexité des procédures . Complexité des dossiers pour obtenir une partie financière réduite mais indispensable.
budgétaire	- Faire des choix, définir des priorités tout en restant dans une enveloppe budgétaire. // Lourdeur des dossiers de demandes budgétaires .

Type 6 (18 %) :
Manque de moyens

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Pour ce groupe, la difficulté principale est le manque de moyens. Moyens humains, moyens financiers, moyens en terme de locaux, le constat est pour le moins assez négatif et découragé.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématisées)	Contexte syntaxique
qualifié	- <i>Manque de personnel qualifié. Personnel trop peu qualifié. Postes en CES, personnes en situation précaire et non qualifiées. Pas assez de personnel, surtout qualifié et permanent.</i>
personnel	- <i>Personnel qui change trop souvent. Renouvellement répété du personnel à la fin de chaque contrat. // Problèmes de personnels. Manque de personnels permanents.</i>
finance	- <i>manque de moyens financiers qui entraînent de nombreux postes précaires.</i>
étroit	- <i>locaux trop étroit. Manque d'espace : beaucoup de salles polyvalentes et trop étroites. Problèmes de locaux trop étroits.</i>

◆ CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS

Les discours évoquant le facteur économique, la précarité de l'emploi dans le centre social et le manque de soutien de la population (types de discours 2 et 3), se retrouvent à peu près chez tous les intervenants. Peut-être les administrateurs et les salariés se montrent-ils toutefois un peu plus sensibles que les autres au manque de participation des habitants.

Ce qui caractérise en revanche l'attitude des directeurs des centres urbains, est la mise en cause de la connaissance qu'ont du terrain et de ses vrais problèmes, les administrateurs et ceux qu'ils appellent les "institutionnels" (type de discours 1). Les directeurs des centres ruraux, quant à eux, sont ceux qui critiquent apparemment le plus le poids des procédures (type de discours 5).

Les salariés ont tendance à mettre en cause la communication (type de discours 4), qu'elle soit interne au centre social, ou bien externe, vers les habitants. Quand ils travaillent dans des centres urbains, ils développent souvent plus que les autres intervenants le discours sur le manque de moyens (type 6).

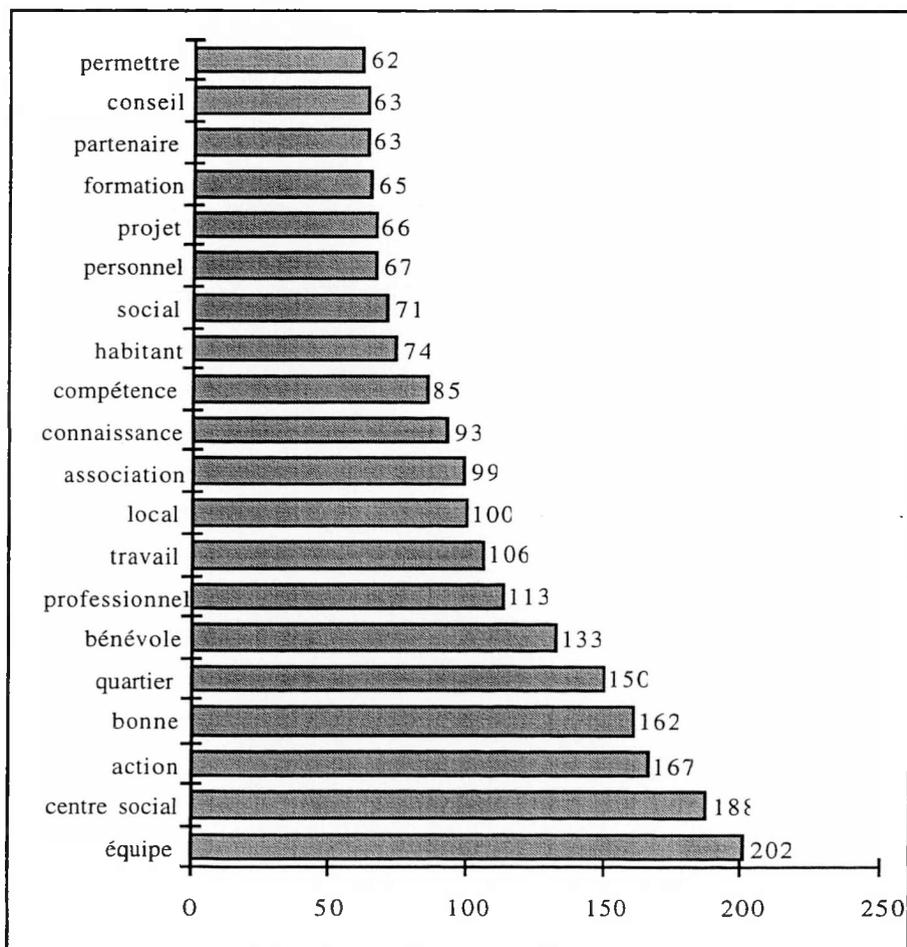
FICHE n°8

QUESTION 3

Nombre total de réponses : 462
 Nombre de réponses classées : 439 (soit 95%)
 Nombre total de mots différents : 1518
 Nombre moyen de formes par réponse : 15

Quels sont les atouts dont vous disposez dans votre pratique ?

Les formes les plus fréquentes dans le corpus



Source : Étude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

◆ LES GRANDS REGISTRES DE L'EXPRESSION

Cette liste « à plat » des formes les plus fréquentes met en évidence l'importance accordée à la notion d'équipe au sein du centre social. Une « bonne équipe » est la garantie d'une action cohérente et efficace.

Cette équipe est constituée de tous les acteurs du centre social : professionnels et bénévoles. Ces derniers sont plus fréquemment cités dans cette question sur les atouts du centre social. On peut y voir certainement une particularité des centres sociaux par rapports à d'autres formes d'action éducative et sociale proche (la Prévention spécialisée, par exemple). Cette importance accordée aux bénévoles, parmi lesquels figurent les administrateurs, révèle certainement leur degré d'implication dans le fonctionnement du centre.

Cependant, plusieurs formes relèvent du champ professionnel : « professionnel », « personnel », « formation », « compétence » et laissent supposer que le discours des salariés est aussi très présent dans les thèmes abordés autour de cette question des atouts.

◆ ANALYSE ET COMMENTAIRES

Les atouts principaux dont disposent les centres sociaux ayant répondu pourraient être regroupés en deux groupes : la qualité des ressources humaines (53%), les valeurs et les méthodes qui sous-tendent la pratique (47%).

L'attachement aux valeurs humanistes, aux relations et aux échanges entre les individus, l'engagement militant constituent des atouts et contribuent certainement à la bonne marche du centre social. Les répondants de ce groupe soulignent la qualité des relations au sein du centre social entre bénévoles et salariés.

« Une pratique de la modération, de l'écoute et de la relance de discussions sur des points litigieux »

« Une recherche de complémentarités et d'harmonie entre les salariés et les administrateurs »

« Un bureau et un conseil d'administration très présents dans le centre social »

La cohésion décrite renforce les compétences des acteurs du centre et notamment la connaissance qu'ils ont des publics, « du terrain ». Certains administrateurs mettent en avant par exemple leurs rôles divers :

« Le fait d'être bénévole, membre du conseil d'administration et du bureau constitue certainement un atout ».

La notion d'équipe est largement développée. L'existence de cette équipe de professionnels et de bénévoles, motivés, compétents, dynamiques, constitue, à la lecture des réponses, un élément fondamental du bon fonctionnement du centre social et de la validité des actions entreprises. La compétence collective ainsi développée repose, outre l'attachement aux valeurs humanistes, sur la motivation des uns et des autres (bénévoles et professionnels)

« L'investissement important des bénévoles »

« Une équipe de professionnels très impliqués, motivés »

et sur la qualité des professionnels, sous-entendu, des professionnels formés.

« Une équipe de professionnels confirmés »

« Des professionnels de qualité »

« Des salariés compétents, volontaires, dévoués et impliqués »

Le deuxième groupe d'atouts, s'attache plus à des méthodes d'intervention. Ainsi, la proximité du centre social avec les habitants est un des aspects importants. Cette situation en fait un acteur et un interlocuteur incontournable auprès des partenaires de l'action sociale et de l'insertion, mais aussi elle favorise la reconnaissance par les habitants eux-mêmes.

« L'implantation de la maison de quartier facilite une reconnaissance implicite du public immigré ».

Cette dimension est renforcée par le fait que les administrateurs sont des habitants du quartier ou de la commune.

« Ma connaissance du public d'usagers du centre social, et particulièrement du public scolarisé, du fait que je suis habitant du quartier, facilite l'accomplissement de ma tâche. »

Le travail avec les groupes est une pédagogie très répandue dans le secteur de l'animation. Les centres sociaux notamment emploient des professionnels formés à cette approche des groupes. Cette spécificité est ici nettement mise en valeur par les répondants.

« J'ai la chance d'avoir pratiqué l'animation de groupe et d'y avoir été formée »

« La possibilité de réunir dans les ateliers des petits groupes qui créent des liens sociaux et parfois affectifs »

La diversité qui caractérise les centres sociaux -diversité des situations, des modes d'organisation, des méthodes de travail- n'est certainement pas étrangère aux valeurs d'autonomie, d'indépendance ou de liberté d'action mis en avant par les salariés comme un des atouts importants, comme un des éléments de leur motivation.

« L'indépendance et la liberté d'action permettent de travailler d'une manière flexible et efficace; »

« Une richesse et une diversité de la vie associative qui permettent d'apporter des réponses variées aux habitants. »

« Un des atouts : une équipe riche dans sa diversité, ses expériences, ses qualifications, ses âges, la souplesse de fonctionnement et l'autonomie de gestion, la liberté à l'intérieur d'un cadre qui permet d'agir sur les orientations et le contenu des actions. »

Type 1 (14 %) :
La proximité

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

L'atout majeur du centre social, c'est son implantation géographique : dans le quartier, au milieu de la population, au coeur des problèmes... Cette situation en fait un acteur et un interlocuteur incontournable auprès des partenaires de l'action sociale et de l'insertion. Cette dimension est renforcée par le fait que les administrateurs sont des habitants du quartier ou de la commune.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
 contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématisées)	Contexte syntaxique
quartier	- <i>Conseil d'administration composé de gens du quartier. // Existence importante d'administrations sociales sur le quartier. // Quartier agréable et arboré. Quartier où se mêlent habitat collectif et zone pavillonnaire. // Reconnaissance de la municipalité et des financeurs de l'importance du CS dans le quartier. Reconnaissance du CS comme acteur du quartier. // CS ouvert sur le quartier. Par sa situation géographique, le CS est proche de la population du quartier. Le CS se situe au sein du quartier. // Petit effectif dans les quartiers permettant un travail de fond.</i>
maison	- <i>L'implantation géographique de la maison de quartier. // Une bonne collaboration entre bénévoles et professionnels dans la maison. // Une maison de quartier dans laquelle les gens qui rentrent sont à l'aise.</i>
habiter	- <i>Connaissance du public d'usagers du CS, car habite le quartier. Des administrateurs, très majoritairement habitants du quartier. // Grâce à la maison de quartier, les gens des autres quartiers ont moins peur de la cité.</i>
convivial	- <i>Convivialité du lieu permettant une réelle proximité avec les adhérents.</i>

Type 2 (16 %) :
Le travail avec et en groupes

1- FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Le travail avec les groupes est certainement un élément de distinction entre les animateurs et d'autres professionnels du secteur éducatif et social. Cette spécificité est ici nettement mise en évidence par les répondants. Cette forme de travail peut recouvrir plusieurs formes, par exemple avec des personnes déjà constituées en groupe (bande de jeunes par exemple) soit sous la forme de l'animation d'un atelier ou de la construction d'un projet collectif.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
groupe	- <i>Pratique de l'animation de groupe. // Toujours prêts à rendre service à un individu ou à un groupe de personnes qui a des projets. // Le comité d'usagers s'est formé, a appris la vie de groupe. // Dans les ateliers, les petits groupes créent des liens sociaux, parfois affectifs. // Accueil de groupes de jeunes.</i>
soutenir	- <i>Le projet CS est soutenu dans son ensemble. // Le réseau de travailleurs sociaux peut soutenir et accompagner la réflexion du CS.</i>
rapide	- <i>Les demandes raisonnables sont rapidement réalisées. // Rapidité d'adaptation.</i>
salle	- <i>Avoir une salle indépendante. La salle de rencontre est très utile.</i>
échange	- <i>// Groupe d'échange et de savoir. // La possibilité d'échanges entre animateurs. De bons échanges de points de vue entre collègues.</i>

Type 3 (18 %) :
L'autonomie
et la liberté d'action

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Ce troisième de discours sur les atouts dont disposent les répondants est plutôt typique des salariés. On peut se demander si ce type de discours sur l'autonomie et la liberté d'action comme atout, ne représente pas l'archétype des motivations de travailleurs sociaux... ou des valeurs que certains financeurs leurs reprochent parfois. Les textes sont équivoques sur le sens à donner à ces références à l'autonomie comme atout : s'agit-il de celle du centre social ou de celle du salarié ?

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
 contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
autonomie	- Une <i>équipe autonome</i> capable d'élaborer et de mettre en oeuvre. L'autonomie de fonctionnement avec concertation menée parallèlement. Souplesse de fonctionnement : autonomie de gestion , liberté à l'intérieur d'un cadre qui permet d'agir sur les orientations et le contenu des actions.
liberté	- L'indépendance et la liberté d'action permettent de travailler d'une manière flexible et efficace. // L'embauche d'une personne pour la dactylographie donne plus de liberté aux autres salariés. // Une liberté d'action dans le sens d'une responsabilité d'action. Liberté d'action sans endoctrinement. Assez grande liberté d'action dans nos projets.
réponse	- L'envie d'apporter des réponses aux problèmes posés. // Une richesse de la vie associative qui permet d' apporter des réponses variées aux habitants. // Volonté de donner au CS une assise cantonale pour mieux répondre aux demandes des habitants du canton.
stable	- Le personnel est stable.

Type 4 (27 %) :
De bonnes relations internes

1- FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

L'attention prêtée à l'autre, l'attachement aux valeurs humanistes (cf. Fiche n°6, type 3) contribuent certainement à l'importance accordée aux relations entre les individus/acteurs du centre social. Les répondants de ce groupe soulignent la qualité des relations au sein du centre social entre bénévoles et salariés. La cohésion décrite renforce les compétences des acteurs du centre et notamment la connaissance qu'ils ont des publics, « du terrain ».

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
bonne	- <i>Bonne volonté entre membres des commissions et ceux du conseil d'administration. Bonne cohésion de l'équipe. // L'ancienneté du CS permet une bonne implantation dans le canton. // Bonnes relations avec les partenaires. Une bonne relation avec les animateurs du CS. Bonnes relations avec l'équipe du CS et des intervenants extérieurs. Une bonne collaboration entre permanents et bénévoles.</i>
connaissance	<i>Bonne connaissance des publics. Bonne connaissance du terrain. Une bonne connaissance des habitants du quartier et des difficultés rencontrées. Bonne connaissance des différents partenaires. // Une équipe de permanents dont l'ancienneté permet une bonne connaissance du CS et du public.</i>
fédération	- <i>Adhésion à une fédération nationale. Une fédération très présente et jouant bien le jeu de la démocratie.</i>
présent	- <i>Un milieu associatif très présent sur le canton. Un bureau et un conseil d'administration très présent</i> dans le CS et auprès des partenaires.
association	- <i>Formation pour les acteurs bénévoles associatifs à utiliser. Compétences diverses des membres du conseil d'administration. // Un conseil d'administration et un bureau à l'écoute des difficultés de l'association.</i>

Type 5 (26 %) :
Une équipe !

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Ce type de discours se différencie du précédent car il met l'accent justement sur la notion d'équipe. Cette équipe formée de professionnels et de bénévoles, motivés, compétents, dynamiques, forme, à la lecture des réponses, une entité très soudée, dans laquelle les uns sont complémentaires des autres, même si parfois, la « qualité » des professionnels est un peu mise en avant.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
motivé	- <i>Une équipe de professionnels et de bénévoles compétente et motivée. Des équipes de professionnels et de bénévoles motivés. Une équipe nouvelle motivée, solidaire, complémentaire. // Une gestion assurée par des bénévoles motivés.</i>
compétent	- <i>Une équipe dynamique et compétente. Une équipe compétente qui s'investit beaucoup. Des salariés compétents et volontaires. Du personnel compétent et sérieux.</i>
équipe	- <i>Une équipe professionnelle jeune et dynamique. Une équipe dynamique et compétente. L'atout, c'est une équipe ! Une équipe de salarié et de bénévoles dévoués et compétente.</i>
qualité	- <i>Être entourés de professionnels de qualité. La qualité professionnelle et le dynamisme du personnel du CS. Des professionnels de qualité.</i>

◆ CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS

Le discours sur la proximité n'est corrélé, de manière significative, à aucune des caractéristiques des répondants ou des centres : c'est manifestement là un atout qui fait l'unanimité.

Le travail avec et en groupe (type 2) est plus souvent qu'ailleurs signalé comme un atout des centres urbains implantés dans des zones connaissant des taux de chômage parmi les plus élevés. Or cette position n'est finalement pas très éloignée du discours sur le travail d'équipe (type 5), également mis en avant par les intervenants des centres urbains situés dans des quartiers connaissant toutefois moins de problèmes.

Les salariés ont tendance à évoquer plus souvent que les autres l'autonomie et la liberté d'action (type 3) tandis que les directeurs mettent volontiers en exergue la bonne entente à l'intérieur du centre et la qualité des relations avec les partenaires (type 4).

