

Projet Social 2019/2022



Plus on prend de la hauteur, plus on va loin...
Proverbe chinois.



CENTRE SOCIAL

■ Belleville-en-Beaujolais ■ Taponas ■

Mot de la Présidente

A l'évidence il est important pour nous tous de nous situer dans une dynamique positive au moment de nous lancer dans un nouveau projet.

Nous allons continuer notre avancée vers l'avenir que nous prédisons, en le créant nous-mêmes.

Ce document se composera d'échanges et de "vivre ensemble", bénévoles et salariés du Centre Social de Belleville, Saint Jean d'Ardières, Taponas, riche de son histoire et tourné vers son futur.

Nos objectifs se façonnent autour des valeurs inébranlables énoncées dans la Charte Fédérale, à savoir : dignité humaine, solidarité et démocratie.

Outre le développement des actions d'intervention adaptées aux besoins de la population, nous nous attacherons à mettre en œuvre le nouveau projet "familles" pour répondre aux attentes en matière d'accueil de loisirs, d'accompagnement scolaire.

Nous soutiendrons tout particulièrement les parents dans leur rôle éducatif.

M.Aguilar, conférencier, a dit :

Le désir de bien faire est un puissant moteur. Celui de faire du bien est plus puissant encore.

Alors, moteur, et en avant toutes et tous !

Table des matières

Présentation de la structure	5
Carte d'identité : Comité d'animation du Centre Social Belleville	5
La gouvernance associative :	6
Les adhérents	6
Moyen humains :	7
Moyens financiers :	8
Les valeurs	9
Les missions	9
Historique	10
Particularités du territoire	11
Organisation interne du centre social	13
Les activités	14
Les locaux	15
Son évolution financière	16
La démarche d'élaboration du nouveau projet	17
Bilan évaluatif du projet 2015/2019	19
Présentation évaluative du projet 2015-2019	20
Zoom issu des bilans par secteur, d'actions réalisées	25
Les actions non réalisées	31
Les actions partiellement réalisées	35
Auto évaluation interne	39
Moyens humains	39
Fonctionnement / Organisation	40
Synthèse de ce bilan :	42

Panorama du partenariat :	43
Diagnostic de territoire.....	45
Analyse de données froides	45
Une population en forte croissance :	46
Une population jeune en particulier à Saint-Jean-d 'Ardières :	47
Des personnes seules et des familles à Belleville, des familles à Saint Jean d'Ardières :	48
Une hétérogénéité de logements :	49
Peu de chômage à Saint Jean et Taponas, plus à Belleville.....	50
CSP : une population d'ouvriers très importante à Saint Jean d'Ardières, plus mixte à Belleville	51
Une population immigrée : une mixité de population.....	51
Public fragilisé, en situation de précarité :.....	52
L'enquête.....	55
L'enquête quantitative : le questionnaire.....	55
L'enquête qualitative	63
Nos enjeux pour les années à venir	69
L'arbre d'objectifs.....	70
Déclinaison opérationnelle du projet par secteur :	83
Petite Enfance	84
Enfance :	89
Jeunesse :	94
Familles :.....	99
Evaluation	104
Chronogramme.....	110
Annexes	111

Présentation de la structure

Carte d'identité : Comité d'animation du Centre Social Belleville



Comité d'animation du Centre Social

Association loi 1901 créée le 25 mars 1974

28, boulevard Rosselli

69220 Belleville

☎ 04 74 06 49 80

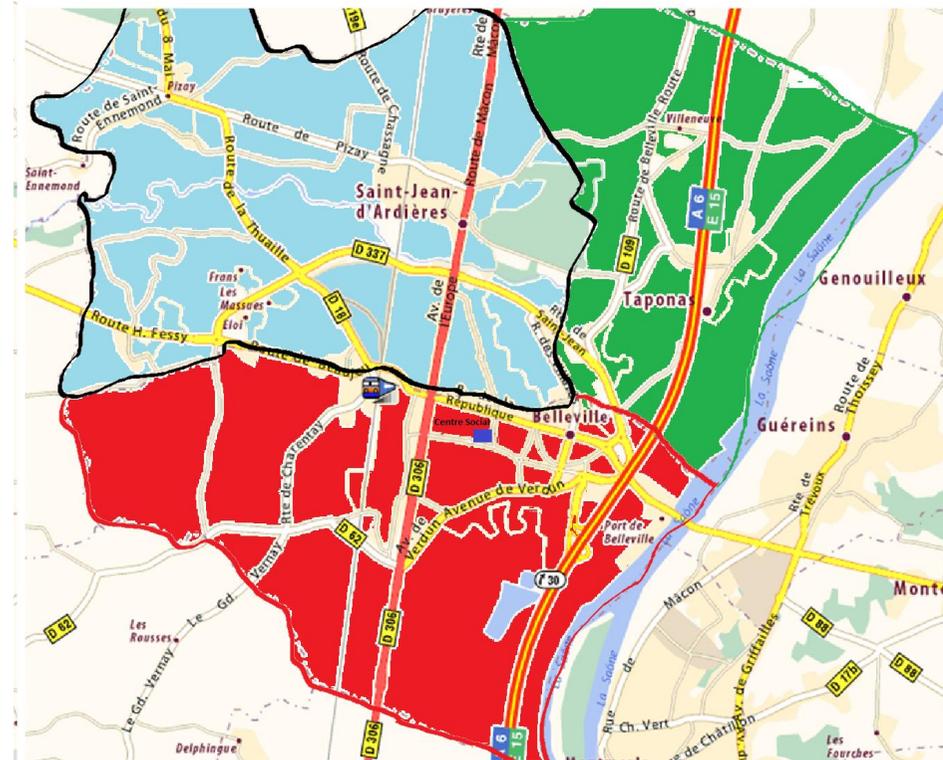
www.csbelleville.com

**Son territoire de projet se déploie sur une intercommunalité de 3 communes : Belleville, Saint Jean d'Ardières, Taponas jusqu'à fin 2018.
13 996 habitants**

Département : Rhône

Communautés de Communes : CCSB, Saône Beaujolais

Depuis le 1^{er} janvier 2019 Belleville et Saint Jean d'Ardières ont fusionné en commune nouvelle : Belleville en Beaujolais 13 000 habitants.



La gouvernance associative :

Le Conseil d'Administration est composé de 13 membres actifs, 2 membres associés, 5 membres de droit (1 représentant de chaque commune, 1 représentant de la CCSB (Communauté de Communes Saône Beaujolais), 1 représentant de la CAF (Caisse d'Allocations Familiales) du Rhône. La déléguée du personnel et la direction assistent également à titre consultatif.

Ce CA est actuellement uniquement composé de femmes, leur origine géographique correspond bien à la cartographie des adhérents du Centre Social. Elle est également représentative des différentes activités qui y sont proposées. La moyenne d'âge des membres actifs du Conseil d'Administration est de 50 ans.

Présidence : Michèle Cisa

Direction : Sylvaine Tisseyre

Bénévoles adhérents :

Bénévoles d'activités : **19** (moyenne départementale 68 bénévoles par centre, 32 pour nous avec les bénévoles qui pilotent le Centre Social)

Sur ces 19 bénévoles, 4 sont également administratrices.

*Leur investissement au sein du Centre Social représente presque un équivalent temps plein 0.94 ETP avec 1716 heures de bénévolat d'activités par an. Cela représente presque le double de la moyenne mensuelle départementale de bénévolat **5.96 h** (moyenne départementale 3 h / mois au centre social)*

Le centre Social est affilié à la Fédération des Centres Sociaux (FCS) du Rhône.

Les adhérents

Adhérents : **658**

Nombres d'individus : **1341**

*Pour le Quartier Politique de la Ville (QPV) Aiguerande Peillon situé à Belleville, limitrophe du Centre Social cela représente **102 familles** adhérentes pour **260 individus**, soit 15.5 % des familles et 19.39 % des individus.*

35 % des habitants de Belleville adhérents, du Centre Social, sont issus du QPV.

Ces individus sont à une égale parité, autant de personnes de sexe féminin que masculin, très jeunes : 70 % des usagers ont moins de 18 ans.

Ils proviennent à 55.02 % de Belleville, 28.26 % de Saint Jean d'Ardières, 3.65 % de Taponas, 13.70 % des autres communes (dont 34.88 % communes limitrophes de l'Ain, 47.67 % CCSB).

Pour information, nous accueillons prioritairement les enfants en accueils collectifs, dans le cadre du CEJ (Contrat Enfance, Jeunesse) des communes de Belleville, Saint Jean d'Ardières et Taponas. La provenance des autres communes est spécifique aux personnes qui fréquentent les activités de loisirs, de bien-être et de développement personnel.

Les familles adhérentes sont également réparties équitablement sur les tranches de QF en deçà de 1201 €, excepté pour la tranche la plus basse (2.74 % pour la tranche de QF de 0 à 300 €), 39.97 % sont dans la tranche maximale supérieure à 1201 €.

Les catégories socio-professionnelles (CSP) les plus représentatives sont très majoritairement les employés (38 %), puis les ouvriers et les cadres professions libérales.

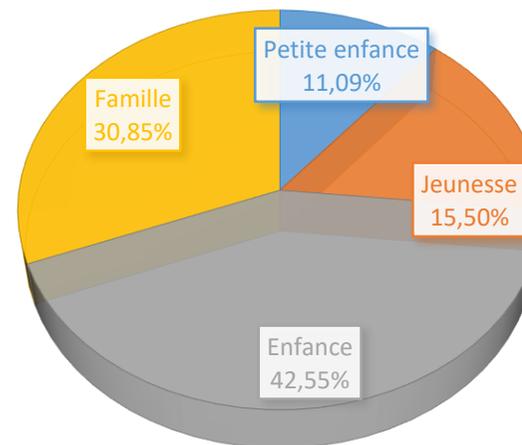
Moyen humains :

Données 2017 :

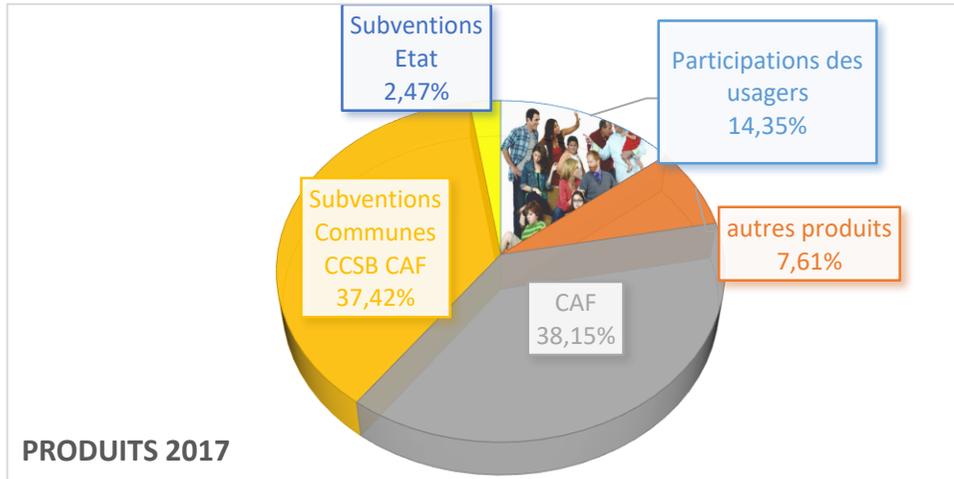
101 salariés différents, **24.64** Equivalent temps plein (ETP)

61.90 % des salariés sont âgés de moins de 34 ans (43.66 % de moins de 26 ans), à 88,11 % de sexe féminin. 62.50 % sont salariés dans le cadre d'un CDI, 15 salariés travaillent à temps plein. 4 salariées sont présentes depuis plus de 10 ans, 8 entre 5 et 9 ans, 3 depuis moins de 5 ans. L'équipe professionnelle est qualifiée à plus de 95 % pour les missions confiées.

RÉPARTITION ADHÉRENTS PAR SECTEURS

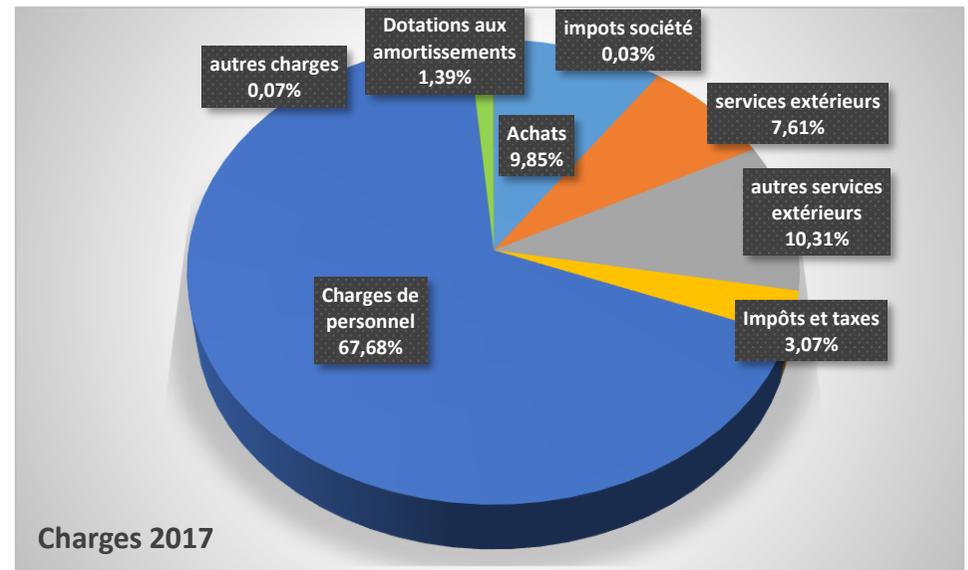


Moyens financiers :



Répartition des produits 2017 **1 201 546.50 €**
Capacité financière de l'association : **2.84 mois** en 2017

Répartition des charges 2017 : **1 186 531.89 €**



Les valeurs

Dans le mouvement de l'éducation populaire le Centre Social réfère son action autour des trois valeurs définies dans la charte fédérale des centres sociaux, adoptée lors de l'assemblée générale d'Angers en juin 2000 :

- ✓ La dignité humaine : Reconnaître la dignité et la liberté de tout homme et de toute femme est l'attitude première des acteurs des centres sociaux et socioculturels ;
- ✓ La solidarité : Considérer les hommes et les femmes comme solidaires, c'est-à-dire comme étant capables de vivre ensemble en société, est une conviction constante des centres sociaux et socioculturels depuis l'origine ;
- ✓ La démocratie : Opter pour la démocratie, c'est, pour les centres sociaux et socioculturels, vouloir une société ouverte au débat et au partage du pouvoir

Le Centre Social organise des accueils de loisirs, des permanences de partenaires, des activités ; anime des temps forts, des lieux d'accueil parents-enfants, des ateliers sociolinguistiques, des débats, des rencontres ; accompagne des projets, des collectifs d'habitants ; est un lieu de promotion de ses valeurs et de principes tels que la mixité, la laïcité, la participation.

Les missions

Le mouvement des Centres Sociaux, présente la mission du Centre Social comme un foyer d'initiatives porté par des habitants associés, appuyés par des professionnels capables de définir et mettre en œuvre un projet de développement social pour l'ensemble de la population d'un territoire.

En référence aux valeurs énoncées ci-dessus, nos façons d'agir sont fondées sur :

- ✓ Une vision globale de la vie humaine, des compétences des hommes et des femmes et du territoire où ils vivent.
- ✓ Des méthodes participatives, opérationnelles et responsables.
- ✓ Un partenariat actif et ouvert.

En tant que structure de l'animation de la vie sociale, le Centre Social de Belleville inscrit son action en conformité avec les missions d'intérêt général précisées dans la circulaire CNAF de juin 2012, complétées dans la circulaire de 2016 notamment sur le critère de la participation des habitants :

- Etre un lieu de proximité à vocation globale, familiale et intergénérationnelle, qui accueille toute la population en veillant à la mixité sociale ;
- Etre un lieu d'animation de la vie sociale permettant aux habitants d'exprimer, de concevoir et de réaliser leurs projets.

En parallèle, des missions générales, cinq missions complémentaires complètent l'objectif global des centres sociaux : rompre l'isolement des habitants d'un territoire, prévenir et réduire les exclusions, renforcer les solidarités entre les personnes en les « intégrant » dans des projets collectifs, leur permettant d'être acteurs et d'assumer un rôle social au sein d'un collectif ou sur un territoire. Il s'agit de :

- ✓ Organiser une fonction d'accueil et d'écoute des habitants usagers, des familles et des groupes informels ou des associations. Celle-ci doit permettre de recueillir les besoins des habitants et leurs idées de projets collectifs ;

- ✓ Assurer une attention particulière aux familles et aux publics fragilisés, et le cas échéant leur proposer un accompagnement adapté ;
- ✓ Développer des actions d'intervention sociale adaptées aux besoins de la population et du territoire et réalisées avec les partenaires opérationnels ;
- ✓ Mettre en œuvre une organisation et/ou un plan d'actions visant à développer la participation et la prise de responsabilités par les usagers et les bénévoles ;
- ✓ Organiser la concertation et la coordination avec les professionnels et les acteurs impliqués dans les problématiques sociales du territoire et/ou sur leurs axes d'intervention prioritaires.

Historique

Depuis sa création le Centre Social est en constante évolution et adaptation.

Selon les archives fédérales le centre social de Belleville a été créé en 1969, en tant que Centre Social CAF rattaché au site de Villefranche sur Saône.

Créé en 1974, l'association Comité d'animation du Centre Social était à l'origine de la cogestion CAF / association afin d'assurer la transition vers une autonomie associative. La cogestion a pris fin en 2008. Au regard de ces éléments l'on peut dire que **le Centre Social est un acteur historique de son territoire**.

Le Centre social a connu des périodes difficiles et conflictuelles, au moment de la fin de la cogestion en 2008, qui a généré des tensions importantes entre la commune de Belleville et la CAF de Villefranche. Ces particularités ont conduit à des relations parfois complexes, notamment avec les partenaires communaux et en interne. Il a fallu travailler sur le lien de confiance avec ces derniers pour envisager des constructions partenariales pérennes.

Aujourd'hui il est un acteur reconnu de son territoire, sans cesse en mutation :

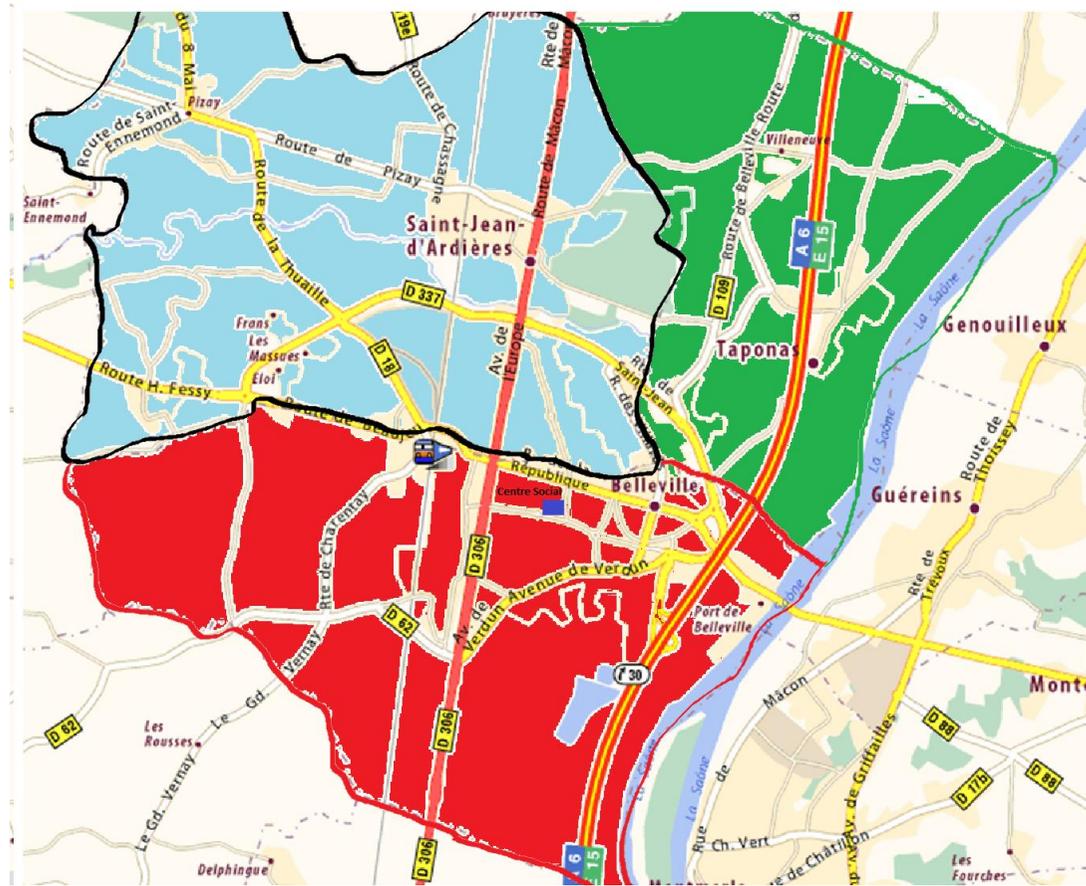
2014	Fusion de la Communauté de Communes Beaujolais Val de Saône (CCBVS) et de la Communauté de Communes Région de Beaujeu (CCRB) = Création de la Communauté de Communes Saône Beaujolais (CCSB).
2015	Création du nouveau Rhône constitué de tous les territoires extérieurs à la Métropole de Lyon Entrée du quartier Aiguerande / Peillon dans le dispositif Politique de la Ville
2017	Fusion de la CCSB avec la Communauté de Communes du Haut Beaujolais (CCHB), la CCSB passe de 29 à 42 communes
2019	Création de la commune nouvelle Belleville en Beaujolais (13 000 habitants) devenant ainsi la deuxième commune du nouveau Rhône.

Les compétences de toutes ces entités sont également revisitées lors de chaque modification d'instance, lors des fusions de communautés de communes notamment, en fonction des compétences optionnelles prises par l'une ou l'autre des EPCI (Etablissement Public de Coopération Intercommunale). Lors de la fusion de 2017, avait été évoquée une prise de compétences « Centre Social » ou sociale par la CCSB, et accueils de loisirs. Ces options n'ont finalement pas été retenues pour l'instant.

Le Centre Social a la particularité d'avoir des secteurs d'activités financés selon les compétences de chacun :

- ✓ Pour la petite enfance : la CCSB, qui a la compétence petite enfance
- ✓ Pour les autres activités : l'intercommunalité : Belleville, Saint Jean d'Ardières, Taponas.

Particularités du territoire



Situé au nord du département du Rhône à 45 km de l'agglomération lyonnaise, le territoire du Centre Social est un carrefour stratégique de l'axe Nord/Sud, limitrophe de l'Ain et à quelques kilomètres du département Saône et Loire. Grâce à une grande accessibilité (D306, autoroute A6 avec une sortie dédiée, aéroport de Saint-Exupéry, TGV à proximité), à son agréable cadre de vie et à son important bassin de main d'œuvre, **ce territoire est devenu en quelques années un pôle d'attraction économique périurbain important de l'agglomération lyonnaise.**

Les entreprises qui s'installent sur le territoire ne s'y trompent d'ailleurs pas, les plus récentes implantations sont des bases de logistiques, ou nécessitant des accès de transport. La récente liaison A 89 / A6 permet d'ouvrir des accès autoroutiers très faciles sur l'axe Bordeaux/Genève.

Le territoire est un espace dynamique sur le plan économique. Il y a une réelle volonté politique locale de développement adapté aux besoins du territoire, favorisant l'implantation d'entreprises aux activités variées, et des emplois sur place pour toutes les catégories socio professionnelles, ne nécessitant pas des transports sur Lyon, Mâcon ou leur périphérie.

La gare de Belleville est très attractive, les départements limitrophes de l'Ain et le nord val de Saône bénéficient également de son accès, la gare disposant

d'un stationnement accessible gratuitement. Sa fréquentation est de 866 993 voyageurs en 2017 (+4.35 % de hausse par rapport à 2016). Ce qui positionne cette gare au-dessus de villes comme Bayonne ou Périgueux en termes de fréquentation et légèrement en dessous de Givors ou Paris Montparnasse (890 030 voyageurs). *Source Open data SNCF fréquentations gare*

Ces caractéristiques permettent au Centre Social de bénéficier d'une vraie richesse de mixité dans la population de son territoire, composée d'habitants de tous âges, de toutes les cultures, comprenant à la fois un quartier politique de la ville et un village comme Taponas resté relativement rural.

Le Centre Social est un outil de proximité sur un large territoire.

Un territoire divisé par 4 lignes droites : la voie ferrée, la D 306, l'Autoroute A6 et la Saône, qui imposent une géographie particulière et contraignent une circulation naturelle sur l'ensemble du territoire de projet.

