

DIRECTION DE LA VIE ASSOCIATIVE ET DES QUARTIERS

CENTRE SOCIAL EMILE JOURDAN

PROJET SOCIAL 2014 –2017

Septembre 2014



Introduction	P. 05
1. Fondement de l'agrément du centre social- Circulaire CNAF- Juillet 2012	P. 06
1.1 Définition des centres sociaux	
1.2 Les finalités du centre social	
1.3 Les missions	
2. Diagnostic du territoire	P. 07
2.1 Zone de référence du centre social	
2.2 Problématiques territoriales	
2.3 Données statistiques IRIS INSEE CAF 2012	
2.3.1 Données socio démographiques de la population Gambetta	
2.3.2 Nombre d'allocataires CAF	
2. 4 Environnement social	
2.4.1 Etablissements universitaires, scolaires et petite enfance	
2.4.2 Equipements sportifs et culturels	
2.4.3 Acteurs de l'action sociale, de l'emploi et de l'insertion	
2.4. 4 Autres	
2.4.5 Vie associative	
2.4.5.1 Recensement des associations- Réseau opérationnel	
2.4.5.2 Partenariat associatif- Une plus-value territoriale	
2.4.5.3 Petits déjeuners partenariaux, coopération avec le CUCS	
2.4.5.4 Créations d'associations	
3. Présentation de la démarche d'évaluation	P. 14

3.1 Evaluation du projet social 2011-2014 par l'équipe

3.1.1 Tableau des problématiques, des objectifs généraux, spécifiques, et des résultats

3.1.2 Evaluation actions programmées initiées en cours de projet

3.1.3 Plan d'actions réalisé

4. Diagnostic social partagé et concerté du territoire

P. 22

La méthodologie évaluative : deux phases de concertation

4.1 Les questionnaires - Tableau des sondages

4.2 Sept réunions pour interroger, analyser le projet social

4.2.1..Accueil - Communication

4.2.2 Familles - Réseau d'acteurs

4.2.3 Jeunesse - Enjeux

4.2.4 Participation/Partenariat – Nouveautés socioculturelles

4.2. 5 E.P.N – Au cœur du besoin numérique

4.3 Témoignages d'habitants

5. Le projet social 2014-2017

P. 29

Introduction

5.1 Organigramme de l'équipe, organigramme des bénévoles

5.1.1 Organisation et développement du bénévolat

5.2 Les locaux, les ressources humaines

5.2.1 Les locaux

5.2.2 Les ressources humaines

5.3 Diagramme en arbre : les axes de progrès, les objectifs généraux, opérationnels et actions

Plan d'actions

- 5.4.1 Accueil / Fonction Premier Accueil
- 5.4.2 Accueil / Nouveaux locaux / Occupation des espaces
- 5.4.3 Accueil / Communication interne et externe
- 5.4.4 Mise en place d'une recherche-action sur la jeunesse
- 5.4.5 Jardin partagé intergénérationnel
- 5.4.6 Projets participatifs
- 5.4.7 Espace Public Numérique

6. Des thématiques territoriales en réflexion partagée

P. 42

- 6.1 Réflexion sur un « Café des pères »
- 6.2 Les personnes âgées isolées et les "Chiantis"

7. Le conseil de centre et sa nouvelle organisation

P. 43

- 7.1 Schéma fonctionnel
- 7.2 Organisation du Conseil de Centre

Conclusion

P. 45

Annexes

Questionnaires des secteurs

INTRODUCTION

Les années 2010-2014, resteront dans l'histoire du centre social Emile Jourdan des années pendant lesquelles : engagement, cohésion, solidarité ont plus que jamais pris toute leur sens.

L'ensemble des salariés, des bénévoles, volontaires occasionnels, jeunes et adultes, plutôt les femmes d'ailleurs, s'est engagé dans cette dynamique pour trouver ensemble les moyens d'agir avec et pour les habitants du quartier afin de préparer l'avenir. Grâce à son vécu et sa capacité de mobilisation, notre centre représente aujourd'hui encore plus qu'hier un maillon essentiel dans la mise en oeuvre d'actions de proximité à vocation éducative, sociale et socioculturelle.

La phase d'évaluation du projet social 2011- 2014 a permis aux usagers, à de nouveaux habitants, à des partenaires Très motivés de participer à la démarche de construction du nouveau projet social 2014- 2017.

Notre centre possède des atouts qui lui permettent de continuer, de réajuster certaines actions/projets et de faire avancer ses nouvelles propositions pour les trois futures années.

Ses valeurs sont la solidarité, la laïcité, l'humanisme, la démocratie, la promotion de la personne humaine, la responsabilité et la liberté.

Convaincus du bien fondé de notre projet, en permanence en relation avec les usagers qui agissent à nos côtés, nous continuons de les soutenir, de les conforter, de les épauler en les impliquant davantage, en renforçant leurs arguments, en les informant régulièrement, pour toujours plus d'initiatives.

Nous nous appuyons sur une équipe de professionnels, de nombreux bénévoles - convaincus de la pertinence de notre Projet - qui s'investit beaucoup au quotidien et l'année durant, parfois bien au-delà de leur engagement.

Enfin, le centre social Emile Jourdan perdrait beaucoup de son impact s'il perdait sa vocation à soutenir, accompagner les associations locales dans une même dynamique au sein d'un projet partagé et pour des valeurs communes.

1. Fondement de l'agrément du centre social – Circulaire CNAF du 20 juin 2012

1.1 Définition des centres sociaux

Les centres sociaux sont des « lieux ressources » pour les habitants et l'ensemble des acteurs du Développement Social Local (DSL). Ils proposent des services et activités coordonnées à finalité sociale, éducative et culturelle qui favorisent les initiatives locales. Leur action se fonde sur la démarche globale pour répondre aux problématiques sociales collectives d'un territoire, aux besoins des habitants et aux difficultés du quotidien des familles.

1.2 Les finalités du centre social

L'objectif global des centres sociaux est de rompre l'isolement des habitants d'un territoire, de prévenir et réduire les exclusions, de renforcer les solidarités entre les personnes en les intégrant dans des projets collectifs leur permettant d'être acteur et d'assumer un rôle social au sein d'un collectif ou d'un territoire.

Dans ce cadre, les centres sociaux poursuivent trois finalités :

L'inclusion sociale et la socialisation des personnes,
Le développement des liens sociaux et la cohésion sociale sur le territoire,
La prise de responsabilités des usagers et le développement de la citoyenneté.

1.3 Les missions du centre social

Les centres sociaux sont des lieux :

De proximité à vocation globale, familiale et intergénérationnelle. Il accueille toute la population en veillant au respect de la mixité sociale. Ce sont des lieux de rencontre et d'échanges entre les générations qui favorisent le développement des liens familiaux et sociaux, ainsi que le repérage des besoins et attentes des usagers et des habitants.

D'animation de la vie sociale permettant aux habitants d'exprimer, de concevoir et de réaliser leurs projets.

Quatre missions :

- Organiser une fonction accueil et d'écoute des habitants-usagers, des familles, des groupes informels ou des associations, porter une attention particulière aux familles et aux publics fragilisés,
- Développer les actions d'intervention sociale adaptées aux besoins de la population et du territoire,
- Développer la participation et la prise de responsabilité 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.

2. Diagnostic du territoire

2.1 Zone de référence du centre social

La zone de référence du centre est le quartier Gambetta où nous touchons 55 % de la population. La zone d'impact de la structure s'étend quant à elle aux quartiers Richelieu (40 %), de la gare et de la placette (5 %).

2.2 Problématiques territoriales

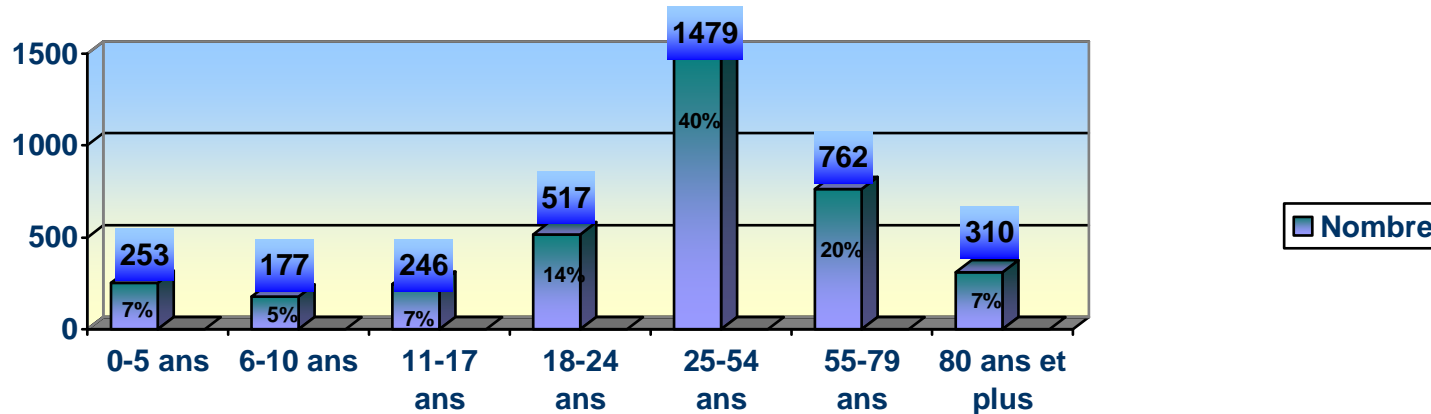
Les problématiques principales recensées sont les suivantes :

- Le délitement du lien social
- L'isolement des personnes âgées notamment d'origine maghrébine
- Les familles vulnérables et plus particulièrement les familles monoparentales
- Turne over important de la population (logement, situation professionnelle, précarité)
- Problèmes des places îlot Fléchier et St Charles (sentiment d'insécurité des mères de familles)

2.3 Données statistiques IRIS INSEE CAF 2012

2.3.1 Données sociodémographiques de la population Gambetta

Les différentes tranches d'âges sur une population globale du quartier 3744 habitants

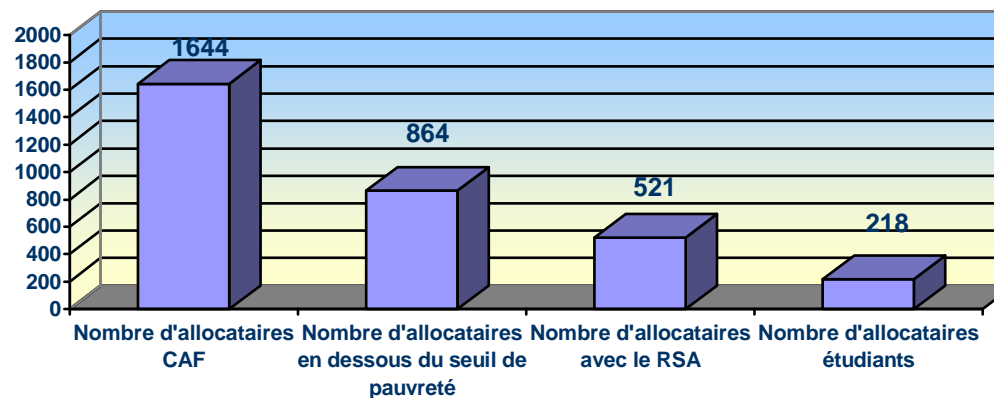


La population du quartier Gambetta est de 3744 habitants au recensement de 2012.

