

**Analyse du questionnaire réalisé dans le cadre
du renouvellement de projet du Centre Social Sagardian
Juin 2012**

A. PROPOS INTRODUCTIF

Contexte de la démarche

L'association du centre social « Sagardian » réalise en 2012 **le renouvellement de son projet social** en vue de la reconduction de son contrat d'agrément avec la CAF. Cette démarche nécessite de faire un état des lieux sur la pertinence du projet par rapport à son territoire ainsi que la cohérence de ses actions par rapport aux missions d'un centre social participatif.

C'est pourquoi, afin de connaître la vision qu'ont les habitants et les usagers du centre social, nous avons décidé d'entreprendre une consultation par l'intermédiaire d'un questionnaire.

L'ensemble de l'équipe salariée du centre social s'est inscrit dans cette démarche, participant à l'élaboration et à l'analyse du questionnaire.

Objectifs de la démarche

Par ce travail, nous avons cherché à atteindre deux objectifs concordants :

- Obtenir une lecture des attentes et des aspirations des usagers et des habitants à la fois, vis à vis du projet centre social mais aussi de leur vie quotidienne
- S'inscrire dans une démarche participative

B. METHODE

La démarche

Septembre-Décembre 2011 :

Travail de diagnostic interne et de mise en commun des ambitions pour le nouveau projet (Précisions sur ce que l'on veut savoir).

Janvier 2012 :

Élaboration du questionnaire par la responsable de l'animation globale du projet.

Après documentation sur l'expérience d'autres centres sociaux, proposition d'une première trame à l'ensemble des responsables de secteur pour correction et contre propositions.

Synthèses des propositions et élaboration du questionnaire définitif. (Voir document ci-joint)

Février 2012 :

Animation du questionnaire dans tous les secteurs d'animation ainsi qu'auprès des associations accueillies, pour les usagers, et à l'accueil pour les publics accueillis dans les permanences et autres prestations.

Plusieurs méthodes ont été volontairement utilisées afin de pouvoir repérer les plus efficaces. (Distribution et retour libre, accompagnement pour le remplir, distribution lors d'animations et récupération en fin de séance, distribution dans les boîtes aux lettres...)

Mars-Avril 2012 :

Dépouillement réalisé par l'animatrice de l'animation globale, certains responsables de secteur et certains bénévoles.

Mai-juin 2012 :

Élaboration du compte rendu.

La participation

Taux de retour des questionnaires par secteur

Taux de participation par secteur			
	Questionnaires distribués	Retours	% de retours pour le secteur
Structure Multi accueil	100	47	47
Secteur Enfance	60	39	65
Groupe d'entraide mutuelle	50	29	58
Lieu Rencontre Adultes	40	16	40
Familles	25	4	16
Jeunes	50	9	18
Violence dans le couple Info. Écoute	8	2	25
Accueil	60	54	90
Asso. Animation Adultes	200	48	24
Total	593	248	42

Conclusions sur la méthode

Avec 42% des retours de questionnaires, nous pouvons estimer une bonne participation des usagers et habitants à cette enquête.

Les résultats par secteur permettent de constater que l'animation de l'enquête par interview ou en utilisant des espace d'animation durant lesquels il est proposé à l'enquêté de remplir le questionnaire reste la méthode la plus efficace.

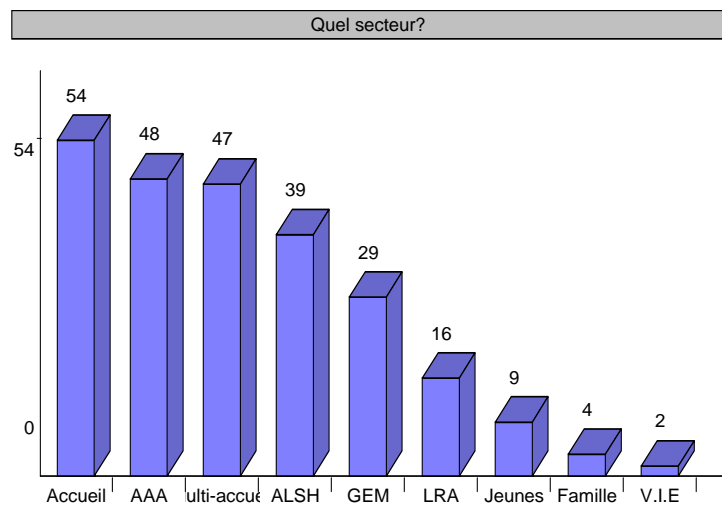
Cette méthode fût utilisée à l'accueil (Salle d'attente des permanences), à l'ALSH, en partie au Multi-accueil, au GEM ainsi qu'au LRA.

