

## Centre socioculturel Saint-Giniez-Milan : échanger, partager, être solidaire

Le centre socioculturel Saint-Giniez Milan à Marseille (8e arrondissement) est le 49e centre social à adhérer à l'UCS 13. Depuis janvier 2017, il a très officiellement rejoint notre réseau. Une première pour cette association.

Comme chaque centre social, le centre socioculturel Saint-Giniez Milan a une histoire particulière, très liée au quartier et à ses habitants. « L'association a été fondée le 25 juillet 1962 avec pour objectif de mettre à la disposition de la population du quartier de Grand Saint-Giniez Milan et de ses environs, un ensemble de services et d'équipement collectifs à caractère familial, éducatif, social et sanitaire, culturel et de loisir permettant d'améliorer les conditions de vie des habitants du quartier. » D'abord installé dans une baraque de chantier sur un terrain appartenant à la Caisse d'Épargne, -l'un des fondateurs était membre du directoire de la banque-, le centre socioculturel sera construit quelques années plus tard. Ainsi qu'un groupe de logements sociaux, une école maternelle et primaire, un centre commercial et sera inauguré en octobre 1970.

« Depuis cette époque, le centre socioculturel Saint-Giniez Milan est une association autonome gérée par des habitants. Il a résisté aux périodes difficiles », raconte Philippe Laurent, directeur depuis cinq ans, arrivé dans un moment où l'agrément du centre social avait été suspendu par la CAF, avec une mission : redresser le centre social avec les membres du conseil d'administration et l'équipe de salariés.

« Aujourd'hui, notre projet social a été validé pour quatre ans, nous avons trente salariés. Nous sommes ouvert de 8h30 à 22h30. Nous avons deux missions : l'une, socioculturelle, proposant des activités sportives et artistiques et l'autre sociale, parce ce que malgré ce que l'on croit, il existe un

réel besoin dans le quartier. Nous avons développé le centre aéré qui compte 160 enfants, nous avons créé un centre aéré dans le quartier du Rouet, aménagé un jardin potager pour les enfants et les jeunes ont repeint et décoré le local du secteur jeunes. Nous travaillons avec 28 associations partenaires, avec la maison de retraite La Renaissance et des associations de personnes handicapées. Notre territoire est immense, et la population n'est pas du tout celle à laquelle on s'attend, précise Philippe. Il existe une mixité culturelle réelle, des personnes des classes moyennes mais aussi des allocataires du RSA. Nous proposons des permanences sociales et les deux ateliers d'alphabetisation sont complets.»

Leur adhésion à l'UCS 13 s'inscrit dans une démarche générale. « La première raison est que je connais le réseau, et je sais qu'il peut répondre à un besoin pour l'équipe d'échanger, de partager avec d'autres professionnels quelle que soit la fonction qu'on occupe, de se former. Pour les administrateurs, l'engagement fédéral peut être complémentaire à leur engagement dans le quartier. C'est aussi une manière de ne pas être seul, d'être dans un mouvement plus général, d'être solidaire, de défendre des valeurs, Je reste persuadé qu'on ne peut pas vivre seul et encore moins aujourd'hui. » ■

**Centre socioculturel Saint-Giniez-Milan**  
(Marseille 8e ardt)  
tél. 04 91 77 93 05  
mail : cscginiez8@gmail.com.fr



# Le petit journal

lettre d'information de l'Union des Centres Sociaux des Bouches-du-Rhône

# 10 - mai- juin- juillet 2017

ÉDITO

**A**ccueil : Manière de recevoir quelqu'un, de se comporter avec lui quand on le reçoit ou quand il arrive. La définition du dictionnaire Le Petit Robert est on ne peut plus explicite. Et s'applique parfaitement à l'accueil tel qu'il est pratiqué dans les centres sociaux de notre réseau, en y ajoutant l'attention, la chaleur humaine et l'écoute. L'accueil donne la première impression qu'on se fait d'un lieu ou d'une personne. Partout dans le département, pour les centres sociaux, l'accueil revêt un caractère particulier. Il est au cœur du projet social. C'est une assise, un fondement sur lequel nous construisons nos projets. Nous devons (il s'agit bien d'un devoir) écouter, informer, orienter les personnes qui poussent la porte du centre social. Accueillir dans un centre social, ce n'est pas seulement répondre à une demande, c'est aussi savoir écouter et recueillir les besoins des habitants, leurs envies, leurs propositions et leurs idées de projets collectifs. Tous les acteurs des centres sociaux, salariés, bénévoles, administrateurs, quelles que soient leur fonction, leur mission ou leur rôle, se sentent concernés. Et comme en témoigne ce nouveau numéro du *Petit Journal*, l'accueil est inscrit dans l'ADN des centres sociaux de notre réseau. C'est l'affaire de tous !