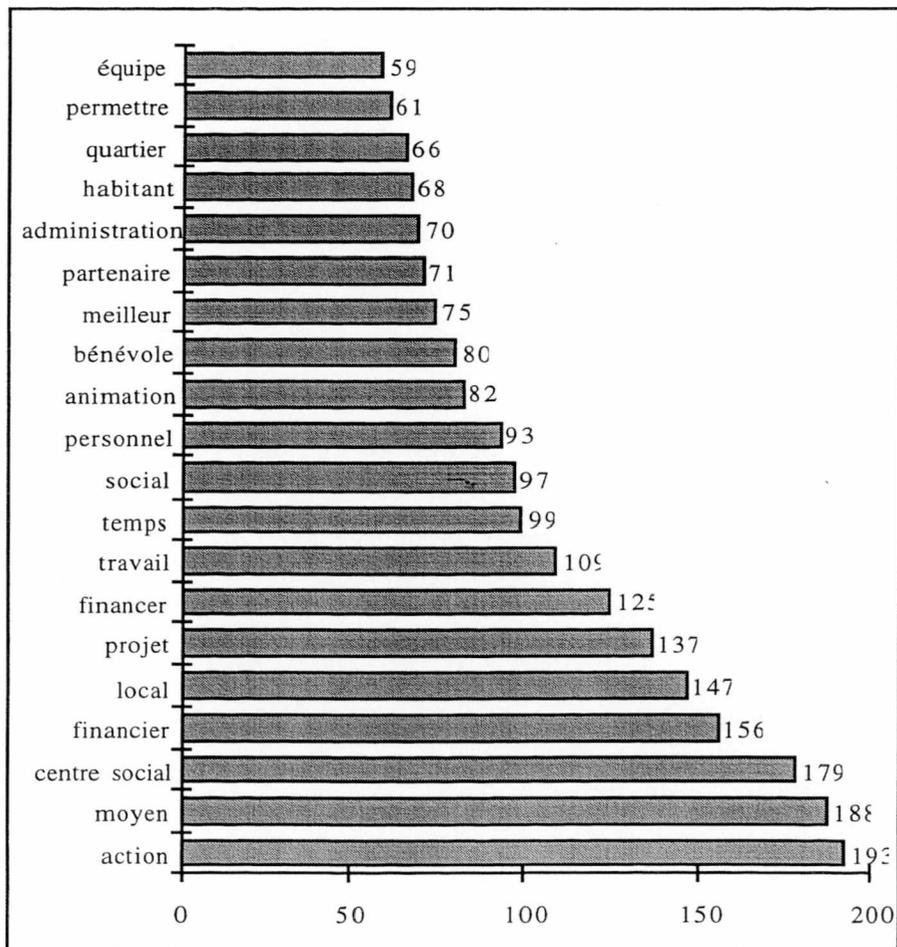
FICHE n°9

QUESTION 4

Nombre total de réponses : 471
 Nombre de réponses classées : 436 (soit 93%)
 Nombre total de mots différents : 1899
 Nombre moyen de formes par réponse : 16

Qu'est-ce qu'il faudrait pour que vous puissiez réaliser vos attentes, vos ambitions, vos projets ?

Les formes les plus fréquentes dans le corpus



◆ LES GRANDS REGISTRES DE L'EXPRESSION

Dans l'ensemble les formes sont assez bien réparties dans les discours. Dans ce graphique, il n'y a pas une forme qui se distingue particulièrement. Elles peuvent être regroupées en « paquets » selon les fréquences d'apparition.

Un premier groupe est constitué des trois formes les plus fréquentes : « action », « moyen », « centre social ». Si les formes « action » et « centre social » sont logiquement souvent parmi les scores les plus élevés dans ce chapitre consacré à l'activité des centres, le mot « moyens » est nouveau à cette fréquence.

Cette situation traduit bien une réponse dominante à la question posée : pour réaliser les projets il faut des moyens avant tout. Les types de moyens apparaissent dans un deuxième groupe de formes : « financier », « local », « projet ». Or, si l'on regroupe la forme « financier », qui est le plus souvent l'adjectif de « moyen » (« moyens financiers ») et le verbe « financer » -des projets, des actions, on voit émerger le noeud du problème ou l'élément fondamental de la réponse à la question : les financements.

Si l'on agrège les formes « financier » et « financer » ont obtenu un score de fréquence de 281, bien supérieur à tous les autres.

◆ ANALYSE ET COMMENTAIRES

Pour réaliser les projets des acteurs des centres sociaux, il leur faut de l'argent. Le discours des répondants de ce groupe est clair sur ce point : les moyens financiers sont le noeud de la guerre. Plus d'un tiers des réponses (35%) vont dans ce sens.

« Il nous faudrait des moyens matériels, financiers et humains plus importants ».

Cette seule phrase résume le contenu des réponses. Pour certains, les moyens financiers éviteraient de perdre du temps dans la constitution de dossiers de demandes de subventions. D'autres voient là le seul moyen de disposer de compétences et d'un personnel qualifié pour des emplois pérennisés. Enfin d'autres utiliseraient les moyens financiers pour adapter leur centre aux besoins des usagers.

Les centres sociaux se trouvent, aujourd'hui plus qu'avant, amenés à composer avec la complexité des dispositifs et des sources de financements mis en place aujourd'hui. Cette

fragmentation fragilise le fonctionnement des centres et inquiète les travailleurs sociaux et les administrateurs.

La difficulté de la lecture d'une volonté politique claire ou l'absence d'orientations politiques affichées de la part des élus constituent un autre élément de perturbation dans le fonctionnement des centres sociaux.

« Il faudrait une meilleure compréhension des vrais problèmes de société de la part des élus politiques, qu'ils soient élus municipaux, départementaux, régionaux ou nationaux. Il faudrait qu'ils s'intéressent plus à ces problèmes et qu'ils nous aident à construire de vrais projets sociaux, plutôt qu'à penser à leur carte de visite. »

En fait, cette critique du pouvoir politique s'accompagne d'une forte exigence de reconnaissance. Les répondants souhaiteraient être davantage reconnus pour le travail qu'ils font sur le terrain, que le centre soit reconnu également comme l'outil de l'intervention globale tant préconisé dans les discours de ces élus.

Des moyens financiers, un positionnement clair des pouvoirs politiques, et plus de temps, il semble que ce soient les trois souhaits importants formulés dans les réponses. Disposer de plus de temps est un espoir formulé à la fois par les administrateurs et par les salariés. Davantage de temps permettrait aux bénévoles de s'investir davantage auprès des professionnels.

« Il faudrait travailler à plein temps pour pouvoir écouter les adhérents et répondre plus précisément à leurs besoins »

Certains souhaiteraient obtenir un statut particulier pour être plus présent :

« Obtenir un statut qui libère du temps aux administrateurs, qui leur permette de se former pour mieux aider et prendre des initiatives »

Les salariés veulent pouvoir disposer de plus de temps pour construire des projets, mener des actions, aller jusqu'au bout des actions, jusqu'au bout de leurs missions auprès des usagers. Les tâches administratives aujourd'hui leur prennent trop de temps.

Enfin, le dernier souhait est de travailler davantage en partenariat pour donner une dimension plus collective aux projets existants, à l'action du centre social. Cette idée s'articule avec le besoin de reconnaissance évoqué par les répondants. En effet, le travail interpartenarial

donnerait une dimension particulière à l'action du centre et certainement lui attribuerait une place déterminante dans les projets de développement social local qu'il n'a peut être pas aujourd'hui.

« Le centre social a une position à la fois idéale et dangereuse dans un quartier. J'attends que nous travaillons davantage avec le partenariat ».

« Il faut que l'action des centres sociaux soit mieux connue »

« Il faut qu'il y ait un investissement de l'ensemble des partenaires ».

Type 1 (25 %) :
Une volonté politique claire

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Les répondants de ce groupe développent trois arguments principaux pour atteindre un souhait sous-jacent : avoir des données qui permettent aux centres sociaux de se positionner et de positionner leur action. Ces trois arguments sont un manque de volonté d'action de la part des élus, des politiques locales et nationales plus cohérentes entre elles. Enfin, on note une forte demande de reconnaissance de l'outil centre social et de la forme d'intervention : l'animation globale.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
global	- <i>Reconnaissance de l'animation globale par le conseil général. Meilleure compréhension de l'animation globale par les partenaires et aussi les membres du CA. // Moins de conservatisme dans la politique globale du CS.</i>
politique	- <i>Une meilleur compréhension de la part des élus politiques. Une reconnaissance par les politiques de l'outil CS, comme structure de proximité sociale. // Une politique locale et nationale cohérente. Des politiques qui osent afficher des orientations claires. // Nécessaire pour le CS : avoir un projet politique fort.</i>
volonté	- <i>Manque une volonté politique de la ville. Une volonté politique de s'attaquer aux problèmes. Une volonté politique plus affirmée de la part des élus.</i>
base	- <i>Besoins du quartier : une structure d'animation de base.</i>

Type 2 (26 %) :
Avoir et donner du temps

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Le temps, c'est de l'argent affirme le dicton. Sauf que ce groupe de répondant veut plus d'argent et plus de temps. Les uns, les bénévoles souhaiteraient avoir plus de disponibilité pour accompagner les activités ou être plus présents dans le fonctionnement du centre. Les autres, les salariés veulent prendre leur temps pour développer et aller jusqu'au bout des actions, jusqu'au bout de leurs missions auprès des usagers.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
temps	- Plus de temps. Le personnel manque de temps. Des bénévoles qui investissent plus de temps dans l'activité. Un statut d'élu pour les administrateurs pour leur libérer du temps. Prendre du temps pour accueillir les nouveaux bénévoles. // Dégager du temps afin de réfléchir sur des projets innovants. Un temps plus long consacré aux groupes de réflexion professionnelle. Plus de temps pour aller jusqu'au bout des actions. Donner du temps au temps : ne pas aller trop vite dans orientations, respecter les temps de maturation.
usager	- Multiplier les occasions de rencontres habitants et usagers. Avoir des temps de rencontres informelles avec les usagers. // Développer la prise de responsabilité, d'initiative chez les usagers. Obtenir l'adhésion des usagers.
famille	- Impliquer davantage les jeunes et les familles pour la mise en place des activités. // Répondre à l'isolement des familles. Mise en place d'un secteur famille.
développer	- Développer la communication, les débats d'idées. Développer avec les institutions, les collectivités locales, des instances d'expression, de démocratie locale. // Développer l'action du CS. Développer le temps d'écoute pour répondre plus précisément aux besoins exprimés.

Type 3 (14 %) :
Faire ensemble

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Ce type de discours met l'accent sur le travail en partenariat avec son corollaire sur le plan de la méthode de travail : faire ensemble. Construire un projet collectif, donner une dimension collective au projet du centre social. L'autre axe caractéristique des réponses de ce groupe concerne la notion de demande. Celle-ci renvoie un peu à la demande des usagers, mais elle est surtout centrée sur des questions administratives : simplification des procédures et mise en adéquation entre les moyens financiers et la demande sociale.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
 contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
ensemble	- <i>Réfléchir à la mise en cohérence de l'ensemble des activités et des publics. // Plus de communication sur l'ensemble du quartier. Un investissement de l'ensemble des partenaires. Adhésion de l'ensemble des communes du canton. // Que le contrat de projet soit réellement l'outil de validation des orientations du CS avec l'ensemble des partenaires.</i>
demande	- <i>Une demande plus importante de la part des habitants pour « faire ensemble ». // Que les demandes de subvention prennent moins de temps, d'énergie et qu'elles soient simplifiées. Des réponses plus rapides aux dossiers de demandes d'aides financières. // Un réajustement financier en fonction de la demande sociale réelle. Réaliser une certaine adéquation entre la demande sociale, la commande sociale et les moyens.</i>
davantage	- <i>Davantage d'apport financier pour pérenniser les actions et les emplois. // Une technicienne de surface avec davantage d'heures. Du temps pour mener davantage d'actions.</i>
sécurité	- <i>Avoir une certaine sécurité financière.</i>
bâtiment	- <i>Le rêve voudrait qu'on ait des bâtiments plus adaptés.</i>

Type 4 (35 %) :
Des moyens

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Le discours des répondants de ce groupe est à la fois simple dans ses formulations - « plus de moyens »- mais aussi dans l'expression de ses besoins. Satisfaire les besoins financiers, c'est dégager du temps à autre chose qu'aux dossiers, c'est avoir des compétences et du personnel pour développer des actions, c'est pérenniser les emplois et les actions pour pouvoir travailler dans le temps. Enfin, c'est adapter la structure, les locaux, aux besoins des usagers.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
 contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
financier	- <i>Des moyens financiers supplémentaires et pérennisation de ceux existants. // Plus de moyens financiers pour étoffer l'équipe. // Des moyens financiers plus importants pour avoir moins de dossiers à remplir. // Des moyens financiers à la hauteur des exigences en matière d'actions.</i>
moyen	- <i>des moyens matériels, financiers et humains plus importants. // Une meilleure attribution des moyens financiers et matériels en fonction des besoins. Une plus grande cohésion des moyens et des interventions. // Plus de moyens qui nous permettraient d'agrandir notre structure et d'embaucher du personnel d'animation. Plus de moyens pour former et embaucher du personnel.</i>
humain	- <i>des moyens humains supplémentaires. Ne plus avoir de problèmes de moyens humains lors de manifestations d'envergure. // Avoir plus de moyens humains, donc arrêter les faux emplois et débloquer des moyens financiers.</i>

◆ CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS

Ce sont les directeurs qui sont les plus demandeurs d'une volonté politique claire (discours type 1). Les autres types de discours sont moins liés à un type d'intervenant qu'à des caractéristiques de centres sociaux.

Dans les centres urbains, le temps (type de discours 2) est manifestement un des éléments qui manque et qu'on demande le plus. Mais dans les centres implantés en banlieue difficile (notamment en raison du chômage qui y sévit), on souhaite davantage de cohérence et de travail collectif (type 3) non seulement au niveau du centre lui-même, mais impliquant aussi davantage l'ensemble des partenaires. C'est donc une meilleure synergie qui est ici souhaitée.

Le manque de moyens (type 4), est un constat qui dépasse largement les caractéristiques d'intervenants et de centres particuliers. C'est là aussi un thème qui fait presque l'unanimité.

TROISIÈME PARTIE

LE CENTRE SOCIAL ET SON AVENIR

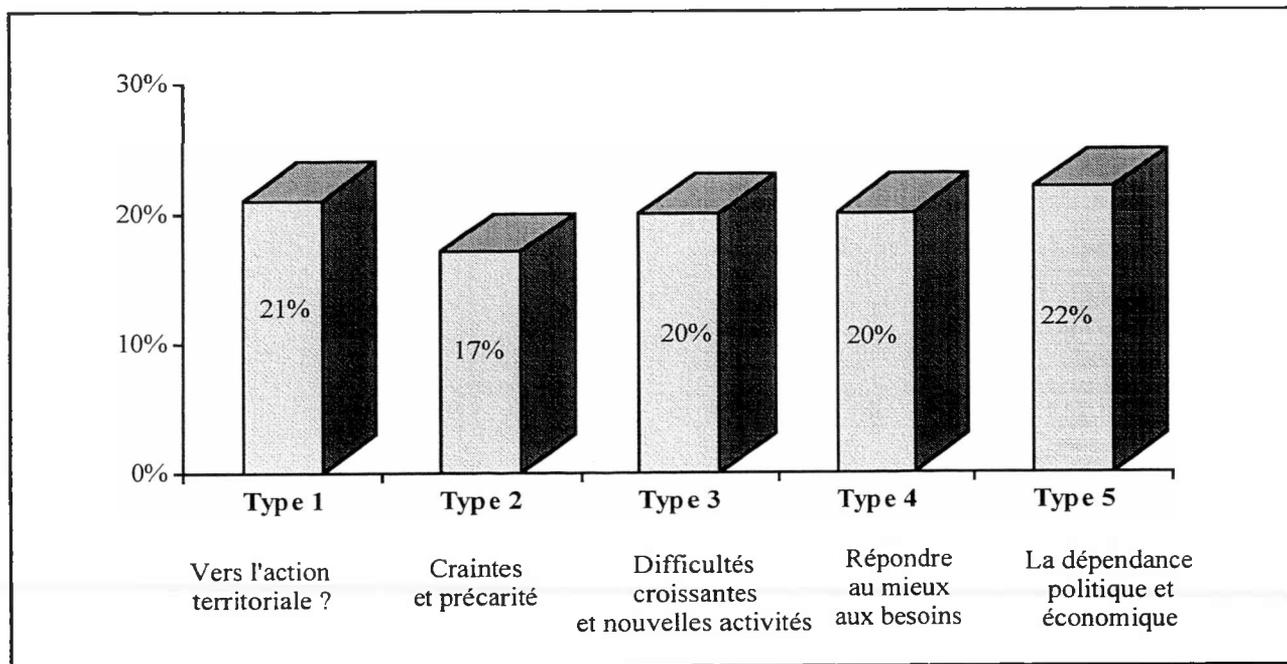
La troisième partie du document « Courrier/questionnement » proposait une réflexion sur les représentations de l'avenir du centre social des répondants.

L'avenir sans être sombre soulève bien des inquiétudes. Les sources sont multiples. L'hypothèse d'une dépendance de plus en plus grande à l'égard des élus politiques fait craindre une instrumentalisation des centres. Les difficultés croissantes des usagers des centres auxquelles il faut répondre impliquent la création de nouvelles activités et actions alors que la précarité des emplois des salariés et les budgets des centres ne cessent de préoccuper les acteurs. Un paysage assombri éclairé par la perspective d'une meilleure collaboration avec les communes et une attention jamais relâchée aux besoins des populations.

Les personnes ayant répondu souhaitent en fait que le centre social reste le centre social, lieu de vie au coeur du quartier, lieu d'accueil et d'écoute, avec son rôle polyvalent, sa diversité d'actions dans les domaines du loisirs comme de l'action sociale (46% des réponses). L'autre moitié des réponses demande des moyens supplémentaires (humains et financiers) et la possibilité de travailler plus sereinement dans le temps, dans la durée.