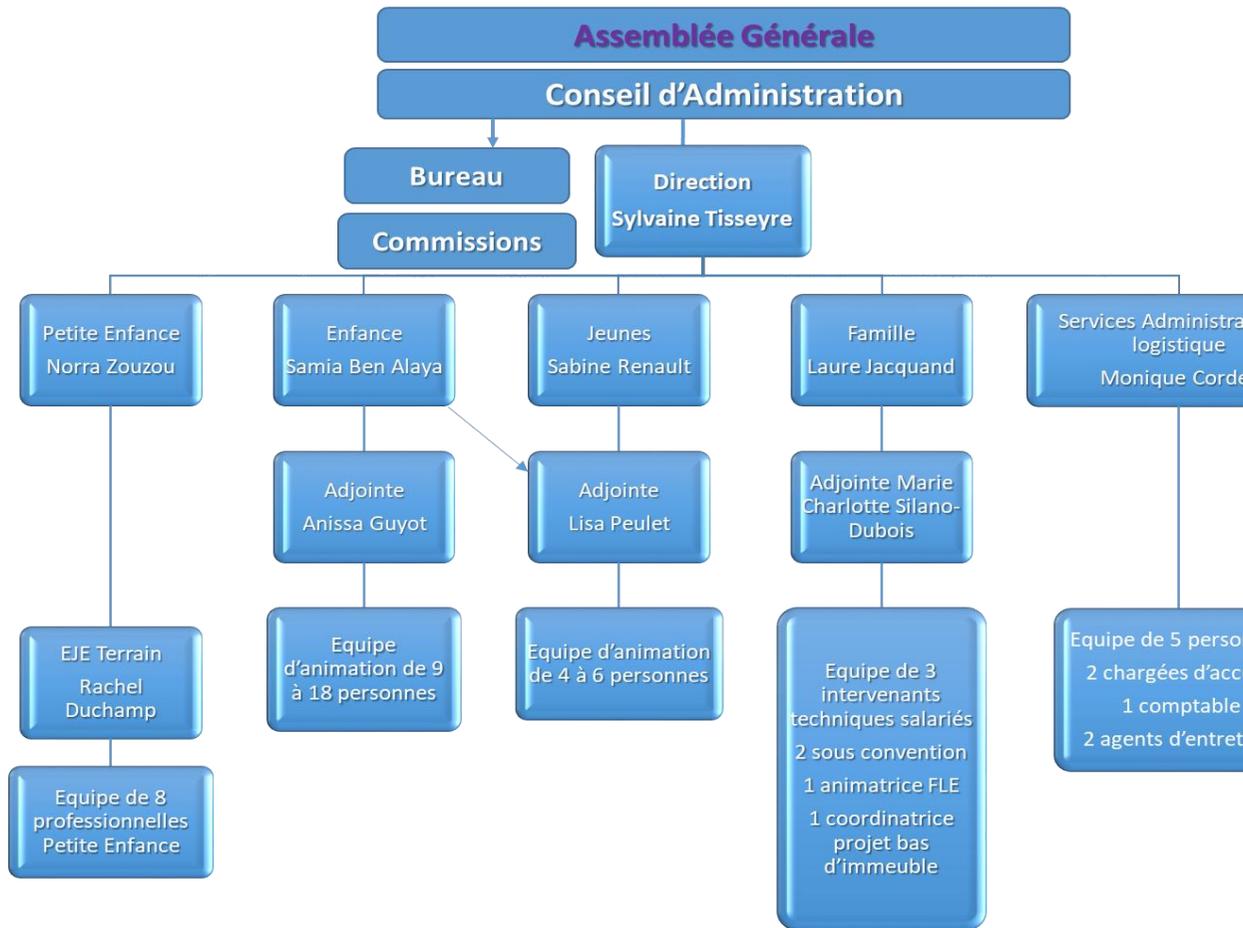
Même si les 3 communes, désormais 2, sont contiguës, les lieux de vie sont à la fois très concentrés et restent parfois éclatés. Le centre du Bourg de Taponas se situe par exemple à 6 kilomètres du centre de Belleville, alors qu'au centre-ville de Belleville, en fonction du côté de trottoir où l'on se trouve, on peut être soit à Belleville, soit à Saint Jean d'Ardières soit à Taponas.

Belleville concentre la très grande majorité des implantations commerciales et de services de proximité, ainsi que des infrastructures culturelles et sportives.

Un territoire très hétérogène également de par la nature de son habitat.

Le choix d'investir dans une maison est fortement lié au coût du foncier relativement accessible sur notre territoire. Il varie selon le type de biens et sa qualité (neuf ou ancien) mais par exemple une maison neuve a un coût au m² de 1465 € à Belleville, selon le Crédit Foncier, 2762 € sur le Rhône.

Un territoire ancré dans le Beaujolais qui dispose d'une forte identité traditionnelle.



L'activité du Centre Social est structurée en secteurs :

- Petite enfance
- Enfance
- Jeunesse
- Familles

Les fonctions logistique et pilotage sont transversales à toutes les activités du Centre Social.

Les activités

Le Centre social propose des activités régulières et des services adaptés aux besoins exprimés par les habitants :

L'accompagnement des familles : Le Centre Social écoute, accueille, informe et oriente les familles.

- Accompagnement au départ en vacances.
- Accompagnement à la parentalité, rencontres et échanges entre parents tout au long de l'année.
- Ateliers cuisine : Mensuellement un repas est confectionné le matin et partagé à midi avec les participants de l'atelier en partenariat avec la maison du Rhône.
- Soirées récréatives : soirées conviviales autour du jeu, chaque vendredi veille de vacances scolaires.
- Ateliers récréatifs parents/enfants : moments ludiques avec les enfants pendant les vacances scolaires.
- Bas d'immeubles, dispositif co porté avec le PIJ (Point Information Jeunesse) animations en bas des immeubles QPV Aiguerande / Peillon.

Les sorties familles : Chaque année une programmation de sorties de loisirs est proposée par et pour les adhérents.

Développement des projets des habitants.

Des activités loisirs : Sur des plages horaires variées en journée ou en soirée, différentes activités de loisirs sont proposées pour les adultes ou les enfants ; yoga, gym tonique ou douce, baby bouge, anglais, percussions africaines, couture, vannerie-poterie, atelier Pause-Café.

Les ateliers sociolinguistiques : Organisés en 5 demi-journées par semaines, 3 pour l'écrit et 2 pour l'oral, les ateliers sociolinguistiques ont pour objectif d'accueillir toutes les personnes désireuses de progresser dans la langue française pour faciliter son insertion, sa socialisation et son autonomie (vie pratique, vie quotidienne, scolaire, professionnelle...).

L'accompagnement à la scolarité : Deux équipes de bénévoles et de salariés accompagnent les enfants de primaire et de secondaire dans l'organisation et la réalisation de leur travail scolaire, notamment par la mise en place d'ateliers éducatifs et ludiques et d'ateliers débats.

Deux lieux d'accueil petite enfance à Belleville : la Farandole (15 places) au 28, Bd Joseph Rosselli (au sein du Centre Social) et Cococinelles, (10 places) rue Jean Macé (à proximité de la gare de Belleville) accueillent les enfants de 10 semaines à 6 ans de manière régulière ou occasionnelle.

Nos deux structures s'inscrivent et s'identifient à des valeurs et des principes autour de la qualité d'accueil et d'accompagnement de l'enfant et de sa famille. Elles s'appuient sur un projet pédagogique visant l'autonomie, l'éveil et la socialisation de l'enfant.

Un accueil de loisirs enfants : « les 1000 pattes » destiné aux enfants scolarisés âgés de 3 à 12 ans les mercredis et vacances scolaires. Il a pour objectif de favoriser l'épanouissement de l'enfant au travers d'activités menées au sein du groupe. Le projet pédagogique développe trois grands axes : la socialisation, la découverte de nouvelles

activités et l'accès aux loisirs pour tous. Les enfants participent à des animations adaptées à leurs besoins et leurs centres d'intérêt qui s'organisent autour de jeux coopératifs, de sorties, d'ateliers d'expression et d'éveil, d'activités physiques et ludiques.

Les parents sont régulièrement invités à des expositions, spectacles élaborés par les enfants afin de partager un moment de vie avec eux.

Deux accueils de loisirs à destination des jeunes : La Passerelle (depuis 2013) pour les préadolescents de 10 à 13 ans, le centre Ados pour les jeunes âgés de 11 à 17 ans pendant les vacances scolaires. Les valeurs éducatives du projet pédagogique sont axées sur le développement et l'épanouissement du jeune et sur l'ouverture au monde et aux autres. Un accueil libre et convivial est proposé aux jeunes afin qu'ils puissent se retrouver et échanger. En parallèle, sont proposés des animations sportives, culturelles et ludiques (ateliers culinaires, tournois multisports, piscine, cinéma, jeux...) et des séjours de vacances. Une attention particulière est portée à l'implication des jeunes dans le choix des programmes d'activités.

A travers les temps d'accueil informels, les jeunes peuvent exprimer leurs idées et envies de projets. Ceux-ci pourront être mis en place à travers un accompagnement de projets jeunes.

Les temps forts : sous forme festives des rencontres sont organisées annuellement pour tous les usagers du Centre Social. Ces temps se veulent conviviaux et des temps de partage entre les habitants et les personnes d'une même famille.

Les locaux

L'évolution constante des activités a engendré des adaptations du bâtiment initial, où se déroulait l'ensemble des actions. Ce dernier conçu dans les années 1970 a connu une extension pour la crèche la Farandole (une véranda), pour harmoniser l'ensemble un sas triangulaire a été ajouté à l'entrée principale du bâtiment.

Le Centre Social est construit à l'angle de deux axes (boulevard et rue), sur 1 étage, avec un rez-de-chaussée et avec un rez-de-jardin.

Aujourd'hui, quand on arrive dans le Centre Social, si l'on emprunte la bonne entrée (coté boulevard), que l'on monte par l'escalier composé de pierres inégales (potentiellement dangereux), ou par la montée goudronnée (non accessible aux personnes à mobilité réduite), l'on arrive dans un sas vide de présence humaine. Puis l'on arrive à l'accueil, qui est un espace très contraint ne garantissant que très peu la confidentialité et très rapidement très encombré.

Malgré de nombreux travaux et aménagements entrepris soit par le Centre Social, locataire du bâtiment, soit par la commune de Belleville, propriétaire des locaux, en termes de rénovation, de communication d'accessibilité, nous ne pouvons plus accueillir la totalité de nos activités dans notre sein.

L'organisation de l'utilisation des salles est parfois millimétrée...

Les accueils de loisirs enfants ont vu une partie de leurs actions délocalisées dans les écoles, les accueils de loisirs jeunesse sont localisés sur deux lieux différents, les ateliers cuisine sont aux Sarmentelles (salle intergénérationnelle OPAC), les cours de percussions dans l'ancienne salle de cinéma ...Ces « délocalisations » génèrent une réflexion logistique chronophage en termes de planification et organisation des déplacements, de l'entretien des différents locaux, complexifient nos relations avec les équipes éducatives scolaires et les services municipaux dédiés.

Son évolution financière

Evolution des charges et produits

	Exercices									
€	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Produits	416 500	597 095	730 535	800 482	975937	1 017 814	1 126 347	1 082 078	1 139 850	1 201 547
Charges	421 549	554 120	715 752	790 207	969648	1 019242	1 032 997	1 059 641	1 124 644	1 186 532
Résultats	-5 049	42 975	14 783	10 275	6289	-1428	93 350	22 437	15 206	15 015

Ce tableau est significatif de l'ampleur de l'activité du centre social ces dernières années.

Cette évolution s'explique par les demandes croissantes de la population arrivant sur le territoire. En termes d'activités cet accroissement des charges s'est traduit de la façon suivante :

2009 : 1 jour supplémentaire avec repas à la Farandole, 2 semaines d'ouverture ALSH en aout,

2010 : ouverture de la Farandole en continu, ouverture de l'ALSH sur tout le mois d'aout,

2011 : création du poste de travailleur social.

2012 : ouverture de la micro crèche la Cococinelles

2015 : Nouvelle organisation des mercredis avec la mise en place de la semaine à 4 jours et demie.

2016 : Mise en place des nouvelles actions en lien avec le nouveau QPV Aiguerande / Peillon : développement des activités en lien avec la parentalité : soirées jeux, ateliers parents enfants, Parent'aise, dispositif bas d'immeubles.

2017 : Ouverture d'un ACM enfant sur les vacances de Noël, développement de la capacité sur le mois d'aout.

2018 : Développement de la capacité des mercredis (de 120 à 172 places).

Ce développement devrait perdurer avec l'ouverture en avril prochain d'un nouvel Equipement d'Accueil De Jeunes Enfants (EAJE) de 30 places, fruit d'un développement et de la fermeture des deux équipements existants : Farandole et Cococinelles (25 places).

En dix ans les charges financières du Centre Social ont triplé, preuve d'un accroissement relativement rapide, en lien avec le développement du territoire, l'accroissement de la population et les besoins de services recensés pour et par ces nouveaux habitants. Parallèlement, au regard d'une gestion mieux suivie, le Centre Social a vu sa capacité de fonds de trésorerie presque doubler en 5 ans (de 1.7 mois à 2.84 mois).

Il est à noter l'engagement et le soutien financier de nos partenaires qui ont toujours fait leur possible pour nous accompagner dans ces développements.

La démarche d'élaboration du nouveau projet

La démarche projet a débuté en mars 2018 et s'est terminée en janvier 2019.

Notre volonté dans cette démarche projet était d'ouvrir au panel le plus large : enquête (Nombre de personnes interrogées représentatives du nombre d'habitants), assemblée générale (solicitation du plus grand nombre de nos adhérents) afin d'avoir la représentation du territoire la plus « juste » possible.

13 mars 2018	Le Conseil d'Administration mandate la commission projet pour l'élaboration du projet social et adopte l'accompagnement par Itinere-conseil dans cette démarche. Cette commission est composée de La Présidente, 5 administrateurs, 1 administratrice du collège « membre associé », de 6 salariées (responsables de secteur et direction).
5 avril 2018	Le bilan des actions préparé en amont par les différents responsables de secteur, est présenté lors de la première commission projet, aménagé et présenté à l'ensemble des salariés lors d'un apéritif dinatoire. L'objectif de ce temps de travail : réunir l'ensemble des acteurs au plus près du public afin de vérifier avec eux les informations bilan communiquées : y a-t-il des oublis ? Des commentaires, des besoins de précision ?
10 avril 2018	Le CA évoque les thématiques/questions qui semblent intéressantes à interroger, dans le cadre de l'enquête auprès des habitants. Parallèlement les salariés évoquent les leurs, en fonction de ce qu'ils ont entendu, écouté (cahier d'écoute).
28 avril 2018	Lors de l'assemblée générale, point de démarrage de la phase de diagnostic, un atelier de photo langage est prévu avec les participants. Au regard du peu de personnes présentes, qui ne seront pas consultées par un autre biais, cet exercice n'a pas pu être réalisé, il est reporté sur des actions internes existantes au Centre Social : Accompagnement Scolaire secondaire, Pause-Café.
1^{er} juin 2018	La commission projet a validé l'enquête et défini les lieux à privilégier pour son déroulé
du 4 au 29 juin 2018	Déroulé de l'enquête
12 juillet 2018	Présentation au CA du résultat de l'enquête et définition collective des thématiques retenues pour les entretiens qualitatifs.
15 septembre 2018	Journée de travail collective avec présentation des éléments du diagnostic : données froides, résultats de l'enquête, évaluation du projet 2015/2019. Réflexions sur les atouts et faiblesses du Centre Social, délimitation des axes stratégiques du projet social et projet famille
21 septembre 2018	1 ^{er} débat d'enjeux, présentation aux principaux financeurs des différents éléments de diagnostic dégagés, bilan du projet 2015/2019
2 octobre 2018	Commission projet : organisation de l'enquête qualitative : organisation de 4 focus groupes : <ul style="list-style-type: none">✓ Les parents de jeunes de plus de 14 ans✓ Les familles monoparentales✓ Les nouveaux arrivants✓ Les personnes fragilisées ou isolées, en situation d'isolement Analyses des suites du 1 ^{er} débat d'enjeux.

Du 30 octobre au 27 novembre 2018
20 décembre 2018
10 janvier 2019
21 janvier 2019

Conduite des Focus groupes, animés par des salariés du centre social
 Commission projet : début de la construction de l'arbre d'objectifs : 3 axes se dégagent, définition des objectifs généraux
 Commission projet : suite et fin de la construction de l'arbre d'objectifs
 2^{ème} débat d'enjeux

Centre social de Belleville : Chronogramme de la démarche projet													
	mars-18	avr-18	mai-18	juin-18	juil-18	août-18	sept-18	oct-18	nov-18	déc-18	janv-19	févr-19	mars-19
Dates	26/03/2018	05/04/2018					24/09/2018				21/01/2019		31/03/2018
Temps forts / échéances	Lancement commission projet	Apéro projet					Débat enjeux 1				Débat enjeux 2		Dépôt projet
Dates		28/04/2018	15/05/2018	12/06/2018	12/07/2018				29/11/2018				14/03/2019
Instances statutaires		AG	CA	CA	CA				CA				CA
Bilan évaluatif projet 2015/2018	Sylvaine + Laure	Mise en débat avec salariés											
Diagnostic : données froides		Sylvaine, Laure avec appui Itinere											
Consultation adhérents et habitants		Définition méthode enquête avec Itinere : 09/04		Mobilisation bénévoles et salariés (appui formatif Itinere)					Mobilisation adhérents et habitants Focus groupes				
Consultation partenaires	Établissement d'une cartographie du partenariat, puis entretiens ciblés en binôme, selon besoins								Consultation partenaires focus groupes				
Réflexion CA					Définition des grands axes à partir des éléments collectés				Consultation sur des pistes d'actions				Validation projets social et famille
Rédaction projet										Arbre objectifs	Structure détaillée		

Bilan évaluatif du projet 2015/2019

Tout d'abord, une commission projet a été créée afin d'assurer un suivi ponctuel, c'était également l'occasion de faire le point sur le cahier d'écoute. Il reste toutefois complexe de mobiliser des administrateurs sur cette commission qui a du mal à fonctionner comme pôle central stratégique.

Depuis 2015 nous avons instauré une évaluation permanente du projet avec un temps de rencontre annuel avec l'ensemble des bénévoles et des salariés afin de faire un point régulier sur le projet social. Cette rencontre a également pour objectifs de fédérer l'ensemble des acteurs autour du projet associatif, de faire un focus sur un axe du projet, de mettre en lumière une problématique rencontrée sur une action du projet, de s'approprier cet élément comme un outil collectif de réflexions continu, dans les pratiques professionnelles ; de faire association autour du projet

Accompagnés de François Lecouturier, Itinere-Conseil, dans chacune de ces journées, nous avons d'abord abordé collectivement ce qui pouvait être identifié comme une faiblesse dans la compréhension du projet. Ces éléments venaient notamment des retours des salariés évoqués lors des entretiens annuels d'évaluation, ou le projet social est systématiquement abordé, sous forme de question mais également avec la contribution collective fixée par le Bureau qui y fait référence. Nous nous sommes également attachés à réfléchir soit à un axe particulier, soit à une problématique rencontrée plus spécifiquement.

2015 : La logique de projet et l'évaluation, assorti d'illustrations en lien avec la vie courante, et l'activité d'un centre social, avec un zoom particulier visant à imaginer quelques indicateurs d'évaluation pour chacune des actions de l'axe "accompagnement des familles isolées".

2016 : Réflexion sur le Projet Familles avec un focus sur l'action Parent'aise qui ne rencontrait pas l'adhésion du public.

2017 : Etre acteur du projet en cours et à venir : réflexions autour des services rendus par les équipes au public, sur la façon de s'engager pour alimenter le projet.
En 2016/2017 nous avons un fort déficit de participation des équipes au cahier d'écoute. Il était important de réfléchir collectivement à ce dispositif.

2018 : Présentation des éléments de diagnostic et réflexions collectives autour du futur projet social.

Parallèlement, en partenariat avec l'ESSSE (Ecole Santé Social Sud Est), nous avons accueilli des stagiaires élèves assistante sociale qui ont effectué des diagnostics de territoire en fonction de problématiques qui nous questionnaient en cours de projet :

2016 : Besoins des parents en situation d'isolement en matière de parentalité.

2017 : Dans le cadre du projet de mise en place d'animations itinérantes en bas d'immeubles dans le quartier politique de la ville, porté en partenariat avec le PIJ, nous souhaitons connaître les attentes des habitants de ce quartier dans le but de co-construire le projet avec eux et de valoriser leur pouvoir d'agir.

2018 : L'isolement des personnes âgées.

Par ailleurs, les responsables de chaque secteur ont renseigné au cours de chaque année des tableaux évaluatifs des actions engagées. L'évaluation n'avait pas été réfléchie de façon approfondie lors de l'élaboration du précédent projet, notamment en termes d'utilité sociale, d'enjeux, de formulation interrogative. Elle sera revisitée de façon plus complète pour ce projet.

Présentation évaluative du projet 2015-2019

Ci-dessous la présentation de l'évaluation du projet à suivre avec la légende suivante :

Les actions non réalisées : 
Les actions partiellement réalisées  doublées d'une pastille  quand l'action a été stoppée
Les actions réalisées 

Pour rappel dans les critères partagés collectivement pour l'évaluation du projet nous avons déterminé qu'une famille = un foyer.

Axe 1 – Accompagnement des familles isolées



Axe 2 – Soutien à la parentalité

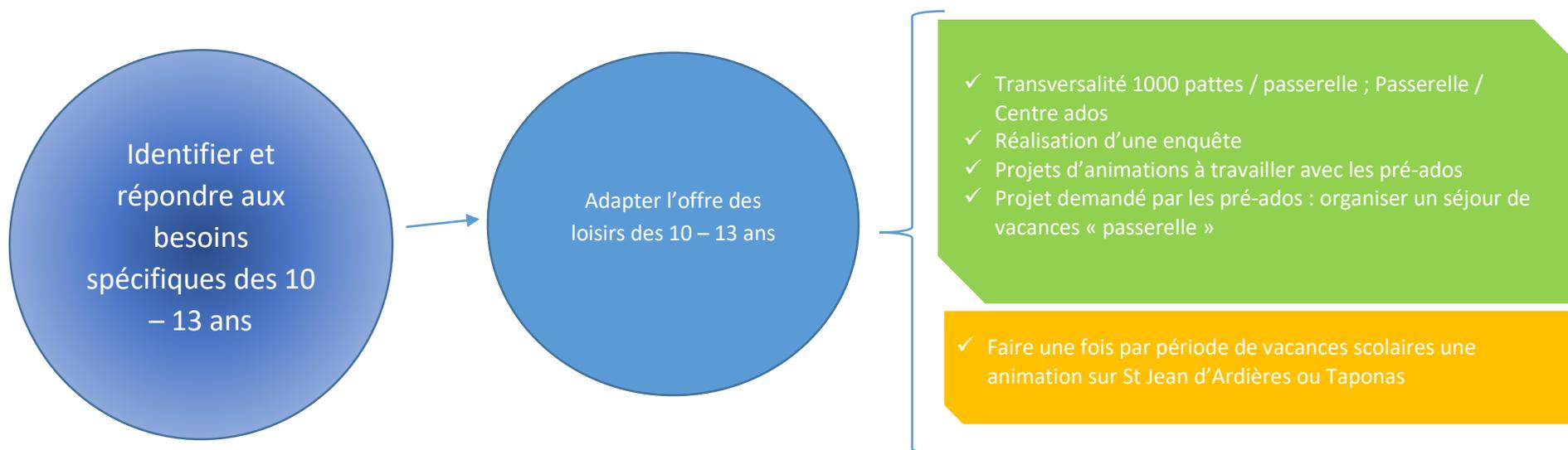


*

Axe 3 – Mobilisation des adhérents et vie associative



Axe 4 – Accompagnement de la jeunesse (10-17 ans)



Les actions qui fonctionnent sont celles qui sont travaillées en proximité avec les habitants ou les partenaires qui les reçoivent (ex : MDR, handicap...).

Celles-ci demandent des moyens, notamment humains, importants. Elles nécessitent une reconnaissance intensifiée des partenaires et des institutions du territoire.

Le bilan est très positif puisque nous avons atteint une très grande majorité des objectifs que nous nous étions fixés.

Zoom issu des bilans par secteur, d'actions réalisées

Axe 1 : accompagnement des familles isolées :

Action : Spectacle de la clef des langues, en partenariat avec la Mairie de Belleville, le Centre Culturel Associatif Beaujolais (CCAB), la Compagnie les arTpenteurs.

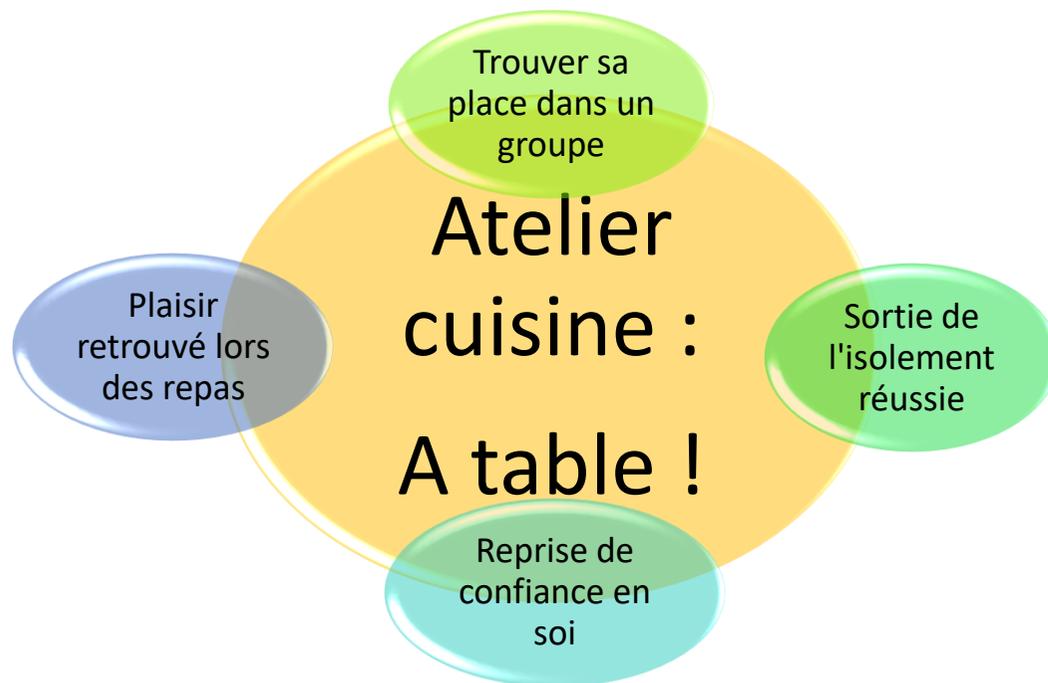
Action qui s'est déroulée de mars à mai 2018. Représentation 5 mai 2018



Le centre Social et les habitants n'étaient pas à l'origine du projet, mais le professionnalisme de la compagnie qui a accompagné ce projet de qualité a permis une production réussie. Le Centre Social n'aurait pas pu, dans sa structuration actuelle, être à l'initiative d'un tel projet.

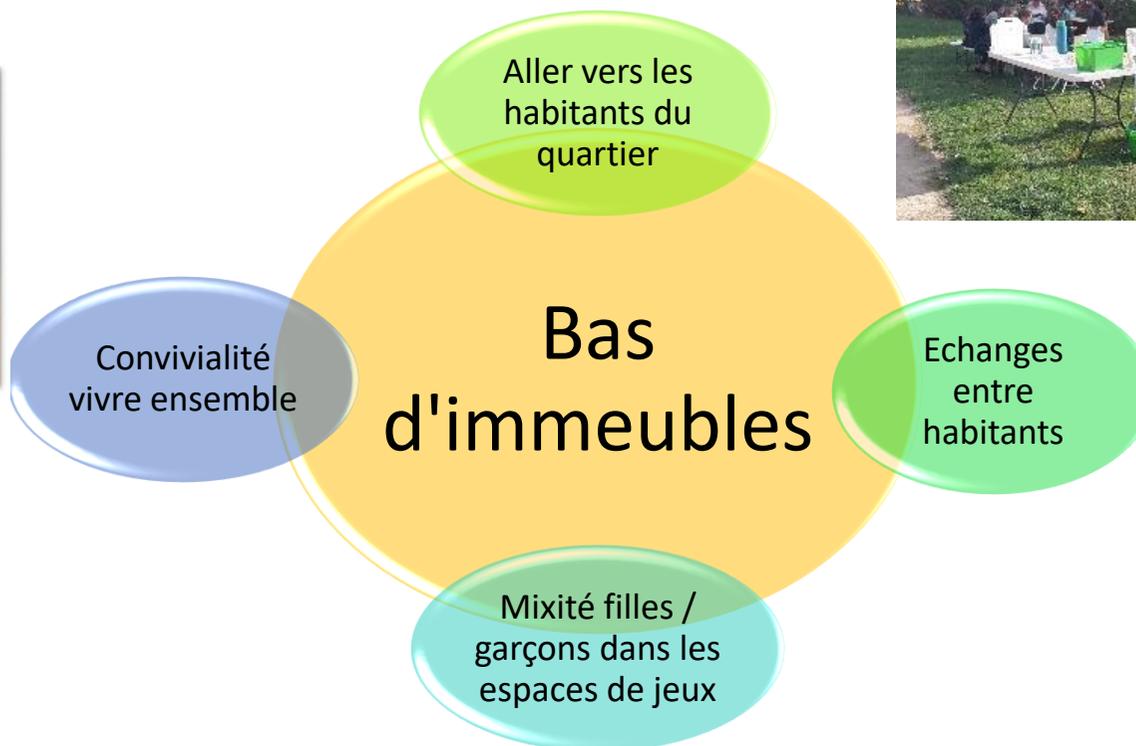
Action : Les ateliers cuisine, en partenariat avec la Maison du Rhône

Atelier créé en 2015



Pour rentrer en lien avec les personnes les plus isolées du droit commun, un partenariat renforcé avec des structures les accompagnants est un pré requis indispensable. Le fait d'accueillir un public sur orientation de ces partenaires a permis ce rapprochement. Cette action contribue également à l'identification du Centre Social comme partenaire de l'accompagnement social des familles.