**Jean-Pierre Lévy**  
Président de  
l'Union des centres sociaux des  
Bouches-du-Rhône

A LA UNE

## L'accueil : l'identité du centre social

**Aurélien Connan est psychologue et directeur de SOCIALYS, organisme de formation spécialisé dans le secteur social. Il intervient dans la formation des agents d'accueil et des travailleurs sociaux. Il incite à des dynamiques de travail en réseaux par la mise en œuvre de dispositifs d'analyse des pratiques sur le territoire.**

### Quelle est l'importance de l'accueil ?

L'accueil est le premier reflet du centre social. Il donne la tonalité et parle de l'attitude de la structure à l'égard du public. Il s'agit d'un moment crucial dans le fonctionnement des structures car il véhicule la première impression auprès du public. Cet « effet de première impression » entraîne un « effet de halo » : un premier accueil positif induira une vision plus positive des autres services du centre social, alors même que l'utilisateur ne les connaît pas encore. Le phénomène

internes et territoriales.

### Les espaces d'accueil ont-ils évolué et comment s'adapter ?

Les centres sociaux évoluent dans un contexte de plus en plus tendu : multiplicité des demandes, augmentation de la violence, situations de « débordements » rapides qui touchent tous les types publics, augmentation de la gestion des « fins de parcours » (la personne que l'on a orientée vers un interlocuteur externe revient sur la structure sans réponse satisfaisante), précarisation du

Bienvenue

s'inverse si l'accueil est perçu négativement, ce qui peut alors mettre à mal tout le fonctionnement de la structure. C'est en effet à travers l'organisation de l'accueil que se forge avant tout l'identité du centre social, indépendamment de la qualité de ses autres services.

### Quel est le rôle des agents d'accueil ?

Le rôle des agents d'accueil est essentiel dans le fonctionnement des centres sociaux. En lien étroit avec les équipes d'animation et de direction, ils accueillent, informent et orientent les publics en fonction des demandes. La communication et le travail de partenariat incarnent des fonctions centrales dans leurs missions. Les agents d'accueil ont en effet un rôle stratégique dans l'organisation. Premiers maillons de la chaîne, ils sont au centre des dynamiques

public, turn-over des personnels... Ce contexte rend l'accueil des publics plus difficile. Les espaces d'accueil doivent intégrer ces spécificités, à la fois par l'organisation et la disposition matérielle de l'accueil, mais aussi par la formation des agents d'accueil. Ces derniers doivent en effet connaître les techniques d'écoute et de communication nécessaires pour mieux cerner les demandes, informer ou orienter. Il est par ailleurs nécessaire d'outiller les agents d'accueil pour les aider à adopter la juste posture en cas de difficulté, mais aussi à développer des stratégies de prévention et de gestion des conflits. Le travail partenarial et la mise en réseau des Agents d'accueil sur le territoire visent à renforcer ces démarches. ■

[ Le petit journal - # 10 - mai - juin - juillet 2017 ]

UCS 13 - 8, bd de Dunkerque 13002 Marseille – tél. 04 96 11 53 60 – mail : info@ucs13.fr - site : www.ucs13.fr  
Directeur de la publication : Jean-Pierre Lévy - Comité de rédaction : Malik Benghali, Arlette Konnert, Claudie Larrieu-Clerc, Jean-Pierre Lévy, Eric Serre, Pascale Balian. photos DR

## Rendez-vous au café !

Depuis quelques semaines, la Maison des Habitants (centre social la Gavotte) a ouvert un café associatif. Installé dans des locaux situés en face du centre social, en libre accès et géré par un collectif d'habitants, le projet qui prend forme bouscule l'image du centre social. Un effet voulu par l'équipe de salariés et le conseil d'administration.

Ce nouveau lieu a des allures de bar. Café, thé, boissons, chacun peut se servir librement, s'installer sur la terrasse ou dans le canapé, se connecter à internet, lire le journal ou laisser un mot sur le tableau à idées. Le café est aussi et surtout géré par les habitants :

« Une vingtaine de personnes qui ont assisté à la réunion de lancement, décident de ce qui peut s'y passer, de ce qu'ils veulent en faire », explique Alain Brunerie, directeur.

