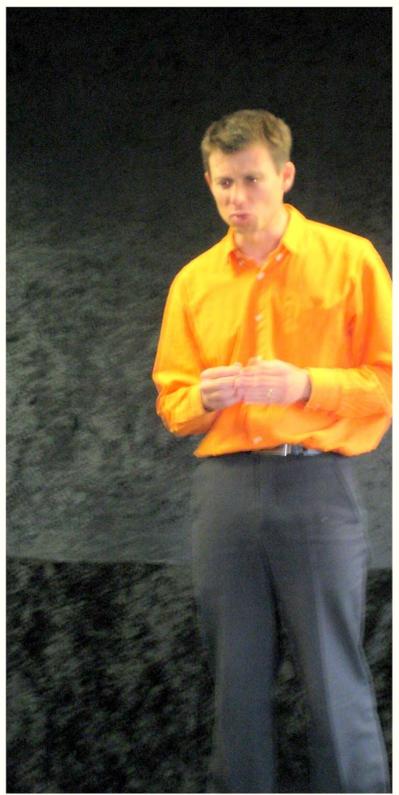




# Contrat de Projet 2009 - 2013





2009  
2013

## Sommaire

Introduction	5
Une démarche collective	7
La révision du projet politique	10
Le projet politique	11
Des éléments de bilan	12
Des éléments de diagnostic	29
Les Orientations pour la période 2009-2013	33
Les objectifs généraux	39

## Avant-Propos

Ce document est la partie centrale du Contrat de Projet 2009/2013 de notre association.

Le Contrat de Projet complet est composé des documents suivants :

- ce document-ci
- Un document A3 de bilan de l'ensemble de nos activités pour la période 2005-2008
- 3 documents de synthèse de bilan : sur l'intergénérationnel, sur la dynamique de projet et sur la question de l'accueil.
- Un portrait chiffré des 3 Cités



2009  
2013

## Introduction - Mot du Président

Ce contrat de projet est une production collective. Nous l'avons élaboré ensemble en particulier lors de matinées salariés bénévoles. Une soixantaine de personnes différentes ont participé à cette aventure. Et souvent nous avons été acteurs de vraies cohérences.

Dans un monde où on assiste, soit à la destruction systématique pure et simple des anciennes solidarités familiales, sociales et culturelles, soit à leur remplacement par de nouvelles qui sont factices et qui ont pour but l'individualisation à outrance et la compétition, nous avons dégagé en commun des orientations assez claires : se réapproprier son monde.

Dans un monde où le désordre et la concurrence sont introduits au sein même de tous les lieux structurants ; école, hôpital.. et en particulier nos Centres Socio-Culturels, nous avons proposé collectivement de remettre de l'ordre. Permettre de retrouver d'abord ses identités. Permettre aux individus de se poser et de se comprendre, de retrouver l'estime de soi mais aussi permettre aux groupes de s'instaurer et de s'auto-organiser.

Permettre ensuite les passages et les ponts, créer et entretenir les relations réciproques entre ces différentes identités.

Le contrat de projet est ce moment privilégié dans la vie de notre association durant lequel nous avons la possibilité de nous retrouver, de renouer avec l'essentiel et de nous projeter dans l'avenir. C'est ce que nous avons fait

Pour finir, je souhaiterais remercier les bénévoles et les salariés pour leur dynamisme, voire leur activisme, ce qui contribue fortement au rayonnement de notre Centre sur le quartier et la ville.

Le président  
Jean-François Chazerans



2009  
2013

# I. La démarche de réalisation du Contrat de Projet

Le Contrat de Projet 2009-2013 a été pour notre association une occasion de rassembler le plus largement possible les salariés et les bénévoles de l'association (administrateurs et bénévoles d'actions et d'activités).

Dans la suite logique de ce que nous avons fait depuis quelques années, qui s'est intensifié pour l'anniversaire des 40 ans, nous avons travaillé dans des temps appelé « matinées salariés-bénévoles ».

La dernière qui a eu lieu le 30 mai 2009 est la 16<sup>ème</sup> **matinée salariés-bénévoles** de la période de Contrat de Projet 2005/2009.

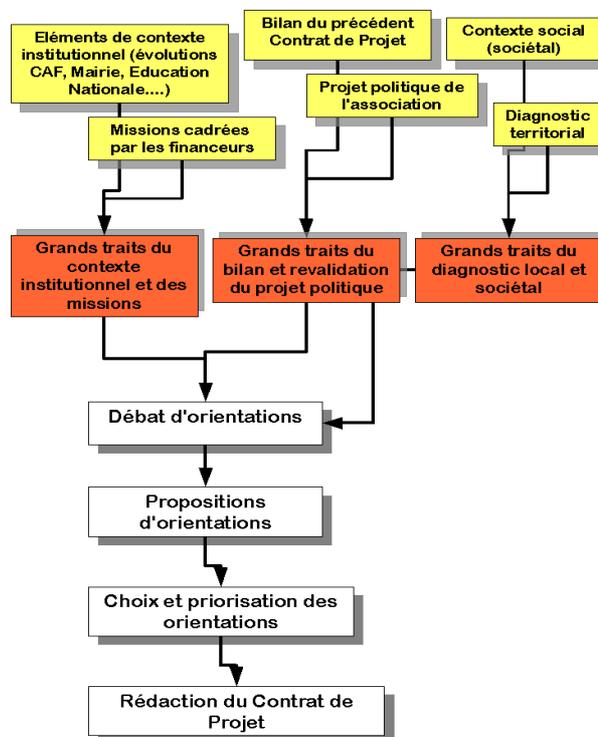
16 matinées  
salariés -  
bénévoles  
entre 2005  
et Juin 2009

## Matinée du 4 Octobre 2008

45 personnes ont participé à cette matinée.