Des rencontres débats avec les usagers et habitants étaient prévues autour des résultats de cette enquête que nous n'avons pas pu animer avant l'été 2012. Il est donc prévu de les réaliser dès la rentrée afin dans faire les premiers supports d'animation de la rentrée 2012-2013.

Toutefois, les résultats seront affichés à l'accueil.

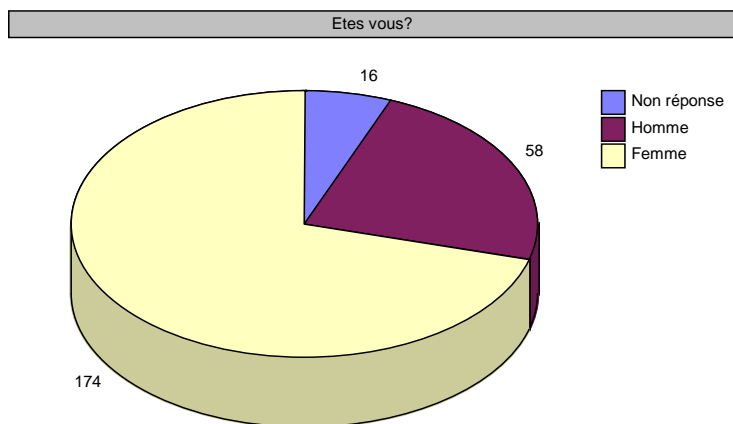
c. REPONSES

Qui sont les personnes ayant participé ?



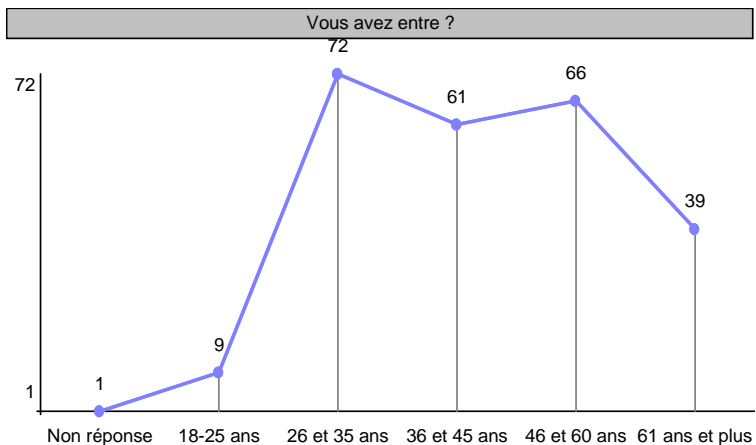
Par secteur :

(voir conclusion ci-dessus)



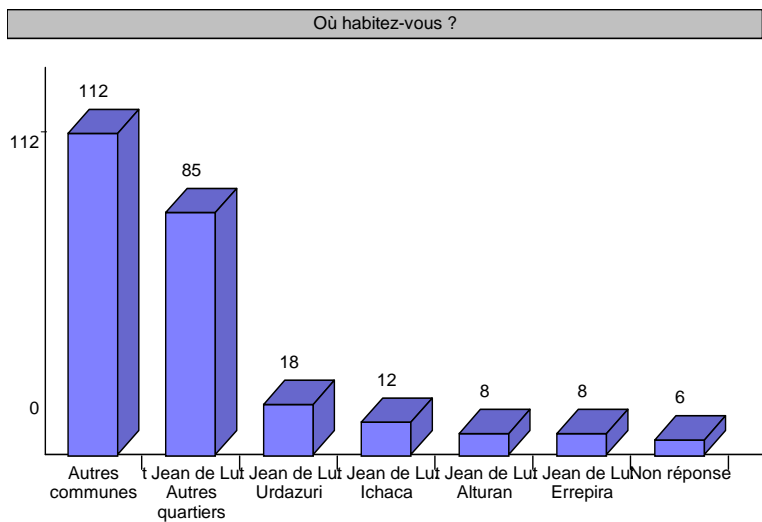
Sexe :

Le centre social semble être principalement fréquenté par des femmes.



Ages :

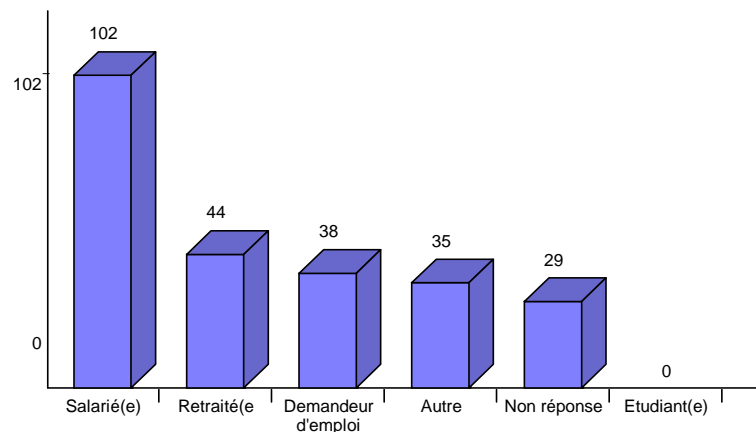
Cette courbe représente les personnes ayant répondu au questionnaire. Les enfants fréquentant les activités ne sont pas représentés ici.