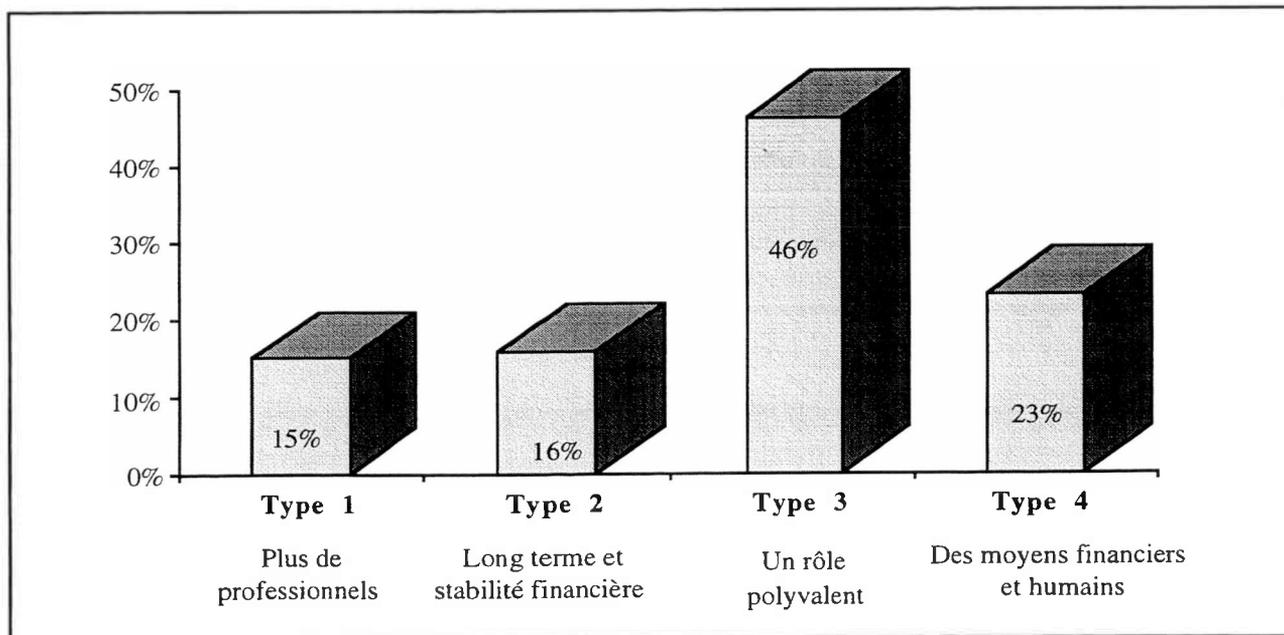
Graphiques synthétiques des types de discours

Comment envisagez-vous l'avenir de votre centre social ?



Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

Si vous aviez une seule chose à demander pour l'avenir de votre centre social, quelle serait-elle ? Pourquoi ?



Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

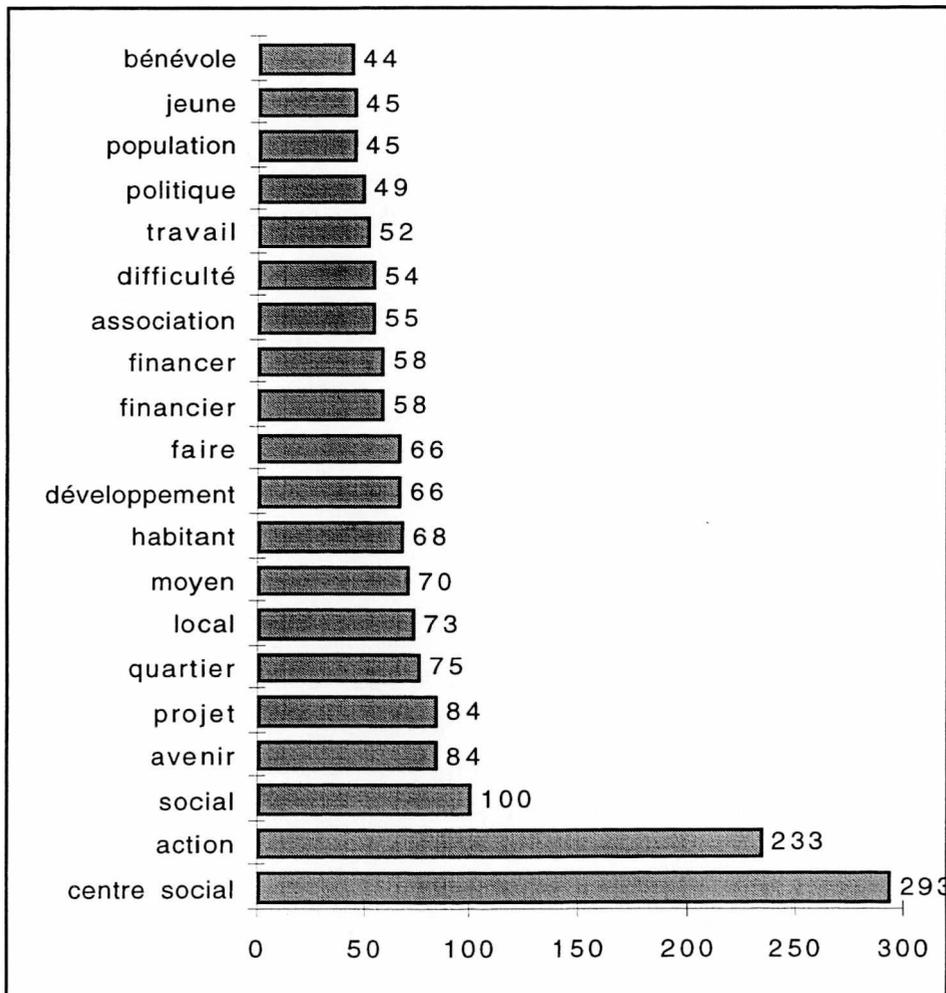
FICHE n°10

QUESTION 1

Nombre total de réponses : 460
 Nombre de réponses classées : 408 (soit 89%)
 Nombre total de mots différents : 1839
 Nombre moyen de formes par réponse : 13

Comment envisagez-vous l'avenir de votre centre social ?

Les formes les plus fréquentes dans le corpus (mots lématésés)



Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

◆ LES GRANDS REGISTRES DE L'EXPRESSION

Deux formes émergent, en terme de fréquence d'apparition dans les écrits, de l'ensemble du corpus analysé : le centre social et l'action.

Une troisième forme apparaît dans une position intermédiaire : « social ». Cependant, elle existe rarement seule. Cette forme est à la fois un adjectif du terme « action » et qui constitue alors le terme « action sociale ». Elle est liée aussi à d'autres mots tels que, par exemple : « rôle social » ou « développement social » ou « dimension sociale » ou « aide sociale », « couches sociales »...etc.

Deux autres formes viennent ensuite : « avenir » et « projet ». Leur apparition est évidemment étroitement liée à la question elle-même.

◆ ANALYSE ET COMMENTAIRES

La réflexion finale proposée aux professionnels, aux bénévoles, aux administrateurs des centres sociaux se voulait projective. La première des deux questions visait à recueillir auprès des répondants, leur perception de l'avenir de leur centre social.

A la question, « *Comment envisagez-vous l'avenir de votre centre social ?* », on pourrait dégager trois axes thématiques :

- un axe philosophico-idéologique,
- un axe pragmatique
- un axe fonctionnel

En terme d'avenir, deux types de réponses peuvent être rapprochées. Elles font du rapport entre les élus et le centre social le thème principal de leurs discours. Les types 5 et 1 regroupent 43 % des réponses obtenues. Ils s'articulent autour de deux appréciations légèrement différentes. L'un de ces discours évoque clairement la notion de risque ; risque de « la dépendance politique et économique » (type 5). Il reprend le thème du risque d'instrumentalisation des centres sociaux par les pouvoirs politiques locaux, via les financements autorisés par les dispositifs d'insertion sociale et professionnelle, de lutte contre l'exclusion ou la politique de la Ville. Le second type de discours rejoint celui-ci parce qu'il fait du territoire le thème central de ses propos. Cette référence au territoire, au local, chère aux centres sociaux implique une « clarification des relations entre commune et association ». Ce discours rompt avec le précédent, dans la mesure où il évoque un constat, un état de fait d'une situation, mais il ne s'inscrit pas dans les formes d'expressions pessimistes du type précédent.

Un second groupe de réponses rejoint la thématique de l'action, de l'activité, du « faire ». Le centre social est un lieu d'action, « l'agir » est la préoccupation principale et est au coeur de ces réponses projectives. Il s'agit de répondre toujours mieux aux besoins des habitants, d'apporter de nouvelles réponses face aux difficultés croissantes de la population.

Le dernier groupe, qui est constitué par un seul type de discours, s'inquiète des problèmes de gestion des ressources humaines, des conditions de travail, induits par la précarité de l'emploi et la précarité des financements.

A l'examen de l'ensemble de ces réponses sur l'avenir, il est difficile de définir le sentiment dominant. Des types de réponses apparaissent fortement marquées par un certain pessimisme ambiant (type 5 et 2). Cependant, dans les autres types (notamment 1 et 3), si l'atmosphère générale des réponses est assez neutre, quelques signes et expressions laissent entrevoir diverses sources d'inquiétude, cependant vite compensées par une dynamique militante :

« Comment va-t-on travailler avec la communauté de communes ? Établira-t-on un véritable partenariat ? Va-t-on réussir à faire vivre une dimension territoriale pas naturelle, pas historique, pas entrée dans les moeurs. Le centre social a encore et plus que jamais une fonction à exercer : être moteur du développement local et porteur de valeur : citoyenneté, démocratie, solidarité, participation. »

Au fond, le groupe des répondants pourrait se distinguer entre « les pragmatiques » et les « réflexifs ». Les premiers pensent et parlent « action » prioritairement et sont résolument tournés vers l'agir :

« Nous envisageons une restructuration et un agrandissement des locaux afin de développer nos projets. Nous souhaitons un développement du secteur préadolescent, par un apport de moyens matériels et financiers. Enfin, nous poursuivons les grandes orientations précédemment définies du centre social. »

Les réponses des seconds ont un contenu plus analytique. Les analyses peuvent porter sur de multiples aspects :

« L'avenir ne peut être envisagé de manière très optimiste pour trois raisons. D'abord le problème du financement qui entraînera une réduction de personnel. Ensuite, le désengagement de l'État. Et enfin, un vieillissement des bénévoles parce qu'il n'y a pas de renouvellement. »

mais fréquemment elles soulignent l'émergence d'une dépendance plus grande des centres sociaux :

« Je pense que l'avenir du centre social est tellement lié aux financements qu'il devient très aléatoire, dans ce sens où ce financement dépend de la volonté politique des élus de tous les niveaux : communes, État...etc. »

**Type 1 (21% des réponses) :
Vers l'action territoriale ?**

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Le mot « commune » caractérise ce groupe de réponses et indique le souci, l'interrogation sinon les inquiétudes sur les liens entre le monde politique et le monde associatif. L'utilisation du terme local fait référence à la vocation d'ancrage territorial restreint des centres sociaux (« population locale », « partenariat local ») et la prise en compte des problèmes, des besoins « locaux ». Dans cet esprit, le centre social est réaffirmé comme le lieu de tous les « développements » possibles : des liens de proximité, des projets, d'actions particulières, des énergies et des compétences.

Les répondants de ce premier type de discours exposent un certain nombre d'interrogations, d'orientations sans que se dessine une perspective, bonne ou mauvaise, contrairement aux autres types de discours.

Formes caractéristiques de ce type de discours et contexte syntaxique.

Spécificités lexicales (formes lématées) (*)	Contexte syntaxique
commune	- <i>Comment travailler avec les communes et les communautés de communes ? // Développer les actions partenariales avec les CS des communes voisines. Elargir les actions à toutes les communes voisines. // Danger de la montée du FN dans la commune qui entraînerait des conséquences graves pour notre CS. Clarifier les relations entre la commune et l'association.</i>
local	- <i>Promouvoir de nouvelles actions auprès de la population locale. De nouveaux buts pour répondre aux besoins locaux. // Etre moteur du développement local. Développement local en milieu rural. // Agrandissement de nos locaux. Un changement de locaux favoriserait nos actions. //Etre en lien avec le partenariat local. Travailler avec l'ensemble des partenaires locaux.</i>
développement	- <i>Le développement d'antenne de proximité. Développer des projets. Développement d'un secteur jeune. Développement du service d'aide aux personnes. // Développement des fonctions centralisatrices des énergies. Développement des réseaux partenariaux. //Développement des compétences</i>

(*) Les formes sont présentées par ordre décroissant selon leur degré de caractérisation du type de discours. Par exemple ici, le mot « commune » est le plus caractéristique de ce type de discours.

Type 2 (17%) :
Craintes et précarité.

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Pour ce groupe de répondants, la précarité est au coeur des préoccupations concernant l'avenir des centres sociaux. Cette inquiétude s'inscrit dans un contexte économique et de l'emploi défavorable (augmentation de l'emploi précaire) qui n'épargne pas les centres. Autre facteur de perturbation, les politiques de traitement des mutations en cours (dispositifs d'insertion professionnelle, Politique de la Ville...) multiplient les dispositifs et les modes de financement des actions. Dans un tel contexte, les acteurs des centres sociaux sont confrontés à un manque de moyens (humains, financiers) à l'incertitude de leur pérennité et au flou de leur mission.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
précaire	- <i>Inquiétude concernant les emplois précaires. Inquiétude quant au fonctionnement du CS à cause de la précarité de l'emploi du personnel. // Les financements restent très précaires.</i>
budgétaire	- <i>Craintes par rapport aux perspectives budgétaires. Difficile si le CS ne peut assurer son équilibre budgétaire. De plus en plus de difficulté à équilibrer le budget. La rationalisation des choix budgétaires nous oblige à dégager des priorités et à fonctionner avec les seuls moyens accordés.</i>
mission	- <i>Avenir pas très optimiste car les missions et le fonctionnement des CS ont considérablement évolué. Interrogations et préoccupations sur le rôle et la mission du CS.</i>
manque	- <i>Un vieillissement des bénévoles par manque de renouvellement. Le manque de bénévoles actifs. // Négatif par manque de moyens.</i>
diminution	- <i>Toute diminution des subventions se traduit par une perte d'activité. Avec la diminution prévisible des moyens, l'avenir du CS pose question. // Diminution de la fréquentation des enfants.</i>

Type 3 (20%) :
Difficultés croissantes et nouvelles activités

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Les personnes qui appartiennent à ce groupe constatent un mouvement de complexification de l'intervention des centres sociaux et d'aggravation des difficultés du public qui conduisent les centres sociaux à « multiplier les activités » pour répondre aux demandes et aux besoins de toutes les personnes quelque soit leur catégorie d'âge : enfant, jeune, adulte. Pour ce groupe de répondants, cela implique la création de nouvelles activités et notamment des activités de loisirs adaptés.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
personne	- <i>Les difficultés croissantes des personnes font que le CS est de plus en plus sollicité. Le CS doit se situer comme lieu de ressources pour les personnes. // Il faudrait pouvoir multiplier les activités auprès des personnes : femmes, des enfants, des jeunes, des personnes âgées.</i>
enfant	- <i>Intégrer les enfants du CLSH. Développer le travail de prévention pour les enfants // Augmentation du nombre d'enfants.</i>
jeune	- <i>Moderniser l'accueil des jeunes. Un lieu plus ouvert aux jeunes. Présence de plus de jeunes dans le CS. Accompagnement du public jeune. Aider les jeunes à s'intéresser à la construction d'une Europe sociale. // Créer un poste animateur-jeunes. Impliquer des adultes dans un service de proximité en lien avec les enfants et les jeunes.</i>
loisir	- <i>Développer de nouvelles activités d'animation et de loisirs. Rencontre entre le public des activités traditionnelles de loisirs du CS et celui des actions d'insertion jeunes. // Un CS convenablement outillé en matériel éducatif et de loisirs.</i>
âge	- <i>Il faudrait que le CS puisse satisfaire un maximum de personnes de tous âges. Toucher toutes les tranches d'âges.</i>

Type 4 (20%) :
Répondre au mieux aux besoins

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Ce groupe de réponses illustre une « posture pédagogique » des acteurs des centres sociaux : 1- être à l'écoute de habitants / 2- répondre aux besoins / 3- adapter les actions et s'adapter. Il s'agit pour l'avenir de maintenir, voire de renforcer cette méthode, cette philosophie *écouter/répondre* en s'adaptant qui illustre la dialectique permanente, l'interactivité entre les membres actifs du centre social (professionnels et bénévoles) et le public (les habitants).