L'objectif de la matinée était de mobiliser l'ensemble du Centre autour de la démarche de Contrat de Projet, de dire et redire ce qu'est le Contrat de Projet pour nous.

En clair, **nous voulions éviter** de faire un catalogue d'activités, de travailler exclusivement par secteurs, de faire un travail associant trop peu de personnes, de ne pas se fixer des lignes globales de travail, de ne pas définir de critères d'évaluation, rédiger un document trop éloigné de ce que les gens ont dit; de faire exclusivement un travail de bénévoles ou un travail de professionnels;



Nous avons également travaillé le calendrier prévisionnel inversé (en partant de la date d'échéance de Juin 2009) et fixé les objectifs de travail pour l'année qui a suivi, en partant du schéma ci-dessus.

4 groupes ont été constitué : 3 pour faire une partie du bilan du Contrat de Projet précédent et un pour travailler sur le diagnostic.

Il nous a paru opportun, qu'au-delà des bilans habituels, nous approfondissions plus particulièrement certains aspects de notre travail.

Les groupes chargés du bilan ont travaillé sur les thèmes suivants :

- l'intergénérationnel ;
- la dynamique de projet : le soutien aux projets individuels des habitants, le soutien aux associations, la réflexion autour du projet du Centre, la relation salariés-bénévoles
- la qualité de l'accueil et de l'écoute qui regroupaient les actions du contrat de projet 2005/2009 suivantes : développer une qualité de l'accueil et de l'écoute, accueillir les nouveaux, améliorer la communication et l'information, aller vers, ouvrir des espaces de paroles et d'écoute.

Chaque groupe, sur la base des fiches actions de 2005, devait organiser une forme de bilan, reprenant des éléments quantitatifs, mais en essayant également d'apporter des éléments qualitatifs (interviews, textes...).

Les groupes se sont retrouvés 3 à 4 fois entre les matinées pour avancer sur les bilans.

### **Matinée du 22/11 – Phase bilan – Diagnostic**

Cette matinée avait pour but de démarrer une action de recueil de témoignages auprès d'habitants et d'associations du quartier, à la fois sur une partie bilan, une partie diagnostic et une partie perspectives.

Un objectif secondaire existait : lors de la préparation des deux contrats de projet précédents, ce sont fortement les témoignages et les attentes des bénévoles qui ont prévalu dans la réalisation du Contrat de Projet. Cette démarche d'interview avait pour objectif d'introduire une notion de « décentrage » des bénévoles et des salariés afin que les uns et les autres puissent entendre propositions, critiques positives et négatives à l'égard du centre par d'autres personnes.

La matinée a été animée par la Fédération des Centres Sociaux de la Vienne. A l'issue de la matinée, une douzaine de binômes mixtes (salariés/bénévoles, les binômes de salariés uniquement étaient interdits) ont été constitués avec chacun un groupe d'habitants cible ou une association.

Chaque rencontre était articulée autour de 3 questions :

- quel regard portez vous sur le quartier des Cités (points positifs/points négatifs)
- Quel regard portez vous sur les Centres Socio-Culturels (points positifs/points négatifs)
- Quelles sont vos attentes, vos propositions pour les Centres, pour les 3 ou 4 prochaines années

Ont été rencontrés : des élèves du collège Ronsard, l'association de parents d'élève de Jacques Brel, des enfants des centres de loisirs, l'association Sanza, le Comité de Quartier, une association de locataires CLCV, les groupes de paroles, des usagers de l'association ALSIV, les acteurs locaux du quartier des 3 Cités, la Maison Relais, le club informatique...

2009  
2013

### **Matinée du 13/12**

30 participants : salariés / bénévoles

La matinée du 13 Décembre a surtout permis de faire le point à la fois sur les bilans et le déroulement des rencontres avec les associations et les habitants dans le cadre des binômes.

### **Journée du 7 février 2009**

50 personnes différentes ont participé à cette journée.

C'était LA journée de travail du Contrat de Projet. Après la phase de bilan, de rencontres, la journée du 7 avril devait permettre de cadrer les 3 ou 4 grandes orientations de la période 2009/2013.

La journée a été divisée en 4 temps. Le 1<sup>er</sup> temps, collectif et court, a permis à chacun de ramener ses idées, dire ce qui est important pour lui.

Le second, en groupes, a permis une lecture approfondie du bilan et du diagnostic et de faire ressortir ce qui est important à prendre en compte pour l'avenir

Ce travail d'analyse du bilan, des interviews, des chiffres ne fut pas facile. Il était à la fois frustrant de devoir se décentrer par rapport à sa propre représentation, d'abandonner la réflexion individuelle pour des choix collectifs.

Le troisième temps, en collectif, était une mise en commun des enseignements retirés par chaque groupe.

Le 4<sup>ème</sup> temps, en petits groupes a permis de formuler des propositions d'orientation pour l'avenir. 4 groupes en ont formulé chacun un ou deux, ce qui au final, nous a donné 6 propositions d'orientations, plus plusieurs pistes d'objectifs généraux à relier aux orientations.

Ces propositions ont été retravaillées en Conseil d'Administration pour finalement composer 3 orientations et 14 objectifs généraux.

### **Matinée du 11 avril 2009 : Travail sur les résultats attendus**

Il était important à partir du travail effectué jusque là et les années passées, de faire formuler aux participants de la démarche

A partir du schéma général du Contrat de Projet et sur la base des 14 objectifs généraux, un travail en petits groupes a été réalisé. Pour chaque objectif général, le groupe devait formuler des résultats attendus, ou autrement dit, qu'est ce qui dans 4 ans, nous ferait dire que l'objectif est atteint.