Lieu d'habitation :

Ce graphique indique que les personnes fréquentant le centre social ne sont pas, pour la majeure partie, des habitants des quartiers alentour du centre social. Il sera important, ici, d'analyser la question de l'accessibilité et de l'ancrage du projet dans le quotidien des habitants de la zone proche d'intervention du centre social.

Etes-vous ?

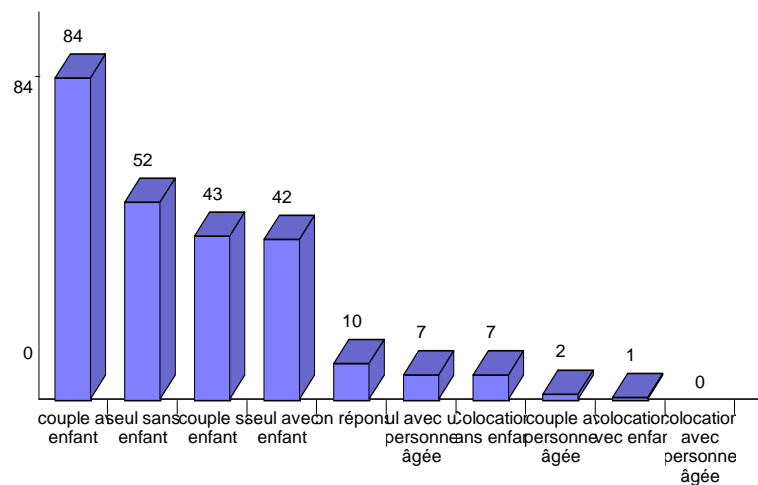


Catégorie socioprofessionnelle :

Majoritairement des salariés, ce qui est logique de par l'activité de services du centre social (Crèche, ALSH...)

Les secteurs de l'insertion, du collectif devront être attentifs aux deux catégories que sont les retraités et les demandeurs d'emploi.

Vous vivez ?



Composition du foyer :

Les foyers avec enfant(s) sont majoritaires, avec dans ce regroupement la présence de 50% de familles monoparentales.

La catégorie « seul sans enfant » est à étudier afin de connaître la part de personnes âgées isolées.

Synthèse Profil des personnes ayant participé :

Le panel est de 248 personnes.

Il est représenté majoritairement de femmes, âgées entre 26 et 60 ans. plutôt salariées et composant des foyers avec enfants (dont 50% en familles monoparentale) 20% des personnes se déclarant seules sans enfant.

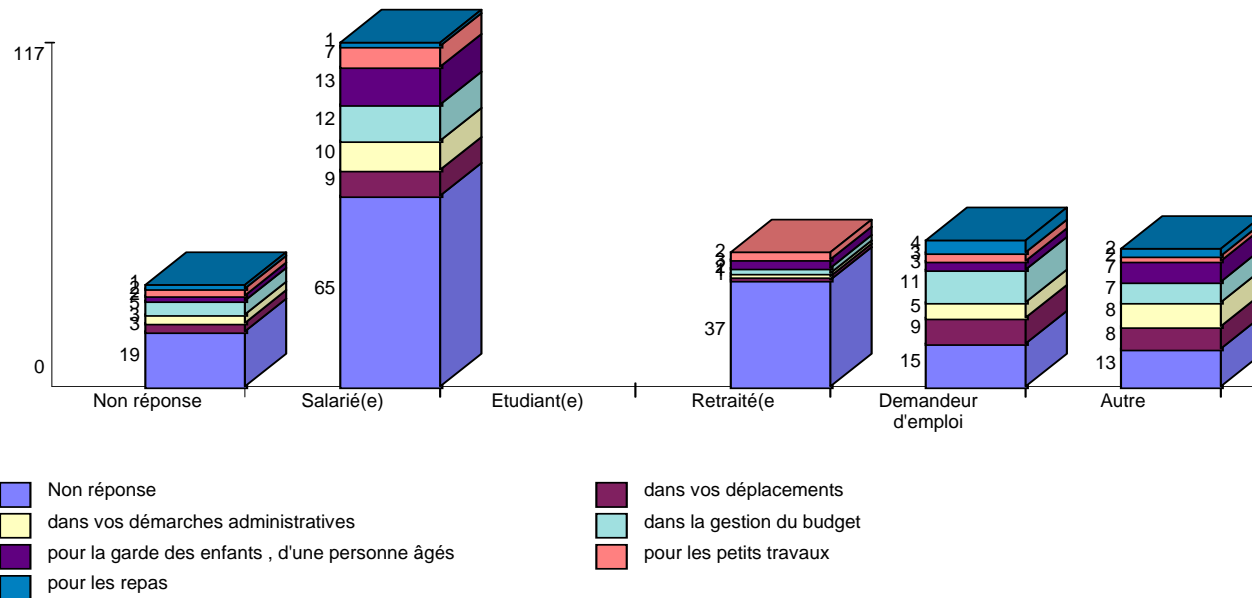
45% n'habitent pas Saint Jean de Luz et pour les 55% de Luziens, 38% habitent les quartiers d'Ichaca, Urdazuri, Alturan et Errepira.