Action : Animation Bas d'immeuble, co-porté avec le PIJ



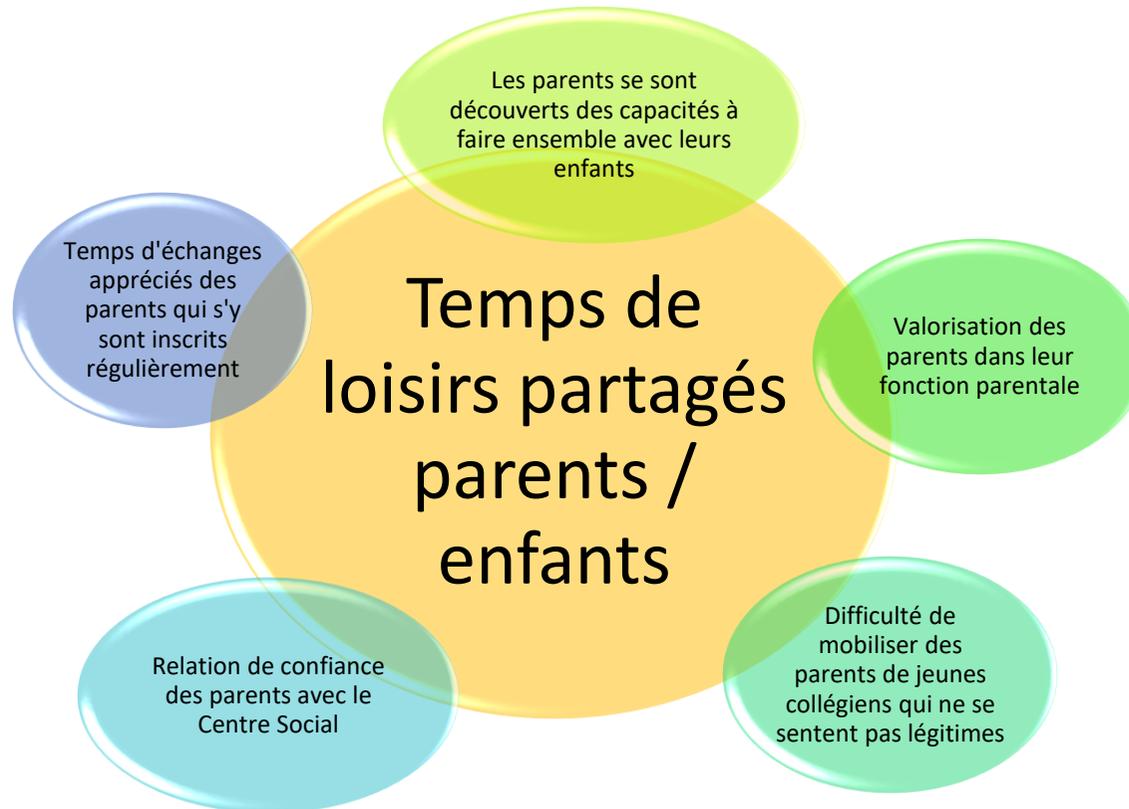
Ce dispositif mobile sur le quartier Aiguerande / Peillon dans le cadre du dispositif QPV est une expérimentation réussie.

Cette expérimentation a été labellisée à la préfecture du Rhône dans le cadre de l'appel à projet : « 40 ans de la politique de la ville, inventons les territoires de demain » en octobre 2018.

Axe 2 : Soutien à la parentalité :

Actions : Développer les temps de loisirs partagés parents /enfants

Actions régulières sur les 4 années du projet dans le cadre des structures d'accueils collectifs petite enfance, enfance et jeunesse, d'ateliers parents enfants, de l'accompagnement à la scolarité.



Le Centre Social a réellement trouvé sa place comme acteur de la parentalité auprès des familles qui participent. Une réelle confiance a été instaurée.

Axe 3 : Mobilisation des adhérents et vie associative

Action : Participation à la fête des associations

Initiée par les communes de Belleville et Saint Jean d'Ardières, chaque année le premier dimanche de septembre.



Les administrateurs répondent toujours très majoritairement présents lors de cette manifestation qui permet chaque année d'avoir un contact avec le public et d'être repéré comme un acteur local important. Nous avons en moyenne 80 contacts avec le public lors de cette journée.

Axe 4 : Accompagnement de la jeunesse

Action : Création de la Passerelle pour les 10/13 ans

Mise en place en 2013 cette action connaît un fort développement depuis.



La création de ce nouveau pôle a permis de travailler plus longtemps avec les jeunes et de développer des projets spécifiques.

Certaines actions sont en cours de réalisation et demandent à être finalisées.

Pour aller plus loin dans notre analyse du bilan, nous avons plus particulièrement réfléchi, en termes de réalisation, à ce qui avait présenté un frein ou une contrainte pour la réalisation des actions initialement prévues. Il était intéressant de savoir si cela était dû à un manque de moyens, ou à un obstacle institutionnel (pas pu), à un manque de compétences (pas su) ou à une erreur de diagnostic.

Les actions non réalisées

Axe 1 : Accompagnement des familles isolées

Construire des actions collectives auprès des familles isolées en partenariat avec les associations spécialisées et les institutions.	Atelier jardinage	Pas pu	Nos moyens financiers ne nous ont pas permis de mettre des moyens humains sur cette action. Nos partenaires MDR, MSA, Secours Catholique ne pouvaient également pas s'engager sur cette action de façon pérenne. .
	Pass numérique	Pas pu	Nous n'avons pas les compétences en interne et le partenaire formateur a connu des changements institutionnels internes ne permettant pas de maintenir l'action qui rencontrait pourtant un vif succès et répondait à un vrai besoin.

Axe 2 : Soutien à la parentalité

Impliquer les parents dans le suivi de la scolarité de leurs enfants et de leurs jeunes	Forum des métiers	Erreur de diagnostic	Nous n'avons pas la légitimité, l'envergure pour mettre en place une telle action. Cela a été cependant initié et réfléchi. D'autres partenaires du territoire organisent un événement de ce type. Nous participons, orientons ou accompagnons les jeunes vers ces dispositifs ou manifestations existantes.
	Formation des salariés	Pas su/ erreur de diagnostic	Nous n'avons pas su mutualiser les ressources internes sur cette action privilégiant au départ une formation des animateurs CLAS à des notions de parentalité à la compétence des collègues du secteur familles. La collaboration transversale s'étant développée depuis 2015, cette action est désormais travaillée collégalement avec la référente familles.
Impliquer les parents dans le suivi de la scolarité de leurs enfants et de leurs jeunes	Atelier théâtre dans le cadre du CLAS	Pas su/ erreur de diagnostic	<p>Dans le cadre d'atelier théâtre au CLAS un volet de l'action était prévu avec les parents afin de s'inscrire dans une démarche en lien avec la parentalité.</p> <p>Pas su dans le sens où nous n'avons pas su mobiliser les parents dans ce projet. Cela n'a été travaillé en amont faute de temps : début de la politique de la ville, Erreur de diagnostic : cela ne partait pas d'une demande des familles, il n'est pas facile de se mettre en scène.</p>
Répondre aux parents qui ont des questions sur la parentalité	CEFUN (cellule d'écoute aux familles sur les usages du numériques)	Erreur de diagnostic	Malgré un besoin identifié par les partenaires notamment collège et Lycée sur le besoin d'accompagnement des familles dans l'usage du numérique des jeunes notamment, un partenariat adapté : PIJ, Prévention spécialisée, adulte relai, des moyens mis en place : projet validé dans le cadre du CISPD : nous n'avons eu aucun contact

Nous avons prévu des actions ou été amenés à répondre à des projets partenariaux ou institutionnels qui ne répondaient pas à des besoins exprimés directement par les habitants.

Développer le bénévolat au sein du centre social	Donner l'accessibilité aux adhérents	Pas pu	Nous n'avons pas la compétence pour ouvrir toutes les activités à tous les adhérents. Pour l'instant les accès aux activités dans le cadre du CEJ sont limités aux habitants des 3 communes. De plus, cela est déjà difficile de pouvoir accueillir tous les enfants malgré un développement constant.
Renforcer l'autonomie du fonctionnement des instances associatives (CA, commissions, bureau)	Résumé synthèse des sujets abordés en bureau	Pas su	Difficultés institutionnelles du Centre Social. Difficulté de faire un résumé des événements, d'envoyer les PV de bureau complet à l'ensemble des membres actifs : quel intérêt alors de s'investir en bureau... Les réflexions sont toujours en cours et mûrissent...
Développer un réseau de partenaires à l'échelle du projet global du centre social	Synthèse projet social aux partenaires	Pas pu	Pas eu matériellement le temps de faire un document synthétique diffusable.
	Journées portes ouvertes au public avec les partenaires	Erreur de diagnostic	Peu d'intérêt avec la mise en place de la fête des associations et du bénévolat.

- *Les erreurs de diagnostic sont principalement concentrées sur l'axe 2 : accompagnement à la parentalité. Le développement continu d'activités pour s'adapter aux besoins du territoire (accueils d'enfants croissants, QPV...) occasionne un mouvement et une adaptation perpétuelle pour le centre social.*

Cette situation questionne aujourd'hui le centre social :

- *Comment renforcer la rencontre, l'écoute avec l'habitant (écoute, aller vers, co-construction d'actions...)?*
- *Comment renforcer le fonctionnement du Centre Social pour maintenir sa réactivité ?*

Nous n'avons souvent « Pas pu » suite à :

1. *Des instabilités institutionnelles des partenaires : secteur en restructuration : MDR : réorganisation du département, PIJ : réorganisation interne.*
2. *Un manque de moyens humains*
3. *Un manque de temps.*

Nous n'avons « pas su » sur la partie associative qui est en cours de construction. Sur cet axe, les actions non ou partiellement réalisées l'ont été faute de moyens ou de temps. La gouvernance (direction, Conseil d'Administration) happée par des problématiques de RH et/ou logistique ne pouvait pas se consacrer au projet autant que souhaité, voulu.

Pour illustrer ce propos, l'absentéisme de l'année 2018 représentait 551 jours, 3857 h de travail, 2.12 ETP (Equivalent Temps Plein). Le taux moyen d'absentéisme national est de 4.72 %, dans le secteur médico-social, il est plus élevé 6.6 % dans le milieu de la santé (données 2015). Pour l'année 2018 cela représentait un taux de 8.60 % au Centre Social.

L'absentéisme a surtout été concentré sur trois postes clef : comptabilité accueil et logistique avec des situations plus ou moins complexes et conflictuelles qui ont entaché le fonctionnement associatif et l'organisation du travail.

Cela a généré du travail supplémentaire pour le pôle administratif et le pilotage et des démarches chronophages pour la gouvernance de l'association. Les administrateurs se sont souvent retrouvés dans des situations complexes. De plus cet absentéisme occasionnera d'importantes conséquences financières pour l'année 2018.

Afin d'aller plus loin dans la prévention de cet absentéisme, un accompagnement est en cours avec les services de Santé au Travail dans le cadre d'une enquête sur la qualité de vie au travail. Cette dernière s'orientera plus particulièrement sur l'accompagnement au changement des équipes Petite Enfance (qui vont travailler ensemble à partir du 1er avril 2019 dans un nouvel équipement), et sur un accompagnement de l'ergonome quant au futur aménagement des bâtiments du Centre Social.

Les actions partiellement réalisées

Axe 1 : Accompagnement des familles isolées

Construire des actions collectives auprès des familles isolées en partenariat avec les associations spécialisées et les institutions.	Développer le temps "Pause Café"	Pas pu	Réalisé en partie avec le Pass numérique (Axe 3) Manque de moyens humains. Se développe avec l'arrivée de l'animatrice familles
	Atelier numérique pour faciliter l'accès aux droits	Pas pu	Rythmé sur les moyens humains disponibles donc très variable malgré le besoin. En cours de réflexion pour la suite à donner
	Epicerie solidaire	Pas pu	Malgré le travail initié en partenariat, nous n'avons pas été suivis financièrement par les partenaires sur ce projet, alors que le besoin, pour ce palier intermédiaire entre la distribution de denrées des associations caritatives et l'accès progressif à l'autonomie d'achat existe. Le groupe de réflexion constitué reste facilement mobilisable si nous trouvons le temps de retravailler ce dossier avec un financement privé ?

Axe 1 : Accompagnement des familles isolées

Adapter le fonctionnement et les méthodes d'intervention dans les accueils, les activités adultes, les actions familles.	Le Centre social se déplace à Saint Jean d'Ardières et Taponas pour certaines interventions, repérage de public isolé	Pas pu	Réalisé en partie : Accueil de loisirs à Taponas et à Saint Jean d'Ardières durant l'été. Ecoute : mise en place du cahier d'écoute Achat minibus, Bas d'immeubles
	Organisation de temps d'écoute en dehors du Centre Social	Pas pu	La mission d'écoute a été confiée à plusieurs salariés successifs de façon discontinue. Difficile de maintenir cette écoute de façon suivie au regard du manque de temps à y dédier.
Adapter le fonctionnement et les méthodes d'intervention dans les accueils, les activités adultes, les actions familles.	Améliorer l'accueil dans le cadre des ACM des enfants porteurs de handicap	En cours	Action projet menée dans le cadre de la formation de la responsable enfance, constitution d'un groupe pilote autour de l'accueil des enfants porteur de handicap dans les accueils de loisirs qui réfléchit à des outils, des formations...

Axe 2 : Soutien à la parentalité

Impliquer les parents dans le suivi de la scolarité de leurs enfants et de leurs jeunes	Prévoir un temps d'échange une fois par trimestre sur les résultats des enfants avec les parents	En cours	En cours : Echanges réguliers entre l'équipe d'accompagnateurs et les parents sur le suivi scolaire de l'enfant en primaire. Echanges plus ponctuels sur le secondaire en fonction des besoins. Difficile à instaurer.
	Accompagner les parents à l'utilisation d'outils numériques en lien avec la scolarité	En cours	Réunion d'information sur Pronote par le collège au centre social Accompagnement à l'utilisation des télé services du collège
	Atelier théâtre dans le cadre du CLAS	Pas su/ erreur de diagnostic	La totalité du projet n'a pas été menée, voir actions non réalisées.

Répondre aux parents qui ont des questions sur la parentalité	Café parent'aise (QPV)	Pas su/Erreur de diagnostic	Cette action a été revisitée plusieurs fois, et est en constante évolution. Malgré cela elle ne rencontre pas un vrai succès, pas encore le mode opératoire adapté.
---	------------------------	-----------------------------	--

La parentalité et les familles doivent être une préoccupation collective, de l'ensemble des équipes, chapeauté par le secteur famille

Axe 3 : Mobilisation des adhérents et vie associative

Développer le bénévolat au sein du centre social Renforcer l'autonomie du fonctionnement des instances associatives (CA, commissions, bureau)	Montrer aux adhérents l'origine et le cheminement des projets pour qu'ils comprennent qu'ils émanent d'eux	Pas pu	Peu pratiqué, réfléchir collectivement à la mise en pratique de cet objectif, comment le décliner ? plutôt sur des actions que sur des projets.
--	--	--------	---

Axe 4 : Accompagnement de la jeunesse 10/17 ans

Adapter l'offre des loisirs des 10-13 ans	Faire une fois par période de vacances scolaires une animation sur Saint Jean d'Ardières ou Taponas	Pas pu	les équipements attractifs pour les ados sont installés de façon disparates sur le secteur, problématique du déplacement
--	---	--------	--

Cet axe est recentré sur une offre de loisirs 10-13 ans, inexistante jusqu'en 2014.

La proposition d'un accueil spécifique répond tout à fait à la demande des habitants (enfants et parents).

Reste la question de l'accompagnement des 14 ans et + qui ne veulent plus s'inscrire sur un accueil de loisirs mais plutôt sur un accompagnement à définir avec eux...

Une réflexion collective avec l'ensemble des partenaires concernés du territoire semblerait pertinente sur le sujet de la jeunesse afin de proposer une réponse cohérente aux besoins exprimés, il y a une vraie demande de part et d'autres : des élus locaux, des jeunes. Pour l'instant toutes les conditions ne sont pas réunies pour travailler collectivement sur cette question, mais le besoin demeure. Les finalités éducatives, les modalités opératoires des dispositifs existants ne sont actuellement pas toutes partagées. L'expérimentation de la Passerelle est un réel succès, mais que propose-t-on pour la suite ?

Conclusion à propos des actions partiellement réalisées :

- Dans les activités partiellement réalisées : on n'a surtout « pas pu » : faute de moyens humains : actions ralenties en attendant de se doter de solutions, ou faute de moyens matériels*
- Des objectifs déclinés en actions prévues pas toujours faciles à appréhender par les professionnel(le)s. Nous avons dû par exemple définir collectivement la notion de familles (1 foyer =1 famille) et définir les critères qui pouvaient contribuer à l'isolement : Familles monoparentales, Géographie (mobilité), Langue, Santé, Familles éloignées, Pauvreté (QF<500 €), Senior isolé.*
- Les pas su et erreur de diagnostic : toujours sur la difficulté avec les actions parentalité, en termes de mobilisation des parents*
- Les actions non, ou partiellement réalisées sont essentiellement le fait d'erreurs de diagnostic.*

Auto évaluation interne

Moyens humains

Le développement des activités du Centre Social s'est fait sans réelle anticipation fonctionnelle et organisationnelle. En parallèle, les besoins, en termes de compétences et de professionnalisation, n'ont pas été suffisamment anticipés, les conséquences et enjeux de ces évolutions suffisamment mesurés. Cela renvoie à tous les problèmes qu'entraînent **une croissance rapide**, quand certaines bases et fondements ne sont pas confortés.

Beaucoup de dysfonctionnements fonctionnels actuels résultent de cette situation, malgré la mise en place de nombreux outils et procédures :

✓ **Des recrutements ont été effectués :**

Tous les secteurs ont vu leur pilotage renforcé, soit par l'arrivée d'un adjoint, d'une professionnelle sur le terrain (EJE de terrain) et une équipe administrative soutenue depuis 2018 avec l'arrivée d'une assistante administrative de direction.

Les ETP ont évolué de 21 % depuis 2014, la masse salariale a progressé de plus de 17 %.

✓ **Des professionnels sont montés en compétences :**

→ Quatre personnes au sein de l'équipe salariée ont suivi la formation « Faire Emerger et Animer des Actions Collectives à Visée Emancipatrice », dans laquelle est notamment valorisée le Développement du Pouvoir D'Agir (DPA) des habitants. Cette approche initiée par Yann Le bossé vise à produire moins d'inégalité et développer une société plus juste. A ce titre la posture professionnelle s'adapte : de sauveur à passeur, on ne fait pas à la place des personnes, mais on les écoute et on les accompagne dans leur capacité à agir.

→ Deux responsables de secteur ont validé leur DEJEPS

→ Nous avons professionnalisé deux animateurs dans le cadre de BPJEPS, deux autres sont actuellement en cours.

✓ **Nous avons bénéficié d'accompagnements spécifiques RH** (Zoom RH, APPUI RH) afin d'engager des perspectives d'organisation, et d'être accompagnés dans la réponse à certaines obligations légales : Règlement Intérieur des salariés, Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP)

✓ **Nous avons fait évoluer nos différents outils** : plannings, entretien annuel d'évaluation, coordination hebdomadaire...

De très nombreuses choses ont donc été faites, ont évolué durant les 5 dernières années, il y a une maturité professionnelle installée, une transversalité qui commence à mieux fonctionner. Chaque secteur avait encore il y a peu, une façon différente d'opérer en matière de facturation, de classement, les tarifications étaient effectuées sur des quotients familiaux différents... un profond travail d'harmonisation des pratiques a été engagé. Il s'agit aujourd'hui de développer cette transversalité en termes de sens :

comment je bénéficie de la compétence des autres pour donner plus de sens à mon action, en lien avec le projet social ? Cela nécessite d'adapter sa posture professionnelle, de changer des habitudes de travail. Les coordinations pourraient être des espaces permettant d'approfondir les échanges autour des travaux partenariaux et projets en cours.

De plus, certaines missions transverses du Centre Social doivent être collectivement assises et partagées : l'accueil et la parentalité par exemple, ne peuvent en aucun cas n'être que l'affaire des chargées d'accueil et du secteur famille.

L'équipe salariée est aujourd'hui très lucide sur les points forts et les points faibles du Centre Social, mais a des difficultés à se projeter, prise dans l'opérationnalité du fonctionnement de son activité. Nous sommes très souvent happés par une gestion chronophage.

Pris dans le tourbillon de son développement constant, le Centre Social ne s'est octroyé que des moments collectifs de réflexion ponctuels qu'une fois par an, mais pas de façon pérenne sur le fil de l'année, qui permettraient une réflexion plus approfondie et suivie des actions et des projets, de la méthode d'organisation interne. Il n'a eu de cesse d'être à l'écoute, réactif et de s'adapter, il s'agit désormais de s'autoriser et de se donner des moyens à la réflexion collective pour construire l'avenir.

Le développement n'a pas été maîtrisé, il s'agit dorénavant d'asseoir et de renforcer l'existant, et de travailler en concertation avec les administrateurs, les financeurs et les opérateurs pour les nouveaux besoins éventuellement repérés.

Fonctionnement / Organisation

Plus globalement, le Centre Social doit également s'interroger sur la maîtrise de son développement surtout concernant les accueils collectifs d'enfants. Il ne doit pas prendre le risque de s'éparpiller, mais de respecter sa mission d'outil de proximité et de réponse à tous. La gestion des différents équipements est une activité qui génère beaucoup d'adaptations chronophages. Nous devons également apprendre à gérer notre frustration d'être dans l'incapacité de répondre à tous les besoins des familles, lorsque nos capacités d'accueil notamment ne nous permettent pas de répondre à la demande.

Afin d'asseoir sa notoriété en tant que tel, le Centre Social n'est pas qu'un lieu d'accueil d'enfants, un gros travail de communication déjà entamé doit être maintenu et renforcé. Actuellement nous disposons de plusieurs outils de communication : le site internet, différents panneaux signalétiques ont été installés, chaque année nous diffusons un flyer à la rentrée...En interne nous avons récemment créé une lettre d'informations « Unissons », les PV des coordinations hebdomadaires sont adressés à chaque salarié et membres actifs du CA.

Communication ne veut pas dire qu'information, il s'agit de **réduire l'incommunication** en partageant nos pratiques, en interne et en externe. Chacun à sa place, est responsable de l'image renvoyée, de la transmission de ce qui est vécu ou programmé.

Au terme de l'enquête effectuée, la réflexion autour du nom du Centre Social, connotée de façon négative par une partie de la population du territoire est aussi un enjeu. Le terme « social » semble nuire à l'image du Centre Social. Il s'agira de s'assurer que les valeurs communes portées s'assoient bien **sur le mot social en termes de ce qui se rapporte à une société, à une collectivité humaine, ce qui définit les rapports entre les individus, les membres de la société** et pas uniquement comme une réponse à des

besoins pour une population plutôt défavorisée. La mission d'un Centre Social est d'accompagner les habitants dans les enjeux de société par rapport aux différentes évolutions de cette dernière.

L'accueil doit également être considéré comme une action à part entière, pour être envisagée comme telle cela doit s'inscrire dans la rédaction **d'un projet accueil** afin que cette fonction soit collectivement partagée. Ce projet devra non seulement décliner les objectifs attendus, mais également les postures professionnelles qui en découlent. De façon plus pratique, il prendra en considération l'organisation de cette fonction transversale.

Depuis février 2014, nous avons mis en place un cahier d'écoute. Le Conseil d'Administration avait validé une action d'écoute large afin d'être dans une démarche ou l'attente des habitants ne soit plus située qu'autour de la réponse, mais de plutôt construire la réponse avec les habitants, de favoriser l'implication de ces derniers. Il était précisé que nous étions tous, au sein du Centre Social « des oreilles » potentielles, attentives à notre public et à leurs besoins, que nous soyons salariés ou bénévoles. Un salarié avait été mandaté pour faire de l'écoute hors les murs. Chaque salarié pouvait renseigner ce document que ce soit sur une écoute, avec ou sans lien, avec nos activités. Dans le cadre de la commission de suivi de projet nous effectuons chaque année un bilan de ce document.

En 2016 le salarié en charge de cette écoute hors les murs a quitté le Centre Social, et nous ne sommes pas arrivés depuis à trouver notre rythme de croisière pour faire fonctionner correctement cet outil :

- ✓ L'utilité de ce cahier, outil précieux ne pouvant que concourir au projet social, n'a pas été comprise alors que cela contribuait à la légitimité de nos actions et projets, le recueil des paroles et préoccupations des habitants devait renforcer le sens du projet social.
- ✓ Se sont également posées des questions sur la manière de renseigner le cahier : comment faire un retour aux personnes écoutées tout en préservant leur anonymat ? Sur les modalités : qui renseigne ? Qui fait remonter l'information des équipes ? Les informations sont pertinentes si elles sont écoutées et entendues plusieurs fois : c'est la répétition d'une même situation qui pouvait nous faire prendre en considération la situation problème.

Aujourd'hui, malgré différentes initiatives, cet outil n'est pas optimisé alors qu'il a toute sa place dans notre démarche. Pour l'avenir il s'agira de désigner un pilote pour cette action, de sensibiliser de façon plus régulière afin de transformer cette expérimentation en réel outil d'écoute utile aux habitants, de transformer la parole écoutée en élément d'actions.