Une description des moyens a également été entamée.

### **Matinée du 30 mai 2009 : Finalisation des fiches actions**

25 personnes présentes : 18 bénévoles, 7 salariés.

A partir d'une première rédaction des fiches d'objectifs généraux, sur la base de tous les travaux précédents, un travail de relecture et de corrections a été fait en petits groupes.

A l'issue de la matinée, un débat suivi d'un vote a permis de prioriser les 4 premiers objectifs à mettre en œuvre à la rentrée de 2009.

Les 4 actions retenues sont :

- 1°) Travailler à rompre l'isolement des personnes âgées
- 2°) Mettre les habitants au coeur des actions et des initiatives du CSC
- 3°) Améliorer l'orientation des jeunes des 3 Cités
- 4°) Développer l'échange de savoirs entre tout le monde

## 2. La révision du projet politique

La première mouture du projet politique de notre association a été réalisée en 1999, puis réactualisée en 2004 à l'occasion de la rédaction de notre contrat de projet précédent.

10 ans, il convenait d'en vérifier la pertinence et la validité au vu de l'évolution de notre société, des changements intervenus au sein de notre conseil d'administration.

Le travail s'est fait en 3 temps, avec une mobilisation forte et dynamique de l'ensemble des administrateurs.

- le 1er temps s'est déroulé le 5 février 2009. A partir d'une liste universelle de valeurs, les administrateurs ont été invités à choisir les valeurs prioritaires qui devaient être défendues et portées par l'Association.

Un débat extrêmement soutenu, fin, proposant des nuances dans la manière de poser et de défendre certaines valeurs a eu lieu.

- Le second temps, le 12 mars 2009, a réuni 3 administrateurs pour mettre en forme une nouvelle rédaction à partir des valeurs, idées et propositions formulées par le CA du 5 février.
- Enfin, in fine, la version modifiée du document a été soumise à nouvelle discussion puis validation en Conseil d'Administration en date du 2 avril 2009.

### LE PROJET POLITIQUE PROPREMENT DIT – version 3

(validé par le Conseil d'Administration du 2 Avril 2009)

L'Association des Centres Socio-Culturels des 3 Cités est portée conjointement par des bénévoles et des salariés. C'est un lieu "politique" au sens premier du terme : un lieu où s'exerce la citoyenneté et se vit la démocratie.

Elle a pour finalité le développement du lien social, des relations intergénérationnelles et interculturelles.

L'action globale de l'Association est fixée en Assemblée Générale sur proposition du Conseil d'Administration conformément aux statuts. Les administrateurs sont garants à la fois du projet politique et du projet d'orientation de l'Association et de sa réalisation.

L'Association défend des valeurs :

- **Autour de la famille** comme micro société, sous toutes les formes qu'elle a prises aujourd'hui ;
  - ◇ En apportant son soutien à la fonction parentale, au travers d'actions associant parents et enfants, tant dans les domaines éducatifs, culturels que de loisirs ;
  - ◇ En privilégiant la parole et l'écoute ;
  - ◇ En encourageant la transmission des valeurs entre les générations ;
  - ◇ En redonnant une vraie place aux parents ;
  - ◇ En revalorisant le rôle de la famille comme interlocuteur de l'Association.

2009  
2013

- **Autour des relations humaines** pour lutter contre l'isolement, les discriminations, les exclusions, *l'absence de lien* :
  - ◇ En développant des qualités d'accueil, d'écoute, de rencontre, de partage ;
  - ◇ En respectant les racines des uns et des autres,
  - ◇ En s'appuyant sur des rencontres interculturelles et intergénérationnelles ;
  - ◇ En prenant en compte le sentiment de personnes dites « *d'origine étrangère* » pour qui s'insérer (1) dans la société française, c'est trouver sa place, sans renier son identité.
  - ◇ En veillant à ce que chacun, quel qu'il soit, soit reconnu et puisse trouver sa place pour mieux vivre ensemble
  
- **Autour de la culture**, en partant de l'affirmation que la culture n'est pas réservée à une élite, que tout groupe humain est porteur de culture, culture qu'il n'y a pas lieu de placer dans une hiérarchie voire d'opposer, (haute/basse, grande/petite), culture qui s'exprimera par le biais d'expressions culturelles.
  - ◇ En soutenant la création sous toutes ses formes ;
  - ◇ En favorisant le partage et l'acquisition de tous les savoir-faire ;
  - ◇ En rendant toute forme de culture visible et accessible à tous ;

Pour la mise en œuvre, les Centres se doivent d'être d'être des lieux :

- ◇ ouverts et d'ouverture;
- ◇ de ressources et de ressourcement;
- ◇ d'animation et de vie culturelle;

L'Association participe à la transformation de la société dans laquelle nous vivons en proposant à chacun d'être acteur de sa vie, d'être acteur dans son quartier, dans un esprit de solidarité.

Elle refuse l'assistanat en ne "faisant pas à la place des gens" mais en faisant avec eux, en ayant le souci de partager en préservant la dignité de chacun.

(1) Le terme d' « insérer » est préféré à celui d' « intégrer » à la demande d'administrateurs issus de l'immigration

**Fin du projet politique**

## 3. Des éléments de bilan du Contrat de Projet 2005-2009

### Introduction

La partie bilan qui suit fait le point sur un certain nombre de réalisations dans le cadre des orientations 2005-2008.