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
écouter	- <i>Améliorer les actions en restant à l'écoute des habitants. Rester à l'écoute des habitants.</i>
besoin	- <i>Que le CS réponde aux besoins des familles. Etre capable de bien identifier les besoins pour apporter la remédiation nécessaire. // Pouvoir continuer à répondre aux attentes et aux besoins de plus en plus pressants de la population. Dans un contexte de crise économique être attentifs à l'évolution des besoins et des attentes de la population.</i>
adapter	- <i>Adapter les actions à la demande. Le CS doit être en capacité de s'adapter aux interpellations des usagers. // Des locaux adaptés à nos projets. Une formation adaptée du personnel favorisera d'adéquation entre demande du public et offre du CS.</i>
répondre	- <i>Toujours répondre au mieux aux attentes des partenaires et de la population. Que le CS réponde aux besoins des familles. Avoir les moyens de répondre aux attentes des habitants.</i>

Type 5 (22 %) :
La dépendance politique et économique

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Pour ce groupe de répondants, le discours se caractérise par l'évocation de la notion de risque. En effet, selon eux, le risque est que le centre social dépende du pouvoir politique et devienne alors un « simple » prestataire, au service des élus locaux ou des organismes financeurs. Le risque est aussi de devoir de plus en plus faire face à la misère économique dans un contexte qui se dégrade et que le centre social devienne un instrument ou un dispositif de plus de lutte contre l'exclusion.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématisées)	Contexte syntaxique
risque	- <i>Compte tenu des problèmes financiers, l'avenir risque d'être sombre. Risque d'une évolution vers une simple maison des associations. On risque de devenir une machine à intégrer de type institutionnel ? On risque de se transformer en simple prestataire de service social.</i>
économique	- <i>Difficulté à répondre aux préoccupations des gens dans le contexte économique. On est là, avec notre confrontation quotidienne à la misère économique. Il faut adapter l'action du CS à l'environnement social et économique.</i>
dépendre	- <i>L'avenir dépend du financement qui lui-même dépend de la volonté politique des élus. // Les activités du CS dépendent des moyens financiers. Avec inquiétude, sachant que le CS dépend de la politique sociale.</i>
tenu	- <i>Compte tenu du contexte économique et social tout pronostic est impossible ; il est difficile d'imaginer l'avenir du CS. // Si l'engagement pris par la municipalité est tenu, le CS montera de nouvelles actions. // Sereinement compte tenu de la forte implication des habitants dans la vie sociale.</i>

◆ CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS

Ce sont principalement dans les centres ruraux que le premier type de discours a été rédigé. Il y est en effet assez souvent question de communes et de communautés de communes. Il rejoint, autrement dit, presque parfaitement le discours du premier type de la première question (Type 1, Fiche 1 dans le centre social et son environnement)

Le second type de discours, clairement marqué par « la crainte et la précarité » (des statuts, des missions et des financements), est celui que l'on développe particulièrement dans les centres implantés en zones urbaines, en banlieue, surtout celles qui connaissent les difficultés les plus importantes, compte tenu du fait que le taux de chômage est souvent supérieur à 20%. Ce discours est volontiers porté, par ailleurs, par des directeurs.

Le troisième type de discours sur l'avenir du centre social, qui anticipe sur un accroissement des difficultés que connaît la population, est également défendu dans les zones urbaines, et parmi celles-ci, celles qui connaissent aussi des taux de chômage supérieurs à la moyenne nationale mais moins élevés, cependant, que dans les précédentes. C'est donc dans les centres sociaux implantés aux centres villes des agglomérations qu'on a plus tendance qu'ailleurs à adopter ce discours. Ce discours est un peu plus souvent prononcé par des salariés que par les autres types d'intervenants.

Le discours du quatrième type correspond manifestement assez souvent au statut d'administrateur et aux centres accueillant plutôt peu de publics différents.

Le discours de la dépendance, enfin, assez pessimiste, se retrouve bien plus souvent sous la plume des directeurs que celles d'autres intervenants, et semble correspondre à la situation de centres ruraux, soumis à la volonté des élus locaux.

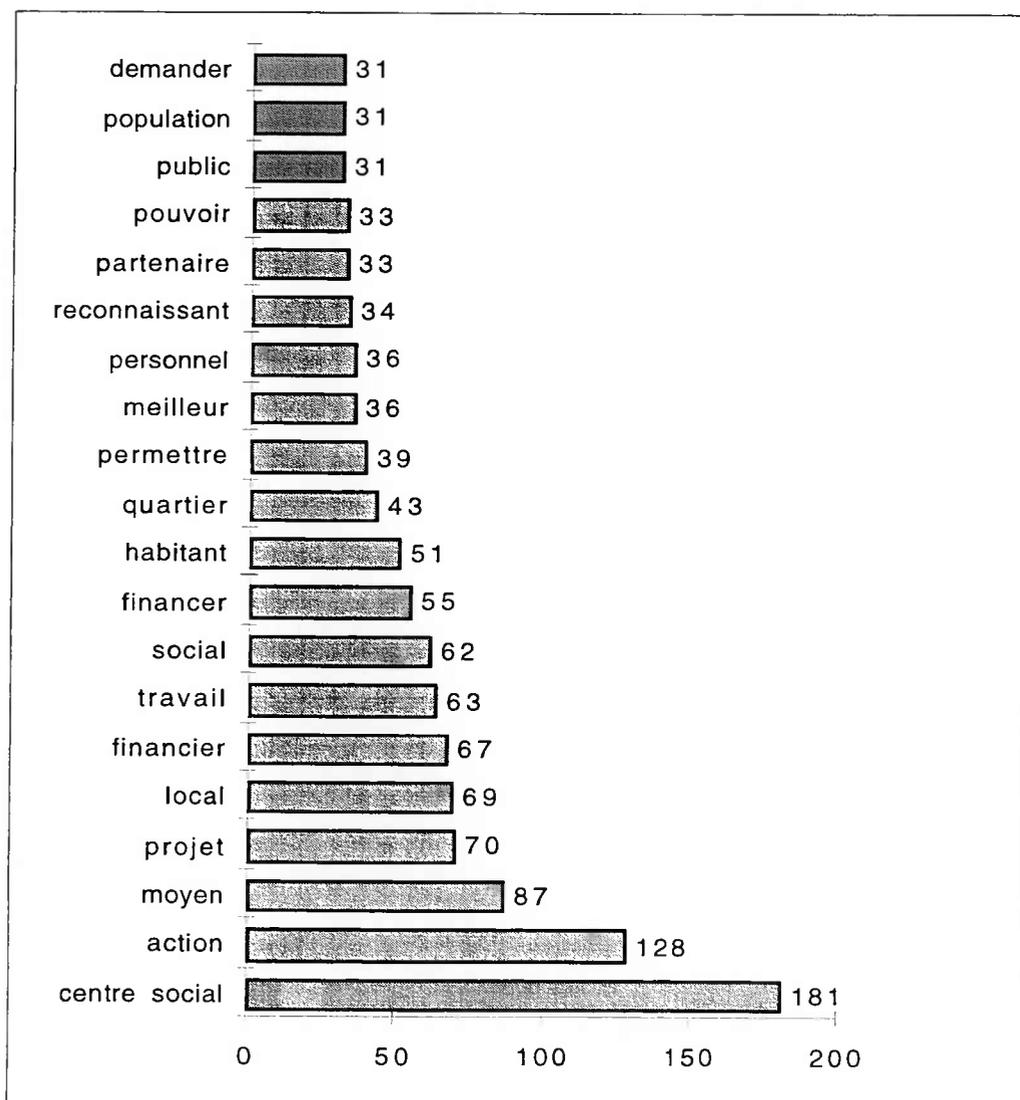
FICHE n°11

QUESTION 2

Nombre total de réponses : 464
 Nombre de réponses classées : 413 (soit 89%)
 Nombre total de mots différents : 1368
 Nombre moyen de formes par réponse : 8

*Si vous aviez une seule chose à demander pour l'avenir de votre centre social, quelle serait-elle ?
 Pourquoi ?*

Les formes les plus fréquentes dans le corpus



Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

◆ LES GRANDS REGISTRES DE L'EXPRESSION

Comme dans la question précédente, les deux mêmes formes émergent de l'ensemble du corpus analysés : le centre social et l'action.

Une troisième forme apparaît dans une position intermédiaire également : « moyen ». Là encore, elle existe rarement seule. Cette forme est un nom qui est accompagné d'adjectifs pour constituer des formules telles que « moyens humains », « moyen en locaux ». Mais la formule la plus fréquente est « moyens financiers ». Ce terme « financiers » apparaît, en terme de fréquence, en sixième position et situe ainsi à la fois les préoccupations des répondants quant à l'avenir et le moyen mis en avant pour envisager cet avenir plus sereinement.

◆ ANALYSE ET COMMENTAIRES

Autour de cette question les réponses peuvent être regroupées autour de deux grands thèmes : le rôle (46% des réponses) et les moyens (54%).

Le thème du rôle apparaît à ce point dominant dans le discours des répondants, qu'il constitue une catégorie de discours à lui seul. Cette typologie révèle bien l'attachement au rôle du centre social des répondants. Comme nous l'avons noté dans la présentation du discours (Type 3 de la présente Fiche 11), les acteurs ayant répondu pensent que le centre social doit rester, un lieu ouvert, au coeur de la cité (au sens général du terme) comme moyen de promotion individuelle et collective :

« Le souhait se serait de maintenir et développer la mobilisation et les motivations, les compétences des habitants... »

Rôle de promotion, mais aussi de réinsertion dans la vie active, de développement, voire de reconstruction du lien social, lieu de vie et d'écoute :

« Le centre social doit favoriser le lien social et pour cela il doit être un lieu d'écoute pour ceux qui sont en marge de la société. Il faut que les jeunes puissent venir au centre, dans un local aménagé et y trouvent des activités... »

Il doit être un lieu d'accueil mais aussi de participation des habitants :

« Il nous faudrait des locaux adaptés dont nous puissions avoir la maîtrise pour pouvoir accueillir les habitants en fonction des besoins, des opportunités ; qu'ils aient envie de venir. Nous pourrions ainsi mettre en oeuvre plus facilement notre démarche de dynamisation des habitants ».

Pour répondre à ces multiples fonctions, le centre social doit rester polyvalent, ouvert à toute activité susceptible d'enrichir la vie des habitants.

L'autre thématique des réponses est centrée sur les moyens dont devrait disposer le centre social pour accomplir ses missions. Cette thématique s'articule autour de deux axes principaux : les moyens humains et les moyens financiers. La majorité des réponses insistent sur la qualification et le professionnalisme :

« Un financement supérieur parce que tout projet nécessite un budget et passe par l'emploi de professionnels formés et qualifiés donc rémunérés en conséquences. »

Quelques uns prennent en compte les bénévoles :

« Il faudrait de l'argent pour former les salariés et les bénévoles... ».

En fait, l'espérance de moyens financiers vise à embaucher et à avoir du personnel qualifié. Parfois, il s'agit aussi de disposer de moyens matériels :

« Le centre social, coeur d'un quartier doit pouvoir disposer des moyens financiers, matériels, de locaux ».

Enfin, la revendication d'une stabilité des moyens est fortement exprimée. Les personnes interrogées semblent assimiler cette stabilité à une reconnaissance, par les organismes financeurs, de la qualité du travail effectué par les centres sociaux. La précarité financière serait donc une marque de moindre reconnaissance.

Type 1 (15 %) :
Plus de professionnels

1- FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Ce type de discours met l'accent sur la nécessité d'embaucher, c'est-à-dire d'employer des salariés qualifiés, des professionnels formés. La notion d'équipe est également mise en avant, l'existence d'une équipe constituant le garant d'un travail cohérent et de qualité.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématisées)	Contexte syntaxique
salarié	- <i>Avoir de l'argent pour former les salariés, les bénévoles. Des financements pérennisés c'est la stabilité des salariés et la capacité d'embauche de personnels formés.</i>
équipe	- <i>Aller dans une même direction pour que le travail d'équipe soit optimal. Des locaux plus adaptés pour une meilleure cohésion d'équipe. Que l'équipe des salariés et des bénévoles travaille en concertation. // Une équipe qualifiée pour la qualité du service rendu aux populations.</i>
supplément	- <i>Des moyens supplémentaires en personnels. Un poste supplémentaire.</i>
Professionnel	- <i>Tout projet passe par l'emploi de professionnels formés et qualifiés donc rémunérés en conséquence. Donner les moyens aux professionnels de travailler.</i>
Embaucher	- <i>Il faudrait embaucher deux ou trois personnes. Avoir des moyens financiers pour embaucher des professionnels pour les jeunes .</i>

Type 2 (16 %) :
Le temps et la stabilité financière

1- FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

La référence au temps est caractéristique de ce type de discours. La possibilité de travailler sur le long terme, dans la durée est un facteur déterminant pour mener à bien la mission et les projets du centre social. Temps et moyens financiers stables sont les deux éléments indispensables pour assurer un bon fonctionnement et des résultats positifs.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
terme	- <i>Attribuer des financements à moyen terme en fonction de la demande sociale. // Sans financement stable, certaines activités seront menacées à court terme.</i>
long	- <i>Avoir les moyens d'inscrire les actions dans le long terme. // Assurer un financement à long terme.</i>
financier	- <i>La garantie d'un budget financier permettant de construire et de se projeter. La stabilité financière pour pouvoir planifier son action. Avoir des moyens financiers réguliers. // Plus de moyens financiers.</i>
Mener	- <i>Agrandir l'équipe en vue de mener des actions nouvelles.</i>

Type 3 (46 %) :
Un rôle polyvalent

1- FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Le centre social doit rester, un lieu ouvert, au coeur de la cité (au sens général du terme) comme moyen de promotion individuelle et collective. Rôle de promotion, mais aussi de réinsertion dans la vie active, de développement, voire de reconstruction du lien social, lieu de vie et d'écoute, lieu d'accueil mais aussi de participation des habitants. Pour répondre à ces multiples fonctions, le centre social doit rester polyvalent, ouvert à toute activité susceptible d'enrichir la vie des habitants.

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématées)	Contexte syntaxique
habitant	- <i>Des locaux adaptés pour pouvoir accueillir les habitants en fonction de leurs besoins, pour qu'ils aient envie de venir. // Une association d'habitants forte et porteuse du projet du CS.</i>
CS	- <i>Avoir de nouveaux locaux, agrandir le CS. // Avoir un contact plus étroit avec les administrateurs pour qu'ils connaissent la vie du CS. // Le CS doit durer comme il est. // Resituer le CS au cœur de la vie de la cité. La participation de la population à la gestion du CS.</i>
lieu	- <i>Etre un lieu d'écoute. Un lieu de développement local.</i>

Type 4 (23 %) :
Des moyens financiers et humains

FORMES CARACTÉRISTIQUES DU DISCOURS

Ce type de discours est centré sur une demande de moyens financiers et humains. Cette revendication de moyens est justifiée si l'on veut que les centres sociaux remplissent pleinement leur rôle, que leur action soit crédible et efficace. Cette capacité à remplir leurs missions permettra une meilleure reconnaissance de ce rôle, des valeurs des centres sociaux

**Formes caractéristiques de ce type de discours et
contexte syntaxique.**

Spécificités lexicales (formes lématisées)	Contexte syntaxique
moyen	- <i>Avoir des moyens à la hauteur des besoins. Qu'on donne au CS les moyens de remplir ses missions. Le CS, cœur du quartier doit pouvoir disposer de moyens. Plus de moyens financiers et humains.</i>
financier	- <i>Des moyens financiers accordés pluri-annuellement pour stabiliser et accroître l'emploi et assurer le fonctionnement quotidien , réaliser les investissements nécessaires. Moyens financiers plus importants pour accomplir pleinement son rôle.</i>
partenaire	- <i>L'assurance que nos partenaires financiers nous gardent leur soutien. // L'intégrité des dirigeants et du personnel, c'est la clef de la crédibilité vis-à-vis des partenaires et de la population.</i>
reconnaître	- <i>Une meilleure reconnaissance de la part de nos partenaires. Plus de reconnaissance de la part des financeurs. // Plus de reconnaissance des métiers du secteur socioculturel. // La reconnaissance des valeurs représentées par le CS.</i>

◆ CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS

La seule correspondance qu'on peut établir entre le discours du premier type et les caractéristiques des intervenants et/ou des centres, est qu'ils sont tenus par des répondants de centres implantés en banlieue qui subissent un chômage important. C'est donc là que les besoins en termes de professionnels qualifiés se font sentir, quoique ce soit par ailleurs une préoccupation assez largement partagée.

Ce sont les salariés qui sont le plus demandeurs d'une certaine stabilité et d'une certaine pérennité de l'engagement qui caractérise le discours du second type.

Les bénévoles quant à eux sont ceux qui souhaitent « plus de possibilité » et notamment plus de locaux pour assurer la polyvalence qui leur semble nécessaire.

Le manque de moyens, enfin, est exprimé aussi bien dans les centres ruraux que dans les centres urbains.

QUATRIÈME PARTIE

ANALYSE TRANSVERSALE DES DISCOURS

La multiplicité de l'expérience des centres sociaux

L'ensemble des résultats recueillis au moyen de ce courrier-questionnement permet de bien rendre compte de l'expérience vécue par les centres sociaux, c'est à dire : à la fois la manière dont ils interprètent la réalité à laquelle ils sont confrontés dans leur pratique quotidienne, mais aussi leurs projets d'action et leurs attentes en ce qui concerne l'avenir. Cette expérience, c'est le premier enseignement qu'il convient de souligner, est assez loin d'être homogène. Les points de vue qui s'expriment sur les différents thèmes proposés, sont nombreux et traduisent différentes manières de percevoir la réalité... qui, elle-même bien sûr, n'est pas univoque, loin s'en faut. C'est en effet un des traits caractéristiques de l'action des centres sociaux que d'entretenir un rapport intime avec le milieu dans lequel ils baignent, à tel point d'ailleurs que, comme on va le voir plus loin, les mutations du centre peuvent elles-mêmes devenir un mode de lecture des changements intervenus dans leur environnement.

Il n'en reste pas moins que cette double contingence (celle de la réalité et celle de son interprétation par les acteurs des centres sociaux) est bien le point de départ d'une démultiplication du discours des intervenants des centres sociaux, dans laquelle il n'est pas aisé de reconnaître quelques lignes-forces structurantes. A chacune des onze questions posées, nous avons pu identifier, en moyenne, quatre discours-types bien distincts quant à la forme, mais révélant au fond un point de vue différent. Par exemple, à la première question portant sur les changements intervenus dans l'environnement du centre social, on obtient quatre types de réponses ¹⁴.