Concernant nos locaux, une étude globale de réhabilitation devrait s'engager à l'horizon 2019 / 2020 avec le propriétaire du bâtiment, en 2019 pour les extérieurs et en 2020 pour l'intérieur. Le déménagement de la crèche La Farandole, devrait nous permettre de récupérer cet espace et de redéployer notre fonctionnement sur l'ensemble de la surface du rez-de-chaussée. Cette réflexion partagée devrait nous permettre de repenser l'accueil, la disposition des bureaux, pour que chaque salarié dispose d'espaces de travail adaptés à sa mission. Les locaux contraints actuels ne nous permettent pas d'envisager par exemple de recrutement supplémentaire faute de place, ni d'avoir de lieu dédié pour recevoir les usagers en toute discrétion, d'espaces de rencontres pour les administrateurs. C'est un réel frein à l'organisation de notre travail.

La vie associative a besoin d'être consolidée avec l'arrivée de nouveaux administrateurs, qui devront se former à cette fonction. 2018 a connu un turnover important dans sa gouvernance. Pour construire le Conseil d'Administration de demain, outre l'aspect fonctionnel des instances, il conviendra de pouvoir faire association autour de notre projet et des valeurs communes.

Synthèse de ce bilan :

- **Un centre social qui a très majoritairement su répondre aux axes de travail qu'il avait défini dans le précédent projet malgré des contraintes organisationnelles : moyens humains, locaux contraints...**
- **Qui a su développer son activité, son partenariat et sa vie associative tout en confortant sa situation financière,**
- **Qui a su mobiliser toutes les ressources et compétences des salariés et bénévoles actifs.**
- **Qui a amélioré sa visibilité sur un territoire hétérogène, bien que cela ne soit pas encore suffisant : Le Centre Social reste encore trop identifié comme un lieu de garde pour les enfants, nous devons apprendre à valoriser nos actions.**

Pour maintenir ce développement, le Centre social doit :

1. *Se rapprocher des habitants pour co construire les projets et les actions : développer l'écoute, « aller vers ». Accueillir et accompagner les habitants comme les acteurs de leur territoire plutôt que comme des consommateurs de services.*
2. *Pouvoir réorganiser son fonctionnement transversal : pilotage et logistique qui doivent également s'adapter aux évolutions croissantes de l'activité du Centre Social. Cette nécessaire adaptation devra se faire dans le cadre d'une réflexion collective partagée.*
3. *Conforter sa vie associative, par le biais de la formation des bénévoles notamment.*
4. *Développer sa communication.*

Panorama du partenariat :

Le territoire est riche d'associations, les institutions présentes sont par contre souvent en situation de restructuration au détriment de leur présence localement.

Le partenariat au cours des 4 dernières années s'est fortement renforcé, grâce à plusieurs éléments de contexte :

- ✓ L'entrée de Belleville dans la politique de la ville, qui par définition nécessite une cohérence et des échanges dans la mise en place des actions en direction des habitants.
- ✓ La création de la Pause partenariale, à l'initiative du Centre Social fin 2015 dont l'objectif est de permettre une meilleure connaissance entre partenaires et acteurs sociaux du territoire afin de mieux orienter les habitants.

Aujourd'hui le partenariat du Centre Social est représenté sous 4 entrées :

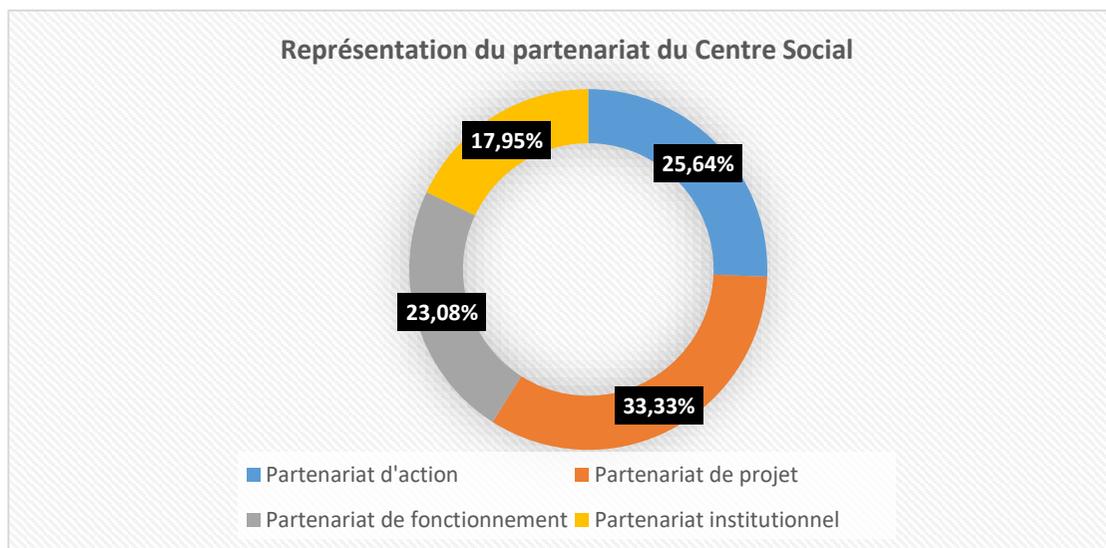
Les partenaires d'action : les partenaires avec qui on réalise ensemble des actions : réveillon solidaire avec le foyer des remparts, échanges intergénérationnels entre les enfants des crèches et le centre hospitalier, actions mutualisées jeunesse avec le PIJ, les jardins familiaux avec le Secours Catholique, ateliers cuisine avec la MDR...

Les partenaires de projet : avec qui nous ne sommes pas encore engagés en termes d'actions réalisées mais qui participent à des groupes de réflexion issus de la pause partenariale, avec qui nous sommes en lien dans le cadre de l'accompagnement à la scolarité...

Les partenaires de fonctionnement : qui sont très souvent des partenaires sollicités dans le cadre d'accompagnement spécifique des enfants, ou pour la logistique liée à la réalisation d'actions.

Les partenaires institutionnels : qui sont nos principaux financeurs.

Partenariat d'action	Partenariat de projet	Partenariat de fonctionnement	Partenariat institutionnel
Service social MDR	Pôle Emploi	PMI	Commune de Belleville
PIJ	Mission Locale	CMP	Commune de Saint Jean d'Ardières
Secours Catholique	Calame Calade	CAMPS	Commune de Taponas
MSA	Adulte relais	PRE	CCSB
Centre Hospitalier (R.E.S.T.O.N.S)	ITEP la Bergerie	CISPD	CAF du Rhône
Conseil Citoyen	SESSAD	Le Mas	Etat
Foyer des remparts	Secours Populaire	Services périscolaires communaux	Département du Rhône
Collège Emile Zola	Lycée Bel Air	services des sports communaux	
CAF (parentalité)	Hacienda SGZA	Médiathèque	
OPAC	Les Restos du cœur		
	Ecoles maternelle et Primaire Saint Jean d'Ardières		
	Prévention Spécialisée		
	Ecole primaire Herriot		
	RAM		



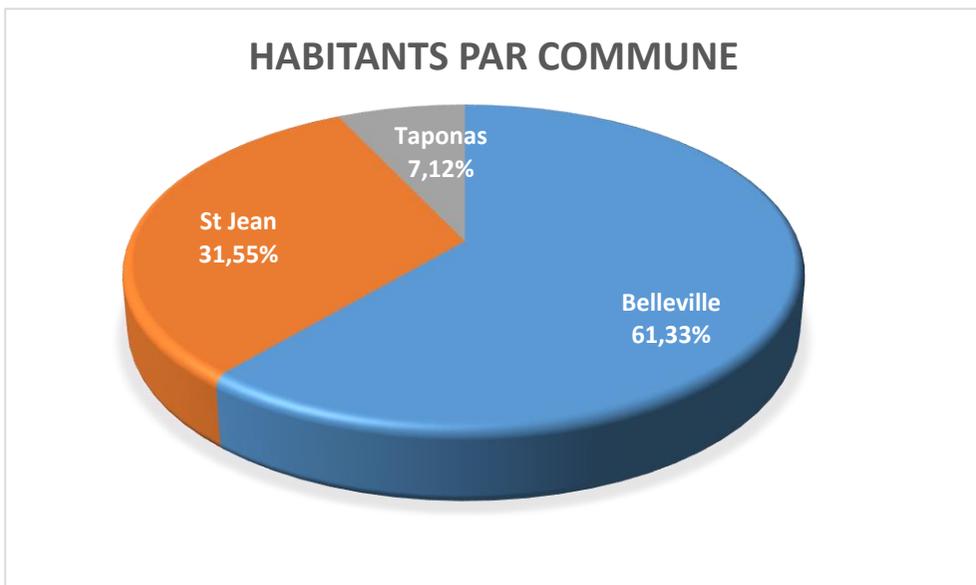
Aujourd'hui le centre social est majoritairement engagé dans un partenariat de projet et d'actions qui ne fera que se conforter dans les années à venir au regard des projets en cours.

Nous avons déjà des relations partenariales avec un très grand nombre d'acteurs du territoire.

Certaines nécessitent toutefois d'être approfondies ou clarifiées pour aboutir à un réel fonctionnement collaboratif.

En effet, nous restons encore parfois éloignés de certains temps d'échanges et de réflexions, car nous ne sommes encore pas tout à fait identifiés ou reconnus comme partenaires d'une action sociale globale.

Dans le cadre des actions QPV, par exemple, nous souhaiterions qu'il y ait plus de dialogue entre acteurs partenaires intervenant dans le cadre de ce dispositif afin de proposer des projets plus concertés. Le Centre Social n'a pas accès à la vision globale des actions menées sur le quartier.



Diagnostic de territoire

Depuis le 1^{er} janvier 2019, le territoire d'intervention du centre social est composé de 2 communes : Belleville-en-Beaujolais et Taponas. Jusqu'au 31 décembre 2018, ce même territoire comptait 3 communes : Belleville, St Jean d'Ardières et Taponas, Belleville-en-Beaujolais ayant été créée par la fusion des communes de Belleville et St Jean d'Ardières. Les différents éléments (données chiffrées, enquête, retour partenaire...) dont nous disposons et que nous présentons dans le diagnostic de territoire sont donc celles des trois communes existantes jusqu'en décembre 2018 et correspondant au territoire d'intervention du centre social pour la période 2019-2022.

Analyse de données froides

L'analyse des données froides a été établie à partir des données chiffrées principalement de l'INSEE et de la CAF, mais aussi avec celles transmises par nos partenaires. Les éléments utilisés pour cette étude figurent dans l'annexe *Données collectées*.

Il est à noter que nous ne disposons pas toujours des données chiffrées pour la commune de Taponas. Celle-ci ayant beaucoup moins d'habitants les chiffres sont souvent inaccessibles, car protégés par le secret statistique.

La principale caractéristique de la population du territoire du centre social est sa mixité. En effet, le centre social est situé en très grande proximité du Quartier Prioritaire de la Ville (QPV), puisque l'immeuble le plus proche appartient au QPV. Les habitants du QPV fréquentent largement le centre social. Ils sont tous logés en collectif dans des immeubles appartenant à l'OPAC ou la SAEMIB.

Le niveau de vie des habitants est très différent d'un côté à l'autre de notre territoire d'intervention. La commune de Belleville concentre le plus de foyers en situation de pauvreté, comme l'indique le nombre d'allocataires CAF bénéficiaires des minimas sociaux ou la répartition des quotients familiaux (Cf. plus avant). Cela est aussi illustré par la médiane du niveau de vie des habitants qui est de 18 984 € à Belleville contre 20 705 € à St Jean d'Ardières et 21 171 € à Taponas. Ces trois médianes sont cependant inférieures à celle du Rhône de 21 746 €.

Une population en forte croissance :

Une constituante principale du territoire est la croissance importante de sa population sur ces dernières années : + 11,45 % d'habitants de 2010 à 2015. Celle-ci est nettement supérieure à l'augmentation de la population du Rhône (+ 5.6 %) qui est elle-même supérieure à celle de la France (+ 2,44%). Il est à noter qu'elle est prépondérante sur la commune de St Jean d'Ardières (+ 28.3%).

L'augmentation importante de la population s'explique par l'attractivité du territoire. Le faible coût du foncier, le développement économique, l'accès facilité aux grandes agglomérations par le train et l'autoroute sont autant de raisons qui donnent envie aux personnes de s'installer sur le territoire de Belleville-en-Beaujolais et Taponas.

Les chiffres plus récents communiqués par la communauté de communes montrent que cette croissance n'a pas ralenti depuis 2015.

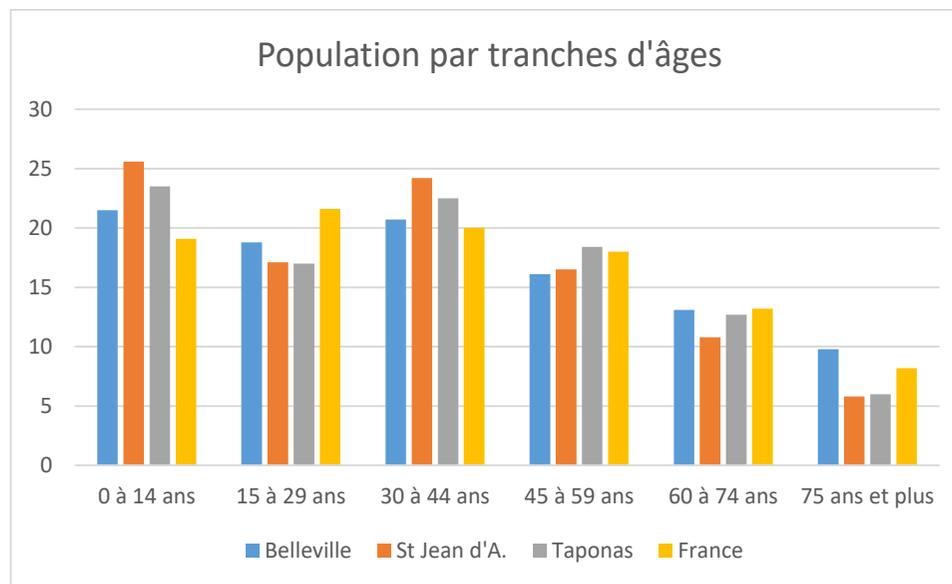
	2015	2018	
Belleville	8 284	8 584	+ 3.62 %
St Jean	3 974	4 416	+ 11.12 %
Taponas	9 54	9 96	+ 4.4 %
Total	13 212	13 996	+ 5.96 %

Une population jeune en particulier à Saint-Jean-d'Ardières :

Les habitants des 3 communes sont nettement plus jeunes que la moyenne nationale. En 2015, le nombre d'enfants de 0 à 14 ans est supérieur à la moyenne nationale sur les trois communes. Cette tendance est accentuée à Saint Jean d'Ardières où la population a crû de la façon la plus significative ces dernières années.

Une corrélation est à établir avec l'installation de nouvelles familles sur le territoire, constituées principalement de jeunes couples, celles-ci ayant des enfants ou des projets d'enfants à venir.

A l'inverse, les jeunes de 15 à 29 ans sont largement sous représentés sur le territoire. Il est à noter qu'il n'y a pas d'établissement d'études supérieures sur les 3 communes (à l'exception des deux classes de BTS viticoles dispensés par le lycée agricole Bel-Air) et que les jeunes du territoire poursuivant des études sont amenés à se rendre dans les plus grandes villes alentour. Il est probable que ceux-ci soient recensés sur la commune où ils se logent pour leurs études.



Sources : Insee, RP2015 (géographie au 01/01/2017) exploitations principales

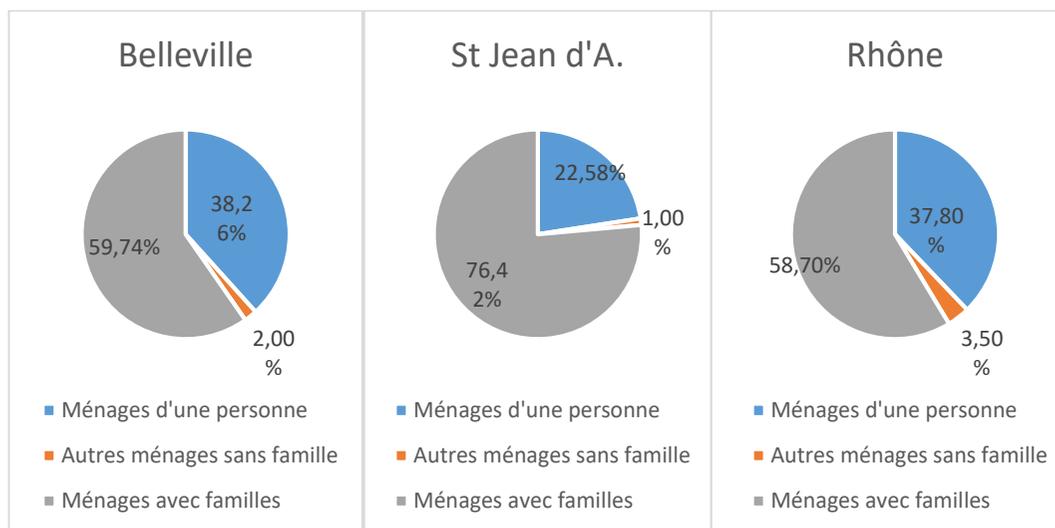
Des personnes seules et des familles à Belleville, des familles à Saint Jean d'Ardières :

L'INSEE définit la famille comme la partie d'un ménage comprenant au moins deux personnes et constituée : soit d'un couple vivant au sein du ménage, avec le cas échéant son ou ses enfant(s) appartenant au même ménage ; soit d'un adulte avec son ou ses enfant(s) appartenant au même ménage (famille monoparentale).

A Belleville, la composition des ménages correspond aux moyennes nationales et départementales (elles-mêmes sensiblement semblables) avec près de 40 % des ménages composés d'une personne seule et environ 60 % composés d'une famille.

A Saint-Jean-d'Ardières, par contre, la proportion du nombre de familles est substantielle. La composition des ménages à Saint Jean d'Ardières reflète l'importante arrivée de jeunes familles. Le corollaire de cela est la faible proportion de ménages composés de personnes seules.

Ménages selon leur composition :

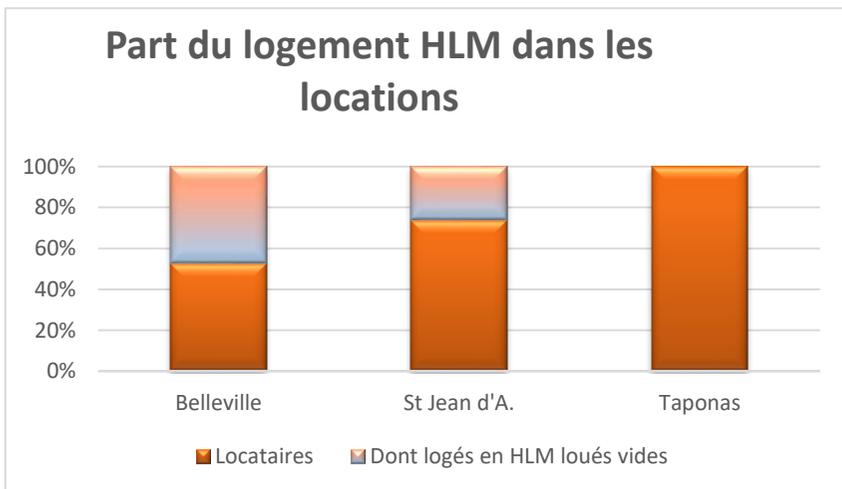


Sources : Insee, RP2015 (géographie au 01/01/2017) exploitations principales

Une hétérogénéité de logements :

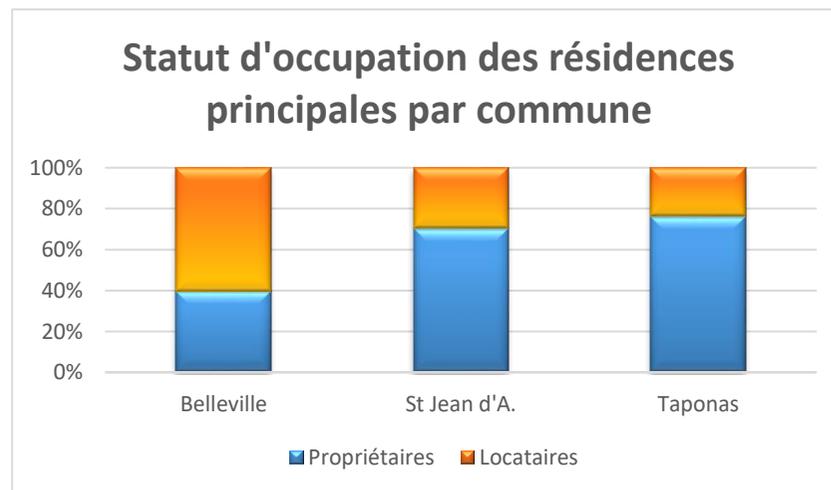
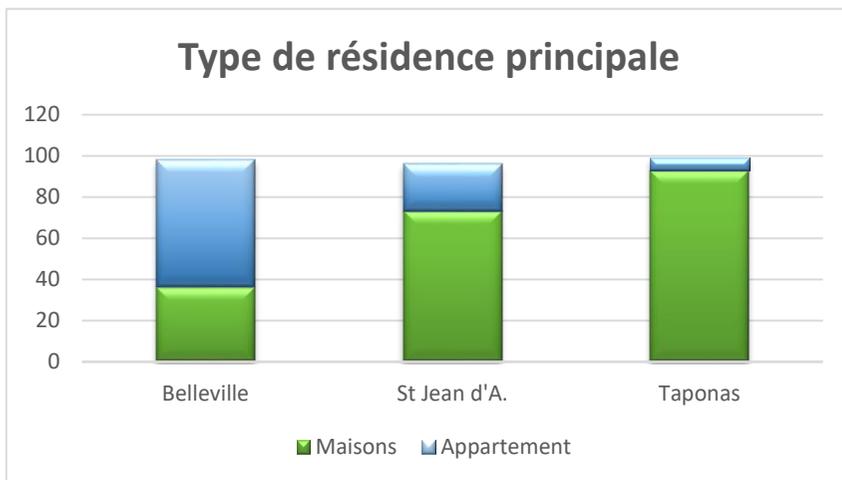
A Belleville, le quartier Aiguerande Peillon a été classé QPV, depuis 2015, au vu du faible niveau de revenus de sa population

Sur les autres composantes du territoire, il y a de nombreuses maisons en lotissement ou en hameau, notamment sur St Jean d'Ardières et Taponas.



La question du logement renforce le constat de la forte hétérogénéité des conditions de vie sur le territoire. En effet, à St Jean d'Ardières et Taponas les habitants sont très majoritairement propriétaires et en maison.

A Belleville, la majorité des habitants est locataire et vit en logement collectif.



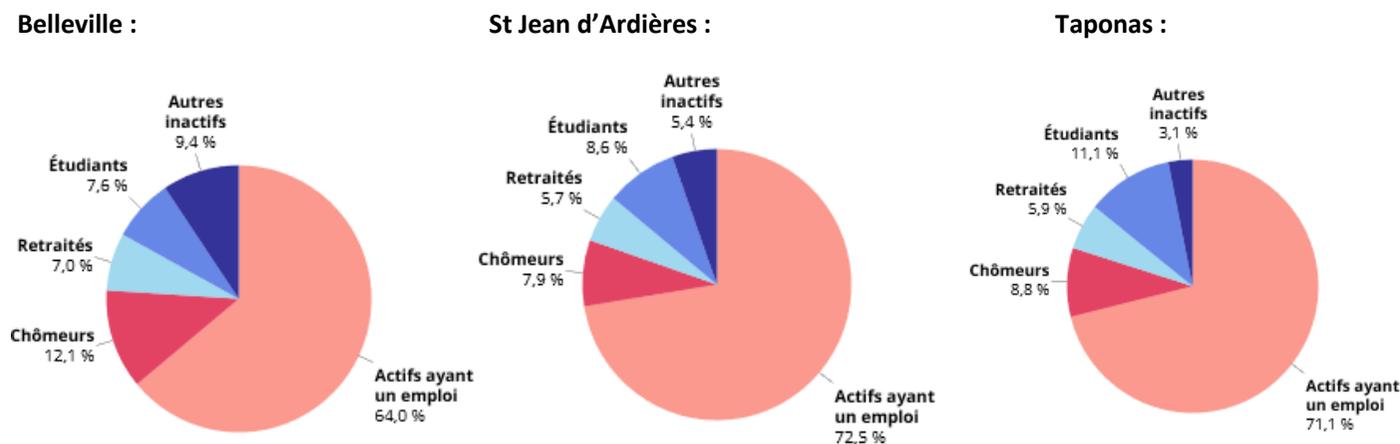
Peu de chômage à Saint Jean et Taponas, plus à Belleville

Le nombre d'actifs ayant un emploi est bien supérieur à la moyenne nationale (63.2%) à Saint Jean d'Ardières et Taponas, en parallèle le nombre de chômeurs est inférieur aux moyennes nationales (10.5%) et départementales (9.6%).

A Belleville, la tendance est inversée. Si la proportion d'actifs ayant un emploi est à peine supérieure à la moyenne nationale, la proportion de chômeurs est bien supérieure à celle des deux autres communes et dépasse également la moyenne nationale. D'après les chiffres communiqués par Pôle Emploi, 22% des chômeurs Bellevillois inscrits à Pôle Emploi habitent le QPV. La proportion des habitants du QPV sur la commune de Belleville est de 19%. Le nombre de chômeurs est donc proportionnellement plus important sur le QPV que sur le reste de la commune.

En parallèle, il est à noter qu'un tiers des habitants de Belleville travaillent sur leur commune de résidence, contre 21% pour les habitants de Saint Jean d'Ardières et 17 % de ceux de Taponas (Aire d'autoroute sur la commune notamment).

Population de 15 à 64 ans par type d'activité en 2015 :



Source : Insee, RP2015 exploitation principale, géographie au 01/01/2017.

CSP : une population d'ouvriers très importante à Saint Jean d'Ardières, plus mixte à Belleville

De 2010 à 2015, nous constatons une augmentation du nombre de cadres et de professions intermédiaires à Belleville et une baisse du nombre d'ouvriers. Cela correspond à peu près aux tendances nationales, même si l'augmentation des cadres et professions intermédiaires est un peu plus significative.

