



## Le Comité d'Usagers

### CONTEXTE :

Le Centre social Elbeuf Lescouvé est une structure portée par les Francas de la Somme. Il est ouvert au public depuis avril 2014, l'inauguration a eu lieu le 21 juin de cette même année. Il est implanté dans le quartier sud-ouest de la ville d'Amiens. L'année 2014 était une année de préfiguration afin de composer le premier projet social pour une durée de deux ans (2015/2016) et obtenir l'agrément de la CAF de la Somme.

Cette structure se situe dans une ancienne école et existe au sein du quartier comme lieu d'ouverture aux autres, d'activités, de convivialité, d'échanges. Des projets y sont aussi réalisés avec la contribution d'usagers bénévoles ou à partir de propositions, d'idées d'adhérents. Des partenariats s'établissent au fur et à mesure avec d'autres forces vives, associations, artistes, travailleurs sociaux. Hormis le Centre social, les centres de loisirs primaires et maternels de la Ville d'Amiens, le local jeunesse, le point information jeunesse et le site multimédia de la ville accueillent aussi les habitants avec chacun leurs spécificités.

Le Centre social est situé en rez-de-chaussée avec un accès personne à mobilité réduite. On entre dans une première pièce où l'on est accueilli. Deux bureaux se trouvent sur la gauche (un pour les salariés et un pour les permanences des partenaires). Le couloir derrière l'accueil donne accès à un office pour le personnel, à des toilettes pour le public, et à d'une salle d'activité (ancienne salle de classe). Située à l'étage, une salle commune avec le service jeunesse est utilisée pour des réunions, parfois certains ateliers.

L'équipe se compose de cinq salariés permanents, une chargée d'accueil, deux animateurs dont un référent famille, une médiatrice sociale et un directeur.

Les personnes qui viennent au Centre social habitent le plus souvent le quartier sud-ouest de la ville d'Amiens mais cet espace est ouvert à l'ensemble de la population amiénoise ainsi qu'à celles et ceux vivant dans les communes alentour.

### OBJECTIFS DE L'ACTION

Accompagner les habitants dans leur démarche d'appropriation du projet social ;  
Favoriser le pouvoir d'agir des habitants en leur permettant de s'investir dans les orientations et dans la définition des activités du Centre social ;  
Permettre une représentation des habitants aux instances décisionnelles de l'association ;  
Positionner le Centre social comme un acteur du

quartier en lien avec l'ensemble des partenaires agissant sur le secteur.

### DESCRIPTION DE L'ACTION

L'action du comité d'usagers consiste à créer, animer, pérenniser une dynamique de co-construction des habitants au service de la vie du Centre social et de ses projets futurs.

Depuis l'ouverture du Centre social il est constaté une forte augmentation du nombre des adhérents, de même qu'une diversité des implications dans les différents secteurs de cet espace en développement (culture, famille, loisirs, social...).

Au cours de l'été 2016 la barre symbolique des cent adhérents (individuels ou familles) est franchie, représentant quelques trois cent cinquante personnes différentes.

La première expérience d'évaluation partagée du projet social en 2016 pose la question de la participation et de l'implication des habitants dans les choix d'orientation du projet social.

Un pas est franchi en proposant de créer un organe de réflexion et de co-construction, complémentaire au conseil d'administration des Francas, plus proche de la population et plus concerné par le développement local.

Le comité d'usagers est garant des valeurs dans la mise en place des projets du centre social: la solidarité, l'accueil des autres, l'écoute, le respect et la discrétion. Pour mener à bien la création du comité d'usagers, un calendrier d'actions a été établi et il est respecté au fil du temps :

\*Septembre 2016 : enquête exploratoire, mise en place d'une commission de travail constituée d'adhérents, synthèse des premiers groupes de travail ;

\*Octobre 2016 : mise en place d'un comité de suivi pour la création du comité d'usagers ;

\*Octobre – novembre - décembre 2016 : réunions préparatoires avec les usagers et les partenaires pour définir le niveau d'implication du comité d'usagers ;

\*Janvier 2017 : comité de suivi / réflexion et partage avec le comité directeur ; rencontre entre les adhérents et le comité directeur ;

\*Février - mars 2017: rédaction du fonctionnement du comité d'usagers/ appel à candidature auprès des adhérents

\*Avril - mai 2017 : élection des membres du comité d'usagers ; mise en place d'un comité de suivi en charge de l'évaluation.