Bien qu'initié par le centre social, le projet a vocation à être autonome : « le bâtiment dans lequel nous avons installé le café est ouvert toute la journée ». Le portillon à l'entrée a été supprimé, des chaises, tables colorées et voiles d'ombrage sont installées dans le jardinet sur la rue. Comme une incita-



tion à la rencontre et aux échanges.

« Tout cela s'inscrit dans le projet du centre social, avec les spécificités de notre territoire », explique Sophie Callet, référente familles. C'est le résultat d'une réflexion menée depuis trois ans entre administrateurs et salariés, sur l'évolution du centre social. Cette idée de café a été lancée par les jeunes, précise Cathia Delaveau, responsable du secteur jeunes, à partir d'un projet dans le cadre de sa formation DEJEPS, puis elle a évolué ».

Et même si l'équipe a quelques idées, le café associatif sera que le collectif d'habitants souhaite en faire. Des suggestions ont été retenues lors de la réunion publique : un lieu d'info sur ce qui se passe dans la ville, proposer des jeux de société, des soirées à thèmes, un mur d'expression libre, des discussions sur un sujet d'actu, des conférences et créer une charte pour fixer le fonctionnement.

« Le café est un lieu facilitateur pour l'accueil et la participation. Il permet aussi de mener un travail de fond sur les discriminations, les différences entre les gens, les regards et les comportements », poursuit Stéphanie Bréham, animatrice. Sur le mur d'expression, une demande est affichée : Choisissez un nom pour votre café !

« Les personnes ne sont pas habituées mais toutes jouent le jeu », conclue Alain Brunerie. C'est une aventure qui bouscule les codes, un lieu informel et chaleureux qui libère la parole aussi. ■

**Maison des Habitants**  
Centre social de La Gavotte  
(Les Pennes-Mirabeau)  
tél. 04 91 51 08 60

mail : centresocialgavotte@orange.fr

## Un espace vital

L'espace accueil du centre social Sainte-Elisabeth (Marseille 4e ardt) vient de se métamorphoser. Le bureau a été déplacé et la petite salle d'attente supprimée, les murs repeints avec des couleurs vives, une table, quatre chaises, des photos et affiches, quelques journaux sont à disposition, et un écriteau « servez-vous ! » est posé sur la cafetière. Betty Bérenguier, chargée d'accueil au centre social depuis 26 ans (elle en est très fière), explique les raisons de ce changement.

« J'adore être au contact du public, lance-t-elle. C'est presque inné et naturel pour moi. Un chargé d'accueil doit avoir le sourire, savoir écouter et répondre aussi, en donnant une information précise ». Et si Betty a suivi des formations, elle ne peut s'empêcher de lier sa mission à son tempérament. « Il faut aimer les personnes, ne pas les juger et être sincère avec elles. La chargée d'accueil est la première personne qu'on voit dans un centre social, poursuit-elle. J'essaie d'avoir un petit mot agréable, de donner ce que je peux pour qu'ils aient le sourire en partant. »

En dehors du fait d'être plus agréable et conviviale, la nouvelle installation de l'accueil provoque des changements : « la table et les chaises déclenchent des discussions entre les personnes



qui ne se connaissent pas forcément. Certaines passent, s'assoient un moment, prennent des nouvelles ou lisent le journal. L'accueil dans un centre social est très lié au quartier. Lorsque les habitants vivent des situations plus difficiles, je pense qu'on peut apporter plus. Le centre social Sainte-Elisabeth est un centre social familial. Et nous sommes dans un quartier plutôt calme, même si nous avons beaucoup de demandes d'aide pour des démarches administratives ».

Il y a quelques années Betty a vécu une expérience d'échange : « J'ai passé une journée au centre social du Roy d'Espagne et une autre au centre social Belsunce. Quel que soit le quartier, nous remplissons la même mission mais les situations peuvent être très différentes et c'est un défi à relever très intéressant et enrichissant pour les chargés d'accueil. »

Une personne pousse la porte d'entrée, une habituée, salue Betty et échange quelques nouvelles. Des parents qui viennent inscrire leurs enfants aux activités ou à la garderie s'installent tout naturellement autour de la table. ■

**Centre social Sainte-Elisabeth**  
(Marseille 4e ardt) - tél. 04 91 34 69 96  
mail : cs.saintelisabeth@9business.fr

## La Ruche : un modèle audacieux

Le Pôle de proximité La Ruche mérite bien son nom. Située en plein cœur de la cité La Monaque à Salon-de-Provence, « La Ruche », comme l'appelle les habitants ne désemplit pas. De l'agitation, du mouvement, une activité incessante. Tous les bureaux, salles d'activités et de réunion sont occupés.