*Ces éléments doivent nous interroger sur notre **ancrage dans ces quartiers** proches du centre social et considérés comme faisant partie des quartiers prioritaires de la ville ainsi que sur notre action auprès des personnes seules avec ou sans enfants (**Familles monoparentales, personnes âgées isolées**).*

Les thématiques abordées

1. Approche globale.

Etes-vous ? x Au quotidien, rencontrez vous des diffi



Approche globale :

Le graphique croisant les publics et les difficultés exprimés, nous permet de repérer les plusieurs préoccupations communes.

Bien que la question sur les difficultés rencontrées au quotidien ait été souvent non renseignée, nous constatons une part importante pour les publics « salariés » « demandeurs d'emploi » et autres sur les déplacements, les démarches administratives et la gestion du budget.

Les problèmes de garde d'enfants sont majeurs chez les « Salariés » et les « Autres ».

Pour le budget, la demande est surtout exprimée sur des actions permettant de faire des économies sur le budget de la vie quotidienne.

Pour les démarches administratives, dans 76% des cas, il est exprimé la difficulté à comprendre le réseau administratif ainsi que les démarches à faire, mais aussi l'accessibilité.

Les causes de difficultés en ce qui concerne **la mobilité** sont l'accès au permis de conduire, le coût du carburant et l'accès aux transports en commun.

Les petits travaux posent problème par manque de compétence pour 57% des cas puis le coût de la main d'œuvre mais aussi de l'outillage pour ceux qui seraient en mesure de réaliser les travaux eux-mêmes.

En ce qui concerne les modes de gardes d'enfants et de personnes âgées qui représentent 62% des réponses, il s'agit d'un souhait d'adapter nos modes d'accueil à l'évolution des contraintes professionnelles.

(Horaires atypiques week-end, midi, soir, horaires variables, enfants malades, grève des écoles...), dans 19% des cas, l'isolement face aux contraintes qui est exprimé (Pas de réseau familiale...), dans 4% des cas c'est la question économique qui est le problème majeur (Tarification de nos offres).

38 % des personnes ayant répondu sont demandeurs d'emploi. Nous cherchons dans ce chapitre à réaliser une première lecture en croisant les données concernant la recherche d'emploi et les difficultés liées à la mobilité.

Avez-vous le permis de conduire?	Non réponse	oui	non	TOTAL
Etes-vous ?				
Non réponse	1	24	4	29
Salarié(e)	2	93	7	102
Etudiant(e)	0	0	0	0
Retraité(e)	0	42	2	44
Demandeur d'emploi	0	29	9	38
Autre	0	24	11	35
TOTAL	3	212	33	248

Au quotidien, rencontrez vous des diffi	Non réponse	dans vos déplacements	dans vos démarches administratives	dans la gestion du budget	pour la garde des enfants, d'une personne âgés	pour les petits travaux	pour les repas	TOTAL
Etes-vous ?								
Non réponse	19	3	3	5	2	2	1	35
Salarié(e)	65	9	10	12	13	7	1	117
Etudiant(e)	0	0	0	0	0	0	0	0
Retraité(e)	37	1	1	2	3	2	0	46
Demandeur d'emploi	15	9	5	11	3	3	4	50
Autre	13	8	8	7	7	2	2	47
TOTAL	149	30	27	37	28	16	8	295

Quels sont vos modes de déplacement?	Non réponse	A pied	en vélo	en voiture	en transport collectif	en deux roues à moteur	en voiture sans permis	TOTAL
Etes-vous ?								
Non réponse	1	11	1	24	1	1	1	40
Salarié(e)	2	40	18	89	6	4	4	163
Etudiant(e)	0	0	0	0	0	0	0	0
Retraité(e)	0	25	7	38	6	1	0	77
Demandeur d'emploi	0	18	4	23	5	6	1	57
Autre	0	15	3	24	5	3	1	51
TOTAL	3	109	33	198	23	15	7	388

Quelles difficultés rencontrez-vous dans votre recherche d'emploi ?	
Besoin d'accompagnement, de mise en réseau, d'accès à l'information....	33,00%
Santé	20,00%
Mobilité	16,00%
Organisation familiale, garde d'enfant et gestion des contrats à temps partiel	16,00%
Age et discrimination	15,00%