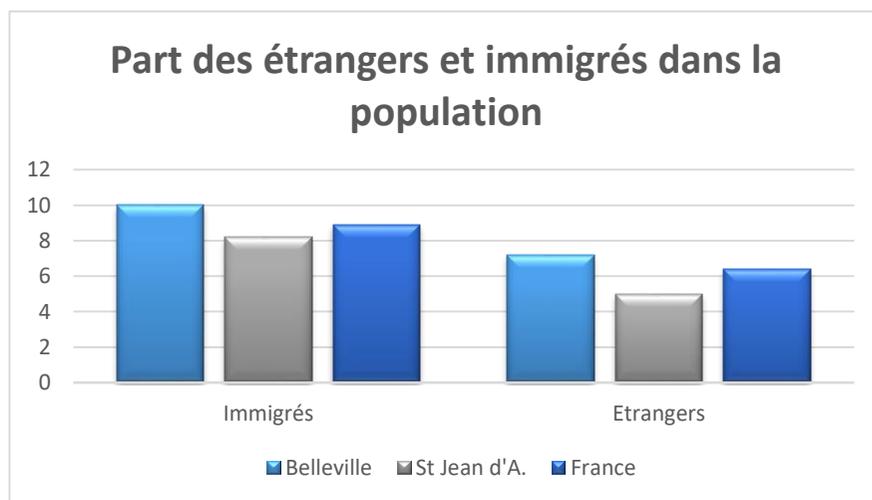
A l'inverse, à Saint Jean d'Ardières, le nombre de professions intermédiaires a diminué et le nombre d'ouvriers a augmenté. La proportion d'ouvriers à St Jean d'Ardières qui était déjà importante a augmentée pour atteindre 45%, ce qui est largement supérieur à la proportion nationale de 20% et à celle des ouvriers Taponassiens 16% et ouvriers Bellevillois de 25%.

Historiquement le territoire était un bassin d'entreprises de production.

Sources : Insee, RP2015 (géographie au 01/01/2017) exploitations complémentaires lieu de travail



Une population immigrée : une mixité de population



Les chiffres de l'INSEE de 2015 nous indiquent que la moyenne des données de Belleville et Saint Jean d'Ardières se situe dans la moyenne nationale.

Pour rappel, un immigré est une personne née étrangère à l'étranger et résidant en France.

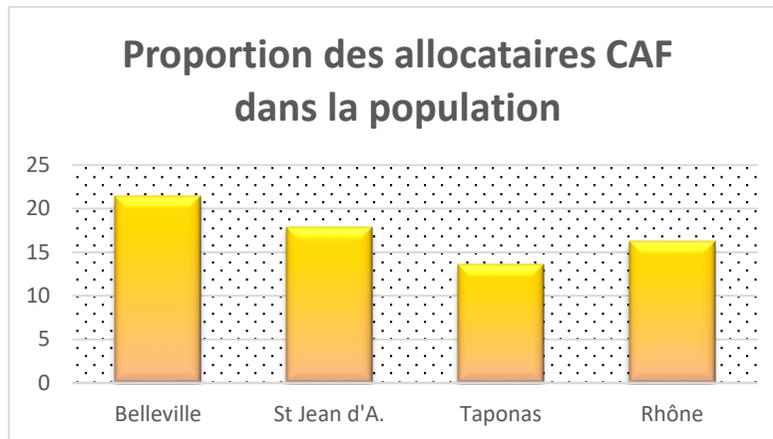
Un étranger est une personne qui réside en France et ne possède pas la nationalité française.

Public fragilisé, en situation de précarité :

Les caractéristiques de la population des 3 communes sont particulièrement hétérogènes.

A partir des chiffres transmis par la CAF du Rhône, nous constatons à nouveau une différence importante entre les allocataires CAF des trois communes.

En premier lieu, la proportion dans la population des allocataires CAF varie d'une commune à l'autre.



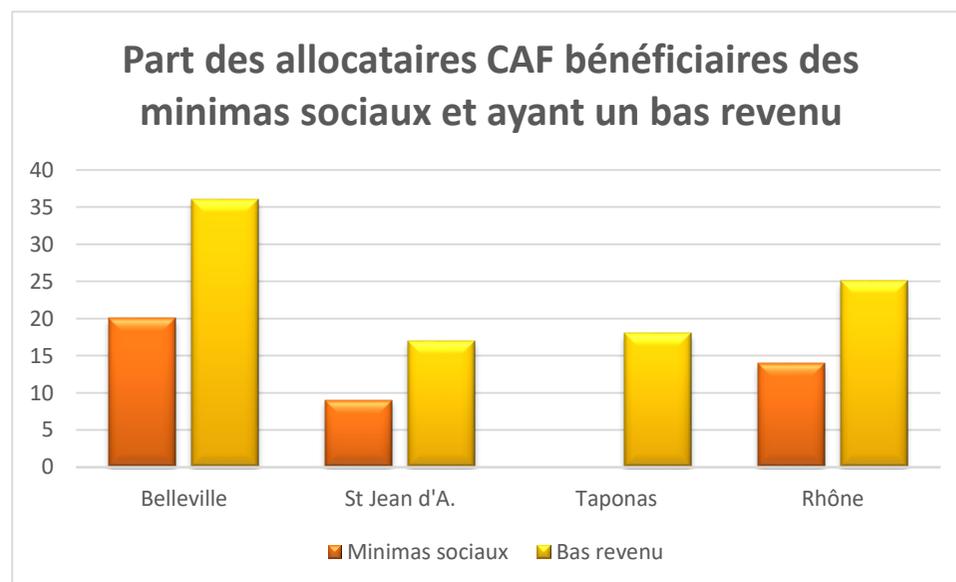
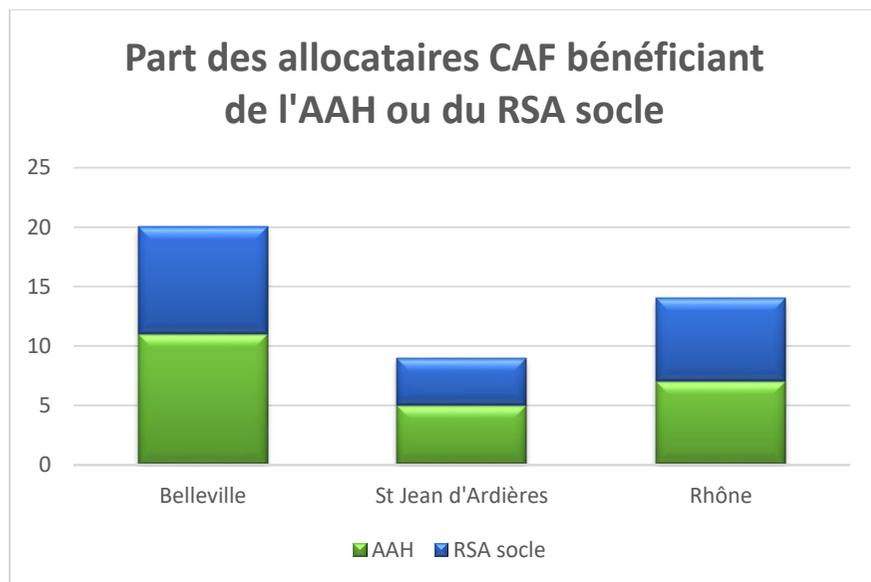
A Belleville et Saint Jean d'Ardières, la proportion d'allocataires CAF est supérieure à la moyenne du département, avec des profils différents à Saint Jean d'Ardières ou à Belleville.

A Saint Jean d'Ardières, le nombre important d'allocataires CAF s'explique principalement par la grande proportion de familles avec enfants dans la population. Les deux tiers des allocataires CAF de Saint Jean d'Ardières sont des couples avec enfants. Si l'on rajoute à ceux-ci les allocataires en familles monoparentales, 77% des allocataires CAF de Saint Jean d'Ardières ont des enfants.

A Belleville, il y a beaucoup plus d'allocataires isolés, hommes et femmes, près de 40% et même si les couples avec enfants et les familles monoparentales représentent plus de la moitié des allocataires, ils sont proportionnellement bien moins nombreux que sur le reste du département.

Minimas sociaux et bas revenus :

A Belleville, la part d'allocataires bénéficiant des minimas sociaux (Allocation Adulte Handicapé (AAH) ou Revenu de Solidarité Active (RSA) socle) est nettement plus élevée qu'à Saint Jean d'Ardières et que sur le reste du département. Nous ne disposons pas des chiffres sur Taponas concernant les minimas sociaux, mais l'étude du nombre de bénéficiaires CAF ayant un bas revenu (càd avec un RUC-revenu des ménages par unité de consommation) inférieur à 60% de la médiane) aligne à peu près Taponas sur Saint Jean d'Ardières en les situant à un pourcentage inférieur à celui du reste du département du Rhône. Belleville, à contrario, connaît une part d'allocataires CAF avec un bas revenu nettement supérieur à celui du reste du département du Rhône.



Le nombre total des habitants percevant les minimas sociaux versés par la CAF est de 427 personnes, soit 3.3 % de la population de Belleville en Beaujolais.

Fragilité économique de 55 ans et + :

Lors de l'élaboration du projet social, nous nous sommes intéressés à la question de l'isolement et de la précarité des personnes âgées. Nous avons d'ailleurs défini le statut de sénior isolé comme un critère d'isolement dans nos outils d'évaluation. Depuis quelques années, nous avons été à plusieurs reprises interpellés par des élus concernant la situation de personnes âgées qui les préoccupait. Nous avons également été sollicités à l'accueil sur la période estivale du 15 août par des personnes âgées se sentant un peu isolées en l'absence de structures ouvertes.

Nous avons, en amont de l'élaboration du projet social, mandaté un groupe d'étudiants de l'ESSSE pour réaliser un diagnostic de territoire sur la question de l'isolement des personnes âgées. Il en est ressorti qu'il n'y avait pas réellement de demandes ou de besoins identifiés émanant des personnes âgées rencontrées de bénéficier d'actions supplémentaires à celles existantes sur le territoire. Les activités ou services proposés par les nombreuses associations locales, aux personnes âgées, semblent leur suffire.

Au Centre Social, le groupe Pause Café, présent les mardis et jeudis après-midi accueille une dizaine de personnes retraitées. Avec l'objectif d'être plus pertinent dans l'accompagnement que nous leur proposons, un photo langage leur a été soumis. Les résultats n'ont pas fait apparaître de sensation d'isolement à proprement parler, mais de solitude, plutôt d'un besoin de continuer de se retrouver de façon ponctuelle, dans un lieu de proximité, en groupe restreint. Le regard des autres est difficile, car elles ont le sentiment que les retraités ne sont pas bien acceptés par la société. A pause-café, elles peuvent parler entre elles et se comprennent, car elles ne peuvent pas tout dire à leurs enfants. Elles aiment le centre social et ne changeraient rien à son fonctionnement.

A travers le questionnaire, dont nous présentons les résultats dans la partie suivante, nous avons également cherché à établir un lien entre le sentiment d'isolement et l'âge des habitants, mais celui-ci n'est pas avéré.

Concernant les données froides, nous faisons référence ci-dessous aux chiffres de 2017 de la CARSAT publiés sur leur observatoire régional des fragilités. Ils concernent le canton de Belleville.

Il s'avère qu'il y a proportionnellement moins de bénéficiaires du minimum vieillesse sur le canton de Belleville (1.52%) que sur le reste de la région Rhône-Alpes (2.58%). Le même constat est fait concernant les personnes de 55 ans et + bénéficiaires de la CMU-C (Couverture Maladie Universelle Complémentaire) qui sont moins nombreux sur le canton de Belleville (1.62%) que sur le reste de la région Rhône-Alpes (2.32%).

A partir de ces données chiffrées nous ne pouvons donc pas établir de corrélation entre le vieillissement de la population et la précarité spécifique sur le territoire.

L'enquête

En parallèle de la récolte des données froides, nous avons réalisé une enquête auprès des adhérents du centre social et des habitants des 3 communes.

Il n'y avait jamais eu de vraie enquête représentative sur le territoire. Il nous est donc apparu important d'avoir une vision la plus large et précise possible des représentations, besoins et aspirations des habitants de notre territoire de projet.

Cette enquête s'est déroulée en 2 phases principales :

- **Quantitative** : Un questionnaire passé auprès de plus de 600 personnes (panel représentatif par rapport au nombre d'habitants)
- **Qualitative** : A partir de photo langages, de focus groups et de rencontres partenaires

L'enquête quantitative : le questionnaire

Dans le cadre de notre accompagnement par Itinere-conseil, nous avons rencontré leur sociologue spécialisée en technique d'enquête.

La passation du questionnaire s'est déroulée sur le mois de juin 2018. Celui-ci ne pouvait être renseigné que sur support numérique. Il a été envoyé par mail à tous les adhérents. Toutes les personnes qui passaient la porte du centre social au mois de juin se sont vu proposer de remplir le questionnaire seul ou accompagné par un salarié ou un bénévole du centre social.

Des binômes ou petites équipes d'administrateurs et salariés, équipés de tablettes, sont allés à la rencontre des habitants dans les rues, aux sorties ou à l'entrée des établissements scolaires, de grands magasins, au marché, aux manifestations festives qui se sont déroulées sur le mois de juin pour les inviter à répondre à notre enquête.

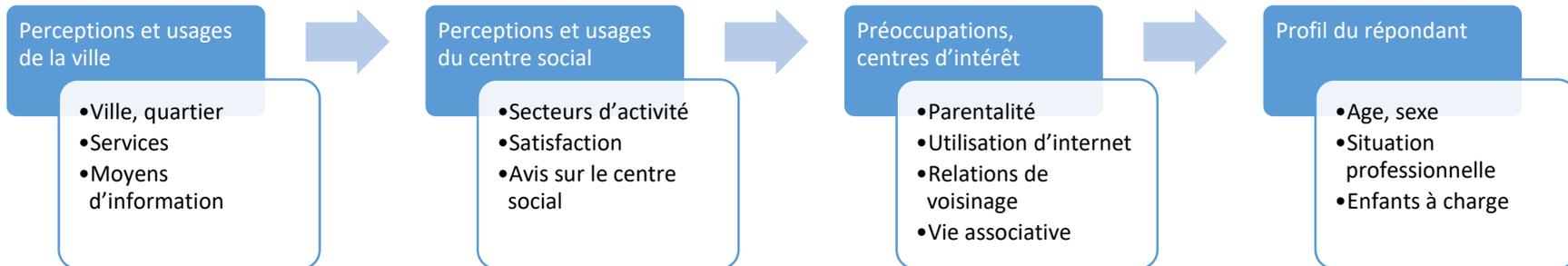
Les points clefs de l'enquête méthodologique :

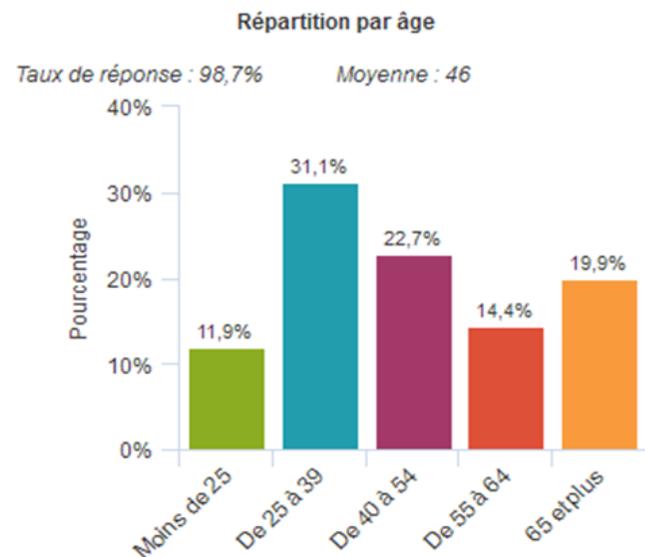
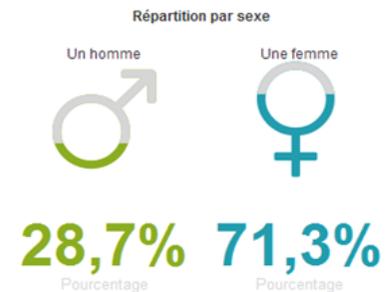
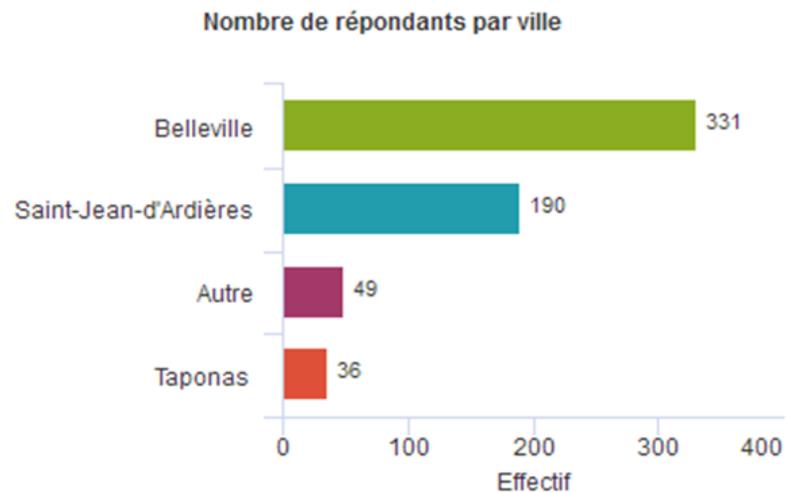
Enquête multicanal par questionnaire :

- **Réalisée en face-à-face, sur tablette, par des salariés et membres du CA** : sorties d'école/ collèges/lycée, marchés, pk grandes surfaces, locaux du CS (accueil, lors des activités et bas d'immeuble), etc... en journée, y compris le samedi

En parallèle : lien mis à disposition sur le site du centre social et envoyé par courriel à l'ensemble des adhérents et partenaires (auto-administration) avec une relance à mi-parcours

- **Du 1^{er} au 30 juin 2018**
- **606 réponses collectées**
- **Thématiques abordées :**





PROFIL DES RÉPONDANTS

- Plus de 50% des répondants résident à Belleville, principalement dans les quartiers de Aiguerande Peillon (1 répondant sur 5) et du Centre-ville (1 sur 6)
- 49 répondants de communes « autres » : essentiellement des bassins limitrophes (01, 69, 71)
- Les répondants résident dans leur ville depuis 15 ans en moyenne (50% depuis plus de 9 ans, 50% depuis moins de 9 ans)
- Installations un peu plus récentes à Saint Jean d'Ardières et Taponas

Quelques zooms significatifs du territoire et des services

Perceptions et usages de la ville :

- **Les personnes interrogées se sentent globalement bien dans leur ville**, quelle qu'elle soit (pas de différence statistiquement significative entre les villes)
 - **Elles se sentent également bien dans leur quartier**, en particulier le centre-ville de Saint-Jean d'Ardières et le quartier proche du centre-ville de Belleville à Taponas
-
- Plus d'un tiers connaissent très bien leur ville, 45% assez bien, moins d'un sur 5 déclare la connaître : « pas très bien » ou « pas bien du tout » (peu de différences entre villes)
 - Ces chiffres varient en fonction de l'âge, **les moins de 25 ans étant ceux qui déclarent le mieux connaître leur ville.**
 - C'est également **ceux qui connaissent le mieux leur ville qui déclarent s'y sentir « tout à fait » bien.**

Plus de 80% des répondants concernés trouvent à proximité des services de garde des enfants (0-3 ans) ainsi que des activités de loisirs pour les 3-16 ans (sauf à Taponas où c'est le cas de 65% seulement)

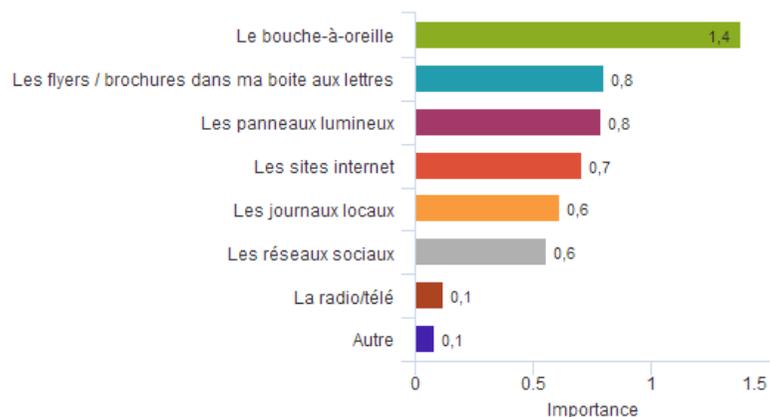
A l'inverse, moins de 60% des répondants trouvent à proximité des activités de loisirs pour les jeunes de 16 à 26 ans (en particulier à Taponas : 40%)

Il y a globalement moins de services à Taponas (enfants, jeunes, aide à domicile...) *

* Attention toutefois aux effectifs réduits, restreignant la portée de l'analyse

Sur les moyens d'information :

Comment vous informez-vous sur les événements, animations et services de votre quartier et de votre ville ?



- **Le bouche-à-oreille demeure le principal moyen d'information**, assez loin devant les autres
- Il n'y a pas de différence selon la ville de résidence
- Il y a en revanche une **nette différence selon l'âge** :
- Les plus jeunes utilisent plus les réseaux sociaux (près de 50% des moins de 25 ans et un tiers des 25-39 ans – *moyenne d'âge 38 ans*)
- Les plus âgés les journaux locaux (près de 50% des 65 ans et plus – *moyenne d'âge 53 ans*)

59

Préoccupations des habitants

Sur les activités ou animations que les habitants aimeraient trouver à proximité

- **Activités sportives et activités culturelles** arrivent en tête des activités souhaitées à proximité par les répondants
- **Suivies des loisirs pour enfants, des manifestations festives et des loisirs pour adultes** (pour ces derniers: particulièrement à Saint-Jean d'Ardières)
- **Activités d'initiation et d'apprentissage** : surtout à Belleville

Sur l'accès au droit et au numérique :

- **Accès aux droits** : Une majorité de répondants (70%) utilisent Internet très facilement pour les démarches administratives
- Ceux qui n'utilisent Internet « jamais ou presque » pour ces démarches sont les plus jeunes (30% des moins de 25 ans) et les plus âgés (38% des plus de 65 ans).
- 17% des 40-54 ans et 19% des plus de 65 ans rencontrent des difficultés (d'utilisation ou d'accès à une connexion).

Sur la question de l'isolement (relations de voisinage) :

- **Plus de la moitié des répondants n'ont que peu ou pas de relations avec les habitants de leur quartier** ou plus de la moitié des répondants n'ont que peu ou pas de relations avec les habitants de leur quartier ou ne connaissent que quelques personnes.
- **Les personnes ne vivant pas en couple sont plus nombreuses à n'avoir que peu ou pas de relations (20%).**
- **Le fait de n'avoir que peu ou pas de relations est très corrélé avec un ressenti négatif dans sa ville ou son quartier.** A l'inverse, se sentir bien dans sa ville est très corrélé avec le fait d'avoir de nombreuses connaissances.
- **Corrélation avec l'ancienneté dans la ville :** Les personnes ayant le plus de connaissances sont généralement installées depuis plus longtemps.
- **Peu de lien avec l'âge** (un peu plus d'isolés chez les jeunes)

60

Service de santé et démarches administratives

Principales raisons évoquées par les répondants estimant ne pas trouver à proximité les services et équipements dont ils ont besoin :

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">■ Concernant les services de santé :<ul style="list-style-type: none">■ Manque de place■ Manque d'offre sur le territoire | <ul style="list-style-type: none">■ Concernant les démarches administratives :<ul style="list-style-type: none">■ Éloignement■ Horaires inadaptés■ Manque d'information |
|---|--|

Sur la question de l'engagement associatif :

- **Un quart des répondants environ est engagé dans la vie associative :** principalement comme bénévole (22%) et plus marginalement comme membre d'un CA (7%).
- **Parmi les ¾ non engagés, une partie souhaiterait s'engager davantage (20%).**

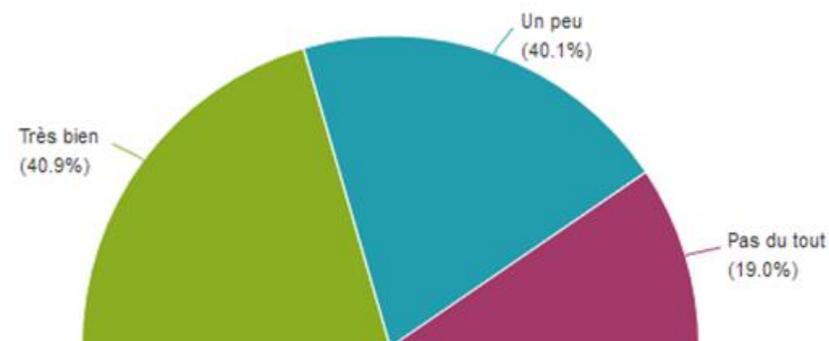
Perceptions du Centre Social

80% des répondants connaissent le CS, dont 40% « très bien »

Ces chiffres varient selon la ville de résidence : Ainsi, **50% des répondants de Belleville connaissent très bien le centre, contre moins de 20% de ceux de Taponas** (qui le connaissent « un peu » pour la plupart)

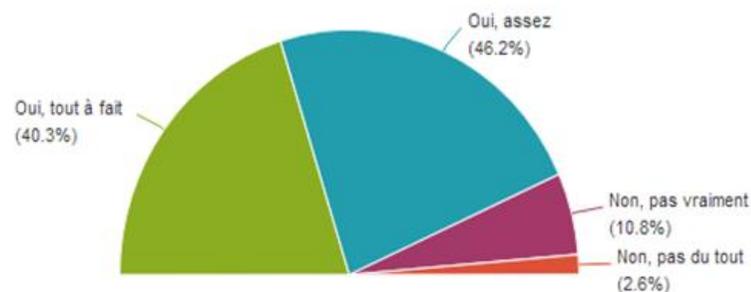
52,5% des répondants sont des utilisateurs du centre (pas de différence selon la ville)

Connaissez-vous le centre social de Belleville ?



Le centre social, est perçu très majoritairement comme un lieu de convivialité et de rencontre, et ouvert à tous.

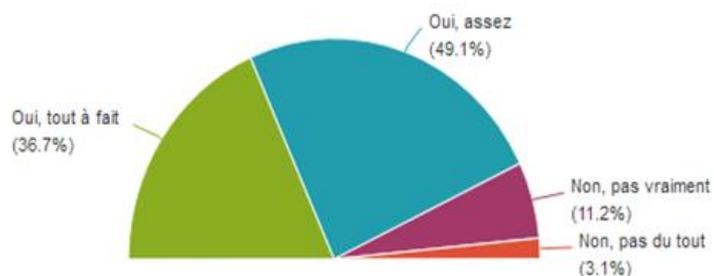
Pour vous, le centre social est-il un lieu de convivialité et de rencontre ?



31 personnes ayant répondu par la négative ont précisé pourquoi :

- « Réservé aux enfants »
- « On ne fait que passer »
- « Locaux désuets »
- « Tendance au communautarisme »
- « Je ne fais pas de rencontre »

Pour vous, le centre social est-il un espace éducatif ?