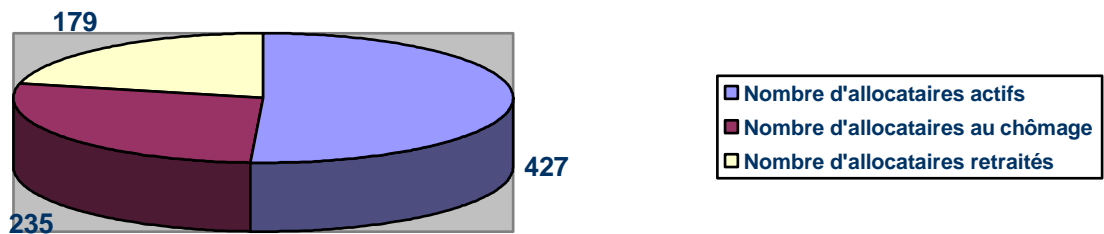
Le public primaire semble proportionnellement moins important, alors que la demande de prise en charge auprès du CSCS évolue. La population 12-17 ans (6%) et surtout celle 18-25 ans (près de 14 %) représentent une demande potentielle forte avec la difficulté de pouvoir toucher un public peu visible. La population âgée semble importante et là encore les personnes isolées sont difficiles d'accès.

2.3.2 Nombre d'allocataires CAF

Le nombre d'allocataire CAF est de 1644 personnes sur une population de 3744 habitants soit 44%.

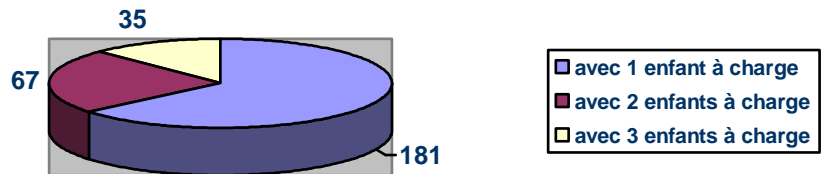


53 % des allocataires de la CAF sont en dessous du seuil de pauvreté. Ce qui représente pour le quartier Gambetta un taux important.



25 % des allocataires CAF sont actifs, 14 % sont au chômage

Familles monoparentales : 283



Le nombre de familles monoparentales est de 283 familles : 64 % d'entre elles ont à charge un enfant, 24 % ont deux enfants à charge et 12 % ont 3 enfants à charge.

2.4 Environnement social

2.4.1 Etablissements universitaire, scolaires et petite enfance

[Centre universitaire de formation et de recherche](#)

- Faculté Vauban

Etablissements scolaires

- Ecole maternelle et primaire Ranguel et école élémentaire Enclos Rey (178 élèves)
- Ecole maternelle et primaire Saint Louis (134 élèves)
- Ecole élémentaire Marie Soboul et école maternelle Françoise Dolto (312 élèves)
- Collège de la révolution (472 collégiens)
- Collège du Mont Dupant (571 collégiens)

Etablissements de la petite enfance

- Association « Les Bouts de chou » - Crèche – Halte Garderie 0-6 ans
- La maison des Mistons accueil Parents/Enfants - Lieu d'accueil Parents/Enfants 0-3 ans
- Crèche CAF Ranguel – 0-6 ans
- Château Silo – Crèche collective 0-6 ans
- Relais d'assistantes maternelles (RAM)

2.4.2 Equipements sportifs et culturels

- Gymnase Mont Duplan
- Gymnase des Bénédictins
- Théâtre du Périscope
- Puits Chouchou (ouvert d'avril à octobre pour accueillir des manifestations culturelles)

2.4.3 Acteurs de l'action sociale, de l'emploi et de l'insertion

- Centre médicosocial du Conseil Général
- CMPP
- CCAS
- Mission Locale Jeunes
- Maison de l'Emploi

2.4.4 Vie associative

2.4.4.1 Recensement des associations

De nombreuses associations existent sur le territoire, avec certaines d'entre elles, un travail partenarial est engagé depuis plusieurs années.

<p>➤ La parole qui conte Contes jeunes public, poésie, artiste de la parole</p> <p>L'intervenante intervient régulièrement au centre social : conte auprès des publics, travaille sur le recueil de la mémoire de quartier sous forme d'articles qui sont édités dans le bulletin mensuel.</p>	<p>➤ ARTE gem Accompagnement des publics en fragilité psychologique</p> <p>L'ensemble des usagers avec les encadrants participent aux actions de quartier : carnaval, fête de quartier.</p>
<p>➤ Les compagnons Bâisseurs Réinsertion par la réhabilitation de son habitat</p> <p>Des ateliers sur des thématiques liées au logement sont organisés au centre social, ainsi que la programmation de sorties à thèmes.</p>	<p>➤ Association d'étudiants « Eco psy » Actions de développement durable</p> <p>Un travail partenarial s'est opéré pour mettre en place un jardin partagé au sein de la faculté Vauban.</p>
<p>➤ Ateliers Colors Dessins et Peinture</p> <p>Cette association participe à la préparation de la fête des jardins dans les écoles et à la fête de quartier.</p>	<p>➤ Chez moi chez toi Galerie d'Art organisant des concerts musicaux</p> <p>Des brunches, des concerts sont proposés aux habitants et acteurs du quartier.</p>
<p>➤ Loisirs Solidarité Retraité Animations diverses en directions des Séniors</p> <p>Différentes petites actions sont préparées ensemble les concours de pétanque, la Pégoulade et la fête de quartier.</p>	<p>➤ Emotifs anonymes Groupe de paroles accueillant des personnes émotives, hypersensibles</p> <p>Cette association reçoit des habitants de toute la ville, même de l'extérieur.</p>
<p>➤ Comité de quartier Défense des intérêts des habitants du quartier</p> <p>Ils participent à la fête de quartier.</p>	<p>➤ Le Réservoir à Souvenirs Témoignages d'habitants restitués sous forme de flashes codes</p> <p>Un jeune étudiant brillant a créé son association avec notre soutien pour réaliser son projet dans le quartier. Il est en attente de financement pour la pose des flaches codes.</p>

<p>➤ Danse ta vie Ateliers de loisirs créatifs</p> <p>L'animatrice intervient sur les ateliers créatifs dans le cadre du secteur familles et participe à la fête de quartier annuelle.</p>	<p>➤ Azzard d'images Montage de projets vidéo</p> <p>Ils participent à de nombreux projet de vidéo avec les associations et à la fête de quartier.</p>
<p>➤ Bullshit Espace culturel, exposition, concerts, Street Art</p> <p>Cette association récente œuvre dans le quartier par ses animations originales de Street Art, commence à travailler en partenariat avec le centre social.</p>	<p>➤ Le Périscope</p> <p>Un partenariat fort depuis plusieurs années existent dans des projets communs : le carnaval, le festival Vidéo Party, le parcours culturel avec l'ALSH et leur participation à la fête de quartier.</p>
<p>➤ Quartier Libre Promotion de l'écriture, alphabétisation, culture, actions collectives d'insertion</p> <p>Un partenariat autour de la fête de quartier, lors du festival Vidéo Party s'est développé, des échanges autour du jardin partagé.</p>	<p>➤ C' Faire Actions collectives d'insertion préparant au code de la route, activités socialisantes</p> <p>Des sorties ont été partagées avec les usagers de l'association et le secteur familles ont été organisées ; ainsi que plusieurs rencontres de présentation de la structure.</p>

Nous travaillons avec certaines associations plus sur la logistique. Nous transmettons leurs informations par le biais du centre social. Ils peuvent venir faire des photocopies au centre social.

Les autres associations ou organismes externes partenaires du centre social sont :

- Le REAPP (Réseau d'Ecoute d'Appui et d'Accompagnement des Parents)
Soutien à la parentalité

Le secteur familles travaille depuis janvier 2014 avec le REAPP dans une continuité du travail sur la parentalité. Le groupe de paroles constitué depuis deux ans continue à se rencontrer une fois par mois avec l'intervenante pour échanger sur les questions parentales.

- Clownes Avant-Premières
Visites aux personnes âgées avec le personnage du clown

- Le Bon Temps
Atelier d'équilibre en direction des personnes âgées

Au foyer Enclos Rey, une fois par semaine, une animatrice de l'association accueille les personnes âgées du quartier pour les aider dans leur motricité afin d'éviter les chutes. Une très bonne ambiance règne entre les habitantes lors des séances, finissant toujours par un temps convivial.

➤ Le Cema Guillaumet ADEPEI 30

Partenariat sur deux publics ciblés enfants et handicapés

Depuis trois ans, un partenariat intensifié s'est organisé avec le secteur jeunesse du centre social. Régulièrement les publics des deux structures se rencontrent pour créer manuellement des jeux en bois géants. C'est l'occasion aussi qu'ils se retrouvent pour partager un temps convivial/ jeux lors des soirées.

➤ La Ligue contre le cancer

Projets de santé

Un projet naissant s'articule autour du tabac. Un groupe s'est constitué récemment. Le soutien collectif ou individuel de la ligue est intéressant dans la démarche des usagers volontaires à l'arrêt du tabac.

➤ UFOLEP-

Activités sportives

L'UFOLEP est un partenaire avec qui nous travaillons depuis plusieurs années. L'association propose des activités sportives pour les jeunes de 6 à 17 ans. Après avoir travaillé deux années consécutives au centre avec les 6-11ans, un nouveau partenariat s'est installé avec l'ALSH 12/17 ans sous forme de stages sportifs.

➤ Peinture de rue

Activités de peinture dans la rue pour les enfants de 6 à 11 ans

Depuis la création du centre social, l'association peinture de rue organise un atelier de peinture libre dans la rue depuis six ans ; toute l'année, les mercredis de janvier à décembre.

2.4.5.2 Partenariat associatif – Véritable plus-value territoriale

Il existe un réseau opérationnel d'associations qui œuvre pour le développement culturel et social du territoire.

Elles travaillent sur des projets inter-associatifs avec le centre social selon des thématiques communes choisies, en fonction des besoins et des réalités du quartier.

2.4.5.3 Petits déjeuners partenariaux, coopération avec le service CUCS

Dans le cadre du projet social, des petits déjeuners partenariaux étaient organisés auparavant par le centre social, réunissant les associations et les institutions. A cette occasion, un partage d'informations sur les activités de chaque acteur se faisait mensuellement.

Depuis janvier 2014, l'organisation des petits déjeuners se fait en coopération avec le service de la Cohésion Sociale. La correspondante CUCS travaille avec la directrice du centre social par rapport aux projets associatifs territoriaux.

2.4.5.4 Créations d'associations

Quatre associations ont été créées sur le territoire Gambetta depuis janvier 2013.

Deux ont reçu le soutien du centre social. Il s'agit du : « Réservoirs à Souvenirs », « Femmes du Gard », ainsi que deux autres « Bullshit » et « Tout Couleur » qui ont reçu de l'aide de la correspondante CUCS.

Nous avons un siège social pour l'association « Clowns Avant premières ».