En quoi le centre social peut intervenir sur la question de la mobilité ?	
Aide à l'entretien et à la réparation du véhicule	45,00%
Mettre en place un service de co-voiturage	43,00%
Service de transport	4,00%
Aide à l'achat de véhicule	4,00%
Service de location de véhicule	2,00%
Aide au passage de permis de conduire	2,00%

Synthèse Emploi et mobilité » :

A l'analyse de ces tableaux, nous remarquons que 24 % des demandeurs d'emploi ayant répondu à l'enquête n'ont pas le permis de conduire, ce qui représente un obstacle dans la recherche d'emploi. Il s'agira de comprendre ce constat afin d'imaginer les actions d'accompagnement possibles (Coût du permis, coût d'achat ou d'entretien du véhicule, capacités à passer l'épreuve,...)

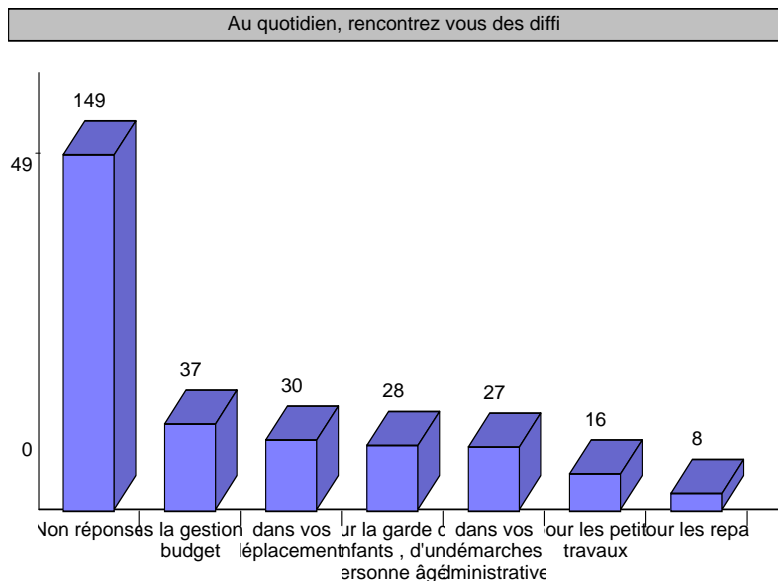
Le tableau « quels sont les difficultés que vous rencontrez ? » nous indique que les difficultés exprimées par ce même groupe de demandeurs d'emploi (57 réponses) sont la **gestion du budget, la mobilité et l'aide aux démarches administratives.**

En ce qui concerne la recherche d'emploi, les demandeurs d'emploi expriment un besoin d'aide dans leur démarche, d'un **accompagnement** plus personnalisé que celui proposé dans les institutions, reste ensuite à trouver des solutions aux problèmes en amont de la recherche d'emploi (**Organisation familiale, mobilité, sant...**) Grâce à la diversité de ces secteurs d'intervention, le centre social Sagardian est une réponse de proximité adaptée.

Les enquêtés nous font des propositions d'action comme l'aide à l'entretien du véhicule ou encore la mise en place d'un service de co-voiturage. Autant de sources d'action collectives et de participation des habitants pour le futur projet.

3. Regard sur le quartier

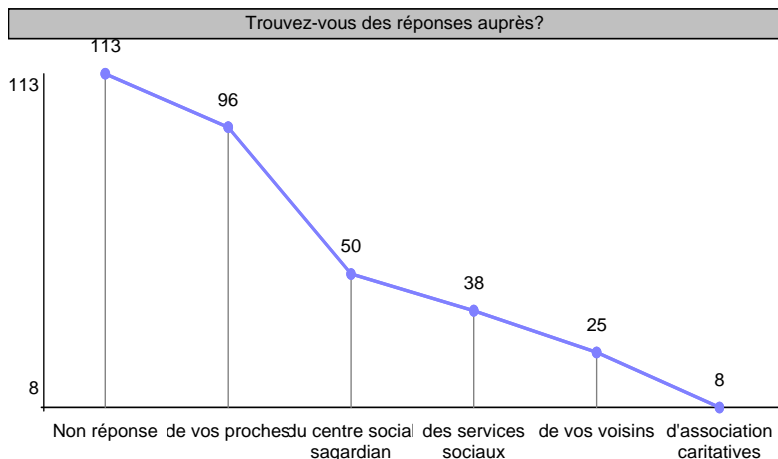
Seul 7 % des personnes enquêtées déclarent ne pas aimer vivre dans son quartier. A la lecture des réponses, c'est essentiellement une question de cadre de vie et de problèmes de voisinage qui motivent ces réponses. Ce faible pourcentage par rapport au total des réponses exprimées ne doit toutefois pas nous amener à négliger cette expression et la vérifier auprès des habitants lors de rencontres-débats.