20 personnes ayant répondu par la négative ont précisé pourquoi :

- « Plus loisir qu'éducatif »
- « C'est juste une garderie / un mode de garde »
- « Les propositions ne sont pas vraiment éducatives »
- « L'éducation, c'est le rôle des parents »

62

Zoom quartier Aiguerande Peillon

- **Les habitants de ce quartier connaissent mieux leur ville et leur quartier** (ancienneté moyenne 19 ans contre 16 ans à Belleville / 15 ans au global)
- **Mais ils l'apprécient moins que la moyenne**
- **Plus d'1 sur 2 note une amélioration des conditions de vie sur sa commune** (même items que le reste de l'échantillon : commerces, animations et loisirs, transports)
- **Les motifs de dégradations sont les mêmes que sur l'échantillon global**, mais pas dans le même ordre : la sécurité par exemple n'apparaît qu'en 3^{ème} position (1^{ère} position pour l'ensemble des habitants de Belleville)
- **L'accès aux services et équipements est satisfaisant** pour les habitants de ce quartier (% supérieurs à la moyenne de Belleville / moyenne globale)

Les aspirations

- **Activités sportives et activités culturelles arrivent en tête des activités souhaitées à proximité par les répondants**
- **Suivies des loisirs pour enfants, des manifestations festives et des loisirs pour adultes** (pour ces derniers : particulièrement à Saint-Jean d'Ardières)
- **Activités d'initiation et d'apprentissage** : surtout à Belleville

L'enquête qualitative

Photo langage

Pour premier élément d'enquête quantitative, nous avons prévu d'animer des photo langages lors de l'assemblée générale du Centre Social avec les adhérents présents.

Deux questions étaient posées :

- Choisissez une image pour illustrer votre environnement
- Choisissez une image pour illustrer votre Centre Social idéal

30 photos, choisies collectivement, étaient proposées pour permettre d'illustrer ces deux questions et favoriser l'échange entre participants.

Le peu d'adhérents (hors CA et partenaires) présents ne nous a pas permis de mettre en place ces photo-langages.

Nous les avons tout de même proposés à des adhérents du centre social lors d'activités :

- Pendant l'accompagnement scolaire collège, des adolescents de 11 à 14 ans ont participé au photo langage.

Paroles d'ados sur leur environnement :



Cela représente les gens qui t'aiment et ceux qui t'aiment pas. Cela représente les potes, la fraternité.



Quand je sors de chez moi, je mets mes écouteurs et je suis seul, dans une bulle, isolé, c'est comme si les autres n'étaient pas là.

Je suis toujours joyeuse, contente et je rigole tout le temps, je sors pas dans le quartier.

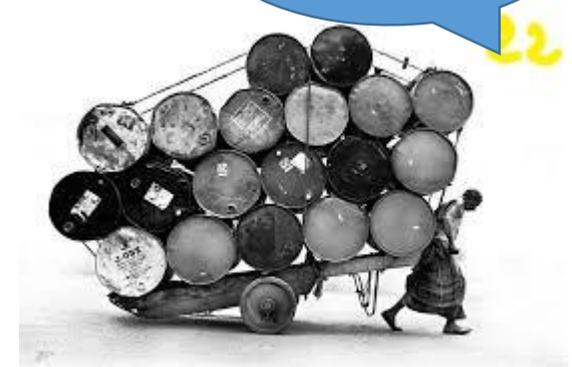


Il y a des gens derrière moi qui se moquent et moi je les laisse car ils ne peuvent pas me juger



Cela représente la solitude de certaines personnes, certaines personnes s'écartent de l'amitié

Quand je pars au collège mon sac pèse trois tonnes



Paroles d'ados sur le centre social idéal :

Cela représente l'unité, le partage, où on est tous unis, où on partage des idées



On veut améliorer notre avenir, on vient ici pour faire les choses ensemble pas seuls

C'est un endroit où je fais de nouvelles connaissances, de nouveaux amis, c'est la nouveauté !



C'est un lieu où on s'entraide, où on est uni



Du nouveau : nouveaux amis, nouvelles activités, nouveaux animateurs



Etre libres, faire comme on veut, nous laisser tranquille, même s'il y a un peu de cadre mais de la liberté



Exploration de thématiques

Suite à un premier exposé des données froides du territoire et à la présentation des éléments relevés par l'enquête, quatre thématiques ont été choisies pour approfondissement par la commission projet réunie en octobre :

- **Les nouveaux habitants.**
- **Les personnes en situation de précarité/isolement.**
- **Les familles monoparentales.**
- **Les parents de jeunes (plus de 14 ans).**

Les thématiques « familles monoparentales » et « parents de jeunes de plus de 14 ans », étant identifiées comme des problématiques familiales, elles seront développées dans le projet famille

Les nouveaux habitants.

Nous avons fait le choix d'organiser une rencontre ouverte en après-midi.

Des affiches ont été réalisées et diffusées sur les trois communes (mairies, écoles, partenaires, panneaux d'affichage, bas d'immeuble...) pour inviter les habitants ayant emménagé depuis moins d'un an sur le territoire à venir partager leur expérience.

L'objectif visé étant principalement de recueillir des témoignages sur le vécu de l'installation locale, les points positifs, les difficultés et les attentes, sur un certain nombre d'items : école, petite enfance ; loisirs et sociabilité, services publics, santé...

Le rendez-vous n'a pas rencontré le succès escompté, malgré la coopération des communes par diffusion des affiches. Seul un couple ayant déménagé le week-end précédent sur Saint Jean d'Ardières et souhaitant rencontrer d'autres habitants s'est présenté. Nous n'avons donc pas pu aller plus en avant sur cet objectif.

Les personnes en situation de précarité/isolement.

Il nous a paru pertinent d'organiser dans un premier temps une rencontre avec les partenaires recevant des personnes en situation de précarité/isolement. Le secours catholique, le Secours Populaire, la Maison Du Rhône, le relais G2A (accompagnement des gens du voyage), la MSA (Mutualité Sociale Agricole), la Villa Luna (Résidence Sociale) et le foyer des remparts ont répondu présents. Les Restos du Cœur se sont excusés.

L'objectif était de « documenter » la problématique en premier lieu auprès des acteurs qui sont au contact du public. Il s'agissait de les faire s'exprimer, sur les personnes qu'ils accompagnent.

Sur le thème des besoins des habitants en situation de fragilité recensés par les partenaires :

Besoins alimentaires auxquels les partenaires répondent en grande partie, notamment le Secours Populaire et les Restos du cœur.

La quasi-totalité des partenaires présents évoque le souhait que peuvent avoir certaines personnes, notamment sans emploi, à s'engager sur des actions pour se rendre utiles. Le besoin d'avoir des activités permettant une ouverture sur l'extérieur, les autres, le territoire, une découverte de choses nouvelles. Un engagement sur de petites choses qui serait valorisant.

Les freins des usagers identifiés par les structures partenaires présentes sont principalement :

- Financiers
- La mobilité
- La difficulté d'engagement sur du long terme

La problématique de garde d'enfants pour des petits temps liés à des activités d'insertion sociale par exemple (type rdv divers, formation, soins...) reste une préoccupation sur le territoire ainsi que le faible accès possible à l'apprentissage de la langue française.



*Ils ont envie
que l'on porte
un autre regard
sur eux*

Sur un autre champ, le Secours Catholique et la MSA notent qu'il existe un frein sur le territoire concernant l'accès aux soins, notamment vers le CMP et le soutien à l'addiction alcool, car tout est situé à Villefranche.

A la fin de la rencontre, la question de la problématique des parents ayant un enfant en situation de handicap est soulevée. Souvent, il n'y a pas de solutions pour ces parents, pas de moyens de souffler ou alors seulement après une longue attente (estimée en plusieurs années).

Sur la question spécifique du numérique :

Constat partagé de la difficulté pour les usagers face au besoin d'utilisation croissante du numérique : Le besoin d'accès au numérique devient un besoin primaire quand celui-ci est obligatoire pour avoir les ressources permettant de se nourrir.

La problématique du numérique et de l'accès aux droits est également associée à la question de la valorisation de la fonction parentale quand les parents se trouvent dans l'incapacité de faire valoir leurs droits par ce biais là sans l'aide de leurs enfants.

La MSA propose dans un premier temps un recueil d'information à réaliser sur l'existant avec une communication à concevoir pour répondre aux différents besoins précisément identifiés (formation, libre accès, accès accompagné, impression possible gratuitement ou pas, accès aux droits...)

Sur la question du rôle que les partenaires attendent du Centre Social :

Pivot, orientation, point de chute, tremplin, accès simple et facile. Rassurant pour les partenaires d'avoir sur le territoire un lieu de liberté, ouvert à tous.

Que le centre social informe toujours les partenaires sur ce qu'il propose.

Travailler le vivre-ensemble est du ressort du Centre Social et c'est une problématique à considérer sur le territoire.

Il est dit également que ce que propose le Centre Social est déjà très bien et qu'il faut maintenir l'existant.

En tant que professionnelle je suis rassurée que le Centre Social existe sur le territoire comme lieu de liberté, d'ouverture inconditionnelle à tous

68

Rencontre avec les usagers du secours catholique et du secours populaire

Dans un second temps, les animatrices famille du centre social sont allées à la rencontre d'usagers sur un accueil « jeux » du secours catholique et sur une permanence du secours populaire pour solliciter leurs témoignages sur les conditions de vie, les besoins et les relations aux institutions et services.

Les informations recensées :

Ce qui est important c'est de voir du monde

- Les personnes apprécient de jouer à des jeux, être avec du monde, jouer à la pétanque l'été, cuisiner, sortir de chez soi
- Certaines personnes seraient intéressées par des ateliers cuisine
- Plusieurs personnes voudraient pouvoir partir plus souvent sur des petits séjours ou des sorties à la journée
- Les personnes aimeraient avoir plus d'informations sur les sorties organisées par le Centre Social.
- Certaines nous ont confié avoir peu de temps et être toujours occupées (Secours Catholique, petits-enfants, gestion de la maison, club d'automne...)
- Quelques personnes n'identifient pas le Centre Social et le confondent avec la Maison Du Rhône

Nos enjeux pour les années à venir

Compte-tenu de ces éléments de bilan et de connaissance du territoire et de sa population,

Passer....

De la consommation de services...



A l'accompagnement de projets

De locaux contraints...



A aller vers... hors les murs

D'un accueil centré sur les inscriptions...



A un projet d'accueil et
d'écoute

D'un public consommateur d'activités...



A un public de citoyens investis

Les enjeux pour le Centre Social dans les années à venir sont surtout une volonté d'adaptation de postures professionnelles dans l'intérêt des habitants, de conforter l'existant en le travaillant différemment.

Le Centre Social est aujourd'hui à la croisée des chemins, pour conforter sa position d'acteur social reconnu du territoire et ne pas être complètement absorbé en tant que Centre Social proposant des services.

Pour ce faire, des temps de respiration, de formation, de réflexions partagées doivent être aménagés.

Le Centre Social doit également, pour renforcer sa notoriété, travailler sur sa communication.

La commission projet s'est réunie les 20 décembre et 10 janvier pour constituer un arbre d'objectifs avec l'ensemble des données recueillies.

Se sont dégagés

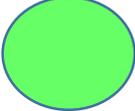
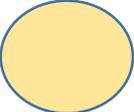
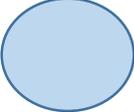
3 axes Projet Social

1 axe Projet Famille développé spécifiquement dans le projet famille

Pour complètement exercer ses missions, toutes les actions mises en œuvre par le Centre Social seront construites selon trois principes transversaux :

- Un accompagnement dans une perspective d'accès à l'autonomie
- En cohérence et en lien avec le réseau partenarial du territoire.
- En favorisant une démarche éco-citoyenne

Mémo :

- Actions existantes 
- Actions à conforter de façon significative 
- Actions nouvelles 

Rappels des différents constats, éléments :

Il y a une véritable volonté des bénévoles et des équipes salariées de travailler de façon plus qualitative avec ce nouveau projet. Le Centre Social continuellement absorbé par les évolutions engendrées par le développement de son territoire de projet souhaite, tout en restant réactif, renforcer la rencontre avec les habitants de son territoire.

Axe 1 : Offrir des espaces de vie aux habitants du territoire

Objectif général : Renforcer la capacité d'ouverture, d'accueil et d'écoute du Centre Social

	Eléments de définition de l'objectif général	Sources
Bilan projet 2015/2019	<ul style="list-style-type: none"> • Faire évoluer le Centre Social d'une maison de services et d'activités vers une maison de projets et de citoyenneté. • La configuration des locaux du Centre Social ne facilite pas toujours un accueil qualitatif. • Les actions qui ont fonctionné, en termes de participation et d'implication sont celles qui émanaient des habitants : nécessité d'une écoute large de leurs besoins • Nécessité de rédaction d'un projet accueil. 	
Les textes de référence	Circulaire CAF 2012 : CS lieu d'animation permettant l'expression ; mission complémentaire d'accueil et d'écoute	
Données froides	Croissance de la population	
Enquête quantitative	Centre Social très majoritairement reconnu comme un lieu d'accueil, d'écoute et ouvert à tous Centre Social encore identifié comme un lieu de garde (petite enfance et enfance)	P29 retour enquête
Enquête qualitative		
Rencontres partenariales	Souhait des partenaires que le CS reste un lieu ouvert à tous alors que le service des institutions est amené à se décentraliser ou à fusionner et tend de plus en plus à se dématérialiser.	
Ecoute / observations		
Orientations et volontés	Souhait du CA de travailler dans le sens du DPA Développement de la communication externe : gagner en visibilité	

Axe 1 – Offrir des espaces de vie aux habitants du territoire

Actions :

Objectif général :

Objectifs opérationnels :



Actions existantes



Actions à conforter de façon significative



Actions nouvelles



Développer l'accueil et l'écoute de tous les habitants dans leur diversité

Maintenir la position du Centre Social, auprès des partenaires, comme acteur social du développement local et lieu d'ouverture

Cahier d'écoute

Réactivation du cahier d'écoute existant en nommant un pilote qui organisera une procédure pour le traitement des données au sein de l'équipe et leurs modalités d'exploitation

Développement de la capacité d'écoute de tous les intervenants par des actions de formations salariés et bénévoles en termes de postures, capacité d'écoute...

Rédaction d'un projet d'Accueil : Réorganisation de la fonction Accueil de façon transversale, définition de ses missions et objectifs : lieu de vie, lieu d'animations, attention particulière aux habitants avec des besoins spécifiques...Prise en compte de la mission accueil dans la réorganisation des locaux.

Développement de l'écoute hors les murs : Bas d'immeuble et en fonction des moyens humains et financiers dédiés, développer ce dispositif au-delà du quartier prioritaire

Pause partenariale

Participation aux instances collégiales locales

Réactivation du réseau partenaires pour l'amélioration de l'accueil des enfants en situation de handicap dans les ACM du territoire.

Développement de la communication externe (site internet, réseaux sociaux...)

Axe 1 : Offrir des espaces de vie aux habitants du territoire

Objectif général : Aménager des espaces d'interconnaissances et d'échanges.

	Éléments de définition de l'objectif général	Sources
Bilan projet 2015/2019	<ul style="list-style-type: none"> • Besoin de communiquer plus et mieux en interne pour mieux échanger avec le public • L'ensemble de l'équipe professionnelle n'est pas outillé pour favoriser les échanges entre habitants. • Les habitants sont toujours partants et en demande de participer et s'impliquer d'une manière ou d'une autre dans les manifestations du Centre Social (ex : bilan clés des langues) • Les habitants sont heureux de se retrouver entre eux, passer du temps ensemble (bilan soirées jeux), les rencontres et les échanges sont appréciés. • Les actions qui fonctionnent sont celles qui émanaient des habitants : nécessité d'accompagner l'implication des habitants. 	
Les textes de référence	Circulaire CAF 2012 : CS lieu d'animation permettant l'expression ; mission complémentaire d'accueil et d'écoute	
Données froides	Population hétérogène par ses caractéristiques	
Enquête quantitative	Bouche à oreille meilleur vecteur de communication Plus de la moitié des répondants n'ont pas ou peu de relations avec les habitants de leur quartier Corrélation entre appréciation de son lieu de vie et relations tissées Activités culturelles (aspirations)	P17 retour enquête P33 retour enquête P37 retour enquête P35 retour enquête
Enquête qualitative	Les rencontres avec les usagers en demande de rencontres et d'activités partagées	
Rencontres partenariales	Souhait des partenaires que le CS reste un lieu ouvert à tous alors que le service des institutions sont amenées à se décentraliser, ou à fusionner, et à se dématérialiser.	
Ecoute / observation	Demande de lieux de rencontres pour les ados Crainte de radicalisation des ados Besoins de services d'entraides, de solidarité, de services partagés	Cahier d'écoute
Orientations et volontés	Vivre ensemble à développer Accès à la culture comme moyen d'échanges d'idées et d'interconnaissance.	

Axe 1 – Offrir des espaces de vie aux habitants du territoire

Actions :

Objectif général :

Objectifs opérationnels :

1.b. Aménager des espaces d'interconnaissances et d'échanges

S'appuyer sur les activités du Centre Social pour amplifier les échanges entre les habitants

Développer l'ouverture à la Culture et à l'interculturalité

Sensibilisation des intervenants, bénévoles ou salariés aux actions existantes à la posture adaptée pour favoriser les échanges entre habitants
Pause café, Soirées jeux, Sorties pour tous, ASL
Ateliers cuisine, Jardins solidaires, Ateliers parents enfants, Les temps forts, Activités de loisirs, Accueils de loisirs, Equipements Petite enfance, Défi dessert intergénérationnel, Les commissions, Chorale les Inattendues, Conseil d'enfants, Bas d'immeuble

Amplification des échanges dans les actions existantes (Passerelles) et favoriser la création de nouvelles passerelles.

Développement de la communication et des échanges internes (Entre salariés, bénévoles/salariés)

Utilisation des outils numériques comme un appui facilitant les échanges entre les habitants

Aménagement d'espaces et animations :
Se référer au projet Accueil

Mise en place d'un calendrier d'évènements thématiques

Organisation des débats, conférences sur des thèmes qui font société

Interculturalité : Promotion d'actions collectives visant à valoriser la richesse interculturelle du public accueilli au Centre Social.

Culture : Accompagnement de sorties culturelles (culture pour tous)

- Actions existantes ●
- Actions à conforter de façon significative ●
- Actions nouvelles ●

Axe 2 : Soutenir l'implication des habitants

Objectif général : Soutenir des projets et initiatives des habitants.

	Eléments de définition de l'objectif général	Sources
Bilan projet 2015/2019	<ul style="list-style-type: none">• Nous avons plus de difficultés à mobiliser quand les actions n'émanent pas des habitants (ex bilan parentalité)• Un manque de temps collectif de réflexions autour des projets éventuels.• Un manque de temps pour réinstaurer le fonctionnement de certaines commissions de réflexion.	
Les textes de référence	Circulaire CNAF 2012 : CS lieu d'animation permettant l'expression ; de concevoir et de réaliser des projets d'habitants	
Données froides		
Enquête quantitative		
Enquête qualitative		
Rencontres partenariales		
Ecoute / observation		
Orientations et volontés	Souhait du CA de travailler dans le sens du DPA Mettre du collectif et de la méthode structurante dans l'existant l'expérimentation S'engager dans une démarche qualitative qui donne du sens	

Axe 2 – Soutenir l'implication des habitants

Objectif général :

Objectifs opérationnels :

Actions :

77

2.a. Soutenir des projets et initiatives des habitants

Travailler un mode opératoire pour coordonner les salariés sur la mise en place des projets portés par les habitants

Mise en place d'une instance collégiale qui réfléchira collectivement à la cohérence et à la pertinence des projets et à la méthodologie de leur validation

Travail collectif autour d'une méthode d'accompagnement qui favorise l'implication des habitants.

Conforter l'accompagnement des projets existants en impliquant les habitants.

Projets jeunes
Sorties pour tous
Culture pour tous
Départ en vacances
Projets à l'initiative du Conseil d'Enfants

Commission sorties : Petites sorties locales, Weekend familles

Projets à l'initiative de pause café

Ré instauration de toutes les commissions : petite enfance, enfance, jeunesse, projets avec les habitants.

Organisation de débats, conférences sur des thèmes qui font société à l'initiative ou en réponse à la demande des habitants

Actions existantes



Actions à conforter de façon significative



Actions nouvelles



Axe 2 : Soutenir l'implication des habitants

Objectif général : Renforcer la vie associative.

	Éléments de définition de l'objectif général	Sources
Bilan projet 2015/2019	<ul style="list-style-type: none">• Besoin des administrateurs d'être un peu plus informés sur l'opérationnalité des actions (bilan forum des associations)• Les actions non ou partiellement réalisées sur cet axe déjà existant, l'ont été faute de moyens ou de temps. Le besoin demeure.	
Les textes de référence	Circulaire CNAF 2012 : CS doit respecter une démarche participative dans l'élaboration du projet, formalisations des modes de participation effective des habitants.	
Données froides	Territoire riche de nouveaux arrivants, d'une population mixte.	
Enquête quantitative	Parmi les ¾ des répondants non engagés dans la vie associative, 20 % disent souhaiter s'engager davantage.	P34 retour enquête
Enquête qualitative		
Rencontres partenariales		
Ecoute / observation		
Orientations et volontés	Souhait du CA de mobiliser davantage pour construire le CA de demain Volonté des administrateurs de former les nouveaux entrants au CA Volonté de se libérer de gestion parfois chronophage pour se dégager du temps pour la réflexion autour de projets.	

Axe 2 – Soutenir l'implication des habitants

Objectif général :

Objectifs opérationnels :

Actions :

2.b. Renforcer la vie associative

Consolider le bénévolat au sein du Centre Social

- Formalisation des modalités d'accueil des nouveaux bénévoles avec des administrateurs référents.
- Implication confortée des bénévoles par la communication sur les missions globales du Centre Social

Conforter la gouvernance associative

- Formation renforcée des administrateurs
- Ré instauration des commissions avec un administrateur référent.
- Ces commissions seront un appui pour conforter le CA de demain
- Nomination d'un administrateur délégué pour chaque secteur d'activité.
- Harmonisation des statuts au regard des enjeux du territoire et de la dynamique associative.
- Ecriture du Règlement Intérieur de la Vie Associative (RIVA)
- Ecriture de la charte bénévole administrateur
- Harmonisation des documents existants : statuts, procédures, délégation, RIVA...

- Actions existantes 
- Actions à conforter de façon significative 
- Actions nouvelles 

Axe 3 : Développer l'accès aux droits, aux services et à l'autonomie, notamment pour le public fragilisé

Objectif général : Être identifié comme un lieu de ressources pour l'orientation et l'accès aux droits et aux services

	Eléments de définition de l'objectif général	Sources
Bilan projet 2015/2019	<ul style="list-style-type: none"> • Le Centre Social doit renforcer son partenariat pour entrer en lien avec les personnes les plus éloignées du droit commun (ex : bilan atelier cuisine) • Les services des institutions sont amenés à se décentraliser ou à fusionner et à se dématérialiser • Les ateliers et accompagnement au numérique ont rencontré un vif succès et sont redemandés. 	
Les textes de référence	Circulaire CNAF 2012 : CS doit assurer une attention particulière aux publics fragilisés	
Données froides	Revenus hétérogènes de la population du territoire Quartier QPV Aiguerande Peillon	
Enquête quantitative	31 % des personnes interrogées n'utilisent pas facilement internet pour accéder à leurs droits.	P33 retour enquête
Enquête qualitative	Focus group : parents de jeunes difficultés des parents à accompagner leurs jeunes dans leurs démarches administratives	Cf Projet Famille
Rencontres partenariales	Constat des partenaires rencontrés face à l'illectronisme de leur public.	
Ecoute / observation	Sollicitations sur le numérique et l'accompagnement administratif	Cahier d'écoute
Orientations et volontés		

Axe 3 – Développer l'accès aux droits, aux services et à l'autonomie, notamment pour le public fragilisé

Objectif général :

Objectifs opérationnels :

Actions :

3.a. Être identifié comme un lieu de ressources pour l'orientation et l'accès aux droits et aux services

Maintenir les ressources existantes

Permanences et borne CAF

Accompagnement individuel des travailleurs sociaux

ASL

Développer des actions facilitant des accès aux droits et aux services

Orientation du public : Se référer au projet Accueil

Mise en place d'Ateliers de sensibilisation pour faciliter l'accès aux droits en complémentarité de l'existant

Création d'une plateforme inter partenariale pour du bénévolat spécifique

Expérimentation journée des services de proximité inter partenariale

Déployer des espaces d'acculturation collective au numérique

Réalisation d'un état des lieux, une cartographie des propositions existantes, des partenaires sur le territoire (se rapprocher de la CCSB)

Interpellation des habitants sur leurs besoins spécifiques

A terme co construction avec les partenaires et les habitants des espaces d'acculturation collective au numérique

Actions existantes



Actions à conforter de façon significative



Actions nouvelles



Synthèse de l'arbre d'objectifs :

AXES	Objectifs Généraux	Objectifs opérationnels
Projet Social		
1. Offrir des espaces de vie aux habitants du territoire	a/ Renforcer la capacité d'ouverture, d'accueil, et d'écoute du centre social	Développer l'accueil et l'écoute de tous les habitants dans leur diversité Maintenir la position du Centre Social, auprès des partenaires, comme acteur social du développement local et lieu d'ouverture
	b/ Aménager des espaces d'interconnaissance et d'échanges	S'appuyer sur les activités du Centre Social pour amplifier les échanges entre les habitants Développer l'ouverture à la Culture et à l'interculturalité
2. Soutenir l'implication des habitants	a/ Soutenir des projets et initiatives des habitants	Travailler un mode opératoire pour coordonner les salariés sur la mise en place des projets Conforter l'accompagnement des projets existants en impliquant les habitants
	b/ Renforcer la vie associative	Consolider le bénévolat au sein du Centre Social Conforter la gouvernance associative
3. Développer l'accès aux droits, aux services et à l'autonomie notamment pour le public fragilisé	a/ Etre identifié comme un lieu de ressources pour l'orientation et l'accès aux droits et aux services	Maintenir les ressources existantes Développer des actions facilitant les accès aux droits et services Déployer des espaces d'acculturation collective au numérique
Projet Famille		
Valoriser la fonction parentale	a/ Offrir des espaces permettant l'échange et l'expression des parents sur les questions éducatives	Travailler collectivement une méthode d'intervention qui permette l'émergence des questions éducatives, sur la parentalité... Profiter des espaces et activités existants pour faire émerger des questions éducatives, sur la parentalité... Proposer des rencontres et des échanges entre professionnels en vue de proposer des actions communes.
	b/ Accompagner les parents à la levée des freins qu'ils rencontrent dans leur fonction parentale	Permettre aux parents d'avoir des espaces de "respiration" Accompagner les familles ayant des besoins spécifiques : monoparentales, enfants porteurs de handicap Accompagner les parents dans la scolarité et l'orientation de leurs enfants Proposer des activités familiales en fonction des envies des parents
	c/ Favoriser l'implication des familles	Favoriser l'implication des familles dans la mise en œuvre des actions Proposer des actions familiales en fonction des envies des parents

Déclinaison opérationnelle du projet par secteur :

Pour que le projet gagne en opérationnalité et puisse être partagé par tous, il a été demandé aux responsables de décliner cet arbre d'objectifs dans chacun de leur secteur respectif.