2.4.5 Autres

- Bailleur social : Un Toit pour Tous
- Police nationale
- Ecoles du quartier

3. Présentation de la démarche projet

3.1 Evaluation du projet social par l'équipe

Chaque année, l'équipe du centre social établit un bilan moral et financier destinés aux financeurs et à sa hiérarchie. Ces évaluations annuelles nous ont permis de réfléchir sur les objectifs atteints par secteur et de mesurer les avancées du projet.

Les grands axes de développement qui avaient été déterminés lors de l'élaboration du projet social 2011-2014 sont en grande partie réalisés.

Même si dans l'échéancier du plan d'actions, certaines d'entre elles ont été différées, toutes ont été mises en place sur trois ans, hormis la mission liée à l'anticipation des problématiques sociales du territoire trop ambitieuse pour le projet dans sa phase de développement.

Dans le projet à venir, nous proposerons un espace de réflexion, d'échange pour des interventions concertées avec les acteurs. La réflexion portera sur nos pratiques, les moyens d'innover et leur confrontation au territoire.

Nous avons retranscrit dans les deux tableaux ci après :

- Les résultats atteints en termes d'objectifs généraux et spécifiques au regard de ce que nous nous étions fixés,
- Les résultats des actions programmées sur les trois ans.

3.1.1 Tableau des problématiques, objectifs généraux, objectifs spécifiques et résultats

MISSIONS DU CENTRE SOCIAL	PROBLEMATIQUES	OBJECTIFS GENERAUX	OBJECTIFS SPECIFIQUES	RESULTATS SUR 3 ANS
Equipelement à vocation sociale et globale Visibilité / Lisibilité	Manque de communication Signalétique	Proposer les outils pertinents info communication	Travailler à l'élaboration de nouveaux supports Plaquette + flyer du centre Journal	2011,2012 1 ^{er} semestre 2012 renouveau du bulletin mensuel
	Repérage spatial déficient Confusion entre les différentes appellations : centre médicale social et centre social de la part des usagers	Elaboration d'une réflexion approfondie Interroger la dénomination du centre	Proposer des réponses adaptées	Mise en place d'un Kakémono janvier 2013
Equipelement à vocation sociale et globale Fonction Accueil	Accueillir l'utilisateur ou le groupe d'utilisateurs	Améliorer la fonction de premier accueil	Réinterroger la qualité fonctionnelle	Aménagement d'espaces intérieur extérieur 2012, 2013
		Renforcer la dimension conviviale de l'équipement	Proposer un aménagement modulaire pertinent et attractif	Juin 2012

MISSIONS DU CENTRE SOCIAL	PROBLEMATIQUES	OBJECTIFS GENERAUX	OBJECTIFS SPECIFIQUES	RESULTATS SUR 3 ANS
Equiperment à vocation familiale / pluri-générationnelle	Renforcer la dimension intergénérationnelle Nouveaux services familles et jeunesse	Susciter la rencontre et l'implication des différents groupes d'usagers Répondre aux attentes et besoins identifiés	Proposer des cadres d'actions pertinents et attractifs Mise en place d'un projet familles Ouvrir un espace jeune Créer un EPN en partenariat avec la MDE	Mise en place de nombreuses activités intergénérationnelles sur 2011,2012, 2013 Agrément d'un projet familles – Septembre 2011 Ouverture d'un ALSH 12/17 ans -Juillet 2012 Septembre 2012
Animation de la vie sociale Partenariat associatif	Conforter et développer les animations sociales locales Soutenir les initiatives associatives émergentes Mettre en valeur la vie associative locale	Enrichir la vie de quartier et développer de nouvelles dynamiques, solidarités de proximité Contribuer à la promotion et développer les relations d'interdépendance du tissu associatif	Organiser différentes manifestations inter partenariales Renforcer les réponses sociales territoriales Créer des synergies d'actions et de projets	2011 / 2012 / 2013 la fête des cultures Soutien aux associations dans leurs projets Nouveaux projets : 2011 / 2012 / 2013
Lieu d'interventions sociales concertées et novatrices	Anticiper les problématiques sociales du territoire	Contribuer à rénover les méthodes et approches d'intervention sociale	Proposer un espace de réflexion, d'échange autour de la thématique « innovation des pratiques » en matière de participation des habitants	Mise en place différée

MISSIONS DU CENTRE SOCIAL	PROBLEMATIQUES	OBJECTIFS GENERAUX	OBJECTIFS SPECIFIQUES	RESULTATS SUR 3 ANS
Mise en place des instances de gouvernance	Régénérer les instances Comité de pilotage Conseil de centre	Susciter de nouvelles participations et dégager des éléments moteurs : habitants, institutions, association	Créer des outils et développer des méthodes adaptées Organiser une fois par an un comité de pilotage où est présenté le rapport d'activité Constituer les collèges, création d'un guide pratique Animer tous les trimestres un Conseil de Centre, Interroger le schéma fonctionnel	 2012,2013 2011, 2012,2013 2012,2013 2013
La participation des habitants	Pas assez d'implication des habitants dans le centre social	Créer une dynamique pour susciter l'intérêt des usagers à participer à la vie du centre social	Etre à l'écoute des envies, des projets des habitants et leur proposer un cadre	2011,2012 et 2013 : développement des projets des habitants, initiatives de nouveaux bénévoles.

3.1.2 Evaluation actions-initiées en cours de projet

Au cours de sa réalisation, le projet social a évolué, de nouvelles actions ont été menées en direction des différents publics fréquentant la structure, notamment :

Dans le secteur Familles plusieurs initiatives ont vu le jour sous la houlette de la référente familles :

➤ Actions de sensibilisation au Développement Durable

Pendant deux ans des ateliers avec des intervenants ont eu lieu sur l'éducation à l'environnement (montage d'une exposition avec les familles et les jeunes), plus des séances sur le thème de « repas équilibrés » avec des produits naturels pour la santé.

➤ Jardins des écoles

Des femmes à la retraite ont été convaincues du bien fondé de faire bénéficier les écoles du quartier de leur expérience en jardinage, voulant éduquer les élèves sur la connaissance du potager. Elles se sont mises au service des enfants initiant les écoliers à la culture et en organisant la « Fête des Jardins » dans deux écoles partenaires.

➤ Le Café Poussettes

A l'initiative d'une mère de famille, un espace a été créé procurant un temps libre aux mères pour échanger en toute sérénité (tout en étant proches de leurs enfants jouant à proximité). Une véritable interaction familiale s'est mise en place. Les mères se réunissaient tous les jeudis après-midi et un jeudi par mois se déplaçaient les unes chez les autres organisant des activités de leur choix. Elles sont allées jusqu'à la création d'un blog alimenté régulièrement par leurs soins. Parmi le petit groupe très vivant, deux d'entre elles sont parties, et petit à petit le groupe s'est éteint. Ce fût le temps d'une expérience riche et partagée.

➤ La Fête de la Femme

Elle a été mise en place pour la première fois en mars 2013, sur le thème des droits de la femme. Cette thématique a suscité de l'intérêt et nombreuses les femmes ayant des problèmes familiaux sont venues participer à la conférence/débat, suivi d'un temps convivial.

➤ La journée bilan des ateliers

Depuis 2012, un temps de bilan est prévu avec l'ensemble des femmes participant aux ateliers. Il est accompagné d'un repas partagé. Ce moment de rencontre entre intervenantes, usagers et personnel a permis d'évoquer les points importants ressentis au cours du vécu et de se projeter sur de nouvelles idées.

Dans le Secteur Jeunesse, des activités nouvelles ont été dynamisées :

➤ Stage de rugby pour les enfants 6 – 11 ans et journée initiation à la pêche

Des partenariats associatifs se sont instaurés au sein de la coordination des centres sociaux notamment avec le Rugby Club Nîmois (création du tournoi des VI quartiers) et avec le Fédération Gardoise de la pêche afin d'initier les jeunes à de nouvelles pratiques.

➤ Participation à la Pégoulade

Depuis deux ans, l'ensemble des centres sociaux participent à la création et à l'animation d'un char pour la Pégoulade. L'ambiance inter centres est très positive, les adolescents s'impliquent toujours dans cette animation nîmoise avec beaucoup d'énergie.

➤ Partenariat avec le CEMA GUILLAUMET et l'association des Petits Débrouillards

Les partenariats avec les deux associations citées ci-dessus ont permis d'enrichir les expériences d'animation auprès des jeunes que ce soit d'un point de vue technique (création de jeux en bois) ou scientifique (expériences).

Pour les activités animées par les habitants, 3 initiatives ont été accompagnées:-

➤ Atelier d'écriture

A l'initiative de deux bénévoles, depuis deux ans, l'atelier d'écriture est un véritable lieu de création d'écrits où les usagers se sentent détendus et ouverts les uns aux autres. Un recueil a été réalisé avec de nombreux textes écrits par de nombreux écrivains en herbe (2013).

➤ Tricot

Cette activité nouvelle depuis 1an 1/2 a permis à quelques passionnées du tricot de mettre du cœur à l'ouvrage, créant de magnifiques layettes pour bébés prématurés, à destination de mères en difficulté.

➤ Broderie/couture

Broder, faire de la couture et le ton donner par un groupe de 6 mères de familles qui ont souhaité se rencontrer et œuvrer pour créer des modèles en broderie et en couture.

Animation globale développée à mis en exergue de nouvelles manifestations de quartier:

➤ Exposition sur la Biodiversité « Gambetta en Nature »

Les ateliers mis en place dans le cadre du projet familles ont permis de faire naître au bout d'un an un nouveau projet : une exposition photos mettant en évidence la faune et la flore existant sur le quartier Gambetta (inauguration en 2012).

➤ Fête des Voisins

Dans le constat du quartier, le problème évoqué du manque de solidarité et d'isolement était ressorti fortement dans le diagnostic partagé. Afin de remédier à cette difficulté, nous avons pensé qu'il serait intéressant de tester une opération en direction des habitants pour favoriser le rassemblement. Deux fêtes des voisins ont été organisées (une trentaine de personnes ont participé en 2011 et une cinquantaine en 2012).

➤ Fête de la Rentrée

Elle a été innovée en 2012 et rééditée en 2013 avec succès (beaucoup de passages la deuxième année environ quatre vingt personnes par rapport à une dizaine d'habitants la première année).

➤ Projet du « Réservoir à Souvenirs »

En fin d'année 2013, un jeune étudiant a eu l'idée de récolter les souvenirs des habitants du quartier Gambetta dans un projet d'étude. L'originalité était de mettre en place des flashes codes sur les maisons des personnes ayant témoigné de leurs souvenirs (projet en cours).

E.P.N :

➤ Création d'un Espace Public Numérique

En octobre 2012 un Espace Public Numérique a été inauguré à l'annexe du centre social. Situé rue Clérisseau, ce nouvel outil était attendu par la population du quartier. Une convention a été passée avec la Maison de l'Emploi dans le cadre d'une Cyber Base Emploi Gambetta afin que les habitants puissent effectuer des démarches dématérialisée en matière de recherche d'emploi.