Bien que 60% des enquêtés n'aient pas répondu à cette question, nous pouvons repérer que la question du **pouvoir d'achat, de la mobilité, les modes de gardes des enfants et de l'aide aux démarches administratives** représentent les préoccupations principales.

A la question « En quoi le centre social pourrait apporter une aide ? » :

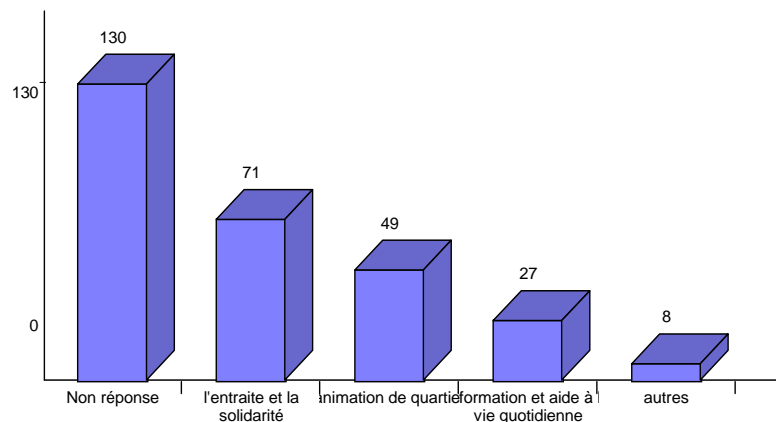
- 49% Entretien et réparation de la voiture
- 33% Amélioration du pouvoir d'achat et conseils au consommateur
- 9% Aide à la mobilité vers le centre social et pour les actes de la vie courante.



Le centre social semble être **l'interlocuteur pertinent** dans 23% des cas avant les services sociaux et les voisins par exemple.

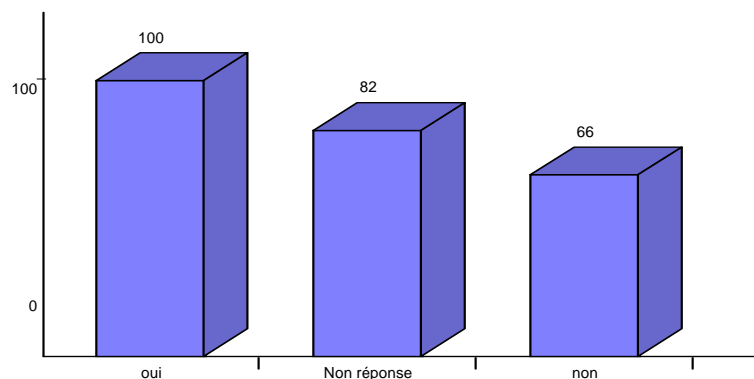
Le centre social doit poursuivre son travail d'élaboration de réponses par des activités et services, mais aussi de rendre accessible l'offre des institutions et du tissu associatif en animant le partenariat autour de son projet.

Seriez-vous intéressé par des initiatives



Bien que 52% des personnes n'aient pas répondu à cette question, **l'entraide et la solidarité semblent être les principaux moteurs d'initiatives** (46% des propositions). L'animation de quartier représente 32% des réponses.

Seriez vous prêts à participer à leur réalisation



Un tiers des personnes ne se prononce pas sur leur souhait ou non de participer. Seulement 48% seraient prêts à donner de leur temps et de leur compétence. **Nous avons ici un indicateur d'évaluation du futur projet : l'évolution de la participation aux projets d'intérêt général.**

Synthèse Regard sur le quartier :

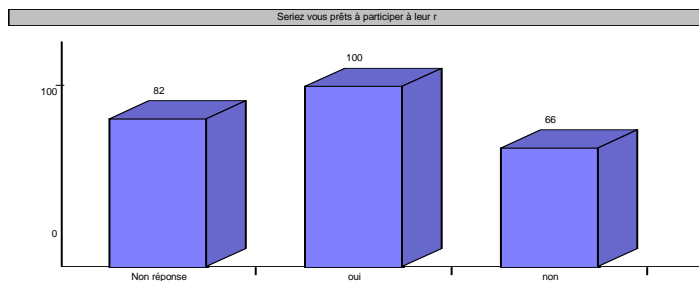
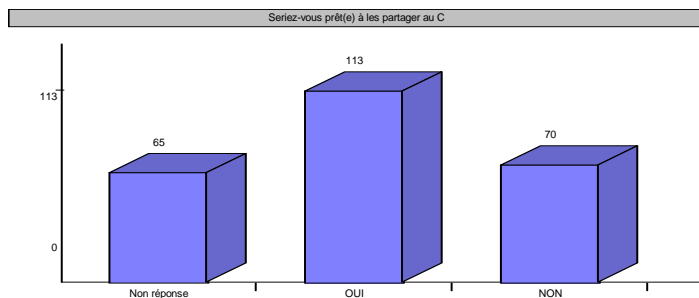
Au travers de ces résultats, les usagers semblent globalement satisfaits de leur lieu de vie. Néanmoins, les échanges que nous pouvons avoir avec les habitants des quartiers Ichaca et Urdazuri (qui sont peu présents dans les retours de questionnaire) nous obligent à nuancer ce résultat et enquêter sur les 7% d'insatisfaits qui pourraient être ces mêmes personnes.

