

Atelier 3 : compte rendu

Metz – Fédération départementale des centres sociaux – 28 mars – 9h-12h

Thème – L'image des centres sociaux

Les enjeux du thème relevés précédemment

Si les centres sociaux jouissent d'une image relativement objective auprès des usagers, en revanche les non usagers en ont une image connotée, voire obsolète.

La méconnaissance des centres sociaux, que cette image traduit, est due en partie à une insuffisance de communication de la part des centres sociaux. vis-à-vis du public mais aussi de leurs partenaires, voire de leur propre réseau. Compte tenu de l'importance des défis à relever, notamment en termes de reconnaissance, les centres sociaux ne peuvent plus se contenter d'une communication « bricolée ». Il s'agit désormais de développer une communication plus large, mais aussi plus professionnelle. Celle-ci doit se faire à plusieurs niveaux et cibler différents publics ou relations.

Elle doit s'effectuer à la fois en interne, au service du management de la structure, et vis-à-vis de l'extérieur, que ce soit au sein du réseau, comme en direction des partenaires et du public.

La communication doit aussi permettre de valoriser les centres sociaux, de contribuer à en avoir une meilleure connaissance et d'asseoir leur identité.

L'élaboration et le développement d'une communication plus efficace passe par :

- un plan de communication globale qui pourrait être élaboré et initié par les Fédérations, puis personnalisé au niveau des centres sociaux ;
- l'acquisition de compétences et la production d'outils de communication adaptés.

Il est précisé que l'enjeu concernant « la nécessité d'adapter les qualifications des salariés et des bénévoles », non retenu comme enjeu spécifique, est une composante et un axe transversal à l'ensemble des défis énoncés.

Les axes de développement retenus devront donc s'inscrire dans un contexte d'anticipation, d'identification et de développement des compétences.

Définition de la perception des centres sociaux et associations de développement social local

Après avoir resituer le contexte de l'étude prospective dans lequel se situe cet atelier du futur, les participants sont invités à se projeter dans le futur et à réfléchir sur l'image du centre social, à partir des scénarios suivants :

Groupe 1 : la structure valorisée

Nous sommes **en 2015**, après un plan de réorientation, les centres sociaux ont connu une nette amélioration de leur image. Parallèlement, les échanges sur le « Net » se sont fortement développés. Un(e) Internaute de votre secteur, nouvellement arrivé(e) recherche un organisme pour diverses activités et services familiaux. Vous (usagers, personnel d'un centre social,...) lui répondez en 2 mots tout le bien que vous pensez de votre le centre social.

Groupe 2 : la structure stéréotypée

Nous sommes **en 2015**, après un plan de réorientation, les centres sociaux ont connu une nette amélioration de leur image. Parallèlement, les échanges sur le « Net » se sont fortement développés. Vous découvrez en lisant un échange entre Internautes (usagers) déçus un commentaire peu flatteur (stéréotypé) des centres sociaux. Décrivez, en 2 mots, l'image reflétée.

Réponses apportées

Vision de la structure valorisée

Tout le bien que vous pensez
à l'écoute des attentes
<ul style="list-style-type: none">➤ attentes du public➤ adaptabilité➤ esprit ouvert
accueillant
<ul style="list-style-type: none">➤ écoute➤ sympathie➤ gaieté , joie du vivre et faire ensemble.
activités diverses et variées
<ul style="list-style-type: none">➤ de 7 à 77 ans➤ répond à toutes les attentes
action de qualité
<ul style="list-style-type: none">➤ services➤ activités➤ professionnels compétents➤ compétences multiples
dynamique
<ul style="list-style-type: none">➤ innovant➤ projets originaux

Vision de la structure stéréotypée

Ce qui se dit de négatif
structure et capacité d'accueil inadaptées
<ul style="list-style-type: none">➤ compte tenu de l'augmentation de la population➤ au regard de la création de lotissements➤ difficile de répondre à toutes les demandes➤ moyens inadaptés à l'innovation➤ locaux restreints
formation
<ul style="list-style-type: none">➤ niveau de formation inconnu
confusion CCAS
<ul style="list-style-type: none">➤ identité confondue avec les services municipaux et d'autres services sociaux
boutique de professionnels
<ul style="list-style-type: none">➤ compétences des professionnels qui prennent le dessus (sur les bénévoles)➤ bénévoles n'arrivant plus à suivre➤ perte de l'âme militante➤ insuffisance de successeurs aux bénévoles âgés
public en difficultés
<ul style="list-style-type: none">➤ vidé de ses publics jeunes et des jeunes parents notamment➤ centré sur une population minoritaire➤ offre inadaptée à l'essentiel de la population

L'image souhaitée des centres sociaux et associations de développement social local

Réunis en sous-groupes, les participants sont invités à réfléchir aux objectifs à développer pour relever ce défi de l'image des centres sociaux.