3.1.3 Tableau plan d'actions réalisé

INTITULE DE L'ACTION	OBJECTIF GENERAL	OBJECTIFS OPERATIONNELS	RESULTATS OBTENUS	PERSPECTIVES 2014 -2017
SECTEUR JEUNESSE FA 1 Accueil jeune 14/17 ans	Définir un espace jeune 14/17ans favorisant l'autonomie et la responsabilisation des jeunes	Ouvrir un espace aménagé clairement identifié Proposer un programme pédagogique adapté	Ouverture d'un ALSH 12/17ans (tranche d'âge élargie) Mise en place d'un projet pédagogique 2012-2013	Réajustement par rapport à la tranche d'âge trop large. Septembre 2014 : cibler plus la tranche 12-15 ans
SECTEUR JEUNESSE FA 2 Animations socioculturelles et artistiques pour les 6-11 ans	Favoriser l'accès aux activités de loisirs	Mettre en œuvre un programme d'activités	Activités proposées sous forme d'atelier, peinture de rue les mercredis après-midi, un stage cirque en 2011	Demande des habitants de développer des activités de loisirs pour les enfants 6- 11 ans
SECTEUR JEUNESSE FA 3 Initiation sensibilisation à la pratique sportive	Favoriser l'accès aux pratiques sportives	Favoriser la découverte et l'initiation aux multisports Développer des partenariats avec des prestataires qualifiés	Atelier sportif les mercredis après-midi hors vacances scolaires (arrêt juin 2012).	Besoin pointé lors de l'évaluation 2014
SECTEUR JEUNESSE FA 4 Festival Vidéo Party	Valoriser le travail autour de l'éducation à l'image	Proposer des ateliers de découverte multimédia	Contribution essentielle à la réussite du projet, dans son impulsion territoriale	A poursuivre

INTITULE DE L'ACTION	OBJECTIF GENERAL	OBJECTIFS OPERATIONNELS	RESULTATS OBTENUS	PERSPECTIVES 2014 -2017
SECTEUR FAMILLES FA 5 Soutien à la parentalité	Promouvoir la fonction parentale Consolider les groupes familiaux	Développer des actions de soutien à la parentalité	Un an et demi de séances organisées autour de la parentalité. Mise en place d'un groupe de paroles	Continuité de l'action depuis janvier 2014 avec un partenariat avec l'EPE du Gard
SECTEUR FAMILLES FA 6 Mini séjours	Inciter l'autonomie des usagers	Accompagner les personnes dans leurs projets	Séjour Paris (décembre 2011) Min séjour Nice (octobre 2013 avec le groupe de paroles/parentalité)	A promouvoir et à travailler avec les familles
SECTEUR FAMILLES FA 7 Atelier sociolinguistique	S'initier à la langue française comme moyen privilégié d'insertion	Mise en place d'un atelier d'apprentissage bi hebdomadaire	Atelier non réalisé suite au désengagement du porteur initial	
PARTICIPATION FA 8 Jardin pédagogique à l'école Rangueil Et à l'école St Louis	Développer les initiatives locales et soutenir le micro projets d'habitants	Création d'un jardinet à l'école Rangueil et suivi par des bénévoles	Jardin à l'école Rangement (septembre 2011) Nouveau projet de jardin à l'école St Louis à la demande de l'école (septembre 2012). Embauche d'un vacataire	A continuer
PARTICIPATION FA 9 Réseau « Troc à Trucs »	Promouvoir les solidarités de proximité : échanger de biens et de services	Création d'un réseau d'entraide : un espace solidaire	En 2012 : deux journées (mars-septembre) de biens et de services Depuis janvier 2013 : échanges mensuels du réseau dernier samedi du mois	Développer les échanges de savoirs et de services en semaine
PARTICIPATION FA 10 Mémoire de quartier	Soutenir les initiatives des habitants volontaires souhaitant faire des	Recueil de la mémoire de quartier contée par une professionnelle	Restitution dans le bulletin mensuel du centre social	2011 - 2014

INTITULE DE L'ACTION	OBJECTIF GENERAL	OBJECTIFS OPERATIONNELS	RESULTATS OBTENUS	PERSPECTIVES 2014 -2017
	témoignages			
DEVELOPPEMET LOCAL FA 11 Animation du « Cœur de quartier Gambetta»	Mettre en place des animations inter partenariales de proximité	Création d 'une animation bimestrielle sur la place St Charles	Non réalisée	D'autres formes d'animation : plus de micros activités sur de micros territoires (proposition lors de l'évaluation)
DEVELOPPEMENT LOCAL FA 12 « Gambetta Fête des Cultures »	Favoriser les échanges interculturels Animer la vie locale	Accompagner les personnes dans leurs projets	Trois fêtes de quartier : Fraîche Attitude et deux fêtes relatives aux cultures. Sur trois ans fréquentation passant de 50, 80 et 100 habitants	A poursuivre

4 Diagnostic social partagé et concerté avec les usagers du centre, les habitants et les acteurs du territoire

La méthodologie évaluative : deux phases

4.1 Première phase : les questionnaires

Tableau synthétique des réponses

<u>Sondage (au 30 03 2014)</u>	Accueil	Familles	EPN	Jeunesse
Pourcentage de réponses	75 %	17 %	6 %	23 %
Nb de questionnaires adressés aux usagers	40		31	
Nb de mails adressés partenaires	20	25	32	9
Nb de tirages papier	100	150	150	70
Nb de questionnaires papiers distribués	70	120	110	60
Nb de sondés	70	145	173	60
Nb d'exemplaire retour usagers	40	17	10	14
Nb d'exemplaire retour partenaires	15	8	0	0
Nb total de réponses	65	25	10	14

Le questionnaire papier a été privilégié s'adressant aux publics usagers, un support permettant l'échange direct le plus souvent ; alors que les partenaires ont été sollicités de manière dématérialisée.

Il est à noter que le secteur jeunesse a choisi le mode « rencontre » en organisant trois réunions de consultation où les participants ont répondu présent.

4.2 Deuxième phase : les réunions pour interroger et analyser le projet

La mobilisation des habitants, des associations et des institutions a été importante tout au long de la phase d'évaluation.

Malgré des délais courts, des réunions de travail rapprochées ont été organisées avec l'ensemble des acteurs qui ont participé avec beaucoup d'intérêt à la réflexion.

Pour exemple, la réunion publique ouverte à tout le quartier Gambetta a vu se mobiliser en groupe de nombreux habitants pour aller distribuer les flyers d'invitation dans tout le quartier.

La démarche d'évaluation et de projection du projet a été relayée sur différents supports de travail et en divers lieux :

- A l'accueil du centre social, dans le bulletin mensuel, par mails et par téléphone ;
- Dans les différents secteurs qui ont organisé leur communication et leur participation à l'évaluation : information sur des panneaux, boîtes à idées ;
- Autour de goûters, d'apéritif, d'un repas convivial.

Cinq étapes ont été programmées pour un suivi de la préparation du projet social :

- **Février** : Phase de mobilisation – Présentation de la méthodologie du processus d'animation
- **Février - mars** : Phase d'élaboration du diagnostic partagé, travail en groupes
- **Début avril** : Phase de restitution de l'évaluation
- **Avril - mai** : Phase de construction du projet social
- **Juin** : Restitution du projet

4.2.1 Accueil/Communication

Dans le cadre de la thématique « Accueil », trois questionnements ont été abordés afin d'établir un bilan précis en matière de demandes particulières des usagers/habitants.

De nombreuses personnes ont répondu aux questionnaires avec intérêt. Ci-dessous vous prendrez connaissance des réponses synthétisées.

⇒ **Connaissance du CSEJ :**

- Visibilité : dissimulé dans une petite rue, assez central par rapport au quartier, accessibilité
- Signalétique : pas suffisant, difficulté de parking

⇒ **Accueil :**

- Retours qualitatifs : qualité du premier accueil, cordialité, compétence, disponibilité, information actualisée, convivial, familial, espace réduit, pas adapté aux personnes handicapés, trop petit pour les réunions.
- Services perçus : un lieu d'écoute, d'information, de conseil, recherche de documentation, d'orientation.

⇒ **Information - Communication :**

- Modalités privilégiées dans la prise d'information, via : Internet, bulletin mensuel, panneaux d'infos, ateliers...
- Communication : à développer

⇒ **Axes de progrès attendus :**

Mise en place d'une permanence sociale et création d'un répertoire/guide des partenaires du quartier.

4.2.2 Familles – Réseau d'acteurs sociaux

Le projet familles est un dossier à part entière intégré dans le projet social. Au fur et à mesure de l'évaluation, les usagers nous ont fait savoir les points positifs et négatifs qu'ils avaient repérés ; la majorité des familles sont satisfaites de l'ensemble des actions qui ont été proposées et innovées sur les trois années passées.

⇒ **Connaissance du projet familles, de ses objectifs :** lors de la réunion d'évaluation, les participants ont clairement signifié l'intérêt d'un secteur familles. Il est perçu comme « un lieu d'activités pour les enfants et les parents, pour créer des liens inter/intra familiaux, pour partager et décompresser de la vie quotidienne ».

⇒ **Bilans des actions menées par le secteur familles:**

- **Ateliers :** les favoris ressortis sont la sophrologie, la gymnastique et les loisirs créatifs. L'atelier massage/esthétique ayant été remis en cause par une fréquentation baisse en constante.
Pour l'ensemble des ateliers proposés au sein du secteur familles, le centre social fait appel à des prestataires de service. Les ateliers ont lieu toutes les semaines variant de 1h00 à 2h00 selon les prestations, hors vacances scolaires. Des bilans semestriels sont organisés avec les intervenantes.

- **Action « Fossé des générations »** : le groupe de paroles s'est réuni tous les quinze jours hors vacances scolaires. Les participantes ont été satisfaites des séances, de la méthode de travail de l'intervenante, des problématiques abordées à chaque rencontre. La création de liens avec les mères, des échanges sur les problèmes d'éducation ont permis de souder le groupe. Pour faire évoluer plus encore la participation, il est convenu que les futurs parents usagers libèrent plus encore la parole et osent exprimer les problématiques vécues. Ce groupe de paroles a été positionné à cheval sur les années 2012/2013, en totalité sur une durée de un an. Dans le nouveau projet familles, l'Ecole des Parents du Gard interviendra avec le groupe et accueillera de nouveaux parents.

- **Café Poussettes** : les rencontres ont eu lieu tous les jeudis après-midi à cheval sur deux années civiles. L'habitante porteuse de ce projet novateur aurait eu besoin de plus de soutien méthodologique, pour susciter plus de participation des mères potentiellement intéressées. Des conflits de personnes ont eu raison d'une solidarité naissante. Apparemment lors de l'évaluation, un autre groupe de mères qui n'avait pas trouvé leur place au Café Poussette voudrait remettre en place un espace mais différent, moins accès sur la rencontre des mères, mais plus sur des rencontres : jouer et créer des activités pour leurs enfants.

Sorties conviviales : elles ont toujours beaucoup de succès (listes d'attente régulières). Les familles ont la possibilité de sortir une fois par mois, en général le samedi. La référente familles travaille de plus en plus en associant les usagers aux choix des sorties, en tenant compte de la diversité des demandes (culturelles ou ludiques).

⇒ **Les nouveaux besoins recensés** pour le futur projet familles sont :

- Un lieu dédié spécifiquement
- Des ateliers mixtes parents/enfants
- Un travail d'accompagnement par rapport à l'autorité parentale
- Affiner l'analyse des besoins, à partir d'une approche transverse, notamment s'agissant de problématiques auxquelles sont confrontées des mères célibataires
- Un « Espace Eveil 0-3 ans » pour prendre le relais du « Café Poussettes ». Des mères sont prêtes à s'investir pour conduire le projet mères/enfants
-

⇒ **Proposition principale retenue en réponse au questionnaire adressé aux partenaires, il est primordial pour le secteur familles :**

- D'initier et conforter un réseau d'acteurs en lien avec la thématique de la parentalité ; projet d'animation d'un réseau pour développer des réflexions et approches transverses.