En effet, lors des entretiens annuels des équipes professionnelles, ressortait souvent le fait que les salariés se sentaient parfois perdus dans le projet.

Cet exercice nouveau devra s'affiner collectivement dans chaque secteur, avec les équipes. Il a été parfois complexe de se projeter en termes de moyens et d'actions précises dans leur champ d'intervention spécifique. Ces déclinaisons seront le point de départ d'une réflexion collégiale qui pourra accompagner la rédaction des différents programmes pédagogiques notamment.

La déclinaison des fonctions supports transversales (accueil, logistique), se concentrera essentiellement sur l'organisation :

- ✓ Mise en place de procédures organisationnelles : missions et fonctions des différentes salariées accueil, logistique, qui fait quoi, comment ?
- ✓ Organisation de l'espace accueil dans la nouvelle réhabilitation des locaux, en termes d'ouverture, de respect de la confidentialité, d'aménagement.
- ✓ Rédaction du projet accueil : l'accueil doit être considéré comme une action à part entière, globale à tous les acteurs du Centre Social.
- ✓ Organisation de la communication : Plan de communication à définir, qui s'en occupe ? Comment ? Nécessité d'accueillir un stagiaire dans un premier temps qui pourrait s'attacher à uniformiser les documents de communication, réfléchir à un logo, mener la réflexion sur le nouveau nom du Centre Social si besoin. Également préciser qui centralise l'information à communiquer, en interne et en externe, que la mobilisation de tous les acteurs du Centre Social pour transmettre les informations, pour valoriser régulièrement les actions menées : article de presse, actualisation du site... est nécessaire.

De plus, il sera pertinent d'associer un salarié de chaque secteur à la rédaction du projet accueil, qui sera remis à chaque nouveau salarié.

L'ensemble des acteurs du Centre Social sera également associé à l'évaluation.

Concernant les thématiques transversales à toutes nos actions que sont l'accompagnement dans une perspective d'autonomie, la cohérence partenariale, elles seront évaluées dans chaque secteur en fonction des actions menées et problématiques éventuelles rencontrées.

Au sujet de la démarche éco-citoyenne*, il s'agira de réfléchir collectivement aux intentions à décliner. Le Centre Social souhaite s'inscrire dans une démarche récemment initiée par la Fédération Départementale. L'objectif étant de nous nourrir des initiatives existantes en lien avec les habitants pour un quotidien plus solidaire et plus durable.

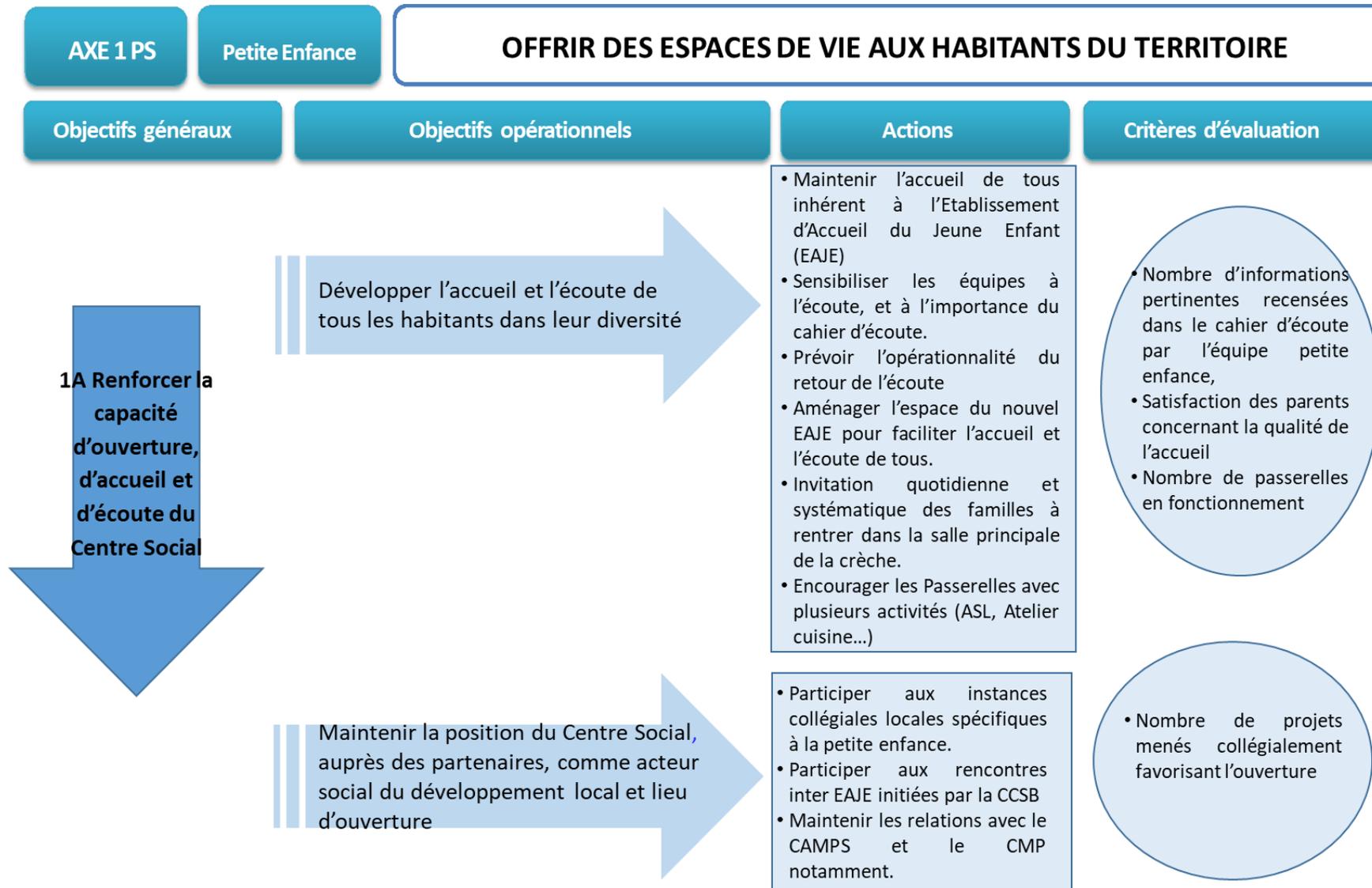
En interne il s'agira également d'adapter des postures, des comportements, des usages respectueux de cette démarche : tri sélectif, privilégier les achats locaux, les circuits courts, réfléchir en termes de proposition de repas, goûters....

Le fait d'investir prochainement un bâtiment BEPOS pour la nouvelle crèche petite enfance, nous a déjà incités à réfléchir, en termes d'utilisation de produits, d'équipements...et à nous positionner dans certains choix.

* Définition : L'écocitoyenneté, d'écologie et de citoyenneté, est la conscience écologique d'appartenir à un environnement (terre, continent, ou pays selon l'échelle) qui garantit son existence, ce qui implique pour lui des droits et des devoirs par rapport à un territoire.

Pour les secteurs d'activités cela se déclinerait comme suit :

Petite Enfance :



Objectifs généraux

Objectifs opérationnels

Actions

Critères d'évaluation

1B Aménager des espaces d'interconnaissances et d'échanges

S'appuyer sur les activités du Centre Social pour amplifier les échanges entre les habitants

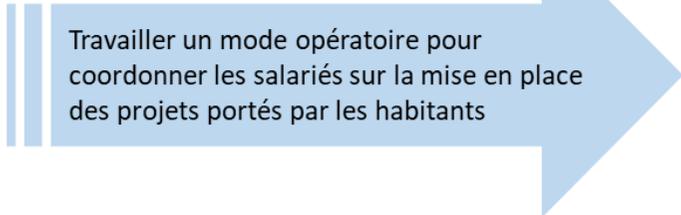
Développer l'ouverture à la Culture et à l'interculturalité

- Développement des activités transversales avec les familles entre l'île ô merveilles et le Centre Social.
- Proposition d'activités passerelle intergénérationnelles avec les groupes de Pause café, des ASL.
- Invitation des parents à des espaces de rencontres et d'échanges pendant les activités prévues.
- Sensibilisation des intervenantes éveil corporel, éveil musical et les salariées aux postures adaptées favorisant l'échange.
- Communication de l'équipe petite enfance sur leur programme d'activités, à l'interne : Unissons...

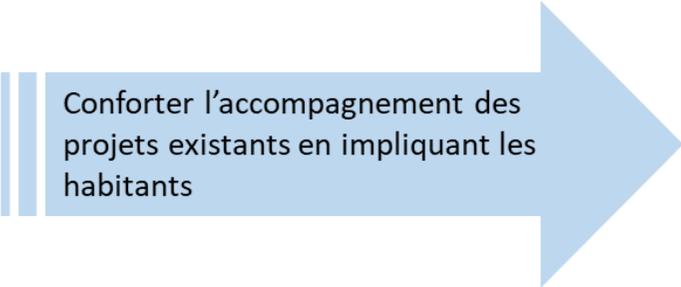
- Instauration de thématiques culturelles ou interculturelles via le calendrier thématique et les faire vivre.
- Activités mensuelles enfants parents sur des thématiques valorisant les différents goûts du monde, musique du monde...

- Nombre d'ateliers d'interconnaissances mis en place
- Observation des échanges produits dans ces ateliers.
- Nombre de communications transmises pour diffusion à l'interne

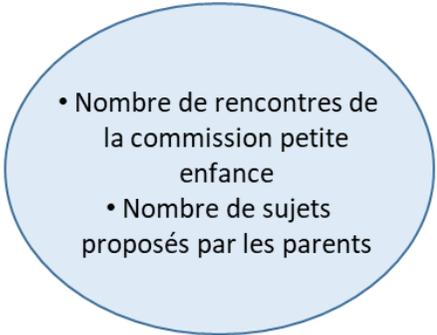
- Nombre d'actions mises en place valorisant l'ouverture à la culture et l'interculturalité
- Nombre de propositions, participations des familles favorisant cette ouverture

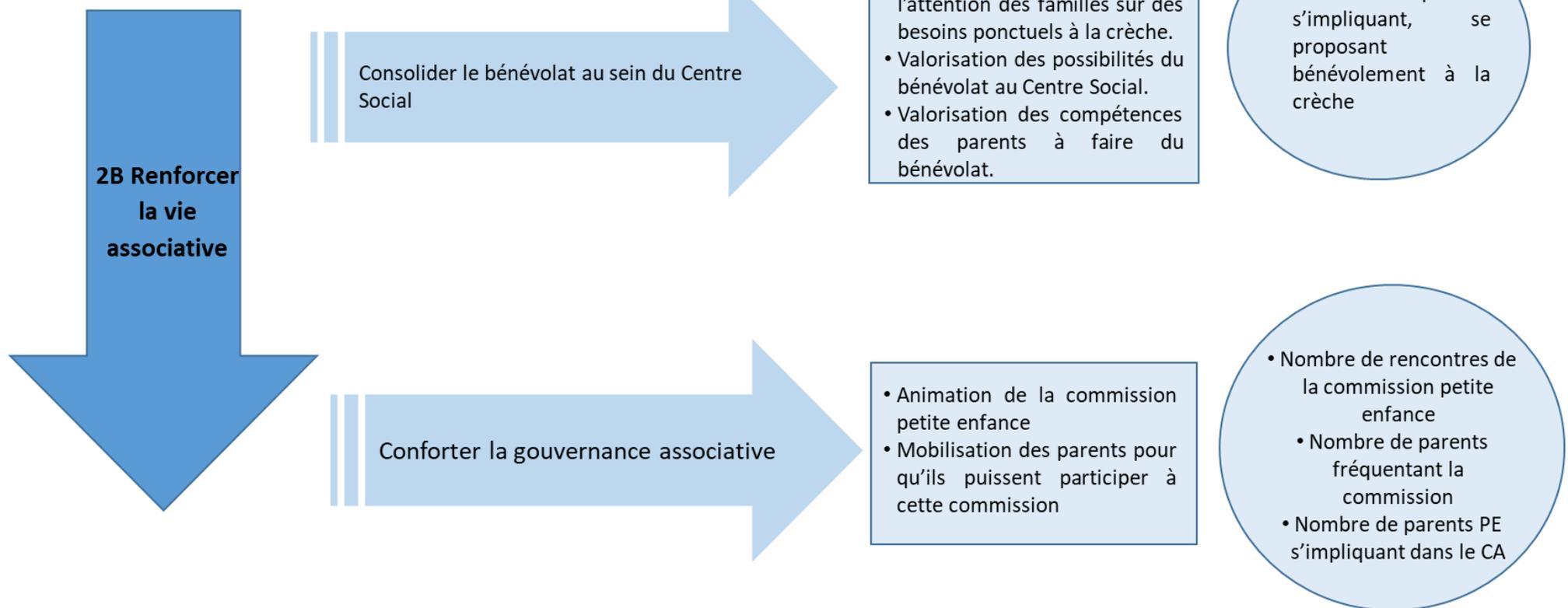


- Adopter les postures professionnelles favorisant la proposition de projets des familles.



- Faire revivre la commission petite enfance
- Mobiliser les parents pour qu'ils puissent participer à cette commission
- Solliciter les parents sur les sujets qu'ils souhaiteraient voir aborder lors de conférence/débat spécifique à la petite enfance.
- Valoriser la possibilité d'entraide entre les familles





DEVELOPPER L'ACCES AUX DROITS, AUX SERVICES ET A L' AUTONOMIE, NOTAMMENT POUR LE PUBLIC FRAGILISE

Objectifs généraux

Objectifs opérationnels

Actions

Critères d'évaluation

3A Etre identifié comme un lieu de ressources pour l'orientation et l'accès aux droits et aux services

Maintenir les ressources existantes

- 4 places réservées au public des ASL.
- Prévoir des places pour le public des ateliers cuisine
- Accueillir des familles en situation de précarité administrative
- Répondre aux familles orientées par les partenaires sociaux.
- Travailler en lien avec les équipes spécialisées du territoire
- Repérer les familles en situation de fragilité et relayer l'information des services existants au Centre Social.

- Nombre de familles fragilisées accueillies

Développer des actions facilitant des accès aux droits et aux services

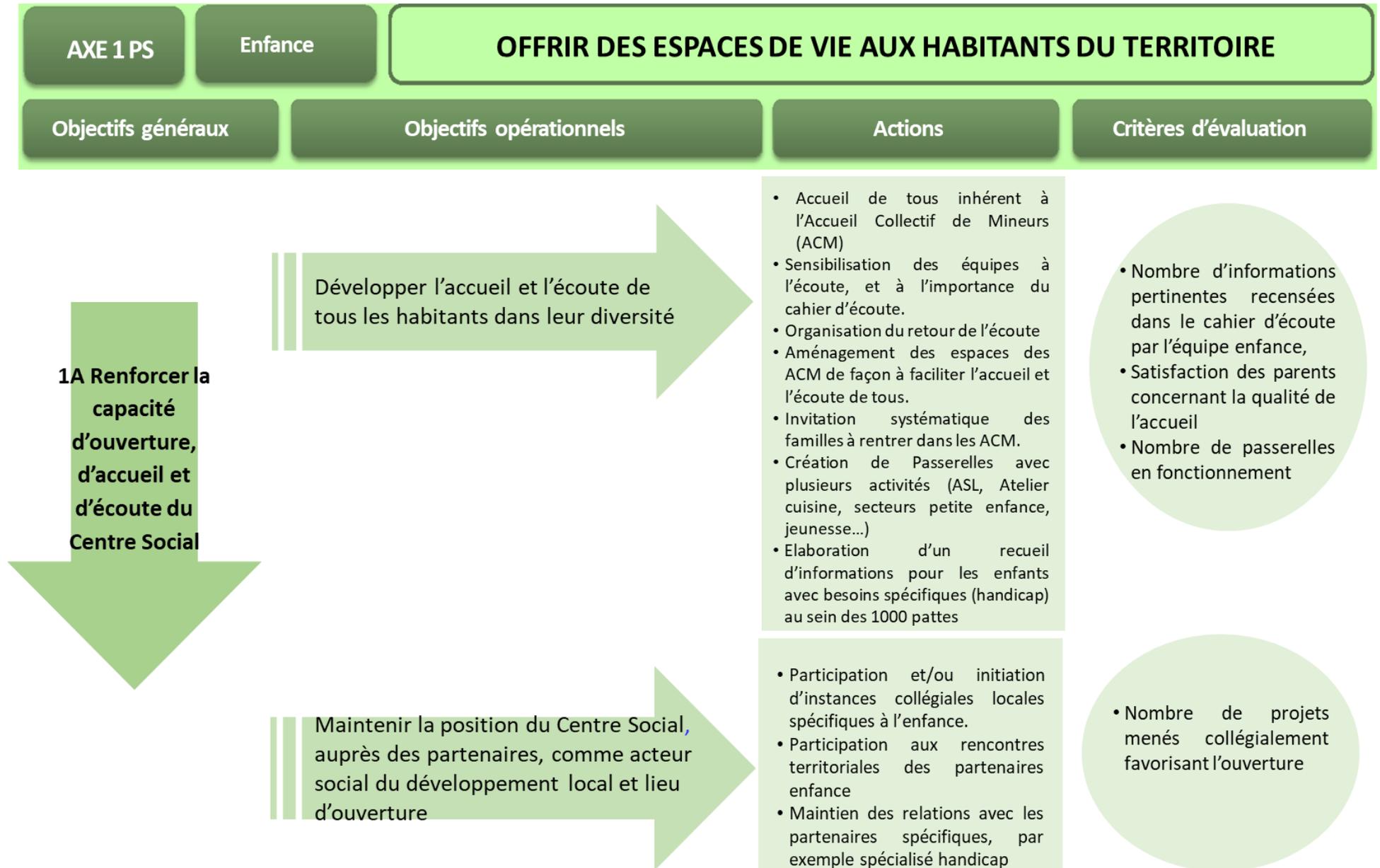
- Optimiser l'utilisation des places d'urgence à l'attention du public fragilisé.
- Une place par tranche de 20 places dédiée pour les enfants dont les parents sont inscrits dans un parcours d'insertion sociale.

- Nombre d'utilisation des places d'urgence à destination du public fragilisé
- Nombre familles en parcours d'insertion sociale

Déployer des espaces d'acculturation collective au numérique

- Identifier les familles qui ont des difficultés avec la pratique du numérique.

Enfance :



1B Aménager des espaces d'interconnaissances et d'échanges

S'appuyer sur les activités du Centre Social pour amplifier les échanges entre les habitants

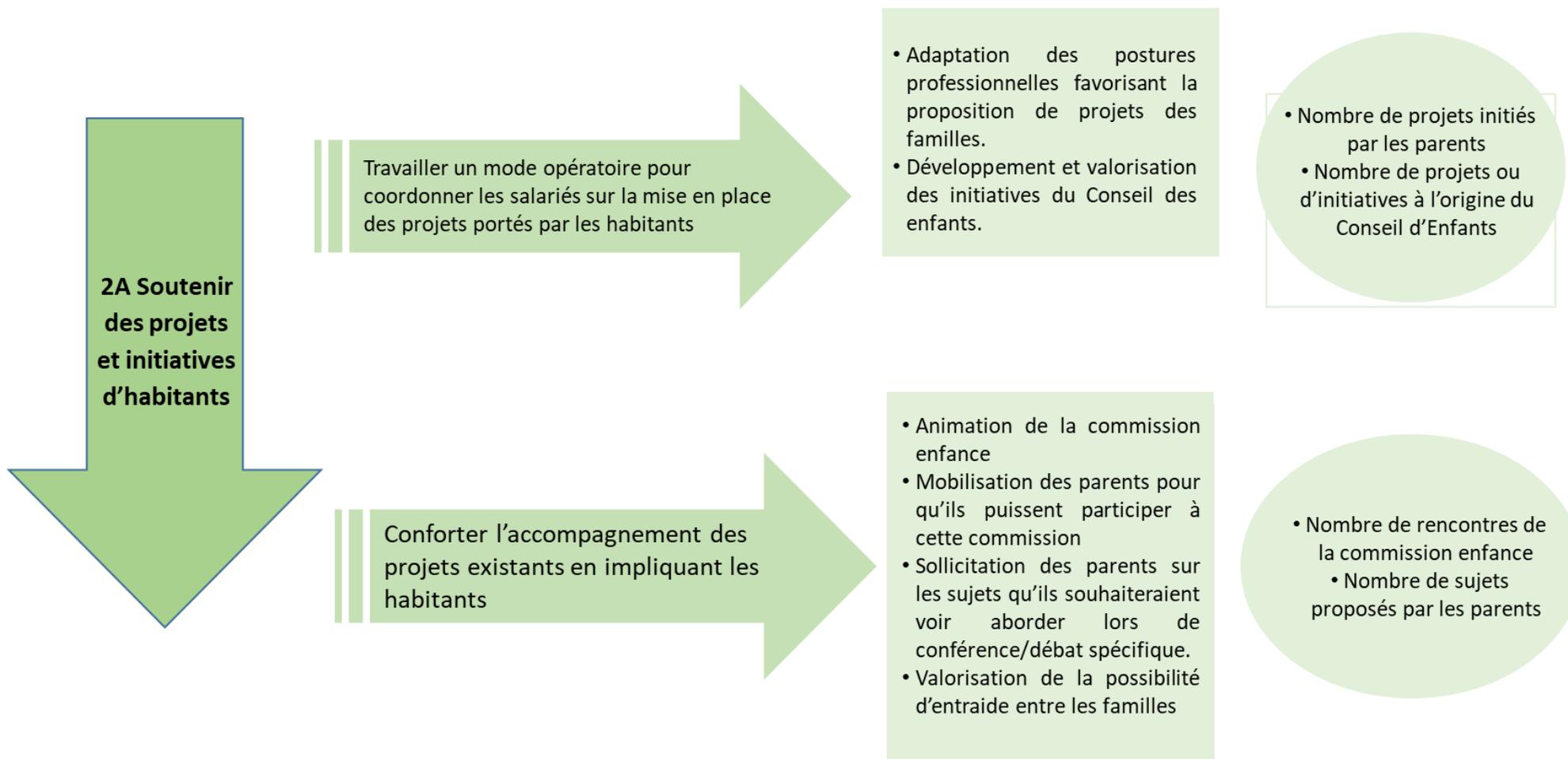
Développer l'ouverture à la Culture et à l'interculturalité

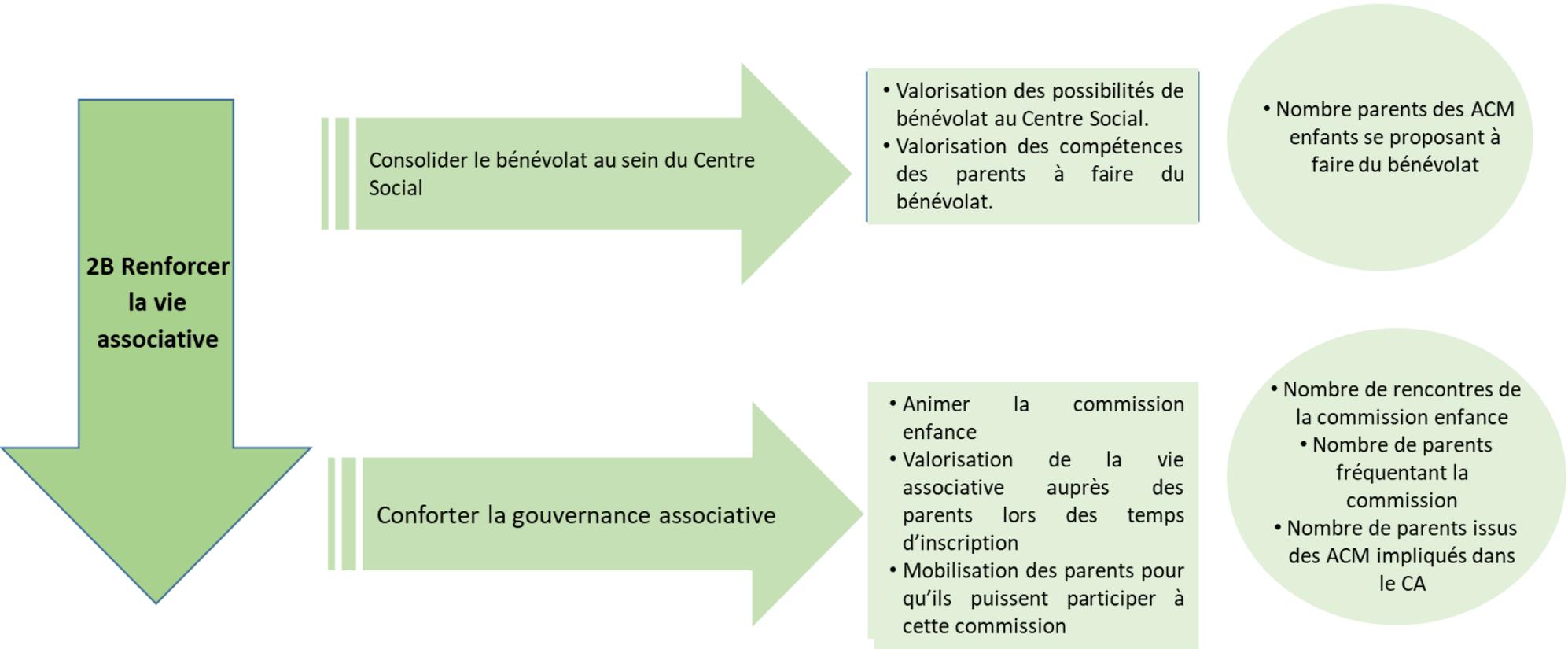
- Développement des activités avec les familles.
- Proposition d'activités passerelle intergénérationnelles avec les groupes de Pause café, des ASL.
- Invitation des parents à des espaces de rencontres et d'échanges pendant les activités prévues.
- Sensibilisation des salariés aux postures adaptées favorisant l'échange par le biais de temps formatifs.
- Communication de l'équipe sur leur programme d'activités, à l'interne : Unissons, création d'un trombinoscope de l'équipe d'animation..

- Mise en place de thématiques culturelles ou interculturelles via le calendrier thématique et animation de celles-ci.
- Activités mensuelles enfants parents sur des thématiques valorisant les différents goûts du monde, musique du monde...
- Sorties culturelles

- Nombre d'ateliers d'interconnaissances mis en place
- Observation des échanges produits dans ces ateliers.
- Nombre de communications transmises pour diffusion à l'interne

- Nombre d'actions mises en place valorisant l'ouverture à la culture et l'interculturalité
- Nombre de propositions, participations des familles favorisant cette ouverture





AXE 3 PS

Enfance

DEVELOPPER L'ACCES AUX DROITS, AUX SERVICES ET A L' AUTONOMIE, NOTAMMENT POUR LE PUBLIC FRAGILISE

Objectifs généraux

Objectifs opérationnels

Actions

Critères d'évaluation

3A Etre identifié comme un lieu de ressources pour l'orientation et l'accès aux droits et aux services

Maintenir les ressources existantes

- Accueil et accompagnement des familles orientées par les partenaires sociaux
- Repérage des familles en situation de fragilité et relai de l'information vers les services existants au Centre Social.