- ① Le premier discours-type (21% des réponses) évoque tous les changements qui ont pu intervenir dans l'environnement institutionnel des centres : regroupement intercommunal, changement d'orientations de la municipalité, etc.
- ② Ce qui caractérise le second discours-type (38% des réponses), c'est l'accent mis sur l'augmentation du chômage, et ses conséquences désastreuses sur le lien social.
- ③ Ce sont les évocations descriptives des mutations plus globales qui sont intervenues dans l'environnement des centres (les fermetures de commerces ou d'industries, mais aussi la construction de logements sociaux ou bien la mise en œuvre de programmes de réhabilitation...) qui spécifient le discours du troisième type (24% des réponses).

¹⁴ Rappel de la question : "à votre avis, quels sont les principaux changements intervenus ces dernières années dans votre territoire d'intervention ?" Voir fiche n° 1, page 77 .

- ④ Enfin, le dernier point de vue sur cette question (17% des réponses), se distingue des autres par le fait que les acteurs ont choisi de parler du centre social lui-même pour évoquer les changements qui se sont produits sur le territoire d'intervention... comme si ses propres mutations rendaient compte de celles qui ont affecté son environnement.

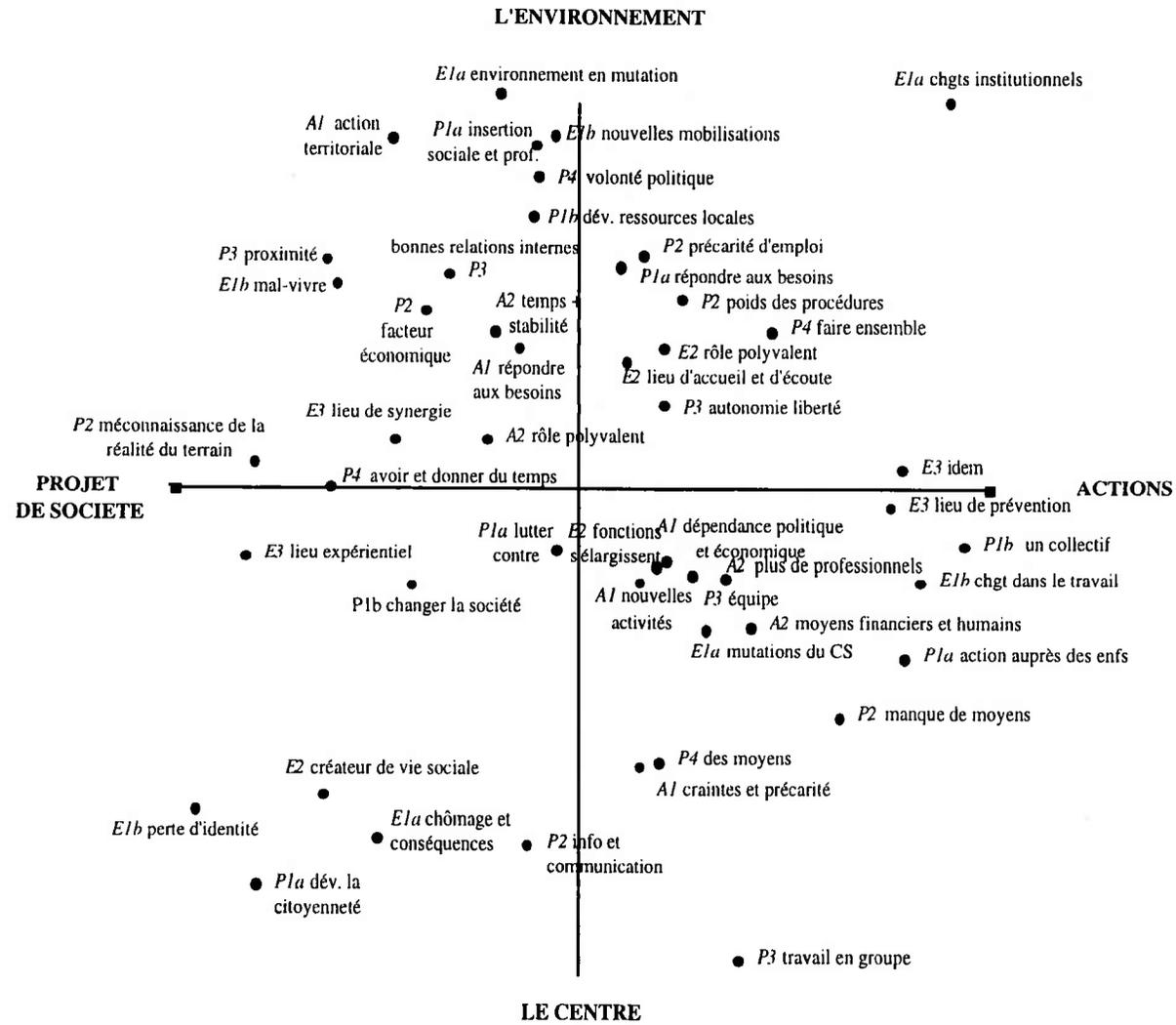
De la même manière, on identifie bien plusieurs discours-types pour chacun des thèmes abordés par le questionnaire, c'est-à-dire, outre les changements de l'environnement : la perception du rôle du centre social, les obstacles à son action, ses atouts, puis les perspectives d'avenir.

Le présent document détaille dans les pages qui suivent le contenu de tous les discours-types identifiés à chaque question posée (voir page 31 et suivantes).

On peut toutefois tenter de réduire de façon synthétique cette diversité au moyen d'une analyse tenant compte de l'ensemble des discours obtenus à chacune des questions. Ce travail (effectué à l'aide d'une analyse factorielle) repose sur l'identification des grands axes selon lesquels les différents discours-types se distinguent... ou bien au contraire se rapprochent. Il permet, en d'autres termes, d'identifier des enchaînements, ou des continuités entre les discours: comment ceux qui ont décrit les changements intervenus dans son environnement en parlant du centre lui-même, perçoivent-ils son rôle ? Quels sont, selon eux, ses faiblesses et ses atouts ? Qu'attendent-ils de l'avenir ?, etc. Ces axes pertinents qui déterminent cet ordonnancement des discours-types entre eux, sont au nombre de trois, principalement.

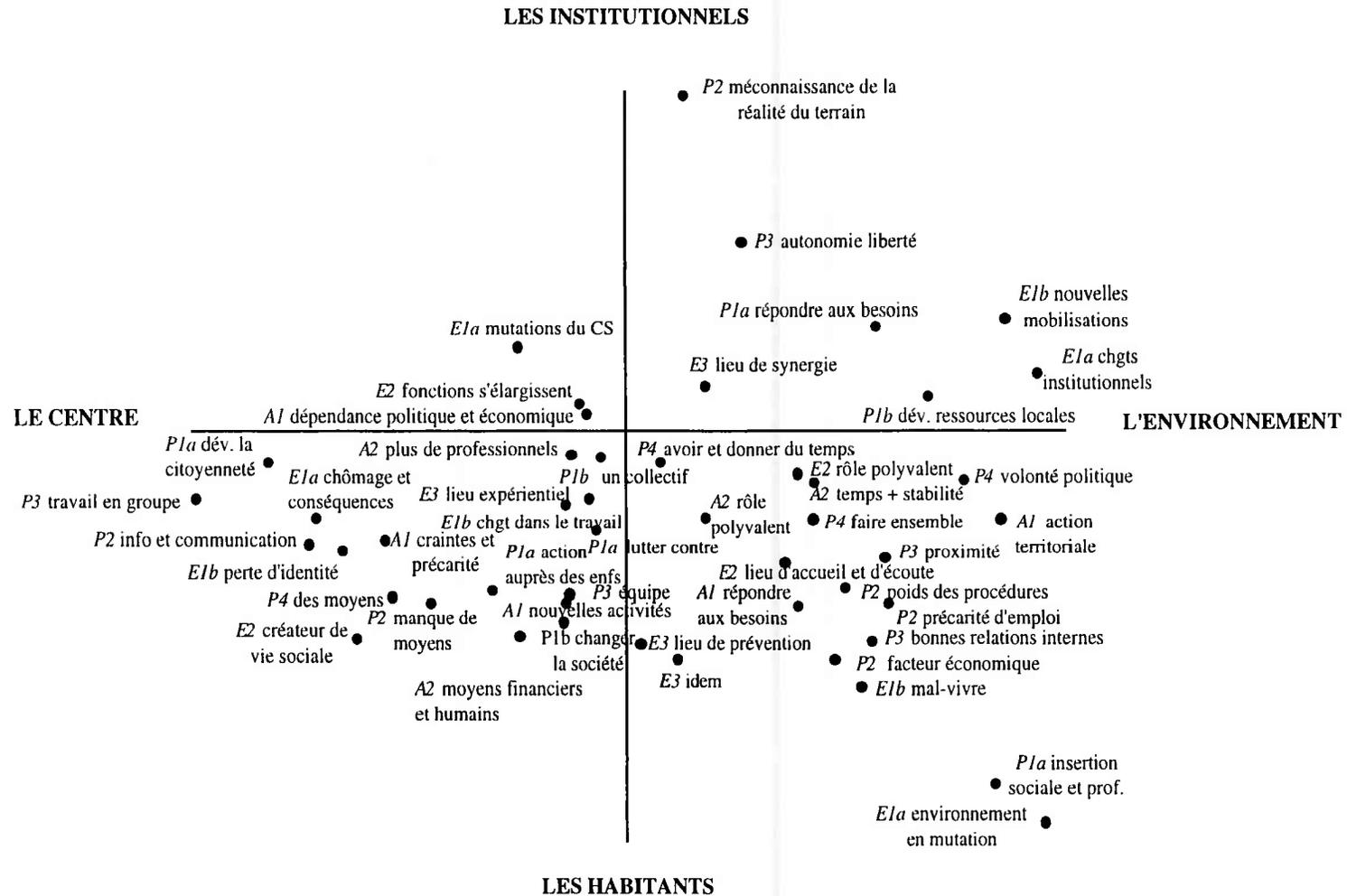
- ① La première dimension qui permet de distinguer les discours, quel que soit le thème abordé, est celle qui porte sur le rôle qu'entend jouer le centre vis-à-vis des attentes de la population, ou bien le type de réponse qu'il se propose d'apporter aux habitants. Les deux extrêmes de cette dimension sont, d'une part, une conception du centre comme créateur de valeurs et de projets collectifs (pôle « projet de société », à gauche de l'axe horizontal, graphique 1) ; d'autre part, un centre social promoteur d'actions qui répondent aux besoins formulés par la population (pôle « actions », à droite de l'axe horizontal, graphique 1).

Graphiques 1 : analyse factorielle et identification des grandes dimensions explicatives Dimension 1 et 2



Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

Graphiques 2 :
analyse factorielle et identification des grandes dimensions explicatives
Dimension 2 et 3



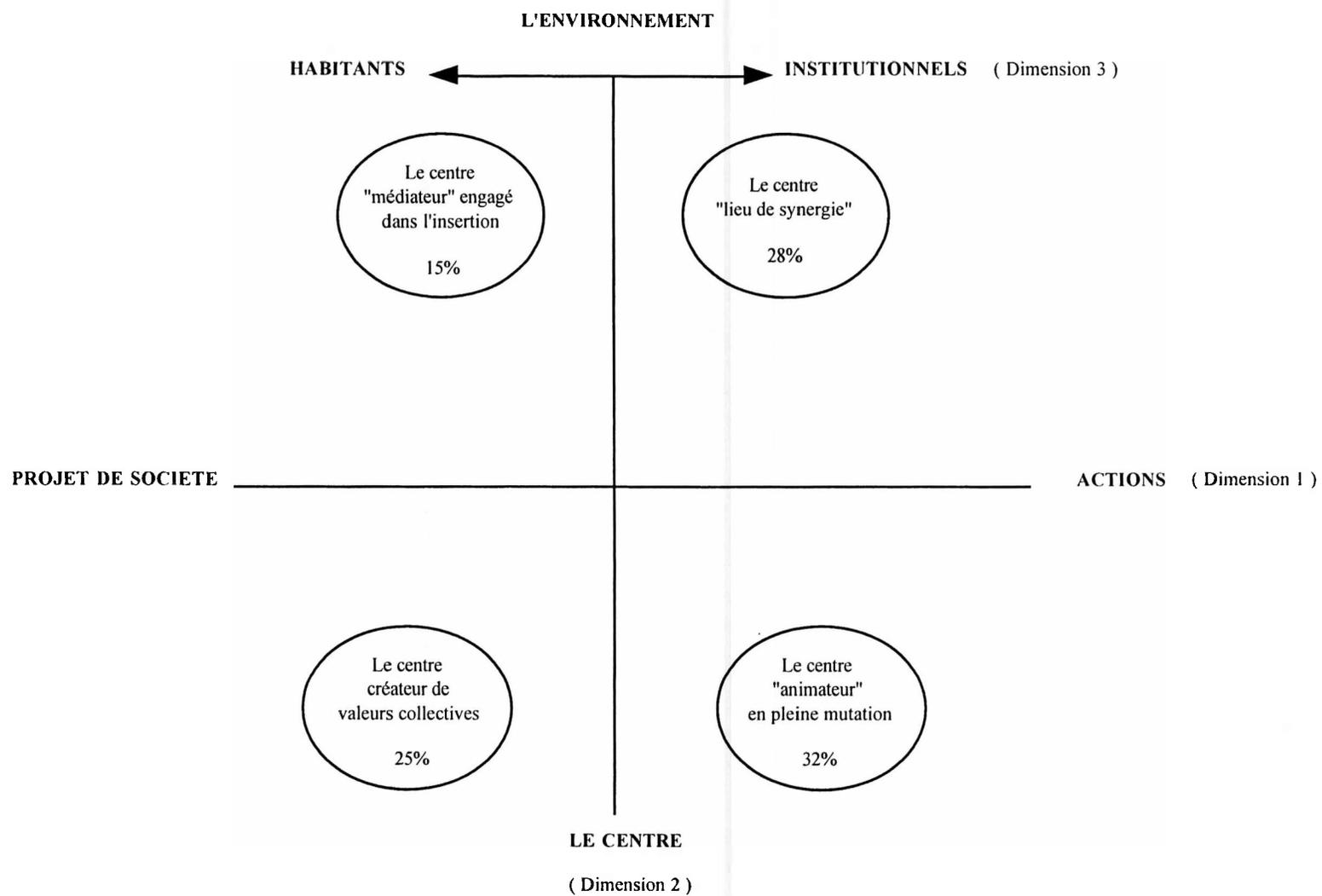
Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

- ② La seconde dimension est en quelque sorte l'angle de vue, ou bien la perspective, retenue par les intervenants des centres interrogés. D'un côté (le pôle « centre » en bas de l'axe vertical, graphique 1), les discours semblent assez marqués par la référence au centre social lui-même ; de l'autre, c'est la référence à l'environnement, c'est à dire les habitants ou les partenaires institutionnels, qui caractérise les réponses (le pôle « environnement », en haut de l'axe vertical, graphique 1) .
- ③ La troisième dimension permet surtout de reconnaître une opposition parmi les évocations qui font référence à l'environnement : on reconnaît, d'une part, les discours axés autour des problèmes et attentes des habitants (pôle « habitants », en bas de l'axe vertical, graphique 2) et, d'autre part, ceux que caractérisent l'évocation des "institutionnels", pour reprendre une expression relevée dans quelques textes de répondants (pôle « institutionnels », en haut de l'axe vertical, graphique 2).

Le croisement de ces trois dimensions permet d'identifier quatre "postures" principales, ou attitudes, qui offrent une possibilité de lecture transversale des résultats de l'étude-action. Ces quatre postures, que nous allons maintenant détailler, sont les suivantes :

- *Le centre social « créateur de valeurs collectives »* : cette posture représente 25% des réponses. Ce sont celles qui mettent le mieux en avant une analyse portant sur le lien social et, en même temps, affichent le plus clairement une position volontariste.
- *Le centre social « animateur » en pleine mutation* : 32% des réponses. On insiste sur le terme « animateur » pour désigner ce type de discours dans la mesure où les intervenants qui font ce type de réponse adoptent volontiers un ton très concret axé sur les nouvelles activités qu'ils ont dû mettre en œuvre pour répondre aux attentes du public.
- *Le centre social « médiateur », engagé dans l'insertion* : 15% des réponses. Si les intervenants qui font ce type de réponse, constatent également une dégradation de l'état des populations qu'ils ont à connaître, ils développent une perception du rôle de leur centre très engagé dans le travail social lié à l'insertion sociale et professionnelle.
- *Le centre social « lieu de synergie » entre les acteurs locaux* : 28% des réponses. L'originalité de ce discours tient dans la place qui est faite aux acteurs institutionnels et partenaires, aussi bien pour ce qui est de rendre compte des changements intervenus sur le territoire, que d'envisager le rôle actuel du centre, ou bien son avenir.

Graphiques 3 :
positionnement relatif des quatre grandes postures
par rapport aux trois grandes dimensions explicatives



Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

Les quatre grandes postures de réponses

Ces quatre postures représentent des formes « idéales » en ce sens qu'elles sont le résultat d'une analyse qui produit inévitablement une certaine « réduction » des réponses recueillies, et qui accentue des différences. Concrètement, cela signifie que rien n'interdit que des réponses classées dans l'une des quatre postures, puissent aussi contenir certains éléments qui pourraient relever d'une autre.

1. Le centre social créateur de valeurs collectives.

Parmi toutes les postures identifiées, celle-ci est certainement celle qui a la plus grande cohérence interne. Le graphique 3 montre qu'elle regroupe tous les discours qui évoquent à la fois un « projet de société », et ceux où il est souvent question du « centre » lui-même, en ce sens qu'il est ce lieu de formulation et d'émergence d'un projet collectif.

Le tableau suivant récapitule l'ensemble des réponses constitutives de cette posture, et on pourra se reporter à la page, dans la suite du document, où est détaillé le contenu de ces réponses.