Le bilan se présente sous forme de 5 documents différents :

- celui-ci que vous êtes en train de lire ;
- Le bilan détaillé de nos activités de 2005 à 2008,
- 3 documents de synthèse portant sur 3 domaines clefs de notre action actuelle : la qualité de l'accueil, les relations intergénérationnelles et la dynamique de projet.

Nous n'avons pas fait le bilan de chacune des orientations 2005/2009 et ce pour deux raisons au moins. La première est que nous n'avons pas réalisé l'ensemble de nos objectifs généraux. Sur 19, nous pouvons dire que nous en avons réalisé les 2/3 sur cette période de 4 années. 19 objectifs généraux, c'était trop, trop ambitieux, trop lourd. Si nous avons progressé sur la définition des objectifs généraux, leur précision, nous sommes encore peu capable d'en évaluer les coûts et le temps de travail nécessaire,

La seconde raison qui est corollaire de la précédente, est que la question de l'évaluation, si elle est au cœur des intentions et des annonces des politiques publiques, est encore sous-dotée en moyens et en outils.

Au cours des 4 dernières années, notre association a agi sur un double plan : une action de plus en plus ciblée sur les préoccupations quotidiennes des habitants des 3 Cités et de notre société en général d'une part, et un « outillage » organisationnel et politique de plus en plus affirmé.

Sur le plan des contenus, nos Centres ont évolué de la manière suivante :

- une place affirmée de l'action familiale : ainsi, les familles peu présentes en tant que telles dans nos activités il y a encore quelques années, représentent dorénavant au moins 50% du public des sorties, des aides aux départs en vacances, des séjours collectifs. Une série d'activités se sont développées nous permettant différentes expérimentations et innovations, comme autant de jalons pour l'avenir : groupes de paroles, association des parents aux activités périscolaires ;
- Une place plus importante des jeunes filles dans l'action du secteur jeune : quasiment absentes de notre structure il y a 5 ans, elles sont dorénavant bien présentes, dans tous les grands projets du secteur jeune (échange avec la Hongrie), dans les activités (step en partenariat l'équipe de prévention, ateliers danse), et quatre d'entre elles mènent un projet structurant autour de la mode ;
- Une attention particulière à la fois au vieillissement de la population et aux relations intergénérationnelles : montée en puissance des échanges entre enfants et personnes âgées (plus de 60 séances par an actuellement), amorce du projet « Bien Vieillir aux 3 Cités », et enfin une implication, qui ne demande qu'à prendre tout son élan, dans le travail autour de la résidence intergénérationnelle qui devrait voir le jour d'ici 4/5 ans dans le quartier ;

Sur le plan de la posture d'intervention et des modes opératoires, ces 4 dernières années ont permis d'affirmer et d'affermir, ce qui était déjà en prémisse sur le contrat précédent :

- La participation des habitants est au cœur de notre intervention quotidienne : elle se mani-

2009  
2013

festive à tous les niveaux : du Conseil d'Administration aux matinées salariés-bénévoles et dans tous les secteurs : animation familiale, secteur jeune, accueils de loisirs, animation globale. Nous ne citerons pour exemple que le fonctionnement du coin convivial (une dizaine d'habitants) ou encore l'épicerie sociale (une vingtaine) ;

- Un travail sur l'accueil, plus lent et plus long que d'autres actions, mais qui petit à petit porte ses fruits d'un accueil plus convivial, d'un premier contact positif, même s'il reste encore des marges de progression importantes dans ce domaine;
- Une restructuration de l'équipe d'animation qui depuis quelque temps s'est stabilisée, s'inscrit dans la durée, permettant à la fois un travail de réflexion et de formation approfondi et des actions articulées avec le projet de l'Association ;
- Une communication améliorée tant vis-à-vis de nos partenaires qu'en interne au quartier.

### **3.1 Objectif général n ° 1 : Développer une qualité d'écoute et d'accueil**

#### **Rappel de la finalité :**

Améliorer les espaces d'accueil et l'accueil du public dans notre structure en s'appuyant sur le travail en équipe.

#### **Rappel des objectifs**

Travailler sur les quotients familiaux et nos tarifs de Centres de Loisirs

Redynamiser les deux accueils,

Travail sur les impayés,

Amélioration des inscriptions

#### **Action 1 : Travail sur les QF et les tarifs**

Travail effectué : en 2005/2006, deux salariés ont étudié le quotient familial après la mise en place du nouveau dispositif ATLAS de la CAF. Avec le travail et soutien de deux administratrices, nous avons pu éclater nos quotients familiaux de 5 à 7 tranches en prenant comme base de calcul du seuil de la 1<sup>ère</sup> tranche, le montant du RMI. Après deux rencontres en avril et mai 2006, nous avons pu présenter ce travail au Conseil d'Administration qui a approuvé cette démarche.

Par ailleurs, nous avons modifié notre mode de calcul des quotients familiaux, pour adopter celui de la CAF, tant dans le calcul proprement dit, que dans l'établissement du nombre de parts. Ce travail a permis d'adapter les tarifs de toutes nos activités pour tenir compte de la réalité des revenus des bénéficiaires.

Perspectives : la Ville de Poitiers va adopter les mêmes modes de calcul que la CAF à la rentrée 2009. Son système de quotients prévoit plus de tranches que nous en avons.

Ce devrait donc être l'occasion pour nous de questionner l'adoption de nouvelles tranches et de revoir notre grille de quotients qui n'ont pas bougé depuis 2006.

#### **Action 2: Constituer un groupe de travail pour améliorer l'accueil**

Travail effectué : En 2005/2006, l'accueil aux Centres Socio-Culturels des Trois Cités, c'est deux lieux, une équipe de trois personnes entourées par l'équipe d'animation et de bénévoles.