## PARTENAIRES DE L'ACTION

La Caisse d'Allocations Familiales ;  
La Ville d'Amiens ;  
L'association les Francas qui porte le Centre social.

## MÉTHODE UTILISÉE POUR PERMETTRE LA CO-CONSTRUCTION

Mobilisation des usagers qui le souhaitent via une enquête exploratoire, des groupes de travail, des réunions avec les partenaires ;  
Mise en place d'un comité de pilotage pour suivre l'avancée du projet, le relayer au sein des services de chaque institution participante et apporter des réflexions extérieures, composé de la Caisse d'Allocations Familiales, de la Ville, du CCAS, du chef de projet politique de la ville, du délégué du préfet, d'un représentant de l'association départementale des Francas, ainsi que tous les membres du comité d'usagers disponibles qui souhaitent s'y impliquer.

## PUBLIC

Il s'agit essentiellement d'adultes – un peu toutes les tranches d'âges - et quelques seniors; deux adolescentes ont participé à certaines occasions.  
Il n'y a pas de jeunes dans le Centre social, car ils sont pris en charge par le service jeunesse de la Ville...  
Toutefois, depuis octobre 2016, une action théâtre se déroule le mercredi après-midi et tisse les fils d'une rencontre qui se prolonge entre des jeunes du service jeunesse, des adhérents du Centre social, ainsi que des adultes envoyées par le CCAS ; cette activité est encadrée par un professeur de théâtre.

## RESSOURCES MOBILISÉES

0,25 ETP directeur Centre social ;  
0,20 ETP animatrice

## FACTEURS DE RÉUSSITE

Le projet est travaillé avec les usagers quasi dès l'ouverture du Centre social ;  
La méthodologie est réfléchie, partagée avec les administrateurs et financeurs et organisée dans le temps.

### Agnès

*« Mon fils avait des difficultés à l'école... j'ai appris l'existence du Centre Social, qui proposait de l'aide aux devoirs, j'ai donc pris contact. J'ai trouvé un lieu où on écoute les habitants/ les adhérents.*

*J'ai proposé qu'on puisse réunir des mamans autour d'un petit déjeuner/ café chaud... et on a pu le mettre en place. C'est important pour moi (j'élève seule mon enfant) de rencontrer et échanger avec d'autres mamans. Et maintenant on organise des sorties, des moments de fête où nos gamins peuvent inviter des copains... »*

### Mélanie (animatrice pour l'accompagnement à la scolarité) :

*« je mets en place un conseil des enfants afin qu'ils donnent leur avis et expriment leurs attentes... c'est tout neuf, je n'ai pas encore mis en place un outil pour recenser... ça n'a pas encore fait objet d'un échange avec les membres du comité d'usagers. Dans l'accompagnement à la scolarité il y a quelques seniors retraités comme bénévoles »*

## DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Le maintien de la participation active des usagers engagés sur le projet.

## RÉSULTATS

23 usagers impliqués au moins une fois dans la démarche ;

11 usagers constituent le noyau dur, présents à quasi toutes les étapes du projet.

Voici une définition du Comité d'Usagers élaborée en avril 2016 avec un groupe d'adhérents :

« Le Centre social se construit en fonction des demandes et des attentes de chacun.

Chacun est invité à venir donner son avis pour bâtir un projet ensemble.

Ce lieu permet de fédérer et de rassembler des projets et de les articuler dans un esprit de convivialité et d'échanges ;

Le comité d'usagers est garant des valeurs dans la mise en place des projets du Centre social.

Ces valeurs sont la solidarité, l'accueil des autres, l'écoute, le respect et la discrétion.»

## PERSPECTIVES

Juin 2017 : assemblée générale ordinaire et intégration du comité d'usagers dans les statuts ou le règlement intérieur de l'association départementale des Francas.  
Présentation éventuelle de l'activité du Centre social par le Comité d'Usagers lors de l'assemblée générale.



## CONTACT :

**Addwyn VIOLLAT**

Directeur

Centre social Elboeuf Lescouvé

9, rue Louis Antoine de St Just - 80000 Amiens

03.22.47.53.74

[Aviollat.francas@orange.fr](mailto:Aviollat.francas@orange.fr)