- Nombre de familles fragilisées accueillies

Développer des actions facilitant des accès aux droits et aux services

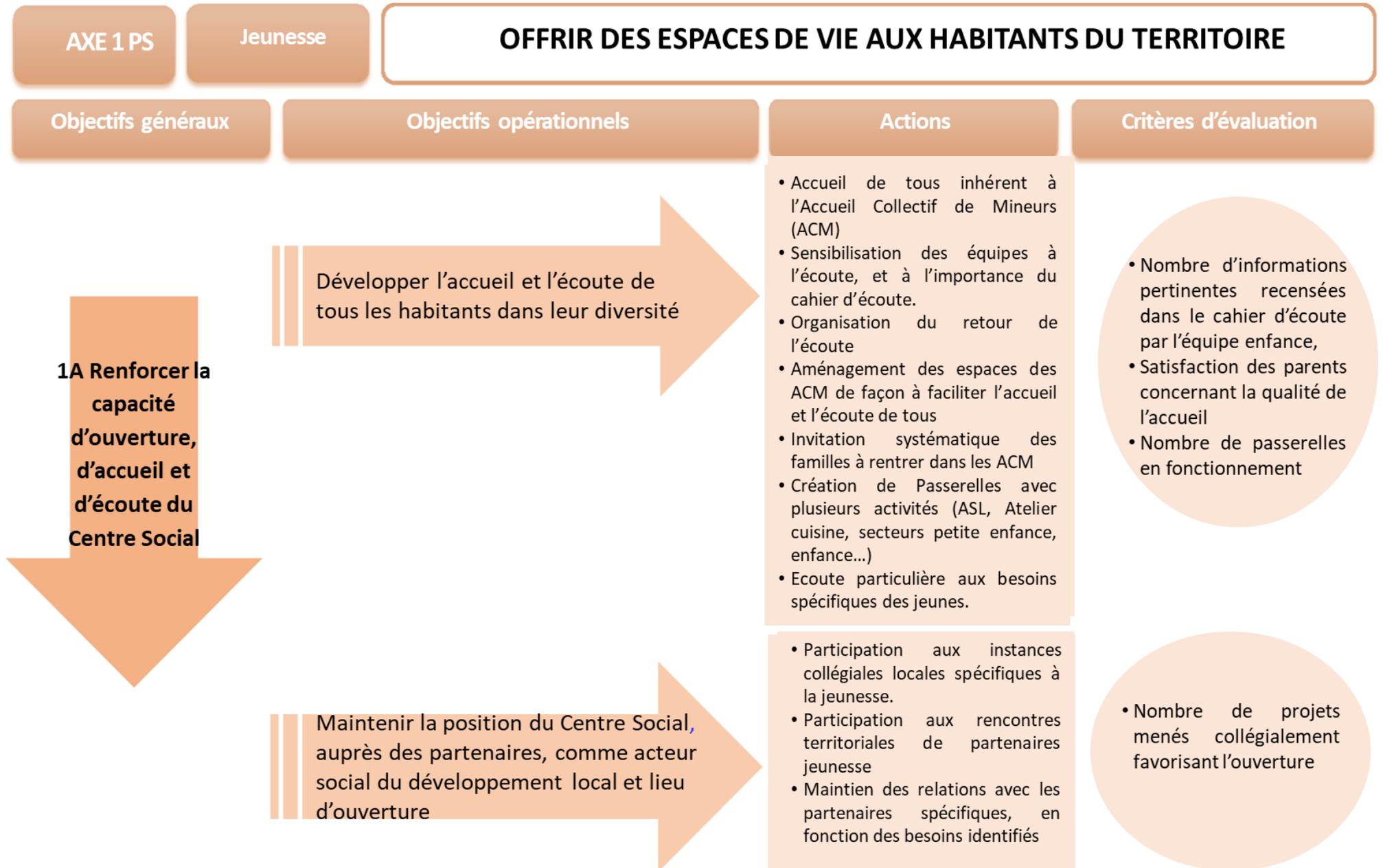
- Attention à porter aux besoins spécifiques des familles

- Nombre de familles avec des besoins spécifiques orientées ou accompagnées

Déployer des espaces d'acculturation collective au numérique

- Identification des familles rencontrant des difficultés à la pratique du numérique.

Jeunesse :



Objectifs généraux

Objectifs opérationnels

Actions

Critères d'évaluation

1B Aménager des espaces d'interconnaisssances et d'échanges

S'appuyer sur les activités du Centre Social pour amplifier les échanges entre les habitants

Développer l'ouverture à la Culture et à l'interculturalité

- Développement des activités avec les familles
- Proposition d'activités passerelle intergénérationnelles avec les groupes de Pause café, des ASL....
- Initiation de rencontres d'échanges entre jeunes
- Invitation des parents à des espaces de rencontres et d'échanges pendant les activités prévues.
- Sensibilisation des salariés aux postures adaptées favorisant l'échange.
- Communication de l'équipe sur leur programme d'activités, à l'interne : Unissons, création d'un trombinoscope des équipes d'animation.

- Thématiques culturelles ou interculturelles via le calendrier thématique à définir et animer.
- Activités mensuelles jeunes / parents sur des thématiques valorisant les différents goûts du monde, musique du monde...
- Sorties culturelles
- Accompagnement des jeunes à la découverte de la culture

- Nombre d'ateliers d'interconnaisssances mis en place
- Observation des échanges produits dans ces ateliers.
- Nombre de communications transmises pour diffusion à l'interne

- Nombre d'actions mises en place valorisant l'ouverture à la culture et l'interculturalité
- Nombre de propositions, participations des familles favorisant cette ouverture

2A Soutenir des projets et initiatives d'habitants

Travailler un mode opératoire pour coordonner les salariés sur la mise en place des projets portés par les habitants

- Adaptation des postures professionnelles favorisant la proposition de projets des jeunes.
- Valorisation de la possibilité d'entraide entre les familles, entre les jeunes.

- Nombre de projets initiés par les jeunes

Conforter l'accompagnement des projets existants en impliquant les habitants

- Création et animation d'une commission jeunesse.
- Accompagnement des projets jeunes
- Mobilisation des parents pour qu'ils puissent participer à cette commission
- Sollicitation des parents sur les sujets qu'ils souhaiteraient voir aborder lors de conférence/débat spécifique.

- Création de la commission jeunesse
- Nombre de sujets proposés par les parents

AXE 2 PS

Jeunesse

SOUTENIR L'IMPLICATION DES HABITANTS

Objectifs généraux

Objectifs opérationnels

Actions

Critères d'évaluation

97

**2B Renforcer
la vie
associative**

Consolider le bénévolat au sein du Centre Social

- Valorisation des possibilités de bénévolat au Centre Social.
- Valorisation des compétences des parents et des jeunes à faire du bénévolat.

- Nombre de familles du secteur jeunesse, ou de jeunes s'impliquant bénévolement

Conforter la gouvernance associative

- Création de la commission jeunesse
- Valorisation de la vie associative auprès des parents lors des temps d'inscription
- Mobilisation des parents pour qu'ils puissent participer à cette commission

- Nombre de parents fréquentant la commission jeunesse
- Nombre de parents issus des ACM impliqués dans le CA

DEVELOPPER L'ACCES AUX DROITS, AUX SERVICES ET A L' AUTONOMIE, NOTAMMENT POUR LE PUBLIC FRAGILISE

Objectifs généraux

Objectifs opérationnels

Actions

Critères d'évaluation

3A Etre identifié comme un lieu de ressources pour l'orientation et l'accès aux droits et aux services

Maintenir les ressources existantes

- Accueil, voire accompagnement des familles orientées par les partenaires sociaux
- Attention apportée aux familles en situation de fragilité et relai de l'information vers les services existants au Centre Social

• Nombre de familles fragilisées accueillies

Développer des actions facilitant des accès aux droits et aux services

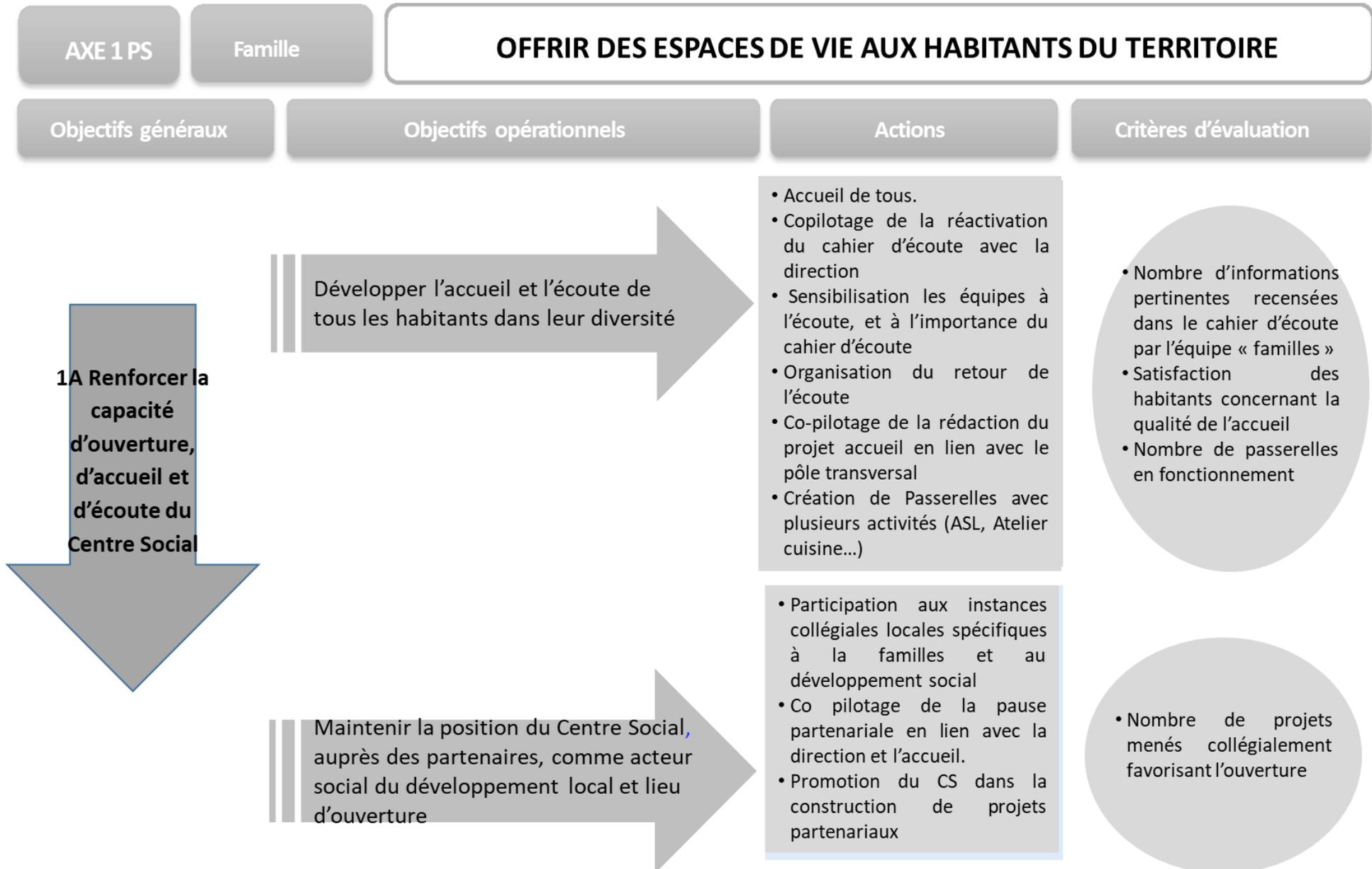
- Repérage des besoins spécifiques des familles et des jeunes

• Nombre de familles et de jeunes accompagnés sur des besoins spécifiques

Déployer des espaces d'acculturation collective au numérique

- Identification des familles ayant des difficultés à la pratique du numérique
- Accompagnement spécifique au numérique pour les parents de jeunes en lien avec la scolarité

Familles :



Objectifs généraux

Objectifs opérationnels

Actions

Critères d'évaluation

1B Aménager des espaces d'interconnai ssances et d'échanges

S'appuyer sur les activités du Centre Social pour amplifier les échanges entre les habitants

- Proposition d'activités passerelle intergénérationnelles avec les groupes de Pause café, des ASL.
- Invitation des parents à des espaces de rencontres et d'échanges pendant les activités prévues
- Sensibilisation des intervenants techniques et des salariées aux postures adaptées favorisant l'échange
- Communication de l'équipe familles sur les programmes d'activités en cours ou évènements à venir, à l'interne : Unissons...
- Harmonisation des diffusions d'informations

- Nombre d'ateliers d'interconnaissances mis en place
- Observation des échanges produits dans ces ateliers.
- Nombre de communications transmises pour diffusion à l'interne

Développer l'ouverture à la Culture et à l'interculturalité

- Création et animation de thématiques culturelles ou interculturelles via le calendrier thématique
- Adaptation des activités proposées à ces thématiques
- Proposition d'activités culturelles pour chaque tranche d'âge
- Accompagnement aux sorties culturelles.

- Nombre d'actions mises en place valorisant l'ouverture à la culture et l'interculturalité
- Nombre de propositions, participations des familles favorisant cette ouverture

**2A Soutenir
des projets et
initiatives
d'habitants**

Travailler un mode opératoire pour coordonner les salariés sur la mise en place des projets portés par les habitants

- Adaptation des postures professionnelles favorisant la proposition de projets des familles
- Formation de l'animatrice famille à FAVE

- Nombre de projets initiés par les familles
- Sentiment de bien être dégagé grâce à l'entraide inter familiale.

Conforter l'accompagnement des projets existants en impliquant les habitants

- Mise en place de nouvelles commissions en fonction des besoins exprimés par les habitants : parentalité, débats/ citoyenneté, projets d'habitants...
- Dynamisation des projets de Pause Café
- Maintien des démarches et projets en cours relatifs aux sorties familles
- Organisation de débats /conférences à partir des demandes des habitants.
- Valorisation de la possibilité d'entraide entre les familles

- Nombre de rencontres de commissions
- Nombre de sujets proposés par les habitants dans le cadre de conférences/débats
- Nombre de sorties famille à l'initiative des habitants

**2B Renforcer
la vie
associative**

Consolider le bénévolat au sein du Centre Social

- Elaboration d'une bourse de bénévolat à l'attention des familles sur des besoins ponctuels
- Valorisation des possibilités du bénévolat au Centre Social
- Valorisation des compétences des personnes à faire du bénévolat.

- Nombre de familles du secteur s'impliquant bénévolement

Conforter la gouvernance associative

- Création et animation de commissions nouvelles selon les thématiques dégagées
- Mobilisation des habitants pour qu'ils puissent participer à cette commission

- Nombre de rencontres de commissions
- Nombre de personnes impliquées dans ces commissions

DEVELOPPER L'ACCES AUX DROITS, AUX SERVICES ET A L' AUTONOMIE, NOTAMMENT POUR LE PUBLIC FRAGILISE

Objectifs généraux

Objectifs opérationnels

Actions

Critères d'évaluation

3A Etre identifié comme un lieu de ressources pour l'orientation et l'accès aux droits et aux services

Maintenir les ressources existantes

- Valorisation du travail effectué dans le cadre de l'accompagnement des personnes
- Accueil voire accompagnement des familles orientées par les partenaires sociaux et maintien du lien

• Nombre de personnes fragilisées accompagnées

Développer des actions facilitant des accès aux droits et aux services

- Réflexion sur la construction de la plateforme inter partenariale de bénévolat en lien avec la direction
- Mise en œuvre avec les partenaires de la journée des services de proximité.
- Maintien des informations des partenaires à jour pour faciliter l'orientation des personnes

• Nombre de rencontres partenariales à visée de co construction de projets en faveur de l'accès aux droits

Déployer des espaces d'acculturation collective au numérique

- Proposition d'espaces d'acculturation au numérique
- Partage avec les partenaires sur les informations relatives à l'existant sur le territoire.

Evaluation

L'évaluation va être faite de façon continue : les responsables de secteur pourront, avec la déclinaison proposée ci-dessus et les critères retenus, renseigner régulièrement le tableau évaluatif qui sera actualisé. La réponse aux questions évaluatives ci-dessous pourra guider chacune des responsables pour suivre le document évaluatif.

L'objectif est que ces informations soient régulières et suivies. Un temps dédié trimestriel serait également pertinent à mettre en œuvre sur cette question lors des réunions de coordination hebdomadaire.

De plus, afin d'associer l'ensemble des acteurs du Centre Social à cette démarche évaluative, la journée associative annuelle sera programmée en fin d'année. Selon les indications du chronogramme ci-après, nous pourrons construire cette journée.

La commission projet sera en charge du suivi évaluatif des projets social et famille, ainsi que du bilan du cahier d'écoute.

Axe 1 : Offrir des espaces de vie aux habitants du territoire

Objectif opérationnel : Renforcer la capacité d'ouverture, d'accueil et d'écoute du Centre Social

Evaluation de l'objectif général	Evaluation objectif opérationnel	Evaluation actions sous forme de questions évaluatives		
		En termes de réalisation	En termes de résultats	En termes d'impacts
<p>Le CS a-t-il renforcé sa capacité d'accueil et d'ouverture ? Comment ?</p> <p>Le CS a-t-il renforcé sa capacité d'écoute ? Comment ?</p>	<p><i>Le CS a-t-il accueilli et écouté un public diversifié</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce que des formations développant la capacité d'écoute ont été dispensées ? A qui ? • Le pilotage des modalités d'écoute a-t-il été posé ? • La rédaction du projet accueil a-t-elle été réalisée ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce que les acteurs renseignent le cahier d'écoute ? • Les formations ont-elles favorisé la capacité d'accueil et d'écoute des acteurs du CS ? • Les acteurs du CS se sont-ils appropriés le projet accueil ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Le cahier d'écoute a-t-il permis la transformation de la parole écoutée en éléments d'action ? • En quoi le projet accueil a-t-il facilité la capacité d'accueil des acteurs du CS ? • En quoi la création du PA a-t-elle modifié la qualité de l'accueil des habitants ? • En quoi le projet accueil a-t-il conforté la capacité d'accueil et d'écoute du CS ?
	<p><i>Le CS a-t-il maintenu sa position d'acteur social auprès des partenaires ? Comment ?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • La dynamique de la pause partenariale a-t-elle été maintenue ? • Est-ce que la communication s'est organisée ? • Est-ce que le réseau partenaires pour l'accueil des enfants en situation de handicap dans les ACM a été réactivé ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce que le CS est sollicité de façon pérenne par ses partenaires dans le cadre de rencontres ou de sollicitations relatives au public ? • Est-ce que les orientations des partenaires ont augmenté suite à une communication renforcée ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce que de nouveaux projets partenariaux ont vu le jour ? • Est-ce que le nombre d'accompagnements suite à des orientations de partenaires est en augmentation ?

Axe 1 : Offrir des espaces de vie aux habitants du territoire

Objectif opérationnel : Aménager des espaces d'interconnaissances et d'échanges

Evaluation de l'objectif général	Evaluation objectif opérationnel	Evaluation actions sous forme de questions évaluatives		
		<i>En termes de réalisation</i>	<i>En termes de résultats</i>	<i>En termes d'impacts</i>
<p>En quoi les espaces d'interconnaissances et d'échanges aménagés au CS ont généré de l'entraide et de la solidarité, des projets entre les habitants ?</p>	<p><i>Comment le CS s'est appuyé sur ses activités pour amplifier les échanges entre les habitants ?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce que les acteurs du CS ont été sensibilisés pour adopter une posture favorisant les échanges entre habitants ? • Est-ce que de nouvelles passerelles ont été créées ? • Est-ce que les informations internes circulent effectivement ? • Est-ce que des outils numériques facilitant l'échange entre habitants ont été mis en place ? 	<ul style="list-style-type: none"> • La sensibilisation des acteurs du CS a-t-elle modifié leur posture ? • Cette modification a-t-elle permis plus d'échanges entre les habitants ? • Est-ce que tous les acteurs du CS sont en mesure de communiquer sur les actions ? • Est-ce que les outils numériques mis en place ont permis de faciliter les échanges entre habitants ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Quels sont les effets produits par ces aménagements en termes de relations entre les habitants ?
	<p><i>Comment CS a-t-il développé l'ouverture à la culture ? A l'interculturalité ?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Quelles réalisations mises en place dans les espaces d'accueil ont permis la valorisation de l'interculturalité, de la culture ? • Un calendrier d'évènements a-t-il été défini ? • Des débats, conférences sur des thèmes qui font société ont-ils été organisés ? • Des actions collectives valorisant l'interculturalité sont-elles mises en place ? • L'accompagnement des sorties culturelles a-t-il été maintenu ? 	<ul style="list-style-type: none"> • En quoi toutes ces actions ont favorisé l'interconnaissance et l'échange ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce que ces actions ont permis l'ouverture à l'autre ?

Axe 2 : Soutenir l'implication des habitants

Objectif opérationnel : Soutenir des projets et initiatives des habitants

Evaluation de l'objectif général	Evaluation objectif opérationnel	Evaluation actions sous forme de questions évaluatives		
		<i>En termes de réalisation</i>	<i>En termes de résultats</i>	<i>En termes d'impacts</i>
<p>En quoi le CS a-t-il soutenu des projets et initiatives des habitants ?</p>	<p><i>Le mode opératoire défini, a-t-il permis à l'équipe de soutenir des projets à l'initiative des habitants ?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce que le mode opératoire pour coordonner les projets a été mise en place ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce que la méthode a permis de soutenir de nouveaux projets d'habitants ? • En quoi ? • Est-ce que l'instance a fonctionné collégalement : bénévoles / salariés ? • Est-ce que les projets accompagnés sont-ils bien en cohérence avec le PS ou PF ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Quels effets le nouveau mode opératoire a eu dans le soutien des projets et initiatives des habitants ?
	<p><i>Est-ce que les projets existants ont été confortés par l'implication des habitants ?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce qu'il y a une implication effective des habitants dans les projets actuels ? • A quel degré ? (De l'information à la co-évaluation). • Est-ce que nouvelles commissions, avec des habitants, ont été créées ? • Est que des projets en cours de réalisation à l'initiative des habitants ont vu le jour ? Ex : conférences débats ? 	<ul style="list-style-type: none"> • En quoi toutes ces actions ont favorisé l'interconnaissance et l'échange ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Quels ont été les effets produits par l'implication des habitants dans les projets existants ? • Sur les pratiques professionnelles ? • Sur les projets ? • Sur les habitants ?

Axe 2 : Soutenir l'implication des habitants

Objectif opérationnel : Renforcer la vie associative.

Evaluation de l'objectif général	Evaluation objectif opérationnel	Evaluation actions sous forme de questions évaluatives		
		<i>En termes de réalisation</i>	<i>En termes de réalisation</i>	<i>En termes de réalisation</i>
En quoi le CS a renforcé sa vie associative ?	<i>Le bénévolat au CS a-t-il été consolidé ?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Les nouveaux bénévoles sont-ils accueillis par des administrateurs selon les modalités définies ? • • Une procédure de communication auprès des bénévoles d'activités • a-t-elle été pensée ? 	<ul style="list-style-type: none"> • En quoi la formalisation des modalités d'accueil des nouveaux bénévoles par les administrateurs a permis de renforcer la vie associative ? • Est-ce que la communication sur les missions globales du centre social auprès des bénévoles a permis de conforter leur implication ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce que la consolidation du bénévolat a permis d'accueillir de nouveaux administrateurs dans les différentes instances ?
	<i>Est-ce que la gouvernance associative a été confortée ? Comment ?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce que les administrateurs se sont investis dans les formations, les commissions ? • Les administrateurs font ils association autour du projet ? 	<ul style="list-style-type: none"> • En quoi les outils mis en place ont conforté la vie associative ? • En quoi la modification des divers documents a clarifié la réflexion collective ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Quels ont été les effets de l'implication des administrateurs dans les différentes étapes, sur la vie associative ?

Axe 3 : Développer l'accès aux droits, aux services et à l'autonomie, notamment pour le public fragilisé

Objectif opérationnel : Être identifié comme un lieu de ressources pour l'orientation et l'accès aux droits et aux services

Evaluation de l'objectif général	Evaluation objectif opérationnel	Evaluation actions sous forme de questions évaluatives		
		<i>En termes de réalisation</i>	<i>En termes de réalisation</i>	<i>En termes de réalisation</i>
<p>En quoi le CS est-il identifié comme un lieu ressources pour l'orientation, l'accès aux droits et aux services notamment pour le public fragilisé ?</p>	<p><i>Les ressources existantes ont-elles été maintenues ?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce que les actions proposées nous permettent d'être identifié comme un lieu ressources ? 	<ul style="list-style-type: none"> • En quoi les actions proposées existantes répondent à un besoin identifié du public fragilisé ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont les plus-values de ces actions pour le CS ? • Pour les habitants ?
	<p><i>En quoi les actions développées facilitent-elles l'accès aux droits et aux services pour les habitants ?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le projet accueil permet-il de mieux orienter le public, notamment fragilisé ? 	<ul style="list-style-type: none"> • En quoi le projet accueil et les actions proposées ont permis de faciliter l'orientation du public pour l'accès aux droits et aux services des habitants ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Quels ont été les effets des actions développées sur les habitants ?
	<p><i>En quoi le déploiement d'espaces d'acculturation collective au numérique a permis au CS d'être identifié comme un lieu ressources ? En quoi cela a-t-il développé l'accès aux droits et aux services aux habitants ?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les actions prévues ont-elles été réalisées ? 	<ul style="list-style-type: none"> • En quoi la création de ces espaces a répondu aux besoins exprimés par les habitants ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce que les actions déployées ont permis au public fragilisé notamment d'accéder aux droits et aux services en autonomie ?

Chronogramme

Le Conseil d'Administration a été amené à réfléchir aux actions qu'il souhaitait prioriser sur les 4 prochaines années.

Ci-dessous un récapitulatif succinct des priorités à engager :

Années	Actions
2019	<ol style="list-style-type: none">1. Réactiver le cahier d'écoute et les modalités de pilotage du dispositif2. Réorganiser les fonctions supports avec la création de procédures3. Toiletter les statuts4. Harmoniser les différents documents relatifs à la vie associative et les procédures internes5. Réactivation du réseau handicap
2020	<ol style="list-style-type: none">1. Entamer la réflexion autour du projet accueil2. Consolidation et Développement de la communication interne / externe3. Identifier les besoins de formation écoute, faire émerger les paroles des habitants et les planifier4. Réinvestir les commissions
2021	<ol style="list-style-type: none">1. Réflexions partagées autour du projet Accueil avec les locaux réaménagés2. Etat des lieux numériques
2022	<ol style="list-style-type: none">1. Développer des actions « allant vers » le public, autre que QPV