La Ruche héberge deux associations : le centre d'animation du Vieux Moulin (CAVM) et le centre social Mosaïque, et propose certains services de la mairie assurés par une agente municipale.

Installée dans une ancienne école rénovée, La Ruche, projet pour le moins original, s'est construit en concertation avec les habitants du quartier.

L'équipement est coordonné par les deux associations. « Le pôle de proximité est un projet de territoire initié en 2009, raconte Anne Gonce-Schellhaass, directrice du centre social Mosaïque. La coordination est assurée par les deux directions des associations, par un comité de pilotage avec des élus chargés de la politique de la ville, les présidents et directrices et par un comité technique. Vu de l'extérieur le fonctionnement peut sembler complexe et pesant mais au quotidien, ce n'est pas le cas. Nous partageons les agendas, nous avons un tableau des priorités (la salle de convivialité par exemple est réservée aux jeunes le mercredi et le samedi) et surtout on s'arrange assez souvent et très facilement. Nous organisons des réunions avec les deux équipes, des réunions des coordinateurs, et chaque association fait partie du

conseil d'administration de l'autre. Il est vrai que l'organisation est essentielle, poursuit-elle, mais à l'arrivée, le résultat est très enrichissant. Le partenariat est plus constructif, se renforce et ne cesse d'évoluer, il structure aussi les projets proposés aux habitants qui nous disent avoir plus de visibilité sur les associations. »

Depuis janvier 2017, le CAVM a obtenu un agrément Espace de vie sociale (EVS) attribué par la CAF. Travaillé en collaboration avec le centre social, cet agrément a permis aux deux associations de franchir un échelon supplémentaire. « Nous avons par exemple mis en place et réfléchi des activités en commun comme pour le soutien scolaire. La diversité des actions et projets et la spécificité de chaque association favorise vraiment la rencontre entre les adultes, les plus âgés et les jeunes. »

L'accueil est certainement la mission mutualisée la plus aboutie du projet. trois agentes d'accueil qui ne remplissent pas les mêmes missions et salariées de trois structures (les deux associations et la Mairie) partagent l'accueil. « Du coup l'amplitude horaire d'ouverture est plus étendue que



La salle de convivialité de La Ruche, située à l'entrée, en face de l'accueil, est réservée aux jeunes qui la prêtent bien volontiers.

dans un centre social, explique Anne. Chacune est à même de renseigner, d'informer et d'orienter les personnes qui se présentent ou qui contactent la Ruche, sur ce qui s'y passe et sur les activités des deux associations. Nous avons trois lignes de téléphones (spécifiques à chaque association et au service de la mairie) mais toutes y répondent.

Un groupe de travail réfléchit au mode de fonctionnement, au sens donné à l'accueil, à l'aménagement du lieu, de l'espace. Nous avons écrit une charte sur la qualité de l'accueil et défini des règles communes. Les échanges sont très enrichissants. Les habitants sont très sensibles à l'état d'esprit qui règne dans ce lieu, et ils nous le font savoir ». La Ruche désemplit uniquement lorsque les portes se ferment. ■

**Centre social Mosaïque**  
(Salon-de-Provence)  
tél. 04 42 86 03 14  
mail : accueil@centremosaïque.fr

### Une fonction portée par une équipe

La circulaire Cnaf définit ainsi la mission d'accueil d'un centre social : organiser une fonction d'accueil et d'écoute des habitants-usagers, des familles et des groupes informels ou des associations.

L'accueil basé sur une écoute attentive, s'étend à la capacité à proposer une offre globale d'information, d'orientation, et de facilitation en matière d'accès aux droits au sens large, surtout, il doit être organisé de manière à recueillir les besoins des habitants et leurs idées de projets collectifs.

Assuré à titre principal par une - des personnes qualifié.e.s, l'accueil doit être appréhendé comme une fonction portée collectivement par l'ensemble de l'équipe du centre social.

Cette fonction doit être reconnue et repérée sur le territoire d'intervention, et l'accueil doit être considéré comme une action à part entière.

source Cnaf