4.2.3 Jeunesse – Enjeux

Le secteur jeunesse a une place importante dans le projet social. Dans le diagnostic initial, les familles avaient demandé des activités en direction des adolescents du quartier.

Nous avons mis en place un ALSH en 2012 répondant à la demande des parents. L'Accueil de Loisirs est en développement, il a accueilli 15 jeunes durant les mercredis, vacances scolaires. Désormais notre capacité d'accueil est passée à 20 places et une liste d'attente se compose de 12 jeunes

⇒ Différentes pistes de réflexion ont été proposées par les familles :

- L'école élémentaire du Mont Dupant souhaite qu'une réflexion sur les rythmes scolaires soit partagée avec le centre social
- Un constat a été fait sur la carence de réponses de proximité en direction des jeunes âgés 18-25 ans. Un groupe stagne Place Saint Charles, produisant ainsi un climat d'insécurité, poussant les familles à ne pas se poser et profiter de l'espace.
- Des demandes ont été formulées pour la mise en place d'un accueil de proximité pour les enfants 6-11 ans
- Proposer une action de prévention numérique portant sur les risques d'Internet pour les jeunes adolescents.
- Réinvestir la place Ilot Fléchier, pour faire en sorte que le public jeune adulte qui occupe l'espace public puisse laisser la jouissance aux familles riveraines.

⇒ Propositions principales en réponse aux questionnaires adressés aux familles:

- **Ludothèque** : besoins d'élargir le cadre d'activité ; demande d'ouverture la semaine complète pendant les vacances scolaires et le samedi après-midi
- **ALSH** : attentes de nouvelles activités : cuisine, activités créatrices, plus de sorties loisirs
- **Accompagnement scolaire** : il conviendrait de réaménager l'espace, de revoir les horaires et les rythmes adaptés pour le public des plus jeunes

⇒ Retours qualitatifs des enfants/adolescents/parents:

Que ce soit le public enfant ou adulte, tous sont en demande d'activités supplémentaires, nouvelles ou pas le samedi.

4.2.4 Participation/Partenariat – Nouveautés socioculturelles

Un partenariat fort-s'est tissé avec les associations-principales du quartier et celles qui émergent

C'est dans la rencontre et l'action que se développent les échanges propices au renforcement des liens, et sur le quartier les bonnes volontés suscitent ainsi de nombreuses occasions de partager un engagement sur des actions de portée collective

⇒ **Lors de la réunion d'évaluation avec les associations, des éléments d'analyse sont ressortis :**

- Le Conseil du Centre, son organisation, sa projection, son articulation vis à vis du collectif Gambetta
- Comment mobiliser de nouveaux habitants, les différents partenaires sachant que les publics touchés par le centre social et les associations étaient le plus souvent le même
- Un espace inter associatif ouvert – un service d'appui à la vie associative formalisé

⇒ **Retours sur les actions pour l'animation globale 2011-2014 :**

Une douzaine d'animations de quartier sont programmées chaque année dans le cadre de l'animation locale sociale pour donner vie au quartier et à sa population : lotos, soirées dansantes et musicales, carnaval, fêtes (des voisins, de quartier, des jardins), cinéma plein air, journées du patrimoine, festival vidéo partie, repas partagés, spectacle de Noël.

Trois axes de réflexion ont été suggérés pour le projet social 2014-2017 :

- Comment travailler ensemble pour renforcer la cohésion sociale, pour développer les pratiques culturelles de proximité, à l'échelle de l'ensemble du territoire au plus près des réalités quotidiennes et des espaces à investir ?
- Comment aller au plus près de l'habitat social, être au cœur du quartier, proposer des micro-fêtes dans des micros-territoires.
- Comment donner plus encore la parole aux habitants : faire lien avec les projets de jardins, de mémoire de quartier, reprendre la richesse architecturale du quartier, en lien avec la dimension intergénérationnelle.

4.2.5 E.P.N « Au cœur du besoin numérique »

L'Espace Public Numérique a ouvert en octobre 2012 dans l'annexe du centre social, au 2 ter rue Clérisseau. Il est accessible au quotidien, hormis le lundi matin et le vendredi.

Il a pour but principal de lutter contre la fracture numérique, s'adressant aux habitants du quartier Gambetta qui ne seraient peu ou pas équipés à domicile.

⇒ **Perceptions des usagers :**

- Un atout pour le centre social
- Une mise à disposition d'un équipement performant
- Une approche pédagogique qui permet de vaincre sa peur ses appréhensions
- Une possibilité à proximité d'acquérir des compétences et faciliter la prise ou reprise de confiance en soi

- Une prise en charge pédagogique à dimension humaine

⇒ **Proposition :**

- Améliorer la visibilité (panneau indiquant « espace informatique » en complément de l'E.P.N)

4.2.-3 Témoignages d'habitants

Suite aux différentes rencontres, les habitants nous ont témoigné :

« Eviter la rupture sociale, sortir de l'isolement, permettre de s'exprimer, venir en aide aux familles, les orienter » nous dit une habitante du quartier, le centre social nous apporte beaucoup. »

« Depuis 8 ans, enfermée, habitante de la rue d'Aquitaine depuis 5 ans, une personne du quartier m'a informée de l'existence du centre social. J'étais inscrite il y a 2 ans. Suite à un cancer, je ne me suis pas déplacée au centre social. Mais, en janvier 2014, j'ai décidé de me réinscrire. En quelques mois, la fréquentation dans les ateliers et dans la vie du centre m'a permis d'avoir un épanouissement total, Je revis. Le docteur a vu qu'il y avait du changement en moi ».

«Un usager nous a témoigné « J'étais en dépression, je n'arrivais pas à sortir de la maison, je n'ouvrais même pas les volets. J'étais en rupture sociale. L'assistante sociale du CMS qui m'a dit de me déplacer au centre social. De venir participer à la vie du centre, m'a permis de me resocialiser un peu, ça m'a remis des obligations. »

« Dans le cadre du nouveau projet social, cet habitant est force de proposition pour mettre en place des ateliers d'échanges réciproques de savoir faire. Son idée est de dynamiser des ateliers ouverts à tous les habitants y compris les hommes que nous n'arrivons à toucher au sein du centre social : ateliers mécanique, bricolage etc. »

« Accueil : on sait que les gens sont à notre écoute. Déjà on trouve des excuses pour ne pas venir. Si on se sent « reconnu » on a l'impression que la personne à qui on parle, s'intéresse à nous. Nous ne sommes pas le bénéficiaire, un numéro. »

« Toute ma vie, j'étais rabaissée, sans identité, je me sens revivre à nouveau, j'étais morte de l'intérieur depuis plusieurs années je suis en résurgence ».

« Je suis au RSA, je ne pourrais pas me permettre de faire des ateliers, les tarifs sont à la portée de tous. Ca nous permet de nous intégrer, de découvrir des activités ou de redécouvrir certaines choses dans l'attente et la bonne humeur. »

5. LE PROJET SOCIAL 2014-2017

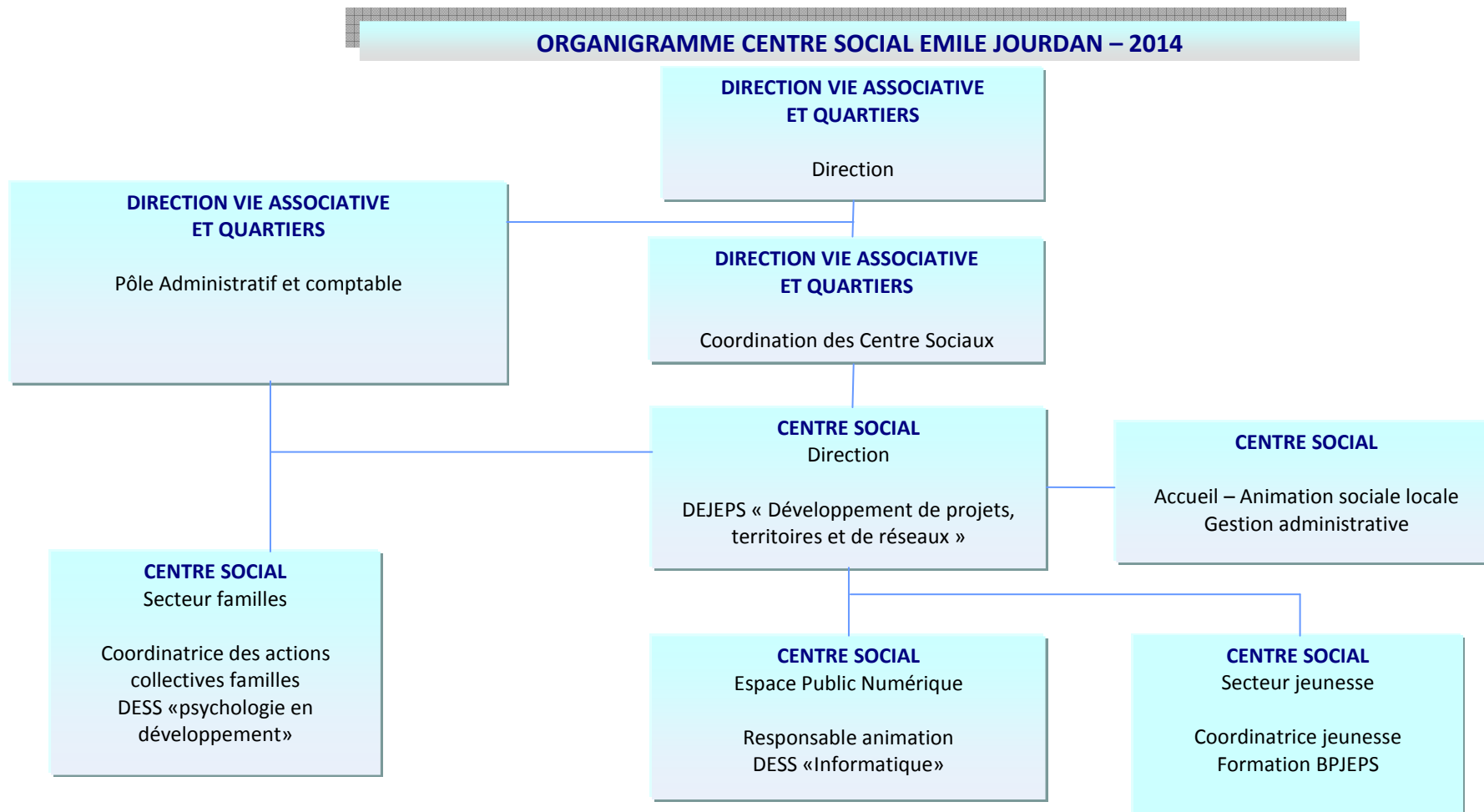
Le projet social 2014-2017 est une nouvelle étape qui nous permettra de poursuivre une dynamique sociale de proximité pour construire des expériences adaptées afin d'accompagner au plus près des réalités quotidiennes les familles les plus fragilisées qui sont confrontées à un contexte très difficile.