Tableau récapitulatif des discours-types constitutifs de la première posture

Question	Intitulé des types de discours	page
Quels principaux changements ?	– Type 2 : Le chômage et ses conséquences	82
En quoi ont-ils modifié la situation locale ?	– Type 2 : Perte d'identité, peur et xénophobie	92
Quel est le rôle du centre ?	– Type 4 : Créateur de vie sociale	103
Quel devrait être ce rôle ?	– Type 2 : Un lieu expérientiel	109
Les orientations du centre ?	– Type 3 : Développer la citoyenneté	125
Les orientations personnelles ?	– Type 3 : Changer la société, aider les autres	135
Les principales difficultés ?	– Type 4 : L'information et la communication	144
Les principaux atouts ?	– Type 4 : Les bonnes relations internes	156
Ce qu'il vous faudrait ?	– Type 2 : Avoir et donner du temps	164

• Le cadre de l'expérience du centre social : la destruction du lien social

Les réponses obtenues à la première partie du questionnaire (les changements intervenus dans l'environnement du centre), sont très massivement marquées par des évocations liées au chômage et, surtout, à ses conséquences. L'accent, ici est mis sur les effets négatifs du manque

d'emploi(s) du point de vue de la destruction du lien social : éclatement des familles, violences familiales, tensions intergénérationnelles et intercommunautaires, violence, délinquance, etc.

- *Les conditions économiques, le taux de chômage qui s'aggrave, la paupérisation de la population qui entraînent des conséquences sur le comportement des enfants et des adultes [...].*
- *Eclatement de la cellule familiale aboutissant à des familles monoparentales ou à des familles recomposées [...].*
- *Une dégradation sociale du quartier : violence, délinquance, racisme [...].*

Cette évolution a transformé, selon les répondants, la donne locale en ce sens qu'elle provoque souvent un repli sur soi individuel ou communautaire, de l'insécurité, la perte des repères traditionnels, etc., et n'est pas sans provoquer des tensions, pour le moins, entre les groupes.

- *Les enfants grandissent sans repère ni limite. Difficulté de la fonction parentale : perte des repères, perte des valeurs [...].*
- *Repli sur la communauté culturelle, replis des familles sur elles-mêmes [...].*
- *Montée du Front national, Montée du racisme ordinaire [...].*

• *Le rôle du centre social : refonder le sens d'une collectivité*

En réponse à cette évolution, un certain nombre d'intervenants décrivent le rôle de leur centre comme « créateur de vie sociale ». Pour eux, la mission du centre est bien de *fonder*, de *tisser*, de (re-) *créer*, de *maintenir*, de *favoriser* ou bien encore de *développer* le lien social à partir de la participation des habitants. Il y a une grande cohérence entre cette intervention et celle qu'ils imaginent comme idéale. Quand on leur demande ce que devrait être le rôle du centre, ils disent en effet souvent que c'est d'être un lieu "expérientiel", c'est à dire : un lieu d'échange et de socialisation, de rencontre et de convivialité qui puisse aider chacun à se réintégrer, à se recomposer soi, et trouver sa place dans une collectivité organisée.

- *Etre un lieu d'accueil. Un lieu de culture. Un lieu d'organisation autonome des personnes. Un lieu de projets forts. Un lieu de parole et d'échange. Le CS doit être un lieu d'apprentissage à la vie [...].*

Les grandes orientations du centre se portent vers le développement de la citoyenneté : il s'agit d'encourager la participation de chacun et son implication dans la vie collective. "Agir", "action" sont ici les maîtres-mots, étant entendu que c'est l'habitant qui doit en être le sujet.

- *Proposer des actions qui permettent de vivre en citoyen [...].*
- *Participation des habitants à leur environnement et aux décisions [...].*

Ce qui motive, enfin, l'action des intervenants faisant ce type de réponse, relève d'une certaine forme du militantisme : aider ou servir les autres, être utile à la société, se sentir utile, etc.

- *Rencontrer d'autres personnes, échanger. Essayer de redonner confiance aux personnes. Rendre service aux personnes [...].*
- *Rétablir un équilibre dans une société à deux vitesses en aidant les familles. C'est toute une vision de l'homme et de la société. L'espoir d'un mieux pour la société [...].*

- *Renforcer la communication*

Les principales difficultés signalées par ces intervenants dans leur pratique quotidienne, tiennent à l'information : il faut dépasser les mauvais fonctionnements de la communication interne, c'est à dire ceux qui concernent l'équipe (bénévoles, salariés...), mais aussi les difficultés d'interaction avec les habitants.

- *Les bénévoles ont une mauvaise information, on ne sait pas les fidéliser, les intéresser. L'information vers l'extérieur [...].*
- *Manque d'informations à l'intérieur même du CS. Il y a des problèmes de circulation et de centralisation des informations [...].*

2. Le centre social « animateur » en pleine mutation

Cette posture se caractérise par le fait qu'elle place le centre social au cœur du discours. Le graphique 3 montre que les évocations ou discours qu'elle rassemble sont essentiellement tournés vers « le centre » lui-même. Par opposition à la première posture, il ne se dégage pas la vision claire d'un projet fédérateur : avec cette posture, on est dans le « faire » et bien souvent, ceux qui tiennent un tel discours, évoquent et décrivent des actions dont on devine mal le principe de cohérence ou d'articulation, si ce n'est de répondre aux attentes des publics. Schématiquement, ce discours apparaît donc comme celui des centres traditionnels, dont l'action est orientée vers l'animation, et qui font actuellement l'expérience de pressions qui s'exercent pour redéfinir leur intervention, vers l'insertion notamment.

Tableau récapitulatif des discours-types constitutifs de la seconde posture

Question	Intitulé des types de discours	page
Quels principaux changements ?	– Type 4 : Les mutations du centre social	84
En quoi ont-ils modifié la situation locale ?	– Type 4 : Les changements dans le travail	94
Quel devrait être ce rôle ?	– Type 4 : Le même qu'aujourd'hui	112
Les orientations du centre ?	– Type 5 : L'action auprès des enfants	127
Les orientations personnelles ?	– Type 1 : Les acteurs du centre : un collectif	133
Les principales difficultés ?	– Type 6 : Le manque de moyens	146
Les principaux atouts ?	– Type 2 : Le travail avec et en groupe ; type 5 : Une équipe.	154-157
Ce qu'il vous faudrait ?	– Type 4 : Des moyens	166
Quel avenir pour votre centre ?	– Type 2 : Craintes et précarité ; type 3 : Difficultés croissantes et nouvelles activités	178-179
Une chose à demander ?	– Type 4 : Des moyens humains et financiers	189

• *Le cadre de l'expérience : le centre social en symbiose de son environnement*

On retrouve ici la position originale développée par certains intervenants selon laquelle les changements intervenus dans l'environnement du centre sont abordés à partir du centre lui-même : ses propres mutations internes (de nouveaux locaux, de nouveaux moyens, etc.) ou bien ses activités : nouveaux chantiers, nouveaux ateliers, nouvelles animations, etc.

- *Mise en place d'ateliers : petite enfance, adolescents, atelier jardin [...].*
- *Changement et développement des activités : accueil parents [...].*
- *Apparition de nouveaux champs d'intervention [...].*
- *De nouveaux locaux plus adaptés aux besoins, changements de personnels [...].*

Ce discours reste ensuite très centré sur les modifications induites dans la pratique quotidienne et concrète du centre : les nouvelles actions mises en place, les nouveaux besoins des adhérents, avec une difficulté croissante d'exercice compte tenu, précisément de cette diversification des attentes.

- *Cet outil, le CS, a renforcé une cohérence d'action vers un public en difficulté : meilleure information sur les activités... Chacun dépasse son champ d'action traditionnel [...].*
- *Le CS doit s'adapter et innover en permanence [...].*
- *Le contexte change, les objectifs et le travail aussi [...].*

- *Le rôle du centre social : répondre aux besoins, proposer des actions*

Peu de décalage, là encore, entre le rôle que joue actuellement le centre, et ce qu'il devrait être, de l'avis des intervenants. Selon eux, il n'est besoin que de l'adapter pour qu'il puisse mieux répondre à toutes les attentes de la population.

- *Le CS remplit aujourd'hui activement son rôle grâce à du personnel de qualité. Il faudrait plus de moyens pour le personnel [...].*
- *Etre constamment à l'écoute de tous et de leurs besoins, s'adapter sans cesse [...].*

C'est vers les jeunes que semble principalement s'orienter l'action du centre : la petite enfance qu'il faut accueillir et prendre en charge, mais aussi les adolescents vers lesquels le centre joue un rôle manifeste de prévention. Enfin, les intervenants qui développent ce type de discours, puisent leurs motivations dans le collectif du centre : une équipe soudée qui développe un projet auquel tous, administrateurs, directeur, salariés et bénévoles participent.

- *Que chacun, animateur, bénévole ou salarié, que chaque administrateur trouve sa place au sein de la structure [...].*
- *Que l'équipe soit soudée et ait les mêmes objectifs [...].*

C'est ici, notamment qu'apparaît la notion de projet dans un sens assez différent de celui qui était développé dans la posture précédente. Il s'agit dans ce contexte du contrat de projet *stricto sensu* qui constitue le principe d'unicité du centre et le mode d'articulation de son action avec celle des partenaires :

- *Participation des salariés au contrat de projet [...].*
- *Je souhaite mettre mon temps et mes compétences au service d'un projet d'association et acteur de ce projet [...].*

- *Renforcer les moyens*

Si l'équipe est alors souvent signalée comme l'atout majeur du centre, ce qui lui fait le plus défaut, ce sont les moyens matériels, financiers et humains. Les évocations qui renvoient à l'insuffisance des ressources, à l'étroitesse des lieux, ou au manque de locaux... sont ici très nombreuses. Quant aux moyens humains, ils sont abordés de deux façons complémentaires : d'un point de vue quantitatif, d'une part, on signale souvent le besoin qu'il y aurait d'embaucher de vrais professionnels (*manque de personnel qualifié*); et d'un point de vue qualitatif, on précise qu'il faudrait que ce soit là de "vrais" emplois (*avoir plus de moyens humains, donc arrêter les faux emplois*). La précarité de ces moyens (et des contrats de travail, notamment) est manifestement une crainte que nourrissent ces intervenants pour l'avenir de leur centre.

- *Inquiétude concernant les emplois précaires. Inquiétude quant au fonctionnement du CS à cause de la précarité de l'emploi du personnel [...].*
- *Les financements restent très précaires [...].*

3. Le centre social « médiateur » engagé dans l'insertion

Si le constat sur l'évolution de l'environnement que font les intervenants tenant ce type de discours n'est pas très éloigné de celui des promoteurs du centre « créateur de valeurs collectives », ils ne conçoivent pas leur rôle de la même manière. Leur action apparaît, en premier lieu, beaucoup plus individualisée, ne serait-ce que parce que le travail d'insertion est une des grandes orientations de ces centres. Leur attitude, plus globalement, est manifestement moins « volontariste », et se propose davantage d'amortir les difficultés ressenties par les habitants. Médiateur, le centre social l'est encore dans ce type de discours dans la mesure où il intercède non seulement entre les habitants, mais aussi entre les partenaires. Sur le graphique 3, il apparaît clairement que la première dimension d'analyse des postures se révèle donc assez peu pertinente pour déterminer cette posture : c'est pourquoi elle se trouve à peu près au centre de l'axe horizontal. Ce sont en revanche les deux autres dimensions qui contribuent davantage à expliquer sa spécificité : ce discours est orienté par une évocation de l'environnement et, tout particulièrement, des habitants.

Tableau récapitulatif des discours-types constitutifs de la troisième posture

Question	Intitulé des types de discours	page
Quels principaux changements ?	– Type 3 : Un environnement en pleine mutation	83
En quoi ont-ils modifié la situation locale ?	– Type 3 : Le mal vivre	93
Quel est le rôle du centre ?	– Type 2 : Un lieu d'accueil et d'écoute	101
Quel devrait être ce rôle ?	– Type 4 : Le même qu'aujourd'hui	112
Les orientations du centre ?	– Type 1 : L'insertion sociale et professionnelle	123
Les principales difficultés ?	– Type 3 : Le manque de soutien	143
Les principaux atouts ?	– Type 4 : Les bonnes relations internes	156
Quel avenir pour votre centre ?	– Type 4 : Répondre au mieux aux attentes	180

• *Le cadre de l'expérience : les changements chez l'habitant*

Un peu à la manière de la toute première posture qu'on a décrite plus haut, ce qui caractérise celle-ci, est en premier lieu l'évocation des mutations socio-économiques que connaît l'environnement du centre, encore que le point de vue soit ici un peu moins négatif : il est presque aussi souvent question de création ou de construction (logements, lycées, commerces...), que de fermeture et de disparition (emplois, industries, commerces...). Les intervenants qui font ce type de réponse, soulignent par ailleurs volontiers le mal-vivre des populations : l'isolement des plus âgés, la difficile cohabitation intergénérationnelle, la précarité des situations, et les tensions entre les différents groupes.

- *Les personnes âgées se sentent plus isolées et plus vulnérables [...].*
- *Manque de communication et de compréhension entre les générations [...].*
- *Les enfants sont livrés à eux-mêmes dans la rue, ils sont en échec scolaire, cela entraîne une petite délinquance [...].*

• *Le rôle du centre social : la médiation et l'insertion*

Le rôle du centre, dans ce contexte, est d'être un lieu d'accueil et d'écoute pour tous : un lieu de rencontre, de brassage, d'échange, etc. à partir duquel peuvent émerger des projets individuels.

- *Le lieu comme pôle de référence pour le public. Un lieu structurant. Le CS est un lieu sollicité par les partenaires. Un lieu support de projets [...].*

Le rôle idéal du centre serait de mieux promouvoir l'insertion sociale et professionnelle des habitants, notamment : développer les activités d'accueil des demandeurs d'emploi, mettre en place des stages d'insertion, des entreprises d'insertion, etc. mais aussi l'insertion sociale des jeunes, des immigrés, etc. C'est d'ailleurs dans ce sens que se développent actuellement les grandes orientations de leur action.

- *Le CS est un lieu d'insertion sociale et professionnelle. Un lieu d'insertion pour les jeunes en grande difficulté [...].*
- *Les orientations induites par la politique de la ville et imposées par les partenaires financiers : insertion, prévention, accompagnement scolaire [...].*

• *Le manque de soutien*

Parmi les principales difficultés que signalent ces répondants, on trouve, de manière assez récurrente, le manque de soutien. Tout d'abord celui des commanditaires : il est alors question, encore une fois, du manque de moyens, mais aussi un certain accroissement du poids des procédures et d'une véritable bureaucratisation de l'action du centre social. En second lieu, le manque de soutien concerne les habitants eux-mêmes, qu'il est parfois difficile d'impliquer et de faire participer... quand ils ne manifestent tout simplement pas une totale indifférence, comme certains l'ont dit.

- *La difficulté de faire participer les usagers au-delà de la simple consommation [...].*
- *Le manque d'intérêt des usagers pour la vie du CS. Les contraintes administratives qui entraînent des difficultés à être présent avec le public [...].*

Le centre dispose cependant d'atouts manifestes, parmi lesquels reviennent souvent les bonnes relations internes et la cohésion de l'équipe. C'est peut être dans cette posture que les intervenants affichent le plus visiblement la confiance qu'ils ont en leurs atouts : si l'on en juge par l'usage de l'adjectif « bonne ».

- *La bonne volonté entre membres des commissions et ceux du conseil d'administration. Bonne cohésion de l'équipe [...].*
- *Bonnes relations avec l'équipe du CS [...].*
- *Bonne connaissance des publics, bonne connaissance du terrain : une bonne connaissance des habitants du quartier [...] et une bonne connaissance des différents partenaires [...].*

Le point de vue prospectif permet encore une fois de mettre l'accent, dans cette posture, sur les habitants. A la question « quel avenir pour le centre social ? », les intervenants qui adoptent cette posture répondent en effet qu'il s'agit pour eux d'être encore plus à l'écoute des habitants et de mieux répondre à leurs attentes :

- *Continuer à répondre aux attentes et aux besoins de plus en plus pressants de la population. Dans un contexte de crise économique, il s'agit d'être attentif à l'évolution des besoins et des attentes de la population [...].*

4. Le centre comme lieu de synergie entre les acteurs locaux

Cette posture est identifiée par la place tout à fait exceptionnelle qu'elle accorde aux partenaires institutionnels dans les discours. C'est pourquoi sa position par rapport aux autres est-elle déterminée par la troisième dimension : sur le graphique 3, cette posture se situe près du pôle « institutionnel », en haut de l'axe vertical.

Tableau récapitulatif des discours-types constitutifs de la quatrième posture

Question	Intitulé des types de discours	page
Quels principaux changements ?	– Type 1 : Les changements institutionnels	81
En quoi ont-ils modifié la situation locale ?	– Type 1 : Les nouvelles mobilisations	91
Quel est le rôle du centre ?	– Type 3 : Un rôle polyvalent	102
Quel devrait être ce rôle ?	– Type 3 : Un lieu de synergie	110
Les orientations du centre ?	– Type 4 : Répondre aux besoins	126
Les orientations personnelles ?	– Type 2 : Développer les ressources locales	134
Les principales difficultés ?	– Type 1 : La méconnaissance de la réalité du terrain	141
Les principaux atouts ?	– Type 1 : La proximité ; type 3 : l'autonomie et la liberté d'action	153-155
Que vous faudrait-il ?	– Type 1 : Une volonté politique claire	163
Quel avenir pour votre centre ?	– Type 1 : Vers l'action territoriale	177
Une chose à demander ?	– Type 2 : Le temps et la stabilité financière	187

• *Le cadre de l'expérience : les changements institutionnels*

La quatrième posture se caractérise donc par une analyse originale des mutations qui se sont produites dans l'environnement du centre. Ce qui est invoqué ici renvoie principalement aux mutations institutionnelles : la création de communautés de communes, la mise en place d'un contrat de ville, l'engagement des élus, etc.