En 2005/2006, nous avons constitué un groupe de travail. Quatre salariés se sont réunis régulièrement (4 fois) pour qu'ensemble on repense l'accueil.

Nous avons commencé par deux jours de formation le 30 septembre, et le 21 octobre 2005 sur « re donner du sens à la fonction accueil ». Cette formation nous a permis ensuite de commencer un travail d'équipe. Répertoire toutes les tâches et redynamiser l'accueil en aménageant les espaces.

Parmi les réalisations, signalons la décoration florale et panneaux d'affichage dans le hall du Clos

Gaultier et création d'un coin convivial constitué par un autre groupe de travail salariés et bénévoles à la Place de France et la mise en place d'une signalétique de toutes les salles sur les deux lieux.

En 2006/2007, suite au chantier amélioration de l'accueil lancé en juin 2005, nous avons recruté une personne en contrat d'avenir sur un profil d'accueil, et nous avons mis en place une réunion hebdomadaire avec cette équipe constituée de quatre personnes. Cette action nous a permis de maintenir un accueil ouvert avec de larges amplitudes horaires et d'être plus à l'écoute des habitants. Il a permis également de dégager du temps sur la fonction « communication ».

En janvier 2007, nous avons mis en place le logiciel Noë pour la gestion des adhérents afin de faciliter le travail de l'équipe accueil, et aussi pour avoir un outil approprié à notre activité.

Et depuis Avril 2007, changement du système téléphonique et informatique qui a permis d'harmoniser les deux bâtiments, avec un seul standard téléphonique (et un seul numéro de téléphone) pour deux structures et également pour les données informatiques (réseau en commun entre les deux bâtiments), ce qui facilite la communication entre les salariés.

Depuis janvier 2007, nous avons aussi essayé de maintenir un équilibre sur la gestion des deux accueils suite aux décès de notre collègue Claude Dupin. Ce maintien fut un peu difficile suite aux travaux entrepris avec l'équipe. En juillet 2007, nous accueillons une nouvelle collègue, et le maintien des ouvertures des deux lieux d'accueil se stabilise petit à petit. Nous arrivons à tenir régulièrement la réunion d'équipe pour gérer aux mieux l'écoute des usagers, les temps d'ouverture et les problèmes de logiciels. Depuis ¾ mois, les régulations pour des objectifs précis se font avec les coordinateurs de secteur.

Au cours de l'année 2008, une recombinaison de l'équipe a eu lieu. A la fois le poste de secrétariat de direction a changé de titulaire, et le poste d'accueil de la Place de France a enfin été pourvu d'un poste de titulaire. Ce changement a permis d'améliorer l'accueil Place de France, notamment autour de sa dimension de prêts de locaux (une douzaine de demandes par semaine à traiter, familles, partenariales et institutionnelles), d'apporter un soutien à la gestion des inscriptions du secteur jeune, etc, etc...

L'année 2009 a vu la prolongation du contrat aidé pour soutenir l'accueil.

#### Perspectives :

Malgré tout, la fin du contrat aidé reposera la question du temps de travail global de l'accueil. Nous disposons, en terme de personnel permanent de deux personnes à temps plein pour deux sites. Ce qui pose inévitablement le problème de leur remplacement pendant les congés.

Par ailleurs l'amplitude d'ouverture des bâtiments est bien plus importante que les seuls créneaux d'ouverture de l'accueil. Si du côté du Clos Gaultier le problème est résolu par la présence d'un concierge, le problème reste entier Place de France, quasi systématiquement occupé tous les week-ends et ce sans présence de personnel après 18h le samedi soir.

### **Action 3 : Suivi des impayés**

**Travail effectué** en 2005/2006 : depuis plusieurs années la question des impayés n'était que peu traitée au sein du Centre Socio-Culturel. Il nous a paru important de reprendre ce chantier pour :  
ne pas laisser les situations individuelles se dégrader ;  
ne pas laisser s'installer de l'injustice : certains payant pour les activités, d'autres non ;  
remettre de la communication avec certaines familles qui n'osaient plus venir au Centre eu égard à leur dette.

Depuis le mois de Septembre, un groupe de salariés a mis en place une procédure de recouvrement des impayés en plusieurs étapes allant du simple rappel jusqu'à des entretiens téléphoniques voire des rencontres avec les familles. Ce groupe se réunit environ tous les 2 mois pour faire le point et

2009  
2013

poursuivre l'action. Sur la centaine de familles concernées, environ 25% des situations ont déjà pu être résolues.

En 2006/2007, le travail se poursuit par des réunions trimestrielles avec la collaboration des coordinateurs de secteurs et les directeurs de Centres de Loisirs pour ne plus laisser les situations individuelles se dégrader. Aujourd'hui, la plupart des situations ont été résolues, maintenant il nous faut stabiliser et suivre étroitement les situations les plus difficiles en lien avec les assistantes sociales

#### **Action 4 : Amélioration des inscriptions**

**Travail effectué :** Mise en place complète du logiciel Noë pour la gestion de nos adhérents et de toutes les inscriptions du Centre au Clos Gaultier. La gestion des salles est assurée de plus en plus par l'accueil de la place de France. Avec la collaboration des coordinateurs de secteur, le travail sur les impayés se poursuit en stabilisant les situations les plus difficiles en lien avec les assistantes sociales et nous prêtons attention aux inscriptions pour ne pas que les situations individuelles se dégradent.

Par ailleurs les animateurs ont été formés à la consultation du logiciel Noé pour suivre directement leurs inscriptions.

#### **Action 5 : Amélioration des espaces accueils**

Travail effectué : Finalisation de la signalétique des locaux du Clos Gaultier et Place de France avec l'aide de l'équipe technique. Aujourd'hui, toutes les salles sont identifiées, équipées et aménagées pour recevoir nos associations, les associations du quartier, les partenaires et les usagers.