- Quelle image les centres sociaux devraient renvoyer à leurs partenaires ?
- Quelle image les centres sociaux devraient renvoyer à leurs pairs ?
- Quelle image les centres sociaux devraient renvoyer au public ?

Réponses apportées :

Image/partenaire	Image /pairs	Image/public
projet global	lieu de formation	lieu de vie
<ul style="list-style-type: none"> ➤ valeur ajoutée ➤ projet global bénévole/salarié ➤ fait équipe/réseau ➤ bonne utilisation des moyens 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ pour salariés débutants ➤ évolution de carrières 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ accueil ➤ initiateur de projets
acteur socio-économique	spécificité : transversalité, approche globale	diversité
<ul style="list-style-type: none"> ➤ réseau étendu ➤ présence ➤ force ➤ compétences, expertise ➤ capacité d'adaptabilité ➤ fiable ➤ incontournable 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ valeurs ➤ du diagnostic au projet ➤ partenariat ➤ lien social ➤ interculturel ➤ intergénérationnel ➤ mixité sociale 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ activités ➤ projets ➤ publics
savoir faire	réseau	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ connaissance du terrain ➤ proximité du public ➤ connaissance des dispositifs 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ mise en valeur du réseau ➤ mutualisation des savoir-faire 	
compétences et qualifications	synergie	miroir de la population
<ul style="list-style-type: none"> ➤ petite enfance ➤ social ➤ culture ➤ qualifications adaptées ➤ développement des compétences via formation permanente 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ association de structures de la même branche/convention collective ➤ promotion des qualifications et compétences communes ➤ création de dynamiques associatives communes 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ développement du potentiel des gens ➤ nouvelle participation à la vie collective ➤ usagers investis notamment dans les CA et la mise en œuvre des projets ➤ un lieu où les gens se reconnaissent et sont entendus ➤ lien entre initiative individuelle et projet collectif
terrains d'action spécifiques	action professionnelle par objectifs	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ conventions ➤ recherche de cohérence 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ critères d'évaluation ➤ gestion rigoureuse 	
action professionnelle par objectifs		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ critères d'évaluation ➤ gestion rigoureuse 		

Orientations prioritaires

Parmi les différentes images ci-dessus énoncées, chaque participant est invité à prioriser les 3 orientations prioritaires pour chacune des cibles.

Le classement ci-dessous hiérarchise les images souhaitées pour les 3 publics visés

Image/partenaire	Image /pairs	Image/public
projet global	réseau	miroir de la population
17	21	21
acteur socio-économique	transversalité, approche globale	lieu de vie
13	6	8
savoir faire	lieu de formation	diversité
2	0	0
compétences et qualifications pro	synergie	
3	0	
action professionnelle par objectifs	action professionnelle par objectifs	
1	0	
terrains d'action spécifiques		

Les premières images recherchées pour chacune des cibles seront approfondis lors du prochain atelier du futur, le 11 avril 2008.

L'objectif de ce second atelier du futur est de :

- déterminer les actions concrètes à engager pour développer ces orientations et réussir à imposer chacune de ces images des centres sociaux auprès de sa cible
- identifier les compétences indispensables à la mise en œuvre de ces actions

Participants

- RIGO Jenny – CS Jean Morette Fameck
- ESPOSITO Sophie – FDCS 57
- GERVILLE Martine – FDCS 57
- TINE Jeanne – CS Jean Morette Fameck
- WOJTOWICZ Bérénice – ADAC'S Metz
- SALERNO Marie-Jo – CASC Yutz
- HARMANT Marjory – FDCS 55
- MANIERE Jacques – CS Marbot Libération Bar Le Duc
- FRANCEQUIN Marylène – CSC Revigny
- FOURNIE Jacques – CS Sarrebourg