Le centre social semble être repéré comme le bon interlocuteur pour initier des actions répondant aux besoins des habitants.

Bien que nous ayons pu constater la résistance pour un engagement dans les actions collectives, l'entraide et la solidarité ainsi que l'animation de quartier semblent être de bons moteurs d'initiatives.

L'évolution de la participation aux projets d'intérêt général doit être un axe du futur projet.

4. Regard sur le centre social



Comme présenté ci-dessus, nous repérons ici que **la participation ne se décrète pas.**

Sur les questions de partage des compétences, seulement 46% des personnes sont prêtes à « partager », 26 % ne se prononcent pas, autant que ceux qui prononcent un refus.

Pour l'implication dans l'élaboration d'une action d'intérêt général, la tendance est la même.

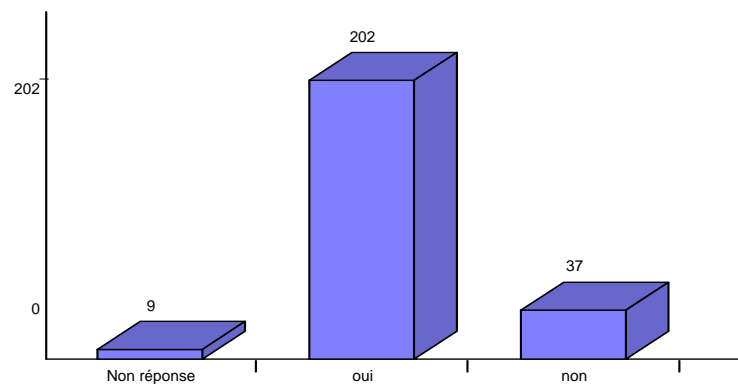
Seulement 40% des personnes s'engageraient, pour 33% qui ne se prononcent pas et 22% qui affirment un refus.

Faites-vous partie d'une association ?	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	30	12,1%
Oui	103	41,5%
Non	115	46,4%
TOTAL OBS.	248	100%

Plus de 46% des personnes affirment ne pas faire partie d'une association. Or, bons nombres le sont au centre social ou à l'association AAA puisque usagers d'activité.

L'acte d'adhésion n'est pas compris par les usagers.

Fréquentez-vous ou avez vous fréquenté



Par les activité qu'il propose?	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	124	50,0%
Structure multi accueil (0- 3 ans)	45	18,1%
LRA	28	11,3%
ALSH/Salles de quartier	53	21,4%
sorties	30	12,1%
service à la mobilité	3	1,2%
V.I.E	4	1,6%
TOTAL OBS.	248	

La crèche et l'ALSH sont les plus grandes portes d'entrée au centre social. Néanmoins, elles ne sensibilisent pas forcément à l'engagement associatif, socle de l'activité qu'ils utilisent.

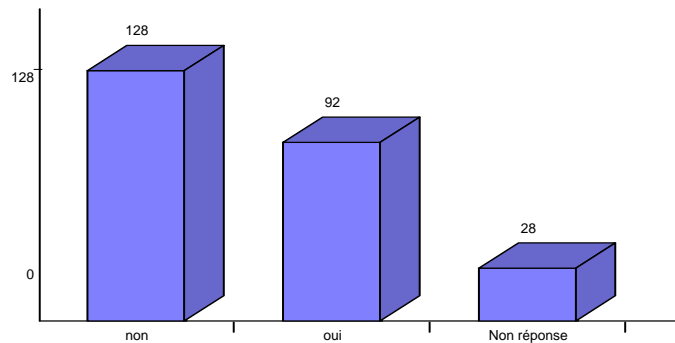
par les services qu'il propose?	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	194	78,2%
Permanences (CAF, CARSAT, MSA,...)	48	19,4%
Formations	7	2,8%
TOTAL OBS.	248	

Les permanences ont un double intérêt, répondre à un besoin et inviter les personnes dans le centre social, ce qui doit nous permettre de prendre contact avec eux.

Par les associations qu'il accueille	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	158	63,7%
AAA	54	21,8%
GEM	31	12,5%
Agir abcd	3	1,2%
Zubia	0	0,0%
S.O.S Barboteuse	12	4,8%
TOTAL OBS.	248	

Tout comme les permanences, les associations accueillies permettent de répondre à un besoin, d'entrer en contact avec des habitants, mais en plus de pouvoir bâtir des projets en commun.