Les deux halls d'accueils ont été équipés de téléviseurs depuis janvier pour la diffusion des heures de réunion, de la presse et de ce qui se passe dans le Centre le jour même.

Perspectives : Réaménagement de l'accueil du Clos Gaultier et choisir avec le groupe de bénévoles l'équipement mobilier du hall d'entrée.

### **3.2 Objectif n°3: Améliorer la communication et l'information**

#### **Rappel de la finalité :**

- S'assurer que la majorité de la population du quartier des 3 Cités connaît les projets et les activités des CSC, par une information claire et précise.
- Savoir communiquer auprès de publics différents

#### **Rappel des objectifs**

- Développer la communication entre professionnels, bénévoles et usagers
- Travailler sur des outils de communication clairs et cohérents
- Bien cibler et connaître les publics vers lesquels on souhaite communiquer
- Adapter notre communication aux spécificités du public, notamment en direction du public non francophone
- Faire connaître les projets et les réalisations des CSC

#### **Action 1 : Améliorer la communication interne**

Travail effectué : 2 finalités de travail ont été définies :

améliorer la production et la circulation de l'information entre salariés, bénévoles et administrateurs (dans tous les sens)

développer la connaissance réciproque et les rencontres entre bénévoles, salariés et administrateurs

Nous avons effectués plusieurs constats et proposés des outils, moyens pour améliorer la communication interne, nous nous sommes également fixés des échéances pour les réaliser.

Nous travaillons en collaboration avec l'Association APTE afin de mettre en place un Intranet (réseau informatique permettant de partager de nombreuses informations)

Nous avons mis en place des rencontres régulières entre les bénévoles et les salariés sur des temps de travail ou conviviaux. Cette année 2 matinées salariés/bénévoles ont été réalisées, la galette des rois et à venir l'AG .....

Perspectives : nous souhaitons que sur chaque secteur d'activités entre septembre et décembre une rencontre salariés/ bénévoles soit organisée. **Pour le centre nous** envisageons d'organiser 6 rencontres, 3 de travail et 3 conviviales (les idées sont les bien venues)

## **Action 2 : Améliorer la communication externe**

**Renforcement de l'équipe accueil** : En parallèle du renforcement du temps de travail sur l'accueil par un recrutement, deux membres de l'équipe accueil ont été constitués en cellule de communication. Ils ont en charge les relations avec la presse (envoi de communiqués, organisation de points presse). Depuis Février 2007, ils sont également en charge de l'envoi régulier d'une newsletter dorénavant adressée à plus de 250 personnes.

26 newsletters ont été envoyées par diffusion mail à près de 300 personnes depuis la mise en place dont les 2/3 étaient des revues de presse et les autres des invitations à des manifestations particulières ou les vœux 2008.

Depuis quelques mois, elle est agrémentée d'un éditorial du président, de la description d'une action...

Une formation a été organisée pour Danièle Goyeau de manière à ce qu'elle puisse assurer une sortie régulière de la lettre.

Tout au long des 18 mois qu'a duré l'anniversaire des 40 ans, la cellule comm a été renforcée par un groupe de travail autour de la communication.

**D'une logique de centralisation à une logique de délégation** : pendant longtemps, l'essentiel de l'information de l'Association était centralisée entre les mains de la direction. Outre le fait que le volume d'information reçue et émise est de plus en plus important, le système est porteur de ses limites : ralentissement du flux d'information, grande complexité pour nos partenaires pour joindre le bon interlocuteur.... Pour commencer à remédier à cela, chaque salarié a été doté d'une adresse mail personnalisée et une quinzaine d'entre eux d'une ligne téléphonique directe afin de faciliter la communication avec nos partenaires et le travail en réseau.

**Mise en place d'un site internet** : Depuis le printemps 2007, le site Internet de l'Association est visible en ligne à l'adresse [www.3cites-csc86.org](http://www.3cites-csc86.org).

Pour éviter le problème de beaucoup de sites associatifs montés avec des moyens réduits, nous nous sommes données des objectifs limités : mise en ligne de tous les articles de presse qui nous concernent, mise en ligne régulières de photos des principaux événements organisés par le CSC et mise en ligne des documents publics que nous publions. Nous traitons peu de l'actualité.

Au moment de la rédaction de ce texte, c'est-à-dire au printemps 2009, le site avait fait l'objet de plus de 200.000 connections.

Cette dimension de la communication a été développée partiellement : actuellement 6 personnes seulement alimentent le site Internet du Centre. Nous envisageons de poursuivre ce travail en mettant en œuvre un projet informatique qui organisera la formation interne du Centre, mais également la formation des bénévoles et des militants associatifs du quartier.

**Mise en place d'un groupe d'afficheurs** : depuis janvier 2009, nous avons mis en place un groupe d'habitants-bénévoles afficheurs, qui, une fois par mois, diffusent une ou deux affiches dans une centaine de lieux du territoire. Cette initiative a remporté un vif succès auprès des habitants qui se sont mobilisés très facilement sur cette action. Cette manière de concevoir l'information

2009  
2013

correspond à notre volonté de travailler en réseau avec les habitants, certains que la meilleure communication à l'échelle du territoire est encore le bouche à oreille.

### **Action 3 : Révision de la charte graphique de l'Association**

Travail effectué : à l'occasion du 40ème anniversaire, nous avons changé le logo du Centre Socio-Culturel. Le nouveau logo s'appuie sur l'ancien en reprenant la symbolique du triangle (les 3 Cités, le Triangle d'Or, les 3 parties du projet centre social : habitants/ bénévoles/salariés), et la flèche qui en sort symbole de dynamisme. Mais il met également en avant les 40 ans du Centre (maturité) et le quartier (3 Cités). Le nouveau logo a été validé en matinée salariés / bénévoles.