- *Depuis deux ans il y a eu la création de la communauté de communes [...].*
- *Augmentation de la précarité qui a amené la mise en place d'un dispositif d'insertion : une mission locale et le plan cantonal d'insertion [...].*
- *L'engagement pris par les élus locaux de l'époque de faire bénéficier le quartier d'une procédure DSQ [...].*

Ces changements se traduisent, notamment, par un nouveau dynamisme, et de nouvelles mobilisations :

- *Nouveau dynamisme autour du centre social : une dynamique associative, une dynamique créée par le DSQ [...].*
- *Meilleure prise en compte des attentes des usagers, de l'environnement, de problèmes comme la santé, les besoins familiaux, de la population jeune [...].*

• *Le rôle du centre social : la synergie*

Le rôle actuel du centre apparaît plus polyvalent que par le passé : il s'agit désormais de faire face aux attentes des jeunes, d'assurer le suivi social des bénéficiaires du RMI, d'aider les familles, etc. Sur ce point, les intervenants qui développent un tel discours, adoptent un ton tout à fait nominaliste et pragmatique, orienté vers les actions :

- *Le CS a un rôle de services : garderie [...].*
- *Aide aux famille, aide au devoir, aide administrative, aide aux associations de quartier [...].*
- *Propose des loisirs aux différentes catégories de population [...].*

Dans l'idéal, le Centre social serait un lieu de synergie : le principal interlocuteur des habitants et, en même temps, le lieu où se rencontrent et travaillent ensemble toutes les forces locales et les partenaires locaux. Il devrait être, autrement dit, l'animateur d'un développement local global. On retrouve donc ici une dimension globalisante : autrement dit, si nombre des intervenants adoptant cette posture insistent sur l'aspect concret de leurs actions (mettre en place des nouvelles activités, de nouveaux services... qui répondent aux besoins de la population), c'est dans le but de promouvoir un développement social et de renforcer la cohésion des groupes.

- *Etre l'interlocuteur des habitants, mobiliser les habitants et les usagers [...].*
- *Favoriser la synergie des forces locales [...].*
- *Etre un outil de développement local [...].*

• *Une volonté politique claire*

Ce qui handicape le plus ces intervenants est manifestement l'attitude des commanditaires et des partenaires dont ils soulignent à la fois le manque de connaissance de la réalité du terrain, et le manque d'une volonté mieux affirmée, plus claire.

- *Principale difficulté : le décalage entre les réalités du terrain et les demandes des politiques sociales. L'inadéquation de plus en plus marquée entre les logiques politiques, administratives et la réalité du terrain [...].*

- *La manque de connaissance des réalités de la part des politiques locaux et associatifs. La déconnexion entre les administrateurs de la réalité du terrain [...].*
- *Le manque d'une volonté politique de la ville [...]. Une volonté plus affirmée de la part des élus [...].*

En revanche, c'est le revers de la médaille, ils mettent en avant, comme atout de leur action, une certaine autonomie et une liberté d'action. Pourtant, lorsqu'il s'agit d'évoquer l'avenir du centre, c'est encore la problématique institutionnelle qui revient en avant : il faudra clarifier les relations avec les communes mais aussi l'ensemble des partenaires.

- *L'indépendance et la liberté d'action permettent de travailler d'une manière flexible et efficace [...].*
- *L'autonomie de fonctionnement avec concertation menée parallèlement. Souplesse de fonctionnement [...].*

La formalisation d'un projet de développement global pourrait être l'occasion de cette clarification.

- *Comment travailler avec les communes et les communautés de communes ? [...].*
- *Développement des fonctions centralisatrices des énergies. Développement des réseaux partenariaux [...].*
- *Développer les actions partenariales avec les CS des communes voisines. Elargir les actions à toutes les communes voisines [...].*

Conclusion

Cette analyse, si elle offre le moyen de reconstituer une continuité du discours enregistré auprès des intervenants des centres sociaux, opère - c'est là son défaut - une certaine réduction, voire une certaine simplification des résultats de l'étude-action. C'est là tout le sens de l'avertissement qu'on a rappelé plus haut, selon lequel les quatre postures représentent avant tout des formes « idéales » et ne sont pas, pratiquement, tout à fait exclusives les unes des autres. L'analyse typologique qui nous a permis d'identifier et de mesurer ces quatre grandes postures, en effet, est une opération qui classe « automatiquement » une réponse enregistrée dans l'un ou l'autre des types identifiés.

Cette opération de classification est effectuée à partir de la présence d'un élément distinctif du discours, ce qui n'empêche donc pas la présence d'autres éléments, moins significatifs d'un point de vue statistique, pouvant relever d'autres types de discours. Ces quatre postures ne sont donc pas fermées et rigides, mais s'interpénètrent assez largement les unes dans les autres. Ce

qu'ignore, par définition, le mode d'analyse que nous avons choisi, ce sont précisément ces zones de partage : où se recourent au moins deux postures.

D'une manière plus générale, c'est là encore un des principaux enseignements qu'il convient de retenir de cette étude, il apparaît clairement qu'il n'existe pas d'évidentes lignes d'opposition entre les différents groupes d'intervenants des centres sociaux, ni même entre les différents types de centres. On peut s'en rendre compte en notant qu'aucune des caractéristiques des répondants (le statut d'administrateur, de directeur, de salarié ou de bénévole, par exemple) n'est « corrélée » de façon significative avec l'une ou l'autre des grandes postures.

On verra, dans la suite de ce rapport, qu'à certaines questions, certains discours-types peuvent toutefois correspondre à telle ou telle catégorie d'intervenants. L'analyse transversale qui permet de déboucher sur l'identification des postures, parce qu'elle tient compte de l'ensemble des discours-types enregistrés à chaque question, démontre donc que ces lignes de partage ne sont pas « stables ». Les points de vue des différents intervenants sur la réalité qu'ils vivent dans leur centre, s'échangent donc, et on ne peut faire apparaître une « fracture » entre les principaux acteurs des centres sociaux.

Il n'y a que deux éléments descriptifs des centres qui semblent correspondre à deux postures : c'est le caractère urbain ou rural de l'environnement du centre. Ainsi la posture « le centre créateur de valeurs collectives » semble-t-elle plus souvent adoptée dans les centres implantés dans les banlieues connaissant les plus grandes difficultés économiques et sociales. A l'opposé, la posture que nous avons intitulée « le centre lieu de synergie » apparaît prépondérante dans les centres implantés dans les zones rurales... encore que certaines réponses traduisent manifestement le fait que cette problématique institutionnelle, si elle concerne au premier chef les centres ruraux, peut aussi toucher les centres urbains dont la commune est récemment entrée dans un dispositif type contrat de ville.

Cette correspondance établie entre le centre et son environnement laisse penser que ce qui détermine davantage l'expérience vécue par les intervenants des centres sociaux, est bien une composante objective plutôt qu'un positionnement subjectif dans une institution, qui serait le résultat d'un statut social, par exemple. Ce qui détermine le discours des intervenants, autrement dit, tient moins à la manière dont ils se perçoivent en tant que catégorie socio-professionnelle, qu'à l'analyse qu'ils font des conditions objectives de leur environnement, ce qu'ils identifient comme les besoins de la population, et ce qu'ils conçoivent comme la position relative du centre dans un réseau institutionnel de « partenaires ». C'est ce dont rend compte, finalement, les trois dimensions à partir desquelles on a pu identifier les quatre postures.

ANNEXES

ANNEXE 1 :

COURRIERS-QUESTIONNEMENTS

VÉCUS ET ATTENTES DES PRINCIPAUX ACTEURS DES CENTRES SOCIAUX

CATÉGORIE DU RÉPONDANT

■ DIRECTEUR



PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE/ACTION

■ Thème

Dans le cadre de la démarche de préparation du Congrès national – Strasbourg 1998 – la Fédération nationale des centres sociaux a souhaité réaliser une étude sur les situations vécues par les acteurs des centres sociaux aujourd'hui, leurs hiérarchies de priorités d'actions, leurs attentes actuelles, leurs représentations de l'avenir...

Le caractère prospectif de l'interrogation apparaît essentiel : évolution des modes de vie et des valeurs, des usages et de la recomposition des temps sociaux – libres et contraints –, des modes de consommation, de mutations des modes de peuplement des territoires et des évolutions de leurs vocations.

■ Objectifs

1 Disposer, au terme de l'étude, d'éléments concourant à la présentation d'une image « qualitative » des centres sociaux – actuelle et prospective – pouvant servir à alimenter une partie des travaux du congrès.

2 Contribuer à la mobilisation du réseau, en utilisant la gestion et les résultats de l'étude comme outil d'accompagnement et d'animation des centres dans la démarche congrès, via leurs fédérations et regroupements régionaux et départementaux.

3 Servir, par le caractère événementiel de la publication des résultats de l'étude, la démarche de communication auprès des publics à l'occasion du congrès : partenaires publics, associatifs, mais également grand public, médias...

■ Échéancier

Printemps 97

Fin avril : enquête auprès de 300 à 400 Centres sociaux.
Présentation de l'état d'avancement de l'étude dans le cadre de l'assemblée générale de la FCSF à Brest (juin 1997).

Décembre 97

Remise du rapport CRÉDOC.

Juin 98

Présentation des résultats au congrès.

■ Le présent document a été réalisé en lien avec un groupe de travail de la FCSF.

**QUI RÉPOND
À CE COURRIER/QUESTIONNEMENT
ET COMMENT ?**

■ **Qui répond ?**

Un échantillon représentatif de 400 centres sociaux a été tiré au sort. Chaque centre sollicité reçoit trois courriers/questionnements. **Ce premier courrier/questionnement doit être rédigé par le directeur.**

■ **Comment répondre aux questions ?**

Le directeur rédige seul ses réponses au courrier/questionnement. Les réponses et commentaires aux questions doivent être présentés en quelques phrases. L'ensemble d'un commentaire doit représenter entre 10 et 15 lignes.

■ **Échéance**

Vos réponses et vos commentaires doivent impérativement parvenir au CRÉDOC **au plus tard le vendredi 30 mai 1997.**

■ **A qui retourner le document rédigé ?**

CRÉDOC
à l'attention de Patrick Dubéchet
142 rue du Chevaleret
75013 PARIS

Les trois courriers/questionnements peuvent être expédiés en envoi groupé, ou séparément. *(Chaque document sera fourni avec une enveloppe/retour à cet effet.)*

■ **Après de qui obtenir des informations complémentaires ou une aide pour rédiger ce courrier/questionnement ?**

CRÉDOC
auprès de Patrick Dubéchet,
tél. : 01 40 77 85 41

ou auprès des représentants
de votre Fédération départementale
ou auprès d'Henry Colombani,
Délégué national à la FCSF, tél. : 01 53 27 34 34

LE CENTRE SOCIAL ET SON ENVIRONNEMENT

1A - A votre avis, quels sont les principaux changements intervenus ces dernières années dans votre territoire ou espace d'intervention ?

- 1) Augmentation de la population au cours des 5 dernières années (≈ 800) par création de nouveaux logements locatifs.
- 2) Augmentation brusque du taux de chômage (6% \rightarrow 12,5% en 5 ans)
- 3) Baisse de l'activité économique du tissu
 - \rightarrow stagnation revenus ménages
 - \rightarrow stagnation finances communes
- 4) Reequilibrage population entre les différents quartiers.
- 5) Stabilisation population d'origine étrangère (15% du ménage)
- 6) Faible mobilité de la population.
- 7) Réélection aux dernières municipales de la même équipe

1B - En quoi ces changements ont-ils modifié la situation locale ?

- 1) Un grand nombre de femmes
- 2) Arrivée familles "restreintes" (2 à 4 membres max)
- 3) Difficultés d'emploi pour les femmes en particulier pour origine étrangère.
- 4) Phénomène croissant de "désocialisation" (perte de l'impudence, diprations, incivilités, fusions, interférences et vites communes etc...)
- 5) Natalité d'écroissante et fermeture de classes maternelles
- 6) Fort taux de population 2. 18 ans
- 7) femmes restent de plus en plus longtemps dans la famille
- 8) montée du xénophobie.

LE CENTRE SOCIAL ET SON ENVIRONNEMENT

2 - Selon vous, quel est aujourd'hui le rôle de votre centre social ?

- 1) Rôle régulateur = "paix sociale"
- 2) Animation de la vie sociale
- 3) Responsabilisation et catégorisation des personnes en particulier d'origine étrangère et surtout enfants et jeunes (participera à ...)
- 4) Rôle préventif et éducatif.
- 5) Faire vivre, promouvoir la convivialité, la rencontre, l'échange
- 6) Accompagnement des jeunes vers l'âge adulte, vers l'insertion sociale.
- 7) Rôle "d'observateur" et d'"interpellateur" des élus locaux
- 8) Accompagnement des familles en difficultés

3 - Selon vous, quel devrait être aujourd'hui le rôle de votre centre ?

- 1) Lieu d'expression et de dialogue permanent
- 2) Partenaire éducatif reconnu
- 3) "Consultant" auprès des instances locales (municipalité, département en particulier et administrations telles D.D.A.S.S. et D.T.S.). Car connaissance du terrain et "visibilité sensible" et non seulement "théorique" du champ.
- 4) Être un lieu de diffusion culturelle, d'initiation, de découverte, de sensibilisation culturelle - Une culture accessible à tous.
Un lieu de valorisation de la "culture populaire".
- 5) Un lieu d'expression de la citoyenneté et du citoyen.

LE CENTRE SOCIAL ET SA PRATIQUE

1A - A votre avis, quelles sont les grandes orientations de l'action de votre centre social ?

- 1) Services et activités de proximité accessibles au plus grand nombre
- 2) Un lieu de développement de la citoyenneté
- 3) Inciter l'individu à se préoccuper à s'investir dans "l'animation" (faire vivre) de la cité.
- 4) Favoriser la vie, la rencontre, l'échange. Promouvoir la vie sociale.
- 5) Prévention et insertion sociale
- 6) Intégration des personnes d'origine étrangère.
- 7) Lutte contre le racisme et la xénophobie.

1B - Et vous, quels sont les vôtres : qu'est-ce qui guide votre action et votre engagement ?

- 1) Le Centre social = un lieu de réflexion de promotion de l'individu
- 2) Le Centre social = un lieu de propositions nouvelles
- 3) Le Centre social = un outil, un moyen de faire évoluer la société
- 4) Le Centre social = un moyen d'être acteur, mettre en scène et réaliser de la vie communautaire
- 5) Le Centre social = un moyen possible de faire vivre en paix les individus, dans le respect et l'acceptation des différences non comme motifs de rejet ou d'exclusion mais motif de rapprochement et d'enrichissement culturel pour chacun.
- 6) Un engagement "politique" concret

LE CENTRE SOCIAL ET SA PRATIQUE

2 - Quelles sont les difficultés principales que vous rencontrez dans votre pratique ?

- 1) Faire reconnaître par tous le Centre comme un acteur et un promoteur de la vie sociale (par les élus du département et les représentants de l'Etat en particulier).
- 2) "Décoller" du Centre l'image d'un simple prestataire de services tant auprès des usagers que des certaines instances locales (Conseil Général - D.D.J.S.).
- 3) Un travail purement "administratif" de plus en plus lourd du fait de la plus grande diversité des financements et complexité des dossiers.
(Dernier exemple en date : dossier A.E.P.S. - F.A.S. → D.D.S. - Ser. C.L.A.S. - D.D.A.S.S.)
- Ne serait-ce que si chacun des organismes voulait bien épouser la présentation comptable établie d'un C.T. de résultat, cela faciliterait déjà la chose et serait un gain de temps.

3 - Quels sont les atouts dont vous disposez dans votre pratique ?

- 1) Personnellement :
 - volonté de faire aboutir les projets auxquels je tiens
 - bonne connaissance du projet Centre Social.
 - bonne formation et expérience de gestion
- 2) Dans mon environnement
 - soutien de la majorité des membres du C.A.
 - Engagement et soutien de la municipalité.
 - Des moyens financiers, matériels et humains relativement importants pour une structure comme toute moyenne.
 - L'engagement, la participation de nombreux bénévoles dans diverses activités (environ 25 en plus des administrateurs)

LE CENTRE SOCIAL ET SA PRATIQUE

4 - Qu'est-ce qu'il faudrait pour que vous puissiez réaliser vos attentes, vos ambitions, vos projets ?

- Une véritable reconnaissance du rôle du Centre Social par les partenaires locaux potentiels (éducation nationale, Conseil Général - DASS - DSSS etc...)
- d'où un travail en "complémentarité" avec chacun le respect des spécificités
- d'où prendre en compte la connaissance du terrain et le "conseil" pour définir des politiques locales tant sociales qu'éducatives et culturelles
- un financement plurianuel: convention sur 2 ou 3 ans sur base d'orientations, de projets à moyen terme. Permettant un véritable travail de fond, évolutif. (Assez des "opportunités" dues au bon vouloir municipal ou des autres).
- Des équipes mieux formées et sensibilisées au projet Centre Social et ce quelque soit

leur secteur d'intervention, mais plus particulièrement en secteur petite enfance (une bonne éducatrice femme enfant n'est pas obligatoirement une bonne animatrice socio-culturelle technique l'emporte sur le "unitarisme"). De même pour les animateurs secteur jeu → que les animateurs, travaillant jeunes aient une expérience de quelques mois ou années en entreprises ce qui éviterait d'entendre souvent "d'années" sur leurs conditions de travail (ce qui ne signifie pas ne pas veiller à avoir de bonnes conditions de travail, ce qui permet en France par la convention SNAECSE).