Le projet a pour but de répondre aux besoins identifiés en termes d'accompagnement et de solidarité sociale au regard des situations dans une dimension collective.

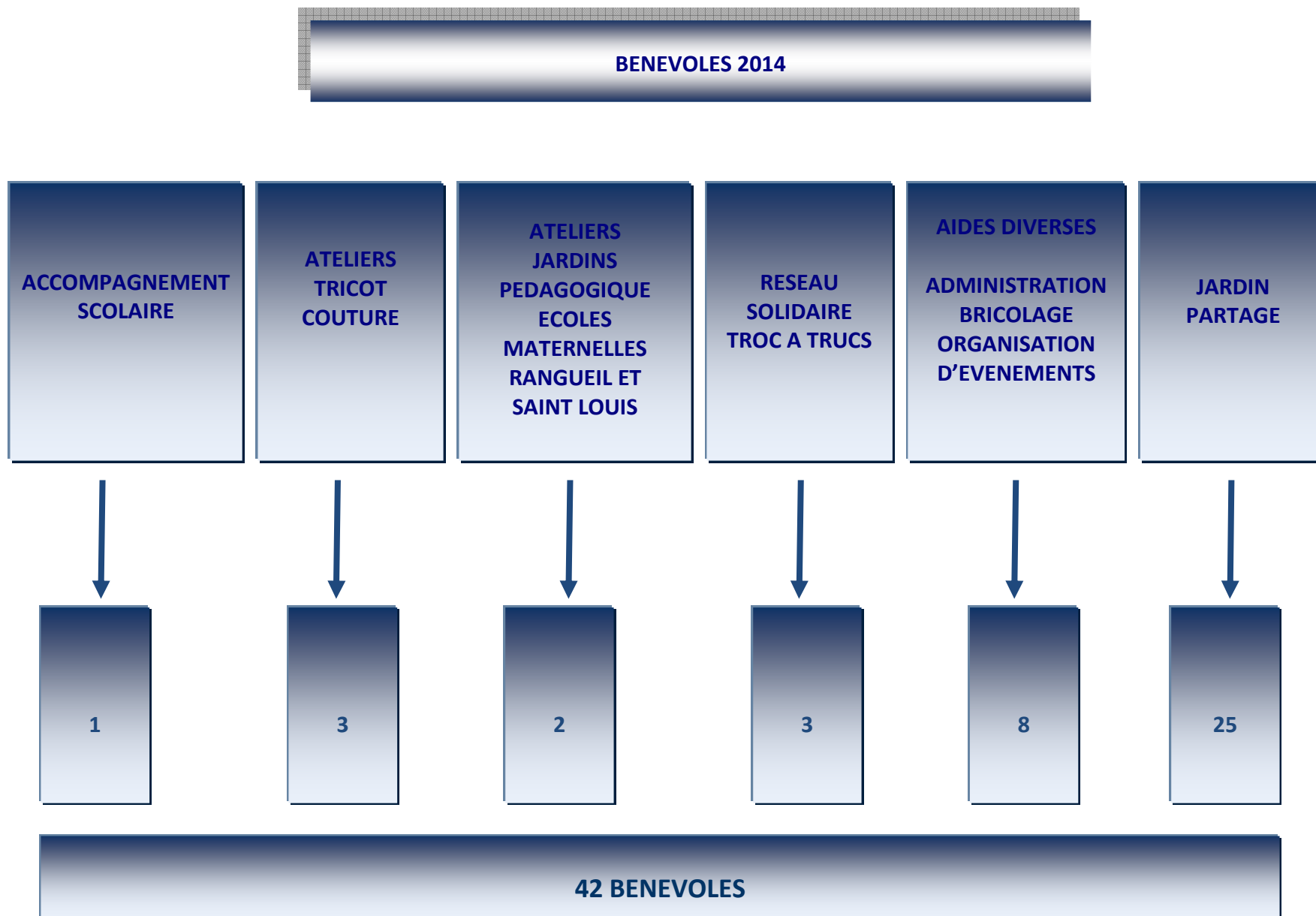
Lors de l'évaluation et de la projection des axes de progrès ont été dégagés, avec de futures réflexions et actions à mettre en place :

- Améliorer les modalités d'accueil et de communication ;
- Mettre en place un réseau d'acteurs sur la parentalité ;
- Répondre aux problématiques repérées sur le territoire ;
- Approfondir la connaissance des besoins des 6-25 ans ;
- Accroître et valoriser la participation des habitants.

5.1 Organigramme de l'équipe



5.1 Organigramme des bénévoles



5.1.1 L'organisation et le développement du bénévolat

Depuis quatre ans, le nombre de bénévoles n'a cessé d'augmenter au centre social. Ils participent à l'ensemble de la vie sociale des secteurs jeunesse, familles et animation globale.

Ce sont soit des usagers qui proposent des activités soit de nouvelles personnes intéressées par le bénévolat soit des habitants très motivés.

Une vingtaine de bénévoles œuvrent à différentes actions du centre : accompagnement scolaire, jardins des écoles, aide à l'administration et au bricolage. D'autres bénévoles ont créé des ateliers : tricot, couture et broderie, atelier d'écriture. Des groupes de personnes se sont formés autour de différents référents.

Quand nous avons lancé l'opération du jardin partagé, nous avons choisi d'inscrire vingt cinq habitants du quartier pour commencer. Après une bonne communication, le projet a eu beaucoup d'engouement, environ vingt cinq personnes adultes, jeunes adultes, femmes et enfants ont voulu s'investir dans ce nouveau projet.

5.2 Locaux, ressources humaines

5.2.1 Les locaux

En 2011, le centre social situé 6 rue porte d'Alès est composé de 3 bureaux, une petite salle d'accueil et de réunion ainsi qu'une cour, et compte une salle annexe pour certains ateliers du secteur familles au Foyer Résidentiel Enclos REY.

Depuis janvier 2012, la structure s'est agrandie. Elle bénéficie de locaux au 2 ter de la rue Clérisseau qui hébergent : la ludothèque, l'ALSH 12/17 ans et l'accompagnement scolaire ainsi que l'Espace Public Numérique.

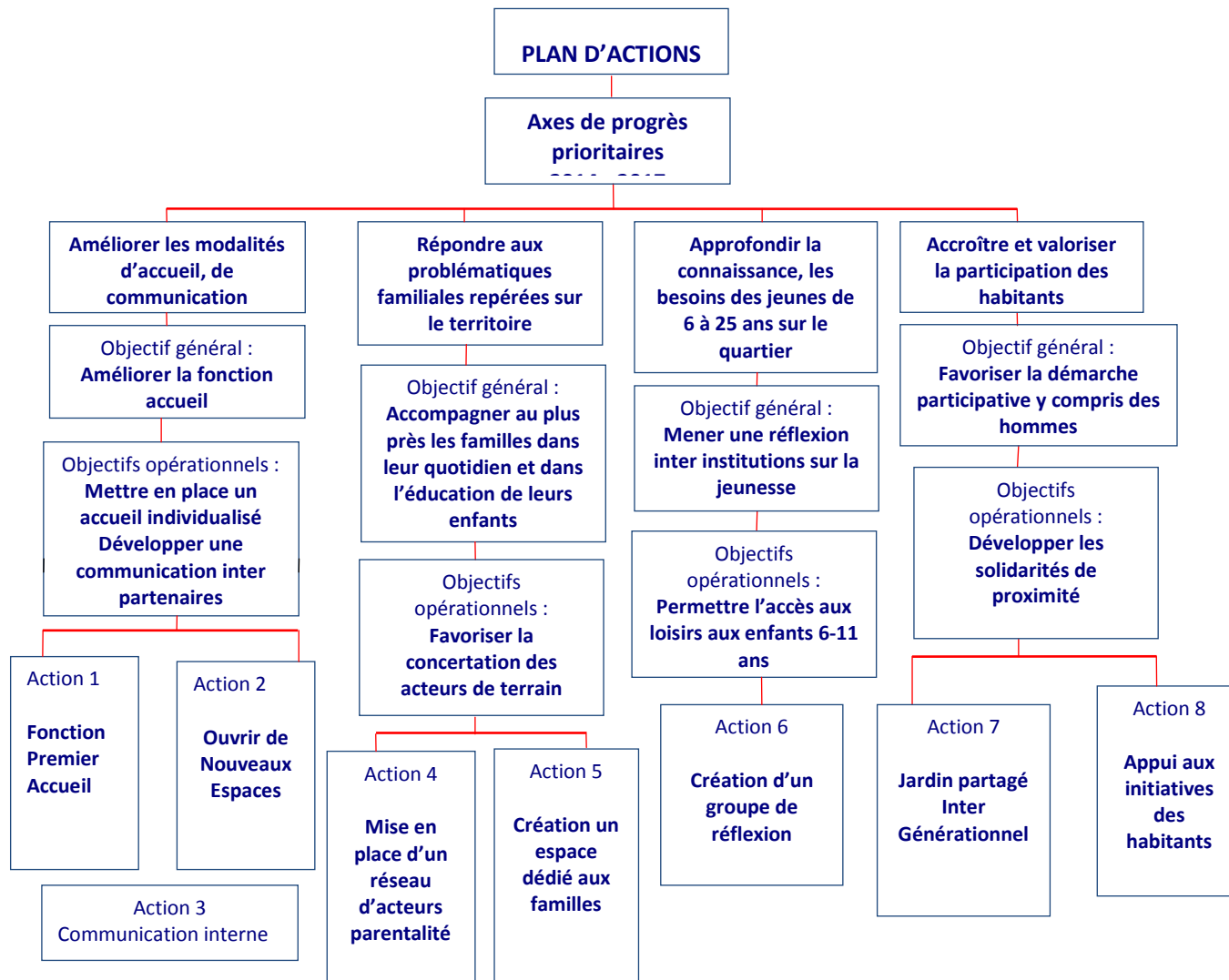
Le besoin prioritaire désormais consiste à ouvrir un espace dédié aux familles lesquelles-ont réitéré cette demande lors de toutes les réunions de concertation.

5.2.2 Les ressources humaines

En 2010, l'équipe du centre social était constituée de quatre agents dont le référent familles qui venait juste de prendre ses fonctions. Depuis 2012, l'équipe s'est étoffée avec cinq salariées dont quatre titulaires de la fonction publique et une auxiliaire rattachée à l'Espace Public Numérique.

5.4 Diagramme en arbre : présentation des axes de progrès et du plan d'actions

Suite au travail d'évaluation, nous avons dégagé avec l'équipe des priorités pour le prochain projet social 2014/2017. Le plan d'action met l'accent sur l'accueil, le projet familles (voir dossier), la jeunesse et la gouvernance.



5.4.1 Accueil/Fonction premier accueil

<p><u>Éléments contextuels :</u> Améliorer notre fonction premier accueil, notamment en direction des primo usagers. Absorber les demandes et réorienter les habitants vers les partenaires institutionnels et associatifs Organiser une permanence pour l'écoute des familles dans le cadre du secteur familles</p>	
<p><u>Objectif général :</u> Agrémenter la fonction d'accueil pour susciter l'implication de nouveaux habitants</p>	<p><u>Partenaires associés :</u> Usagers – services techniques VDN</p>
<p><u>Objectifs opérationnels :</u> Individualiser l'accueil Orienter vers les différents secteurs Développer la convivialité Gérer une rotation de l'équipe autour de la mission d'accueil Créer un temps mensuel de rencontre avec les habitants</p>	<p><u>Contenu, descriptif de l'action :</u> La mission «premier accueil » est une mission essentielle. Elle consiste autant à donner un premier aperçu, qu'à collecter en amont des attentes, qu'à mesurer en aval le degré de satisfaction ou d'insatisfaction, qu'à diffuser de l'information... Un pôle premier accueil sera initié et la dimension d'écoute sera renforcée. Parallèlement à la fonction d'accueil individuel, un temps d'accueil collectif sera expérimenté à partir de 2015 sous la forme de petits déjeuners partagés pour les usagers.</p>
<p><u>Public concerné :</u> Tous les usagers, habitants du quartier, associations locales</p>	<p><u>Rôle du référent :</u> Ecouter, informer, orienter, accompagner, saisir l'opportunité d'idées ou de projets évoqués par les usagers</p>
<p><u>Moyen :</u> Techniques : Espaces aménagés (point accueil – n'espace convivialité) Humains : Un agent dédié, l'ensemble du personnel étant également sensibilisé et amené à intervenir.</p>	<p><u>Critères d'évaluation :</u> Qualité d'accueil Indicateurs qualitatifs : Nombre d'accueil jour Nombre de petits déjeuners/Moyenne participative Indicateurs quantitatifs : Nature des demandes (information – activités – services – mise en relation)</p>

5.4.2 Accueil/Nouveaux espaces

<p><u>Éléments contextuels:</u> La problématique de l'exiguïté des locaux est fortement remontée, et ce d'autant plus avec l'évolution des secteurs familles et jeunesse.</p>	
<p><u>Objectif général :</u> Accéder à de nouveaux locaux indispensables pour une meilleure qualité l'accueil des usagers et notamment du secteur familles</p>	<p><u>Partenaires associés :</u> Usagers – Direction des bâtiments</p>
<p><u>Objectifs opérationnels :</u> Créer un lieu d'accueil ouvert avec des espaces modulables pour faciliter le bien-être et favoriser la dimension intergénérationnelle Mettre à disposition un espace spécialement dédié aux familles Aménager un espace convivialité pour organiser des moments festifs</p>	<p><u>Contenu, descriptif de l'action :</u> Collecte des besoins et attentes Analyse fonctionnelle avec la direction des bâtiments municipaux Accession à de nouveaux locaux adaptés.</p>
<p><u>Public concerné :</u> Tous les habitants, et les familles fréquentant le secteur familles</p>	<p><u>Rôle de l'agent d'accueil :</u> Suivi gestion des espaces, animation de l'information, diffusion communication à l'échelle du quartier Gambetta</p>
<p><u>Moyens :</u> Techniques : Nouveaux locaux équipés Humains : L'équipe du centre social</p>	<p><u>Critères d'évaluation :</u> Qualité d'accueil Indicateurs quantitatifs : Taux de fréquentation des familles Nombre de temps festifs organisés Indicateurs qualitatifs : Degré de satisfaction exprimé Nature et porteurs des projets temps festifs</p>

5.4.3 Accueil/ Communication interne et externe

<p><u>Éléments contextuels :</u> Favoriser la circulation de l'information à l'interne et la diffusion à l'externe, s'agissant d'initiatives promues par le centre social ou par des partenaires associatifs ou institutionnels.</p>	
<p><u>Objectif général :</u> Réfléchir à de nouvelles modalités de communication pour répondre aux besoins exprimés par les acteurs de terrain, afin d'optimiser la visibilité et la lisibilité des actions de chacun ou menées en commun.</p>	<p><u>Partenaires associés :</u> Correspondante de la Cohésion Sociale Associations/Institutions</p>
<p><u>Objectifs opérationnels :</u> Créer un répertoire local numérique pour mieux connaître les acteurs sociaux et de leurs missions Optimiser le traitement de l'information partagée au sein du bulletin mensuel du centre social, en instaurant un dynamique projet à partir de la constitution d'un groupe de travail (usagers-partenaires). Réactualiser en temps réel l'information affichée et développer de nouveaux points d'affichage</p>	<p><u>Contenu, descriptif de l'action :</u> Le répertoire sera élaboré avec chaque acteur du quartier. Constitution d'un « groupe rédaction », pour agrémenter le bulletin mensuel. Optimisation rubrique centre social Emile Jourdan sur le site de la ville de Nîmes</p>
<p><u>Public concerné :</u> Les associations, les institutions et certains habitants seront associés au projet de développement de la communication en intra et vers l'extérieur.</p>	<p><u>Rôle du référent :</u> Collecte annuelle des mouvements des différents acteurs du territoire Créer un groupe de quatre personnes (l'agent d'accueil, d'un représentant d'association et deux habitants) afin de redynamiser le bulletin mensuel avec des informations élargies à l'ensemble du territoire.</p>
<p><u>Moyen :</u> Technique : Ressources numériques disponibles Nouveaux espaces d'affichage à préciser Humain: Référente accueil – Responsable EPN - Direction</p>	<p><u>Critères d'évaluation :</u> Amélioration circulation de l'information Indicateurs quantitatifs : Nombre de réunion groupe rédaction Nombre d'usagers et partenaires investis sur la démarche projet Indicateurs qualitatifs : Création d'un répertoire numérique recensant les actions et services proposés par les acteurs intervenant sur le territoire ; Optimisation de l'information mise en ligne ; Evolution de la maquette et des contenus du bulletin d'information.</p>

5.4. 4 Mise en place d'une recherche-action sur la jeunesse

<p><u>Éléments du contexte :</u> La problématique de la jeunesse voire des jeunes a fait l'objet de nombreuses remontées et notamment de questionnements liés au manque de visibilité s'agissant de l'offre d'accueil des publics 6- 17 ans et la carence en matière de réponses lisibles en direction des 18-25 ans</p>	
<p><u>Objectif général :</u> Recenser qualitativement la demande sociale ; susciter une réflexion inter partenariale ; identifier les réponses mobilisables.</p>	<p><u>Partenaires associés :</u> Les acteurs de la jeunesse intervenant sur le quartier Les parents</p>
<p><u>Objectifs opérationnels :</u> Initier une réflexion partagée avec les différents acteurs de la jeunesse, pour proposer une information sélective en direction des familles Assurer une remontée d'informations vers les relais spécialisés, s'agissant notamment des 18-25 ans</p>	<p><u>Contenu, descriptif de l'action :</u> Ouvrir un espace ressources en y associant des parents, des usagers, des professionnels, en balayant différentes thématiques dans le cadre d'une approche globale. Réfléchir sur des activités à proposer pour les 6-11 ans pendant les vacances scolaires.</p>
<p><u>Publics concernés :</u> 6-11ans, 12-14 ans, 15-17 ans et 18-25 ans.</p>	<p><u>Rôle du référent :</u> Animer la réflexion au travers de différents temps, selon un format souple d'accès et d'appropriation.</p>
<p><u>Moyen :</u></p> <p>Technique Espace équipée Fournitures convivialité Supports d'info/communication</p> <p>Humains Référent jeunesse -Direction</p>	<p><u>Critères d'évaluation :</u> Micro diagnostic local besoins sociaux des publics 6- 25 ans</p> <p>Indicateurs quantitatifs : Nombre de participants impliqués globalement et en moyenne (dont parents – usagers – professionnels)</p> <p>Indicateurs qualitatifs : Degré d'implication sur la durée des différents acteurs ciblés Éléments de diagnostic posés Idées -projets</p>

5.4. 5 Jardin Partagé Inter générationnel

<u>Éléments contextuels :</u> Quand les jardins scolaires se sont créés, les habitants adultes ont alors sollicité une activité jardinage. Une opportunité se présente avec une proposition de créer un espace jardinage dans les douves du Fort Vauban, en partenariat avec l'université.	
<u>Objectif général :</u> Développer le lien social inter générationnel et interculturel autour d'un jardin, lieu d'expérimentation, d'innovation et de convivialité	<u>Partenaires associés :</u> La faculté Vauban L'association d'étudiants « Eco Psy » Service environnement de la Ville de Nîmes
<u>Objectifs opérationnels :</u> Création d'un espace d'échanges autour d'un jardin de proximité qui sert de support au lien social. Jardin lui-même inséré dans le tissu urbain. Mettre en place des temps de rencontres avec les habitants autour du travail de la terre.	<u>Contenu, descriptif de l'action :</u> Les usagers engagés dans cette action peuvent pratiquer seuls ou en groupe pour échanger des savoirs et des techniques. Un cahier de liaison est à la disposition des amateurs qui doivent le renseigner dès leur passage en indiquant les travaux effectués. Tous les jours, de 9h00 à 19h00, les jardiniers motivés peuvent aller librement effectuer du jardinage, semis et plantations. Un conseil de jardin a lieu chaque fin de mois pour déterminer les tâches principales de jardinage et les parcelles à utiliser. Une charte a été établie afin que chacun puisse respecter les règles communes. Des événements vont être organisés autour du jardin : journée découverte, des animations diverses : repas partagés avec les légumes du jardin, des conférences, des concerts.
<u>Public concerné :</u> Les habitants du quartier Gambetta soit 25 inscrits pour le centre social et 25 inscrits pour les étudiants et le personnel de la faculté	<u>Rôle du référent :</u> Une habitante du quartier s'est proposé en qualité de bénévole d'être le référent pour le centre social. Diplômée architecte paysager, elle accompagne et forme les utilisateurs du jardin partagé.

Moyens :

Technique:

Parcelles à la faculté Vauban installé dans les douves

Plants végétaux

Humains :

bénévoles

Critères d'évaluation :

Mise en place d'une activité jardinage en direction du public adulte

Indicateurs quantitatifs :

Nombre total d'utilisateurs inscrits

Nombre moyen de participants

Indicateurs qualitatifs :

Participation des jardiniers au conseil de centre

Niveau d'entretien et qualité des récoltes

5.4.8 6 Projets participatifs

<p><u>Éléments contextuels :</u> Certains habitants sont potentiellement porteurs d'initiatives. Certaines arrivées à un certain degré de maturité pourraient faire l'objet d'un accompagnement méthodologique personnalisé, pour un appui au lancement ou au développement.</p>	
<p><u>Objectif général :</u> Soutenir l'initiative au service du développement social local</p>	<p><u>Partenaires associés :</u> Bénévoles, associations, institutions</p>
<p><u>Objectifs opérationnels :</u> Promouvoir la participation et l'engagement au service de l'intérêt général Mettre en œuvre un dispositif d'accompagnement structuré et structurant</p>	<p><u>Contenu, descriptif de l'action :</u> Mise en place de réunions et réflexion avec les membres du Conseil de Centre Travailler avec les habitants autour d'une journée « Implication des Habitants »</p>
<p><u>Public concerné :</u> Habitants usagers</p>	<p><u>Rôle du référent :</u> Accompagnement méthodologique la démarche projet</p>
<p><u>Moyen :</u> Technique : à préciser Humain : Direction</p>	<p><u>Critères d'évaluation :</u> Création d'un dispositif adapté Indicateurs qualitatifs : Evolution qualitative de la demande sociale Appréhension de la démarche par des acteurs tiers Indicateurs quantitatifs : Nombre de projets (émergents – retenus – accompagnés)</p>