Le papier à en-tête a été également changé, modernisé, coloré, inversant les schémas habituels des papiers à en-tête en mettant le logo en bas à droite.

Le nouveau logo a également été apposé sur les véhicules du Centre.

En 2008, des panneaux signalétiques ont été apposés sur les murs extérieurs du Centre et les poignées du bâtiment de la Place de France remplacées avec le logo en inclusion.

**Nouvelle maquette du journal du Centre :** la nouvelle maquette a été élaborée pour lui donner une plus grande lisibilité : c'est-à-dire diminuer le texte, augmenter les illustrations évoquant les actions, en intégrant la quadrichromie et agrémentant les textes d'images et de photos plus nombreuses.

### **Action 4 : Campagne de communication pour les 40 ans**

Travail effectué : La campagne de communication des 40 ans a été menée selon un triple axe : présence forte dans la presse : plus de 54 articles ont été publiés par la presse pour l'anniversaire des 40 ans.

grandes affiches d'annonce des 40 ans : une affiche de taille « sucette » a été réalisée par un graphiste pour annoncer l'ensemble des événements des 40 ans. Elle a été apposée pendant 15 jours dans un réseau de 25 « sucettes » sur la ville de Poitiers, dans les maisons de quartier, à la CAF et chez différents partenaires.

une campagne d'affichage sur les bus de la ville : à l'occasion de la Semaine des Talents : 59 affiches ont été posées sur les côtés des bus.

Du point de vue des bénévoles qui ont participé à l'élaboration et l'animation des 40 ans, cette campagne a eu le mérite de donner une image positive du quartier, renvoyant l'image d'un quartier dynamique, dans lequel il se passe des choses à l'inverse de la mauvaise réputation qui colle à la peau des 3 Cités et qui continuent à faire que certains Poitevins évitent de passer ou de venir dans ce quartier.

## **3.3 Objectif général 5 : Développer des espaces de parole et d'écoute**

### **Finalité de l'action**

Faire en sorte que les Centres deviennent de vrais lieux de vie, où les habitants viennent participer et s'exprimer librement

### **Objectif visé par le groupe de bénévoles qui s'est constitué autour de cet axe**

Impulser une dynamique autour de l'accueil du bar Place de France,

L'idée est de créer un espace qui soit convivial, accessible au plus grand nombre

### **Réalisation**

En 2005/2006 : 9 temps de travail (début du chantier le 15/09/05)

Ouverture du coin convivial place de France le 28/02/06. Achat de plantes et de petites tables.

Réalisation collective d'un règlement intérieur et d'une charte qui définit notre conception de l'ac-

cueil, nos valeurs et nos principes, Il explique également le choix des produits proposés, qui sont tous issus du commerce équitable.

Une réunion mensuelle est fixée tous les derniers jeudis de chaque mois, Elle nous permettra de faire le point sur les permanences du mois écoulé et nous fixerons le planning du mois suivant,

Nous y évoquerons les difficultés rencontrées et nous soumettrons au groupe, les propositions et projets d'habitants,

Une plaquette d'information a été réalisée et distribuée à la sortie des écoles J,Brel,

**Écarts 2005/2006 :** Lors des premières réunions, nous étions : 8 salariés et 12 bénévoles. A ce jour, nous sommes 6 salariés et 5 bénévoles. Cette démobilisation, notamment des jeunes, est liée à la suppression de certains créneaux horaires. De plus, nous avons à un moment donné, travaillé sur le fond et laissé de côté les questions d'ordre organisationnel. Certains ne s'y sont plus retrouvés, le projet n'avancait pas à la vitesse de leur espérance ! Ils auraient souhaité aller beaucoup plus vite !

Pas ou très peu d'habitants sont venus sur ces temps conviviaux

Le travail entre les différents secteurs (jeunesse et enfance) n'a pas encore abouti (chantier déco, graff et accueil du soir)

Le travail de sensibilisation et d'information autour des produits du commerce équitable n'a pu se mettre en place,

**Points forts :** Mixité entre les bénévoles et les salariés. Travail réalisé collectivement (autour des valeurs communes par exemple)

**Points faibles :** Difficulté à tenir les permanences ; Mauvaise coordination du travail inter-secteurs ; Problèmes rencontrés d'ordre organisationnel et matériel ; Vol des chauffeuses, donc accueil moins convivial

#### **Actions menées au cours de l'année 2006 et début 2007 :**

Mise en place de permanences d'ouverture du coin convivial (quelques heures par jour, du lundi au samedi). Un projet d'aménagement et d'équipement du lieu nous apparaissait indispensable. Nous avons donc rencontré à plusieurs reprises un artiste décorateur qui nous a aidé à dessiner notre projet. Nous sommes allés visiter « le jardin des histoires à Pougne Hérisson » dans le but de nous inspirer de l'ambiance, des architectures et des sculptures qui y sont réalisées.

Une dizaine de temps de travail entre bénévoles et salariés sur : la réflexion du projet, l'écriture du règlement et la charte, les rencontres avec l'artiste

#### **Actions menées au cours des années 2007 et 2008 :**

L'ensemble de l'action a été menée à partir du fonctionnement du coin convivial. L'écriture l'année passée d'un règlement intérieur et d'une charte a permis de stabiliser le fonctionnement de l'équipe. Nous avons décidé d'ouvrir le coin convivial tous les mardis et vendredis, de 14h à 18h, sur des créneaux de 2h, puis en 2008, sur le mercredi après-midi.