LE CENTRE SOCIAL ET SON AVENIR

1 - Comment envisagez-vous l'avenir de votre centre social ?

Optimisme :

- Une évolution certaine, réelle de prestations de service → centre socio-culturel
- Des moyens financiers, humains et matériels qui favorisent cette évolution
- Une municipalité qui suit
- une participation forte de bénévoles.

Pessimiste :

- Une dépendance accrue aux financiers d'où un manque de liberté d'action, et complexité administrative de plus en plus démotivante pour les bénévoles en particulier dans le secteur administratif.
- Même si un nombre important de bénévoles "actifs" me rendent de plus en plus cette "d'usagers consommateurs".
- Des salariés de plus en plus "salariés techniques", de moins en moins militants.

2 - Si vous aviez une seule chose à demander pour l'avenir de votre centre social, quelle serait-elle ? Pourquoi ?

→ Des salariés plus motivés et sensibilisés à la spécificité, à la dimension sociale, humaine de leur travail, de leur mission et non seulement par l'aspect matériel, hiérarchique de leur "job" même s'il est important pour eux d'être sécurisés dans ce domaine.

→ Des salariés qui comprennent que le patron c'est "l'association" ; qui ils travaillent pour elle, pour les usagers, pour les bénévoles et non l'inverse.

Enfin si vraiment une seule chose : pouvoir bénéficier encore longtemps du soutien tant financier que moral de la municipalité à une telle hauteur (50% ≈ du budget).

ESPACE D'EXPRESSION LIBRE

VOS CARACTÉRISTIQUES

Exprimez ici les idées, remarques et commentaires qui vous tiennent à cœur et que vous n'avez pu développer précédemment.

Votre statut : Cadre

Il est bien encore de la véritable rencontre du discours et de la pratique quant à la participation des habitants dans les Centres locaux. Mais à la Maison J. Prévert nous aurons dans ce sens.

Votre fonction : Directeur.

Je regrette simplement que pour un nombre de salariés des Centres locaux cela ne reste qu'un discours ou un "rapport d'activité" trop peu.



QUESTIONNAIRE

PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DU CENTRE SOCIAL

ce questionnaire devra être rempli par le directeur ou le président

1- Le cadre d'intervention, l'environnement

(cochez les cases correspondantes)

Situation géographique
 rural (centre bourg)
 rural
 urbain (centre ville)
 urbain (banlieue)

Caractéristiques de l'habitat
 habitat collectif social
 habitat collectif résidentiel
 habitat maison individuelle (pavillonnaire)
 habitat dispersé

Caractéristiques socio-démographiques des populations
 population étrangère moins de 20 %
 21 à 50 %
 plus de 50 %

allocataires du RMI* moins de 3 %
 3 à 5 %
 plus de 5 %

Situation de l'emploi dans le territoire d'intervention (taux de chômage)
 dans la commune moins de 10 %
 10 à 15 %
 15 % à 20 %
 plus de 20 %
 dans le territoire d'intervention moins de 10 %
 10 à 15 %
 15 % à 20 %
 plus de 20 %

2- Les caractéristiques du centre

Caractéristiques administratives
 montant du budget 2.108.000
 statut association locale
 asso regroupant plusieurs CS
 organisme social (CAF)
 municipal ou paramunicipal
 autre (précisez)

L'âge de la population concernée par les actions du centre social
 moins de 12 ans
 de 12 à 17 ans
 de 18 à 24 ans
 de 25 à 29 ans
 de 30 à 59 ans
 plus de 60 ans

Les principaux axes du projet social

Les trois actions principales

3- Les liens institutionnels : partenariat et financement

Les trois principaux financeurs
 Municipalité
 CNAF - C.A.F.
 F.A.S.

Les dispositifs d'actions publiques existant dans votre territoire d'intervention

Les trois principaux partenaires locaux
 Municipalité
 Centre Social

4- Les caractéristiques des intervenants au sein du centre

CATÉGORIE D'INTERVENANTS STATUT	sexe		âge		total
	H	F	- de 30 ans	+ de 30 ans	
Administrateurs élus locaux (ayants droit)	4	2		7	7
	1	1		2	2
	4	5		9	9
	2	1		3	3
	1			1	1
Salariés	2	5	2	5	7
	1		1		1
	8	11	15	4	13
	1		1		1
Bénévoles	6	6			12
	5	12	7	10	17
	5	6	6	5	11

* indiquez le nombre.

La proportion d'allocataires du RMI - avec les ayants droits - est de 3 % de la population française (y compris les DOM TOM)



**A qui retourner
le document rédigé ?**

CRÉDOC
à l'attention de
Patrick Dubéchet
142 rue du Chevaleret
75013 PARIS

Les trois courriers/questionnements peuvent être
expédiés en envoi groupé, ou séparément.

*(Chaque document sera fourni
avec une enveloppe/retour à cet effet.)*

VÉCUS ET ATTENTES DES PRINCIPAUX ACTEURS DES CENTRES SOCIAUX

CATÉGORIE DU RÉPONDANT

(Entourez le statut du groupe d'acteurs)

- ADMINISTRATEURS
- SALARIÉS PERMANENTS
OU VACATAIRES
- BÉNÉVOLES

QUESTIONNAIRE
COURRIER-QUESTIONNAIRE

PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE/ACTION

■ Thème

Dans le cadre de la démarche de préparation du Congrès national – Strasbourg 1998 – la Fédération nationale des centres sociaux a souhaité réaliser une étude sur les situations vécues par les acteurs des centres sociaux aujourd'hui, leurs hiérarchies de priorités d'actions, leurs attentes actuelles, leurs représentations de l'avenir...

Le caractère prospectif de l'interrogation apparaît essentiel : évolution des modes de vie et des valeurs, des usages et de la recomposition des temps sociaux – libres et contraints –, des modes de consommation, de mutations des modes de peuplement des territoires et des évolutions de leurs vocations.

■ Objectifs

1 Disposer, au terme de l'étude, d'éléments concourant à la présentation d'une image « qualitative » des centres sociaux - actuelle et prospective- pouvant servir à alimenter une partie des travaux du congrès.

2 Contribuer à la mobilisation du réseau, en utilisant la gestion et les résultats de l'étude comme outil d'accompagnement et d'animation des centres dans la démarche congrès, via leurs fédérations et regroupements régionaux et départementaux.

3 Servir, par le caractère événementiel de la publication des résultats de l'étude, la démarche de communication auprès des publics à l'occasion du congrès : partenaires publics, associatifs, mais également grand public, médias..

■ Échéancier

Printemps 97

Fin avril : enquête auprès de 300 à 400 Centres sociaux.
Présentation de l'état d'avancement de l'étude dans le cadre de l'assemblée générale de la FCSF à Brest (juin 1997).

Décembre 97

Remise du rapport CRÉDOC.

Juin 98

Présentation des résultats au congrès.

QUI RÉPOND À CE COURRIER/QUESTIONNEMENT ET COMMENT ?

■ Qui répond ?

Un échantillon représentatif de 400 centres sociaux a été tiré au sort. Chaque centre sollicité reçoit trois courriers/questionnements. Le premier est rempli par le directeur. Les deux autres sont rédigés par deux catégories d'acteurs parmi trois possibles :

- les administrateurs,
- les salariés permanents et vacataires,
- les bénévoles actifs.

Pour les deux catégories choisies, deux groupes de travail de cinq personnes au maximum sont constitués. D'un point de vue méthodologique et pour le traitement des réponses, il est **IMPORTANT** de constituer des **GROUPE HOMOGÈNES** - par exemple un groupe uniquement composé d'administrateurs, un groupe de bénévoles.

Ces deux groupes de travail répondent séparément.

Le directeur n'est pas présent dans ces groupes, il n'y participe pas, sauf si sa présence est jugée nécessaire pour l'animation des débats ou pour la rédaction (cette tâche peut aussi être confiée à toute autre personne du centre social).

■ Comment répondre aux questions ?

Le travail est collectif pour les deux groupes. Les réponses et commentaires aux questions doivent être présentés en quelques phrases. L'ensemble d'un commentaire doit faire entre 10 et 15 lignes.

Le contenu de vos réponses pour une question présente les conclusions des échanges qui ont eu lieu dans le groupe. Vous n'êtes pas obligés de rédiger un commentaire qui fasse l'unanimité, ou qui soit une synthèse des échanges que vous avez eus à propos de la question posée. Vous devez faire apparaître, en cas de points de vue différents, les opinions divergentes.

■ Conseils

1 Attention à répartir votre temps sur l'ensemble des questions

Nous vous suggérons de lire toutes les questions pour avoir un aperçu général du courrier/questionnement avant de revenir en détail sur chacune des questions.

2 Le groupe désigne un rapporteur

1^{er} temps : le rapporteur note les réponses et idées pendant le groupe de travail,

2^e temps : il a la charge de résumer par écrit les conclusions des échanges,

3^e temps : il les soumet à la relecture des participants pour avoir leur accord.

■ Échéance

Vos réponses et vos commentaires doivent impérativement parvenir au CRÉDOC **au plus tard le vendredi 30 mai 1997.**

■ A qui retourner le document rédigé ?

CRÉDOC
à l'attention de Patrick Dubéchet
142 rue du Chevaleret
75013 PARIS

Les trois courriers/questionnements peuvent être expédiés en envoi groupé, ou séparément. *(Chaque document sera fourni avec une enveloppe/retour à cet effet.)*

■ Après de qui obtenir des informations complémentaires ou une aide pour rédiger ce courrier/questionnement ?

CRÉDOC
auprès de Patrick Dubéchet,
tél. : 01 40 77 85 41

ou auprès des représentants
de votre Fédération départementale
ou auprès d'Henry Colombani,
Délégué national à la FCSF, tél. : 01 53 27 34 34

Pour le contenu des questions, se référer au courrier questionnement adressé au directeur (pages 2 à 7 du questionnaire)

ESPACE D'EXPRESSION LIBRE

Exprimez ici les idées, remarques et commentaires qui vous tiennent à cœur et que vous n'avez pu développer précédemment.

CARACTÉRISTIQUES DES MEMBRES DU GROUPE

Personne n°1

Statut*

Fonction*

Personne n°2

Statut*

Fonction*

Personne n°3

Statut*

Fonction*

Personne n°4

Statut*

Fonction*

Personne n°5

Statut*

Fonction*

(*) par exemple, Statut : administrateurs (préciser : bénévoles, élus locaux, organisme public...), salariés (préciser : CDI, CDD, CES,...), bénévoles, fonction : président, trésorier, membre du bureau, administrateur, responsable de secteur, ...



**A qui retourner
le document rédigé ?**

**CRÉDOC
à l'attention de
Patrick Dubéchet
142 rue du Chevaleret
75013 PARIS**

Les trois courriers/questionnements peuvent être
expédiés en envoi groupé, ou séparément.
*(Chaque document sera fourni
avec une enveloppe/retour à cet effet.)*

ANNEXE 2 :

ENQUÊTE PAR FÉDÉRATION ET DÉPARTEMENT

Taux de réponses par fédération

Fédération	Nombre de répondants *	Nombre de refus **	Nombre de centres dans l'échantillon	Taux de réponse
1000	4	3	9	44%
2000	2	0	5	40%
3000	4	0	8	50%
7000	3	0	10	30%
8000	4	0	5	80%
13999	20	10	55	36%
16000	3	0	6	50%
17000	10	5	16	63%
21000	3	2	6	50%
26000	4	2	8	50%
30999	4	0	9	44%
35999	4	3	11	36%
38000	8	6	18	44%
42000	14	7	25	56%
49000	11	0	13	85%
51000	7	0	9	78%
55000	3	0	6	50%
57000	7	1	13	54%
58000	9	0	14	64%
59999	22	18	67	33%
64000	5	1	7	71%
67000	6	1	13	46%
68000	5	3	11	45%
69000	12	10	46	26%
72000	4	1	8	50%
73000	1	1	4	25%
75000	5	0	9	56%
75020	41	19	102	41%
76999	5	5	17	29%
77000	3	2	8	38%
78000	2	0	3	67%
79000	5	1	13	38%
86000	3	2	7	43%
91000	4	0	6	67%
92000	2	0	8	25%
93000	1	2	8	13%
95000	4	2	18	22%
Total	254	107	601	42%

* Au moins un questionnaire renvoyé (directeur, administrateur ou salarié).

**Après relance téléphonique

Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

Taux de réponses par département

Département	Nombre de répondants*	Nombre de refus	Taux de réponse	Département	Nombre de répondants*	Nombre de refus	Taux de réponse
1	4	3	44%	51	6	0	75%
2	2	0	40%	52	1	0	100%
3	4	0	50%	53	0	1	0%
4	0	0	0%	54	1	0	100%
5	0	0	0%	55	4	0	57%
7	3	0	30%	56	1	0	33%
8	4	0	80%	57	7	1	54%
9	0	1	0%	58	9	1	64%
11	1	0	50%	59	18	16	29%
12	2	0	50%	60	0	1	0%
13	17	8	38%	61	0	1	0%
15	0	0	0%	62	4	1	80%
16	3	0	75%	63	1	0	100%
17	10	4	63%	64	5	1	71%
20	0	0	0%	67	5	1	38%
21	3	2	50%	68	6	3	55%
23	0	0	0%	69	12	10	26%
24	0	0	0%	70	2	1	50%
25	2	0	100%	71	1	0	100%
26	3	2	38%	72	4	1	50%
27	2	4	29%	73	1	1	25%
28	1	0	50%	75	5	0	56%
29	3	1	30%	76	3	0	33%
30	1	0	25%	77	3	2	38%
31	3	0	100%	78	2	0	67%
33	5	2	33%	79	5	1	38%
34	1	0	50%	80	1	0	100%
35	6	6	43%	81	1	0	100%
36	0	1	0%	83	1	0	50%
37	3	0	50%	84	2	2	33%
38	8	6	44%	85	1	0	100%
41	3	0	100%	86	3	2	43%
42	13	7	52%	90	1	0	50%
44	6	4	43%	91	4	0	67%
45	2	3	25%	92	2	0	22%
46	0	0	0%	93	2	2	25%
49	9	0	82%	94	0	0	0%
50	2	0	67%	95	4	2	22%
total	254	105	42%				

* Au moins un questionnaire renvoyé (directeur, administrateur ou salarié).

Source : Étude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

ANNEXE 3 :

PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES
DES CENTRES AYANT RÉPONDU

Comparaison entre les centres ayant répondu (216)* et ceux du fichier de la FCSF (885 centres)

(*) Ils sont 217 à avoir retourné le document, mais un directeur n'a pas rempli la dernière partie.

Principaux critères de sélection	Caractéristiques	centres ayant répondu		fichier initial
		nb	%	%
Situation géographique	rural	38	18	13
	urbain	178	82	87
Montant du budget	- de 500 000 frs	24	11	14
	de 500 000 à 750 000 frs	64	30	28
	de 750 001 frs à 1 000 000 frs	59	27	25
	de 1 M frs à 1,5 M frs	44	20	23
	+ de 1,5 M	25	12	10
Statut	association locale	152	70	69
	asso. regroupant plusieurs CS	32	15	16
	organisme social (CAF)	18	8	7
	municipal ou para	13	6	6
	autres	1	1	2

Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

Autres caractéristiques des centres ayant répondu (*)

(*) Les données présentées dans cette annexe ont été recueillies à partir des documents « Courrier-questionnement » adressés aux directeurs. Ils sont 217 à avoir retourné le document. Cependant, toutes les questions n'ont pas été renseignées. Par exemple, l'indication sur le type d'habitat ne figurait que dans 177 documents.

Principaux critères de sélection	Caractéristiques	nb	%
Le type d'habitat (177)	habitat collectif social	130	73
	habitat collectif résidentiel	48	27
	habitat maison individuel	83	47
	habitat dispersé	42	24
Population étrangère (177)	moins de 20%	132	75
	de 21 à 50%	34	19
	plus de 50%	11	6
Le taux de chômage sur le territoire d'intervention (162)	moins de 10%	30	19
	de 10 à 15%	52	32
	de 15 à 20 %	43	27
	plus de 20%	37	22
Le taux de chômage sur la commune (167)	moins de 10%	32	19
	de 10 à 15%	80	48
	de 15 à 20 %	38	23
	plus de 20%	17	20

Source : Etude-action centres sociaux - CREDOC/FCSF - 1997/98

Dépôt légal : Juillet 1998

ISSN : 1242-7764

ISBN : 2-84104-112-3

COLLECTION DES RaPPORTS

Récemment parus :

Les Français et le réseau routier

Franck BERTHUIT, Georges HATCHUEL, Jean-Pierre LOISEL
- n°184 (1997)

La perception de la santé en France

Pierre LE QUÉAU, Christine OLM - n°185 (1998)

Prospective de la mobilité locale des personnes âgées

Patrick BABAYOU, Jean-Luc VOLATIER - n°186 (1998)

Comprendre des insertions professionnelles «réussies»

Patrick DUBÉCHOT - n°187 (1998)

L'accueil en urgence des personnes en difficulté

Isa ALDEGHI, Pierre LE QUÉAU, Marie-Odile SIMON
- n°188 (1998)

L'occupation des logements d'habitations à loyer modéré et son évolution

Marie-Odile SIMON - n°189 (1998)

Les opinions des Français sur la qualité et sur les risques sanitaires des produits alimentaires

Département "Conditions de vie et Aspirations des Français"
- n°190 (1998)

Accueil des jeunes enfants, conciliation vie professionnelle - vie familiale et opinions sur les prestations familiales

Ariane DUFOUR, Georges HATCHUEL, Jean-Pierre LOISEL
- n°191 (1998)

Président : Bernard SCHAEFER Directeur : Robert ROCHEFORT
142, rue du Chevaleret, 75013 PARIS - Tél. : 01 40 77 85 01

ISBN : 2-84104-112-3

CRÉDOC

Centre de recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie