

2ème partie : Les étapes clés du renouvellement de projet.

1. L'évaluation collective du projet 2010/2013

L'évaluation du projet s'est déroulée sur une année associant les habitants, les bénévoles, les professionnels du centre social mais également les partenaires opérationnels (qui conduisent des actions avec le centre social). Il s'agissait de mesurer l'impact du centre social pour les habitants et sur le territoire en termes d'animation de la vie locale, de lien social, de développement des solidarités.

Nous nous sommes attachés à développer **des outils qui permettent à tous de s'exprimer** ; professionnels, salariés, bénévoles, habitants, usagers ou non du centre social.

Nous avons conçu le repas de quartier de juin 2013 comme un temps fort de l'évaluation mais aussi du diagnostic. L'équipe a réfléchi à des outils ludiques pouvant s'intégrer dans un temps festif tel qu'un repas de quartier. De même, pour faire participer le plus d'usagers du centre social, le jeu de la galette, décrit en annexe, a été proposé tout le mois de janvier (période des vœux et de la galette) aux usagers et aux partenaires du centre social.

Face à la difficulté de réunir les professionnels partenaires du centre social, nous nous sommes saisis des réunions de bilans d'actions pour conduire une évaluation plus globale sur les quatre années du projet.

1.1. RAPPEL DES ACTIONS DU PRECEDENT PROJET PAR AXE DE TRAVAIL

Nous avons fait le choix d'évaluer les projets/actions qui structurent la vie du centre social. Le tableau ci-dessous reprend de manière synthétique les axes de travail du projet 2010/2013 et l'ensemble des actions qui s'y réfèrent. Y figurent en **gras**, les actions évaluées.

AXES	ACTIONS	OBJECTIFS
Mieux vivre ensemble	Café des partenaires	Favoriser la circulation de l'information entre les différents acteurs locaux
		Soutien et animation de la vie associative
		Promouvoir des projets en partenariat avec différents acteurs locaux
	Conseil de Maison	Développer la démocratie participative
		Favoriser la compréhension des problèmes en croisant le regard des citoyens, celui des représentants d'associations, celui des représentants d'institutions et celui des élus
		Créer un espace de concertation afin d'associer les citoyens à des projets et de leur permettre d'être acteurs de leur quartier
	Projets d'animation socioculturelle / mercredis et sorties en famille	Faire participer et valoriser les talents des Saint-Michellois à la vie du Centre Social et de son territoire autour de nouvelles actions socioculturelles intergénérationnelles et fédératrices
	Caravanes Mandela Eté	Permettre la rencontre entre les habitants d'un même quartier Mieux faire connaître les actions et les missions du Centre Social Valoriser les initiatives des habitants et des partenaires Améliorer le partenariat des acteurs locaux
	Alphabétisation / FLE	Échanger et connaître les pratiques des autres centres sociaux à l'étranger (Etats-Unis, Mali,...) mais également de partager des expériences de territoire en France

L'intergénérationnel	Reportage sous forme de micro-trottoir	Permettre le : Comment je te vois? / Comment tu me vois ? / Comment nous nous voyons ?
	Échanges de moments conviviaux autour des jeux de société	Partager des moments de convivialité entre générations différentes
		Amorcer le dialogue par l'intermédiaire des jeux de société
Famille	Jardin partagé	Constituer un terrain de rencontre entre des publics qui ne se côtoient pas habituellement
		Faire participer les habitants à l'amélioration de leur cadre de vie
		Produire ensemble un espace public
		Développer un espace de citoyenneté et de partage
		Sensibiliser les publics au respect de l'environnement et au développement durable
	Sensibilisation autour de la thématique santé	Sensibiliser les Saint-Michellois à des thématiques Santé
		Mettre en place des outils permettant de faciliter la prise de parole
	Vacances ailleurs	Permettre aux familles ou bénéficiaires isolés, aux ressources modestes, de se redynamiser en réalisant un projet "vacances"
		Permettre aux personnes isolées d'échanger un moment de vie collective
		Favoriser l'ouverture vers d'autres horizons, en laissant le choix des destinations
		Rompre avec le quotidien
		Permettre aux familles de créer avant et après le départ des liens entre les personnes dans le cadre de réunions de préparation collective et du bilan
	Vacances Juniors	Permettre aux enfants de rompre avec le quotidien en sortant de leur quartier durant les vacances d'été
		Créer des liens à l'extérieur du milieu familial, dans le cadre de séjours à la montagne ou à la mer

		Favoriser l'ouverture vers d'autres horizons, en laissant le choix entre quatre destinations à des dates différentes
		Favoriser le travail d'accompagnement social avec les familles
		Permettre aux familles concernées par le départ de leurs enfants de se connaître et de créer des liens par le biais d'une présentation collective des séjours par le prestataire et d'un bilan au retour des vacances
	Atelier des parents	Rompre l'isolement, le sentiment de culpabilité des parents en leur permettant d'échanger leurs expériences
		Soutenir et accompagner les parents dans leur rôle éducatif
		Valoriser leur rôle et leurs compétences

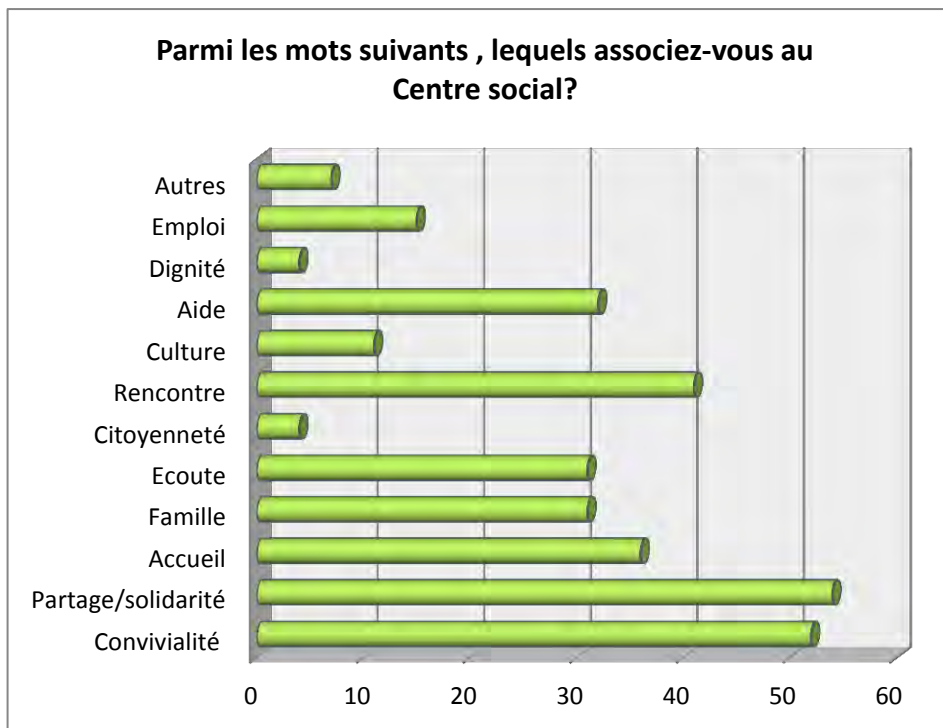
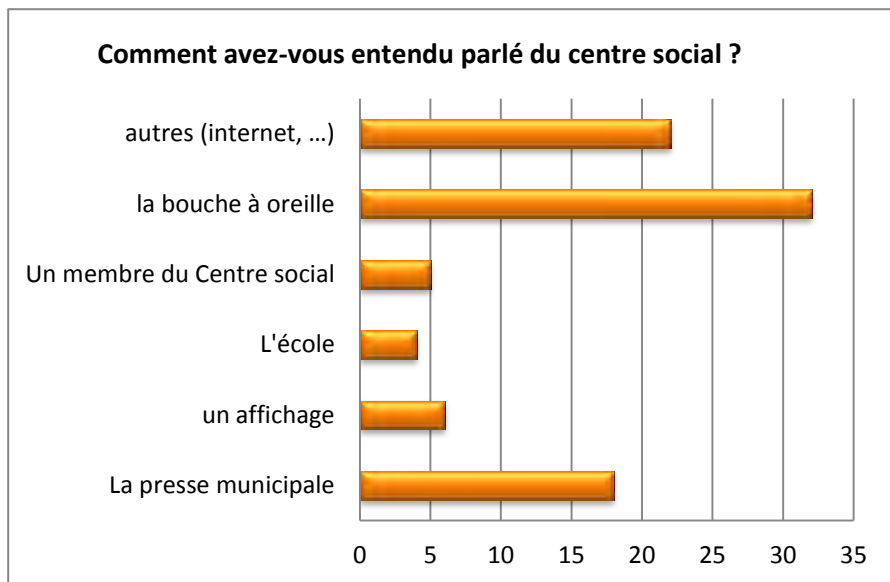
1.2. METHODES ET OUTILS POUR CONDUIRE L'ÉVALUATION.

Le tableau ci-dessous reprend les différents temps de l'évaluation. Les outils sont détaillés en annexe.

AVEC QUI ?	QUAND	POURQUOI	OUTILS
Equipe salariée	Séminaire de deux jours hors les murs : 14 et 15 nov.2013	- choix des projets à évaluer en particulier : élaboration des questions évaluatives par projet - Niveau de participation des habitants dans nos actions	- tableau d'évaluation des actions par axe de travail - répartition des actions dans les trois maisons
Partenaires opérationnels Services municipaux Associations CAF	1 réunion le 30 janvier 2014 1 réunion le 10oct. 2013 1 réunion avec l'équipe le 30 septembre 2013	Action Caravane Mandela – action d'animation de la vie locale en partenariat avec les services de la ville Evaluation de l'action « vacances ailleurs » - dispositif AVS / AVF	- tableau action caravane reprenant les objectifs de l'action
Permanences sociales et accès aux droits	De septembre 13 à avril 14 1 réunion le 3 février 2014 avec les AS de la MDS	Evaluation de la plus-value de tenir une permanence dans un centre social	- questionnaires -Tableau évaluatif des actions phares
Les habitants Comité de jardiniers Usagers du centre social Tous les habitants	1 réunion en janvier 2014 Tout le mois de janvier 2014 Repas de quartier juin 2013 De juin à décembre 2013 D'avril à juin 2013	projet « jardin partagé » et redéfinition des objectifs classement des actions par axe de travail (objectifs généraux) évaluation qualitative des actions fonction de l'équipement entretiens qualitatifs autour d'un café suggestions et perspectives	- réunion participative - jeu de la galette - photo langage grand format - questionnaires - entretiens conduits sur la base du questionnaire dans l'espace café - boîte à idées

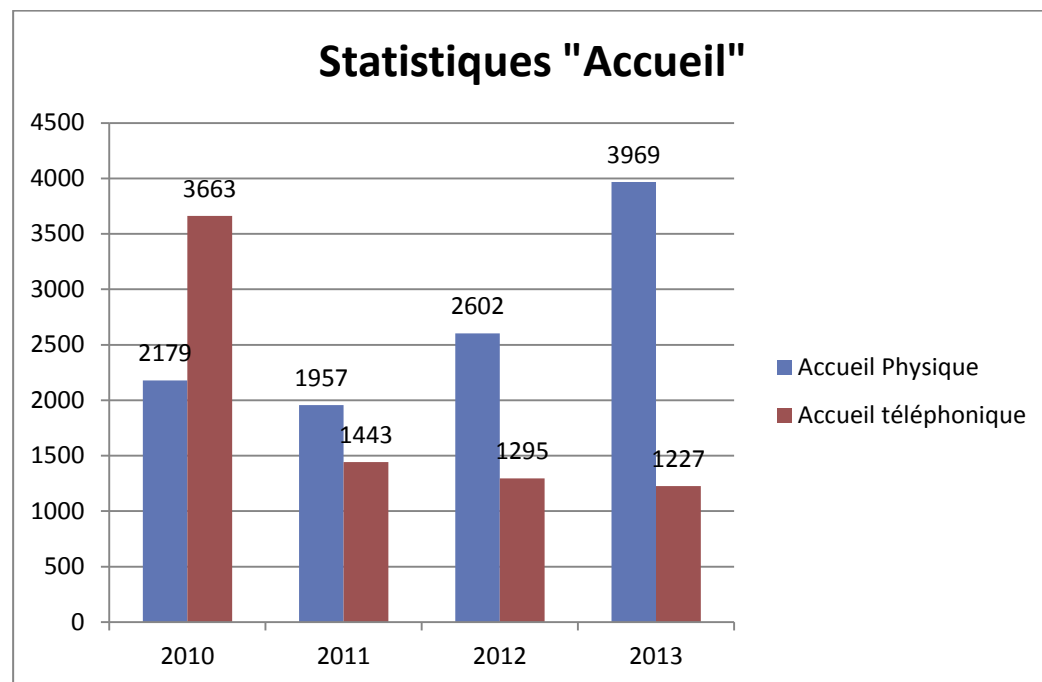
1.3. LES PRINCIPAUX RESULTATS DE L'EVALUATION PAR FONCTION

Les usagers du centre social repèrent globalement bien les fonctions de l'équipement. Ils viennent avant tout y chercher du partage et de la solidarité. C'est d'ailleurs le plus souvent grâce à une amie, une connaissance que l'on pousse pour la première fois la porte du centre social.



1.3.1. L'accueil

L'accueil est la fonction pivot du centre social.



Les secteurs les plus sollicités à l'accueil sont dans l'ordre décroissant et sur les 4 années :

- L'animation : renseignements sur des activités, des sorties ou contact des partenaires
- La conseillère emploi du PLIE (présente à temps plein sur la structure) + l'espace emploi
- L'alphabétisation : demande d'inscription / justification d'absence aux cours
- Les permanences sociales et juridiques

Un nombre important d'appels ou de visites ont pour objet une demande de conseils, d'orientation. Une écoute bienveillante et familière permet de répondre au besoin de la personne.

Au-delà de demande clairement identifiée, l'accueil reçoit des envies de faire, des besoins de rencontre, des sentiments d'isolement, des problèmes qui ne trouvent pas de solutions. Autant de sujets qui se traitent en équipe. C'est pourquoi, un journal de bord recense les événements à l'accueil ce qui alimente le point hebdomadaire lors de chaque réunion de service « en direct de l'accueil ».

L'aménagement de l'espace d'accueil joue un rôle important dans la qualité de ce qui peut se passer lors des différentes occasions que les personnes ont de pousser la porte et notamment lorsque l'espace se transforme en salle d'attente lors des permanences ne fonctionnant pas sur rendez-vous.

Au centre social cet aménagement est à travailler sur les points suivants :

- Bureau d'accueil face à la porte d'entrée
- Agrandir l'espace d'accueil en réduisant le bureau
- Ouvrir le bureau sur l'espace tout en conservant la possibilité de conduire un entretien confidentiel
- Aménager l'espace pour davantage de convivialité : machine à café, fauteuil, informations claires sur le planning de la semaine, informations sur le jardin partagé.
- Espace d'exposition en rapport avec les animations proposées au centre social.

Afin que l'ensemble de l'équipe prenne bien conscience de l'importance de l'accueil tant pour attirer et fidéliser les usagers mais aussi pour orienter les actions et projets du centre social, repérer et encourager le potentiel des personnes qui s'y présentent, les besoins d'accompagnement qu'elles expriment, un roulement de l'ensemble de l'équipe sur le poste d'accueil sera formalisé au-delà du simple remplacement sur le temps de congé de l'agent dédié.

La majorité des personnes qui sont accueillies au centre social insiste sur « la chaleur », la convivialité de l'accueil au centre social. Chaque membre de l'équipe se sent investit de la mission d'accueillir ce qui confère aux usagers le sentiment d'être considérés de tous.

1.3.2. L'animation

L'animation globale

Se réapproprier son pouvoir d'agir

L'équipe, réunit en séminaire consacré à l'évaluation, a été invité à classer les actions du centre social dans les trois maisons (document produit par la fédération nationale des centres sociaux)

La maison des services et activités : actions régulières, offres de loisirs, permanences sociales, informations, cours,

La maison des projets : groupes de femmes, montage d'associations, vacances organisées par les familles,...

La maison de la citoyenneté : comité de quartier, comité d'usagers, journal de quartier, soutien à l'initiative d'habitants.

La maison reproduite ci-dessous retrace ce travail qui a permis à l'équipe de s'interroger quant à sa posture dans la conduite d'actions ou de projets, se fixant comme objectif de « remplir » davantage la maison de la citoyenneté.

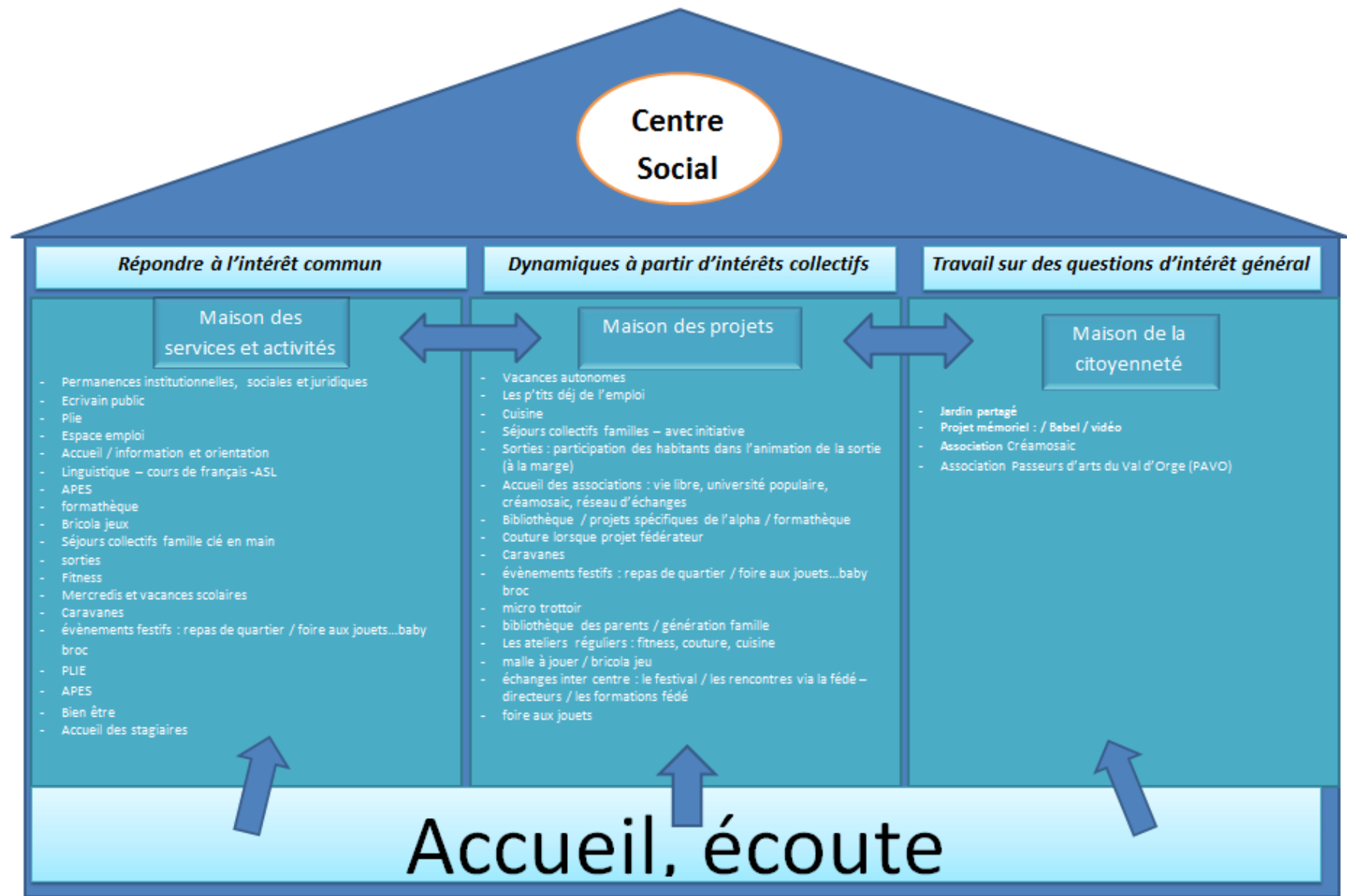
Suite à ce séminaire, l'équipe, davantage sensible à la question, a proposé d'ouvrir « **les mercredis participatifs** », le premier mercredi de chaque mois. Une animation participative est proposée aux usagers, les invitant à programmer les mercredis en famille du mois suivant. Sont prise en compte les propositions de sorties et sont sollicités les talents des uns et des autres afin de les partager avec les autres familles. Ainsi, à titre d'exemple, une maman propose d'animer un atelier « fabrication de bougies ». Elle est invitée par l'équipe à venir préparer sa séance en amont : matériel à prévoir / disposition et aménagement de la salle / déroulement de sa séance et adaptation au public familial. Ainsi, la personne devient le temps d'une après-midi, une animatrice du centre social. Dans le cadre de la préparation, elle a pu mesurer ce que cela implique que de conduire une activité à destination d'un public familial.

Le **comité de jardiniers**, constitué autour du projet de jardin partagé est la forme la plus aboutie de la participation des habitants. Il se réunit une fois par mois au centre social ou au jardin, planifie les activités de jardinage, priorise les achats sur la base du budget annuel attribué au projet et élabore un programme d'animations locales (journée portes ouvertes / semaine de l'environnement et activités familiales au jardin / soirée contes au jardin....).

Les bénévoles sont indispensables à la vie du centre. Certains sont très impliqués et de manière régulière, notamment dix d'entre eux qui assurent les cours de français sous la coordination de la formatrice. Leur tâche est clairement définie et ils s'y engagent à l'année.

D'autres répondent toujours présent lorsque les activités du centre le nécessitent : organisation de grands événements festifs / besoin de coup de main ponctuels.

Le centre social peut compter sur une vingtaine de bénévoles, engagés et attachés à l'équipement. **Ils pourraient être le noyau fondateur d'une instance participative tel que le conseil de maison.**



S'investir dans un projet d'intérêt général, participer à un projet

L'équipe a porté un regard évaluatif sur certains projets lors du séminaire consacré pleinement au sujet.

Les partenaires impliqués dans les actions ont évidemment été sollicités : les services municipaux qui œuvrent pour l'animation de la ville, les associations qui ont été ou sont encore partenaires de nos projets et les habitants (tous les habitants qui le souhaitent pour la caravane, les jardiniers pour le jardin partagé et les inscrits aux ateliers)

Nous présentons ici de manière succincte et synthétique les résultats obtenus lors de ces différents temps d'échanges :

- Les résultats obtenus au regard des objectifs de l'action tel qu'ils étaient fixés dans le projet
- Les perspectives d'évolution de l'action.

CARAVANE MANDELA ÉTÉ

De 60 à 150 personnes par caravane

Objectifs de l'action	Résultats obtenus	Observations et perspectives
Permettre la rencontre entre les habitants d'un même quartier	Fréquentation sur l'été toujours constante (entre 800 et 1200 personnes) chaque été, des habitants découvrent l'existence du centre social, se fidélisent de caravane en caravane et deviennent usagers réguliers par la suite	Privilégier les gros évènementiels (concert, ciné en plein air) pour les ouvertures et fermetures de la saison des caravanes installation d'espaces conviviaux permettant les échanges
Mieux faire connaître les actions et les missions du Centre social et des partenaires locaux	Lieux choisis parfois peu pertinents malgré une consultation inter partenariale Peu de partenaires se saisissent des caravanes pour promouvoir leur action sauf quelques associations.	Un choix des lieux plus judicieux et davantage concerté avec les habitants /Lieu d'animation et de passages attractif Matérialisation d'1 espace d'accueil dans chaque caravane. La caravane, véritable outil d'animation estivale de la ville
Valoriser les initiatives des habitants	L'implication des habitants dans la réalisation des caravanes est exponentielle. Peu investis dans la préparation du projet dans son ensemble	Définir des thématiques en lien avec les ateliers hebdomadaires, les projets des partenaires (centres de loisirs, sénior, jeunesse). Inciter les habitants à participer au montage de l'action en montant un comité d'habitants dédié à la caravane.
Améliorer le partenariat des acteurs locaux	Au fil des ans une participation exponentielle des partenaires (services municipaux et associations). Le partenariat avec les bailleurs reste à développer.	Bon partenariat opérationnel mais qui doit se développer dans l'implication et la mobilisation des publics. Impliquer les bailleurs dès les premières réunions de préparation.

JARDIN PARTAGE		10 à 15 jardiniers assidus
Objectifs de l'action	Résultats obtenus	Observations et perspectives
Développer la participation à la codécision	Bonne participation au comité, mais sensation d'être perdu parmi toutes les tâches du jardin Besoin de temps commun au jardin	Mieux animer les différents comités pour favoriser et optimiser l'implication de chacun (ex: commission, préparation et animation des réunions)
Etre en interaction avec la nature près de chez soi / sensibiliser à l'environnement et au développement durable	Beaucoup d'initiatives et d'expériences au jardin cette année, cependant difficulté d'intégrer les habitants du Bois des Roches Forte implication de tous nécessaire pour dépasser les grands chantiers du jardin (terre, eau)	Développer des projets alternatifs de jardinage et de potager au bois des Roches (carré potager en bas d'immeuble) Développer la formation de référent jardin dans les structures éducatives de la ville (écoles, CL)
Favoriser la mixité des publics au jardin	<u>Dans le comité:</u> Difficile de pérenniser l'implication des actifs au sein du comité <u>Au niveau des animations familiales:</u> rencontres ponctuelles. Difficile de faire venir les familles du centre au jardin. Sauf lorsque l'on fait le chemin avec elles. <u>Au niveau des ASL:</u> La forte appropriation du lieu par les jardiniers bénévoles, font que les "extérieurs" ne se sentent pas libres d'agir au jardin	Intégrer en amont les jardiniers aux animations extérieures Développer des projets d'animation avec plusieurs structures de la Ville (CCAS, RE, ASL, ...) Faire des permanences le weekend pour favoriser la venue des actifs Faire plus de communication sur le jardin

<p>Gérer collectivement un espace public ouvert à tous les Saint-Michelais</p>	<p>Implication inégale selon les évènements</p> <ul style="list-style-type: none"> - Importante pendant les évènements grand public : portes ouvertes, Halloween, soirée contes - plus réduite lors de projets conduits à destination des familles de la réussite éducative ou des apprenantes des cours de français 	<p>Développer d'autres espaces publics de jardinage + potager</p> <p>Former des référents jardin pour chaque projet</p>
--	--	---

ATELIERS HEBDOMADAIRES		10 à 15 participants par ateliers
Objectifs de l'action	Résultats obtenus	Observations de perspectives
Développer le lien social et la solidarité Valoriser les participants à travers une activité régulière et pérenne Passer un moment convivial Rompre l'isolement Répondre aux sollicitations / aux envies des habitants	Couture : activité intergénérationnelle et mixité culturelle / forte hausse de la fréquentation sur les deux dernières années / 1ere année poussive, horaires peu adaptés et pas de référent / dédoublement de l'atelier / groupe exigeant en demande d'intervention de professionnels	Couture : restitution dans un projet d'envergure et transversal /travailler l'autonomie du groupe et leur implication dans les projets de l'atelier
	Fitness : activité intergénérationnelle et mixité culturelle fréquentation stable / l'intervenante pro est connue sur le territoire et a réussi à motiver et fédérer le groupe / le passage à l'après-midi est moins apprécié	Fitness : développer des actions autour du bien-être et de la prévention (nutrition, prendre soin de soi, santé globale...)
	Danse : horaires définis peu compatibles avec notre public (le samedi matin) / la danse en famille, confronté à l'âge des enfants / restitution filmée lors du festival / référent tournant ne facilite pas	la danse a du succès sur des périodes courtes, sous forme de stage
	Cuisine : groupe constitué solidaire mais qui a du mal à s'ouvrir sur l'extérieur, les autres / la périodicité est installée avec une fréquentation stable / production de qualité et qualité du partage avec l'équipe / la familiarité développée avec certains peut conduire à des dérives et déborder	Cuisine : travailler principalement sur l'ouverture du groupe à de nouveaux participants / intégrer les apprenantes volontaires de l'alpha une prévision des menus sur l'année : inscription en fonction des intérêts / valoriser les cuisiniers en faisant appel à leur expertise pour construire une progression, des modalités de cuisine variées

L'animation familiale

« La mise en œuvre du projet « familles » repose sur une démarche participative réunissant les parents, les enfants, les professionnels du centre social et, le cas échéant, d'autres acteurs du territoire. En s'appuyant sur le savoir-faire et les compétences des parents et des enfants, les actions portées dans ce cadre sont variées :

- l'accueil parents-enfants, les sorties familiales, les loisirs collectifs en famille, les projets de départ en vacances permettent de travailler sur les liens entre les parents et les enfants;
- les groupes d'échanges favorisent l'expression de la parole et le soutien entre pairs ;
- les actions d'accompagnement à la scolarité visent à renforcer le lien entre les familles et l'école et à offrir les ressorts nécessaires à la réussite de l'enfant ;
- les manifestations notamment festives favorisent l'établissement de relations de confiance entre les parents et les professionnels et retissent du lien social¹

¹ CAF : Circulaire relative à l'animation de la vie sociale n°2012-013

MERCREDIS EN FAMILLE

5 à 15 familles soit environ 15 à 50 participants par mercredi

Objectifs de l'action	Résultats obtenus	Observations et perspectives
Partager des moments de convivialité entre générations différentes	Les activités en famille des mercredis sont programmées chaque mois. Chaque premier mercredi du mois, les habitants sont invités à programmer avec l'équipe, les mercredis du mois suivant.	Activités créatives : concevoir un planning détaillé sur un semestre
Permettre les échanges intra et interfamiliaux et resserrer les liens entre elles	L'accueil de la ludothèque itinérante "la Malle à Jouer" un mercredi par mois fournit un support spécifique pour les relations intrafamiliales : le jeu. Quel que soit l'activité proposée au centre social sur les mercredis, la participation est libre et gratuite. Les familles sont invitées à apporter de quoi partager un goûter. Ce temps est fortement apprécié des familles qui se posent dans l'espace café/canapé et discutent entre elles.	En adaptation avec la réforme des rythmes scolaires, le mercredi matin devient un temps d'école. Il s'agira de penser le temps du mercredi matin comme dédié aux parents d'enfants de moins de 3ans. Un projet spécifique d'accueil parents /enfants sera monté en partenariat avec les acteurs locaux, notamment le RAM, la réussite éducative....

SORTIES FAMILLES		1452 personnes concernées en 2013
Objectifs de l'action	Résultats obtenus	Observations de perspectives
Permettre l'autonomie et favoriser l'accès aux loisirs de proximité en famille	Quand les sorties nécessitent une mobilité faible et des droits d'entrées raisonnables, les familles ressortent seules. Les familles apprécient la prise en charge totale de toute l'organisation de la sortie car organiser une sortie avec les enfants peut parfois sembler compliqué pour les familles. il s'agit également de faire découvrir de nouveaux lieux aux familles	Les familles sont associées aux choix des sorties dans le cadre des mercredis participatifs depuis 2013. Une boîte à idées au centre social, permet aussi de recueillir les choix et envies de chacun.
Rompre l'isolement/favoriser les liens de solidarité	Les sorties étant collectives, les familles se rencontrent lors de ces temps qui sont toujours animés. Au minimum, le repas et/ou le goûter sont pris ensemble. Les animations prévues dans la cadre des sorties visent à favoriser les échanges entre les familles.	La spécificité des sorties familles organisées par le centre social tient dans leur animation. En effet, il ne suffit pas de sortir ensemble pour mieux se connaître. C'est pourquoi, les sorties sont animées pour favoriser la dynamique de groupe. Les sorties dites "culturelles" (musée, expo, spectacle....) doivent être encadrées par un intervenant expérimenté
Travailler les liens parents/enfants	les sorties sont des temps privilégiés d'observation des relations parents /enfants. Les familles s'observent entre elles également et commentent parfois les attitudes des unes et des autres. Les animations proposées lors des sorties s'attachent à favoriser des activités de coopération parent/enfant	Les difficultés des familles repérées lors d'une sortie sont présentées au référent famille soit pour une orientation vers le dispositif adéquat, soit, s'il y a communauté de besoins, pour monter des actions spécifiques au centre social.

VACANCES AILLEURS : vacances autonome ou séjours collectifs		Par année : 15 à 20 familles en départ individuel 10 à 15 familles en séjour collectif
Objectifs de l'action	Résultats obtenus	Observations de perspectives
Permettre aux familles ou bénéficiaires isolés, aux ressources modestes, de se redynamiser en réalisant un projet "vacances"	Difficile d'évaluer pour les vacances autonomes (VA). Les familles sont réunies en septembre pour faire le bilan de l'action et recueillir leurs impressions quant aux séjours. Les travailleurs sociaux qui les suivent pourraient évaluer davantage cet objectif.	Monter une réunion des partenaires impliqués dans le dispositif AVS-CAF (RE - MDS) afin d'évaluer les effets dans la vie des familles. Le référent famille pilote ce projet et veille à présenter l'ensemble des activités du centre social ainsi que ses collègues, animatrices.
Permettre aux personnes isolées d'échanger un moment de vie collective	VA : sortie de l'isolement qui reste limité au déroulement de l'action (les réunions). Les séjours collectifs offre une opportunité de rencontre riche. Les personnes isolées ont le temps de trouver une place dans le collectif	Etre en capacité de prévoir les séjours collectifs bien en amont de l'été afin de faire de leur préparation des temps d'animation collective.
Favoriser l'implication des participants dans la construction de leur projet vacances (choix des destinations, réunions, budget....)	Les réunions de préparation pour VA avec des outils qui restent à perfectionner Certains séjours collectifs ont été conçu avec préparation associant les habitants Les séjours clés en main facilitent l'entrée dans des projets collectifs, le premier départ et permettent aux habitants de s'impliquer par la suite. Les liens qui se tissent avec les professionnels lors de ces moments sont forts et constituent un levier dans l'implication des habitants à la vie de leur centre social.	Certaines familles sont consommatrices de l'action : chercher la manière de les impliquer davantage dans la préparation / création d'outils Créer une permanence vacances tout au long de l'année pour informer et accompagner les familles sur l'ensemble des dispositifs d'aide au départ en vacances Pas toujours possible d'impliquer les habitants dans le choix des destinations des séjours collectifs mis en place par le centre social - rapport espace-temps différents mais d'autres points peuvent être mis en débat et préparer collectivement : logistique / repas /

Favoriser l'ouverture d'esprit et l'ouverture culturelle	Désir de repartir même si l'action ne favorise pas toujours l'autonomie dans un départ prochain. Passerelle nécessaire entre les dispositifs AVS – AVF et séjours collectifs de l'été.	Solliciter davantage les apprenantes des cours de français dans la réalisation d'un projet de départ en vacances en famille. Une présentation spécifique dans les cours d'alpha et des outils travaillés avec la formatrice.
Renforcer le lien parent/enfant dans un contexte différent du quotidien	Les séjours collectifs sont l'occasion pour les familles de tester un premier départ en camping ou de partir sécurisées par le groupe. L'encadrement par les animatrices permet d'explorer des nouvelles activités avec les enfants et parfois, de pouvoir se retrouver entre parents (les enfants pouvant être pris en charge)	
Créer du lien entre les familles	Objectif évaluable dans le cadre des séjours collectifs organisés par le centre social : des liens forts se tissent entre les familles entraînant parfois des solidarités qui perdurent ensuite.	

Les perspectives dans le cadre du projet famille sont de **développer les temps d'échanges entre parents autour des questions qui les préoccupent dans l'exercice de leurs fonctions.**

« L'atelier des parents » devenu par la suite « Génération famille » est une action qui a été menée dans les premières années du projet 2010 /2013. Il s'est arrêté en 2012 par manque de participant. Il consistait à rassembler des parents, voir, des grands parents autour de thématiques telles que : la fratrie, l'adolescence, appréhender le décès d'un membre de la famille...Ce groupe de parole était supervisé par une psychologue du point écoute famille porté par le CEPFI (association de prévention spécialisée de Saint-Michel-sur-Orge). Certains ateliers étaient conduits spécifiquement en direction des mamans des cours d'alphabétisation.

D'une manière générale, les freins identifiés sont :

- La peur du psychologue
- Un manque de confiance entre parents qui n'osent se livrer dans l'enceinte du groupe
- Un mauvais recueil des préoccupations des parents.
- Une attente en termes de « trucs et astuces » délivrés par un professionnel plus que le désir de partager ses difficultés.

Les actions telles que les groupes de paroles entre parents nécessitent en effet que soient créées les conditions d'une véritable confiance dans le groupe et qu'elles s'adaptent au mieux aux préoccupations des familles.

C'est pourquoi, nous chercherons à fidéliser les groupes de familles qui ont créé entre elles des relations fortes de confiance, notamment dans le cadre des séjours collectifs.

Par ailleurs, le partenariat avec les actions locales telles que

- Le coin des parents au collège
- Les parents des enfants de l'apes : mise en place d'actions communes en direction des parents : sorties culturelles / participation aux activités du centre...
- Les actions en direction des parents de la réussite éducative

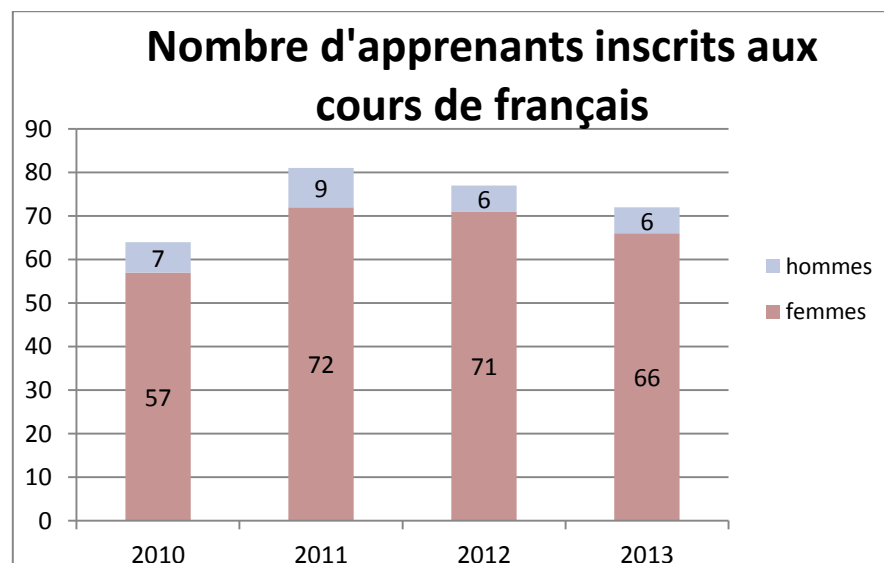
L'ensemble de l'équipe contribue au soutien à la fonction parentale, c'est pourquoi nous travaillerons collectivement au développement des actions de soutien à la parentalité, en développant notamment le projet d'une coopérative des devoirs parents/enfants et une formation action pour monter une université populaire de parents (sur le modèle de celle développée par l'ACEPP – association des collectifs enfants / parents/ professionnels.)

1.3.3. L'insertion, l'accompagnement des personnes les plus fragiles

Qu'il s'agisse des cours de français, de l'animation de l'espace emploi comme du rapprochement des permanences des travailleurs sociaux de leurs bénéficiaires, le fait que ces interventions se réalisent au centre social constitue un élément de plus-value sociale. La personne qui vient rencontrer le travailleur social qui la suit individuellement entre dans un espace d'animation collective. L'accès à l'ensemble des propositions du centre s'en trouve facilité à compter du moment où elles sont accueillies et invitées à découvrir l'équipement. De même, en réponse à des communautés de besoins repérées, les différents partenaires ont la possibilité de monter des actions collectives qui y répondent en partenariat avec les acteurs de l'animation globale.

Concernant les cours d'alphabétisation qui eux sont collectifs, il s'agit davantage de créer des passerelles avec l'animation globale, avec le territoire afin d'agir sur la socialisation des personnes, répondre au besoin d'appartenance, d'épanouissement personnel et aussi celui d'accomplissement par la réalisation d'œuvres collectives.

L'action socialisante à composante langagière



ACTION SOCIALISANTE A COMPOSANTE LANGAGIERE (ASCL)**70 apprenants par an**

Objectifs de l'action	Résultats obtenus	Observations de perspectives
Maitriser l'écrit et l'oral de la langue française pour faciliter l'insertion	Evaluation individuelle / répartition des apprenants par groupe de niveau / inscription pour l'année et assiduité demandée /demande de renouveler les projets / accompagnement des démarches de recherche d'emploi pour certains en lien avec le PLIE.	Demandes croissantes d'inscription malgré la mise en place de la plateforme linguistique piloté par le centre social qui vise à offrir un parcours adapté au besoin qui peut combiner des cours collectifs et individuels. La plateforme associe l'ensemble des acteurs qui offrent des cours de français sur le territoire (centre social / RE / Association Renaissance et culture) Mobilisation de nouveaux bénévoles - relais du bénévolat et formation continue des bénévoles
Découvrir et comprendre les différentes composantes de la société française : institutionnelle, culturelle et sociale pour mieux appréhender la vie en France, à Saint-Michel-sur-Orge.	Meilleure connaissance et meilleur usage des institutions dans leur territoire de vie y compris les actions du centre social /intérêt et curiosité croissante vis-à-vis de la vie du centre. Sorties spécifiques vers des lieux institutionnels : Mairie/ sénat/ assemblée nationale mais aussi des ateliers de la mobilité, des projets de prévention santé... Forte implication des bénévoles.	Poursuivre le travail de présentation des équipes, des animations, le décloisonnement dans l'équipe. La participation des groupes "débutant" aux activités du centre restent encore à développer.
Rompre l'isolement et tisser des liens	Les apprenants sont répartis en groupe de niveau en début d'année et pour toute l'année scolaire ce qui permet de développer une cohésion du groupe, des liens de solidarité et d'entraide entre les personnes au centre mais aussi en dehors.	Avec l'évolution de l'action qui à ce jour concerne 70 apprenants répartis en groupe de niveau et bénéficiant de 8 à 10 heures de cours par semaine, la coordination d'une plateforme linguistique, la participation aux projets des partenaires il est nécessaire de pérenniser le poste d'assistante de formation

<p>Valoriser la personne pour développer la confiance en soi, l'estime, le bien être</p>	<p>Chaque année, une thématique est travaillée de manière transversale au centre social. Par le biais d'ateliers d'écritures, de réalisation d'expositions ou de tout autre support qui suscitent la créativité, les apprenants des différents niveaux sont réunis. ce travail est toujours valoriser par la réalisation d'une œuvre commune qui peut prendre des formes variées. Ce travail est présenté au centre culturel Baschet et dans le cadre du festival des habitants ont du talent.</p>	<p>Poursuivre et enrichir les actions culturelles dans les cours de français et développer des liens avec l'animation globale pour faire se croiser davantage les publics.</p>
--	--	--

L'espace emploi

	2010	2011	2012	2013
nombre de passages	520	278	269	521

ESPACE EMPLOI		
Objectifs de l'action	Résultats obtenus	Observations et perspectives
Permettre aux usagers de bénéficier d'une aide à la recherche d'emploi	Deux matinées de permanences sont proposées au centre social. On note un besoin d'être accompagné individuellement pour une certaine catégorie de personne loin de l'emploi cependant, cela reste une aide même pour les personnes autonomes qui accède facilement aux trois postes informatiques reliés à internet.	L'espace emploi sera délocalisé au centre municipal de la Guette, lieu qui rassemblera les acteurs de l'emploi sur le territoire. Le public est d'ailleurs souvent orienté par les travailleurs sociaux du CCAS comme de la MDS.
Faciliter la socialisation des personnes	orientation sur les animations proposées au centre social autour des « petits déjeuners » de l'emploi (réunion mensuelle des demandeurs d'emploi autour d'un petit déjeuner)	Créer des infos collectives autour de l'accès aux droits / développer des ateliers sur l'estime de soi : "tête de l'emploi". Prévoir des actions passerelles pour présenter le centre social si délocalisation de l'action. Certaines personnes utilisaient l'espace emploi comme un prétexte pour pousser la porte du centre social. Il s'agira de réfléchir à une autre proposition qui permette un prétexte.

Les permanences d'accès aux droits

Permanences	2010		2011		2012		2013	
	Nombre de personnes accueillies en 2010	Nombre de permanences annuelles	Nombre de personnes accueillies en 2011	Nombre de permanences annuelles	Nombre de personnes accueillies en 2012	Nombre de permanences annuelles	Nombre de personnes accueillies en 2013	Nombre de permanences annuelles
Assistante sociale de la CRAMIF	Non communiqué	Non communiqué	Non communiqué	Non communiqué	92	18	104	19
Assistante sociale de la MDS	353	136	Non communiqué	Non communiqué	360 (évalué)	120 (évalué)	360 (évalué)	120 (évalué)
Avocat du barreau de l'Essonne	89	11	68	11	43	10	32	11
Juriste du CIDFF	246	44		46	149	46		46
Juriste de MEDIAVIPP	44	11	59	11	55	11	37	11
Ecrivain public	70	29	75	31	74	32	83	31
Permanence administrative CAF	401	31		22	275	22		22
AS CAF	120	30						

Les travailleurs sociaux qui assurent les permanences au centre social notent tous que les personnes sont toujours plus détendues lorsqu'elles viennent les rencontrer dans un établissement comme celui-ci qui n'est pas perçu dans son ensemble comme un lieu de contrôle social. La fonction accueil joue un rôle important dans ce processus.

L'évaluation conduite auprès des partenaires a mis en exergue la nécessité de rencontres régulières entre les différentes équipes et principalement avec celle de la MDS afin de repérer les communautés de besoins et co-construire des actions collectives qui y répondent.

Par ailleurs, il a été noté une mauvaise connaissance des activités de chacun. Il est donc proposé aux équipes de pouvoir passer une journée dans les locaux des partenaires pour appréhender les missions et rôle de chacun, ceci permettant bien sur une meilleure orientation des personnes le cas échéant. Ainsi, les partenaires sont invités à venir voir les ateliers, à participer aux réunions de bilans des projets phares du centre social. La MDS, le CCAS ouvrent de leur côté leur portes aux animatrices du centre social. La rencontre physique est toujours facilitatrice de partenariat futur.

2. *Eléments de diagnostic*

Depuis 2010, deux importants diagnostics ont été conduits sur la commune : l'analyse des besoins sociaux (ABS) commandité par le CCAS et le diagnostic spécifique lié au Projet Educatif Local. Ces documents ont fourni des éléments de compréhension du territoire, notamment en matière de données « froides ». Nous avons cherché à les compléter par le recueil de données « chaudes » en installant un vidéomaton dans le centre social et en distribuant un questionnaire. Le vidéomaton en référence au photomaton est une cabine dans laquelle les habitants entrent pour exprimer comment ils perçoivent leur ville, son évolution dans le temps ainsi que ce qu'ils souhaiteraient qu'elle devienne. *(descriptif de l'outil en annexe)*

LES DONNEES FROIDES	LES DONNEES CHAUDES
<ul style="list-style-type: none"> • CUCS • Analyse des besoins sociaux : Rapport de BSA – avril 2011 • Projet Educatif local / Programme de réussite éducative • Données de l'observatoire social et statistique – CAF 	<ul style="list-style-type: none"> • Entretiens vidéomathon • Entretiens oraux conduits lors des caravanes • Échanges et discussions dans l'espace café du centre social

Des entretiens semi-directifs conduits auprès des habitants, plusieurs constats se dégagent nettement.

- Le lien social

Les habitants ont le sentiment que le lien social se délite au sein des quartiers du bois des roches, ce qui peut, pour certains, renforcer le sentiment d'isolement. Ils regrettent le temps des grands évènements festifs qui rassemblaient les habitants de la ville (carnaval, fête de quartier...)

La séparation réelle et symbolique de la ville en deux entités qui fonctionnent en parallèle, qui s'ignorent, et se méconnaissent

- Richesse et qualité des espaces verts

Dans une majorité des entretiens, la qualité des espaces verts et boisés du quartier est plébiscitée par les habitants comme ce qui contribue au sentiment de bien vivre dans sa ville. Ils procurent des espaces de jeux pour les enfants bien que le mauvais entretien de ces espaces soit souvent noté, des possibilités de promenades agréables dans le quartier. Ce sont ces espaces verts qui contrecarrent le sentiment d'habiter dans « une vraie citée ». L'attachement des habitants aux espaces verts de leur ville représente un levier de leur implication collective dans des actions qui visent leurs conservations, leurs améliorations. Ces espaces doivent être des lieux investis par l'animation globale.

- La paupérisation

Sentiment que la ville se paupérise avec le temps, à l'image des villes de banlieue. Les effets de la crise sont visibles statistiquement. La désertification des commerçants dans l'enceinte du centre commercial est souvent citée comme preuve et associée au délitement des occasions de rencontre entre les gens.

- La Famille

Les habitants perçoivent Saint-Michel-sur-Orge comme une ville agréable pour la vie des familles. Espace de jeux pour les enfants sécurisés, facilité d'accès aux différentes écoles, mais l'analyse statistique met en exergue une augmentation des séparations des couples et ses conséquences sur la précarisation des familles et sur l'exercice de la fonction parentale.