Connaissiez vous l'ensemble des activité



Ce graphique nous permet de constater que notre projet, **nos actions ne sont pas lisibles et visibles pour le public.** Ici, à l'interne donc le problème se pause davantage pour le public n'étant jamais venu au centre social.

Comment avez-vous connaissance des acti	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	26	10,5%
Plaquette	54	21,8%
site internet	19	7,7%
Professionnels du centre	42	16,9%
Affichage	33	13,3%
Presse	11	4,4%
invitation e.mail	4	1,6%
Mairie/office du tourisme	12	4,8%
Bouche à oreille	98	39,5%
Partenaires sociaux	24	9,7%
Autre	18	7,3%
TOTAL OBS.	248	

Le bouche à oreille semble le support de communication le plus efficace à ce jour (39,5%), ce qui doit renforcer notre vigilance sur la qualité de l'accueil et de nos services afin que ce mode de communication naturel ne soit pas négatif.

Le reste du tableau nous permettra d'élaborer un plan de communication.

Votre avis sur.....				
	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Non réponse
la qualité de l'accueil	89,5%	1,6%	0,4%	8,5%
la qualité des services	81,5%	1,6%	0%	16,9%
l'accessibilité	73,4%	11,7%	2%	12,9%
les horaires	75,4%	8,5%	1,2%	14,9%
les tarifs	66,1%	5,6%	2,4%	25,8%

Les usagers sont globalement satisfaits.
L'accessibilité au centre social semble toutefois à travailler sur les questions de parking, d'accès à l'étage, d'adaptation des locaux aux activités proposées (Formation, activités culturelles...), les horaires et les tarifs qui semblent être trop chers dans certains cas.

Selon vous quels sont les rôles d'un ce	Nb. cit.	Fréq.
Accompagner les personnes en difficultés	156	62,9%
Proposer des activités de loisirs éducatifs pour les enfants	124	50,0%
Soutenir la vie associative	99	39,9%
Favoriser le lien social, l'inter-générationnel, la rencontre	91	36,7%
Services administratifs	83	33,5%
Proposer des activités de loisirs éducatifs pour les adultes	83	33,5%
Etre un espace culturel	55	22,2%
Encourager et appuyer les initiatives collectives	55	22,2%
Non réponse	41	16,5%
Etre un lien de réflexion et de débat	28	11,3%
TOTAL OBS.	248	

Les réponses peuvent être exprimées par rapport à l'existant qu'il faut maintenir et améliorer (Accompagnement des personnes et activité loisirs pour les enfants).
L'équipe et le conseil d'administration devront décider si « être un lieu de débat et de réflexion », encourager les initiatives collectives » doivent être des objectifs à atteindre.

Synthèse de « Regard sur le centre social » :

La participation et la gouvernance associative doivent être des axes majeurs du futur projet.
Les usagers enquêtés ne s'inscrivent que peu dans la dimension participative du projet centre social.
Le fait associatif, support de l'activité utilisé n'est pas suffisamment repéré.

La question de la méconnaissance des actions portées par le centre social nous renseigne également sur le travail de communication de notre projet qu'il sera nécessaire d'aborder à l'interne comme à l'externe.

Le centre social reçoit du public par trois entrées : Les activités et services, les permanences et les associations hébergées. L'enjeu du futur projet sera d'animer l'implication des acteurs au projet centre social pour ne pas perdre l'intérêt de ce partenariat local.

D. ANALYSE DE LA DEMARCHE

Le travail collectif d'analyse des besoins mené par l'équipe s'inscrit pleinement dans la manière d'agir des centres sociaux. Toutefois, après évaluation de cette première expérience, l'équipe ressent le besoin de formation dans le domaine du diagnostic de territoire.

Ce travail a permis de dégager des orientations à prendre pour le prochain projet qui devront être croisées avec les éléments d'analyse issus du diagnostic du territoire et de l'évaluation du précédent projet.

Nous avons manqué de temps pour animer les débats avec la population afin d'affiner la lecture de cette enquête. Ce travail sera mené dès la rentrée de septembre 2012.

E. AXES STRATEGIQUES DEGAGES POUR LE FUTUR PROJET

1. Poursuivre le travail de concertation et de veille initié avec cet exercice d'enquête. Se former au diagnostic.
2. Renforcer la gouvernance associative.
3. Développer la participation, la démarche citoyenne.
4. Communication: Rendre le projet centre social lisible et visible.
5. Développer avec les habitants les actions sur le pouvoir d'achat, la mobilité et de l'aide aux démarches administratives.
6. Évaluer, développer l'ancrage dans les quartiers en s'appuyant sur l'entraide et la solidarité comme moteur d'initiatives.