5.4. 7 Espace Public Numérique

<p><u>Éléments contextuels :</u> La pratique informatique et notamment les démarches en ligne sont de plus en plus prégnantes voire indispensables, dans la vie quotidienne. Une demande sociale d'accompagnement émerge, à l'initiative d'un public peu ou pas équipés peu ou pas pratiquants, que ce soit pour des raisons économique ou culturelles.</p>	
<p><u>Objectif général :</u> Réduire la fracture numérique en direction de publics n'ayant pas accès à des pratiques ou ressources numériques</p>	<p><u>Partenaires associés :</u> Usagers, habitants et associations</p>
<p><u>Objectifs opérationnels :</u> Proposer des temps d'accueil et un accompagnement adaptés</p>	<p><u>Contenu, descriptif de l'action :</u> Développement d'une offre transverse tout public, pour les pratiques numériques, sous la forme d'ateliers collectifs ou individualisés. Un planning organisé à la semaine, offrant des plages horaires différentes par activités est à disposition des adultes et des jeunes.</p>
<p><u>Public concerné :</u> Tout public</p>	<p><u>Rôle du référent :</u> Ecouter les demandes spécifiques ; concevoir des contenus pédagogiques, des supports et approches adaptées Elaborer des projets d'appui avec les associations ou des groupes d'habitants</p>
<p><u>Moyens :</u> Techniques : Une salle informatique équipée Humains : Une responsable animation numérique</p>	<p><u>Critères d'évaluation :</u> Impact de la dynamique numérique</p> <p><u>Indicateurs qualitatifs :</u> Fréquentation (typologie) Nature des projets Degré de satisfaction des usagers ou groupes usagers ou partenaires sur action</p> <p><u>Indicateurs quantitatifs :</u> Tableaux de bords mensuels, semestriels de la fréquentation des usagers, des associations</p>

6. Des thématiques territoriales en réflexion partagée

Deux thématiques devraient faire l'objet d'une réflexion partagée, en écho à des sollicitations partenariales, s'agissant de la place des pères dans l'environnement social et des personnes âgées isolées.

6.1 Le « Café de Pères », une idée-projet de l'institution « Un Toit pour Tous »

Le chargé de mission d'un « Toit pour Tous » nouvellement arrivé sur le quartier Gambetta a souhaité rencontrer l'équipe du centre afin d'exposer ses missions et évoquer un partenariat.

Nouvel acteur sur le territoire, participant à l'évaluation, il a exprimé son avis de professionnel par rapport au manque de participation des hommes dans la vie sociale du quartier.

Fort de ce constat, il nous a présenté une action qu'il souhaiterait mener en partenariat « Le Café des Pères » avec le soutien d'un psychologue bénévole.

6.2 Les personnes âgées isolées, dont les « Chibanis »¹ du quartier Gambetta

Nous avons rencontré lors d'un petit déjeuner partenarial le chargé de mission de l'ALDIE qui œuvre en direction des personnes âgées isolées et des « Chiantis » (personnes âgées issues de l'immigration).

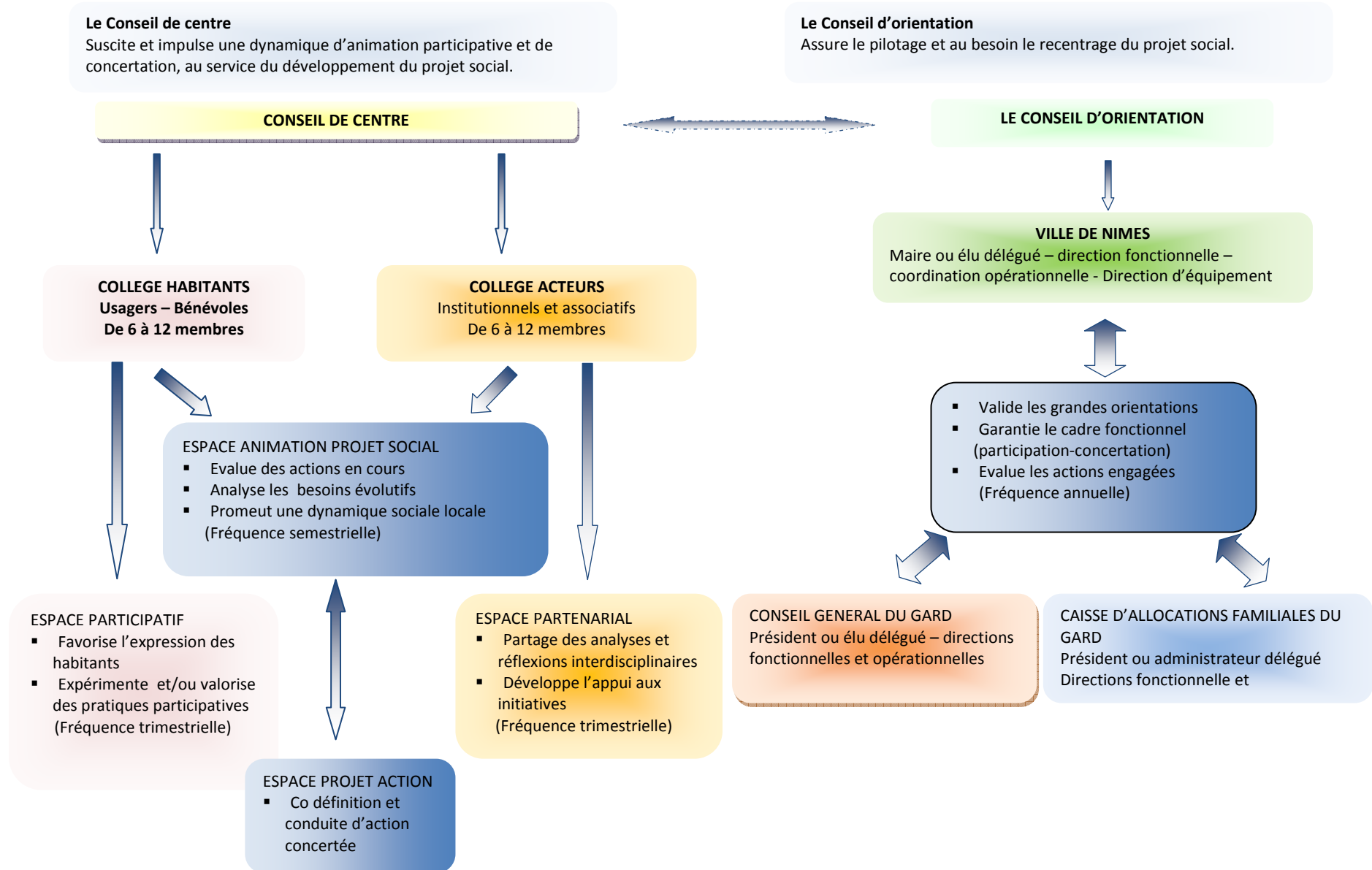
Ayant commencé à rencontrer les « Chiantis » du quartier, localisés sur la place St Charles, le chargé de mission nous propose de réfléchir ensemble sur les deux publics cibles.

Ces réflexions seront mises en discussion dans le cadre du conseil de centre, dans le cadre du collège « acteurs ».

¹ Chibanis : traduction signifiant personne âgée, souvent assimilées à des personnes retraitées isolées maghrébines ayant renoncé à un retour définitif vers leur pays d'origine.

7. Le conseil de centre et sa nouvelle organisation

7.1 Schéma fonctionnel



7.2 Organisation du Conseil de Centre

Une réflexion commune avec l'ensemble des directeurs des centres sociaux de la ville de Nîmes a été menée sur plusieurs séquences de travail, pour dégager les bases d'un schéma commun, s'agissant des grands principes de gouvernance des instances d'animation et de pilotage du projet social.

Le conseil de centre organe central du dispositif assure autant le développement équilibré du projet social que le rythme de la vie démocratique. Souple de fonctionnement, il s'articule autour de deux collèges distincts composés d'une part d'habitants (usagers-bénévoles) et d'autre part de professionnels (acteurs associatifs ou institutionnels). Le Conseil de centre réunira donc les deux collèges semestriellement, ces derniers se réunissant quant à eux sur une périodicité trimestrielle.

Le collège habitants s'ouvre à un nombre variable d'habitants/usagers/bénévoles allant de 6 à 12 personnes maximum souhaitant s'impliquer dans la vie sociale du quartier et du centre.

Pour maintenir un niveau participatif le plus constant possible, il est apparu indispensable d'introduire la notion de souplesse pour garantir une fonctionnalité la plus équilibrée possible dans la durée. Souplesse s'entendant par une participation de membres "habitants" pas nécessairement linéaire, les membres n'étant pas forcément les mêmes dans les trois espaces leur étant réservés.

Pour le collège "Habitants", ceux-ci auront la possibilité d'un engagement évolutif, passant d'un espace d'expression de leurs besoins et de valorisation de leur engagement à un espace projet pour amorcer des initiatives vers l'espace d'animation du projet social.

Le collège « Acteurs » regroupant des référents associatifs et institutionnels aura également un fonctionnement à trois entrées : partager des analyses sur des sujets faisant débat et apporter un appui aux initiatives promues par les habitants ; participer à la Co construction d'action pour l'animation sociale du territoire ; contribuer à l'animation du projet social. L'approche interdisciplinaire sera un atout non négligeable pour aborder certaines problématiques faisant référence parfois à différents champs de compétences et d'intervention. Le collège se réunira selon une fréquence trimestrielle avec la possibilité de réunion à la demande en cas de besoin.

Les deux collèges seront réunis dans un espace commun défini comme « Espace d'Animation du Projet Social », lieu qui favorisera la mise en débat et le suivi des projets d'animation, pouvant faire intervenir des professionnels ou des experts pour enrichir la réalisation ou l'évaluation des projets.

Le conseil d'orientation, organe de pilotage, se réunira une fois par an en présence des élus de la ville, de la CAF, du Conseil Général, et de leurs techniciens délégués. Il a en charge la validation des grandes orientations ; l'évaluation des actions engagées et demeure le garant fonctionnel en matière de participation et de concertation.

CONCLUSION

Pour répondre aux priorités déterminées par le centre social sur les trois prochaines années en lien avec les besoins de la population, notre démarche nécessite d'être réactualisée et implique de réfléchir à de nouvelles méthodes d'intervention sociale pour être plus pertinent notamment en termes d'animation concertée et de participation active, dans la conduite du projet.

Ce nouveau projet social s'inscrit donc dans la continuité pour renforcer les coopérations locales et innover en matière d'appui à l'implication des habitants souhaitant s'investir pour améliorer la vie quotidienne à l'échelle du quartier Gambetta.

Tout au long de cette nouvelle projection, une attention particulière sera donnée à l'accueil des publics ; à l'appui aux familles les plus vulnérables ; à un travail de réflexion élargie pour appréhender et approfondir différentes problématiques s'agissant des publics jeunes et plus particulièrement concernant la jeunesse adulte.

L'implication quotidienne de nombreuses personnes bénévoles, les multiples initiatives, l'adhésion aux différentes activités, l'évolution de la demande, le développement du partenariat, autant d'aspects qui démontrent la plus-value sociale produite par le dynamique projet qu'il s'agit de poursuivre et d'agrémenter, durant les trois prochaines années.

ANNEXES