Le coin convivial a été exceptionnellement ouvert sur d'autres moments tels que la galette des rois, la semaine inter-culturelle, la semaine des talents, le stage de peinture...).

Une exposition sur les produits du commerce équitable et l'intervention de l'association d'Ekitrade a permis de re-sensibiliser l'équipe de bénévoles et de salariés.

Le projet d'aménagement du lieu est pour le moment en suspens! Après plusieurs rencontres entre les services techniques de la ville et l'artiste décorateur, la ville n'a pas donné l'autorisation de faire les travaux pour des raisons de sécurité.

Malgré cela, nous avons équipé le lieu de tables et de chaises de jardin.

2009  
2013

### 3.4 Objectif général n°6 : Renforcer l'action à destination des jeunes

#### Rappel des finalités :

impliquer les jeunes dans les actions jeunesse, la vie des Centres et celle du quartier ;  
favoriser leur place en tant qu'acteur plutôt qu'en tant que consommateur ;

#### Action n°1 : Structuration de l'équipe du secteur jeune

En 2005, l'équipe du secteur jeune a été renforcée avec une animatrice embauchée les mercredis, samedis et périodes de petites vacances scolaires. C'est la première animatrice féminine du secteur jeune. Sa mission :

Mise en place d'activités en direction du public 11-15 ans.

Organiser et animer un accueil dans le local 11-15 ans : écoute, propositions d'activités, mise en place d'un groupe autour du carnaval...

Toucher, sensibiliser et fidéliser un public de filles...autour des actions citées ci-dessus.

En 2006, le temps de travail de cette animatrice est augmenté pour atteindre 26h/semaine.

Après le départ du responsable de secteur jeune au cours de l'été 2006, une réorganisation complète s'enclenche, sur la base d'une délégation de responsabilité des animateurs du secteur jeune, qui sont tous des animateurs permanents.

Une animatrice permanente à temps plein est embauchée à partir de Février 2007.

Ce système, avec encore un changement de permanent, fin 2008, vient stabiliser l'équipe du secteur jeune, et donner un cadre plus serein de fonctionnement.

En 2008/2009, cette équipe avait deux axes de travail :

- développer le travail de connaissance réciproque avec les parents des jeunes qui fréquentent le CSC
- associer beaucoup plus les jeunes à l'organisation et à la définition des actions et activités faites avec et pour eux.

#### Action n°2 Soutien aux groupes de danses et les groupes de musique

3 groupes de danse HIP HOP et 2 groupes de RAP

Une des demandes informelles du public jeune est le souhait de s'organiser entre eux pour répéter, afin de se produire sur différentes scènes (soirée jeune, fête de quartier, soirée cabaret (semaine des talents). Leur demande est de pouvoir utiliser une salle et un poste. Ils ont entre 12 et 18 ans, filles et garçons.

Plusieurs fois par semaine, le secteur jeune accueille des groupes de jeunes, notamment de jeunes filles, désireuses de pratiquer de la danse et du hip-hop.

De même en partenariat avec « ADSEA » l'équipe de la prévention, le secteur jeune des Centres Socio-Culturels des 3 Cités mobilise un groupe de jeunes qui pratiquent la danse au sein du secteur jeune ainsi que du STEP avec l'équipe de la prévention, autour d'un projet d'échange européen.

Une partie de ces jeunes (20 d'entre eux) ont pu se produire en 2008 au Festival international de danse de Keskemét (Hongrie).

**Points forts :** Recherche d'autonomie chez les jeunes, ce qui crée une sorte d'émulation, dans le sens où « il est possible de faire des choses si on se bouge »

Mouvement dans le secteur jeunesse « c'est vivant »

**Points faibles :** L'autonomie n'étant pas acquise, il faut quand même une présence adulte, parfois même de la rigueur pour faire respecter les locaux, le matériel, et les horaires.

Pas de groupes mixte : que des filles (danse) et que des garçons (Rap)

#### Action n°4 : Les inscriptions

Depuis 2006, en raison d'une part des difficultés à stabiliser le poste d'accueil de la place de France et d'autre part en raison des stratégies de toutes sortes mises en place par les adolescents pour contourner les règles d'inscriptions, l'ensemble du système d'inscription a été centralisé au Clos Gaultier. Bien que mal vécu au départ par les jeunes, difficile pour une équipe accueil plus habituée à recevoir des familles, des adultes, ce changement a pris peu à peu son rythme de croisière. Au cours des dernières périodes de vacances scolaires (période où les inscriptions sont les plus intenses pour les sorties notamment), près de 80% des objectifs chiffrés ont été atteints.

Le secteur jeune à quant à lui la charge de tenir les listes de présences (présences quotidiennes, notamment les samedis, mercredis et vacances)

De manière plus globale, ce fonctionnement a permis à l'équipe d'animation de renforcer sa cohérence en terme de règles, de diminuer les passe-droit et les exceptions en tout genre.

### **Action n°5 : Séjour Hongrie et accueil des Hongrois**

En 2006, suite à un chantier loisir financé dans le cadre du Contrat Temps Libre et par la SIP, 6 jeunes du quartier des 3 Cités sont partis en Hongrie avec 24 autres jeunes du département de la Vienne. Les jeunes ont participé au Festival de Keskémet (Hongrie) par un spectacle de danse préparé préalablement.

En 2007, 18 jeunes hongrois étaient accueillis par 9 familles de notre quartier suite à notre participation au Festival de Keskémet (Hongrie) en 2006.

Le décalage économique entre les deux univers n'était pas forcément celui qu'on peut imaginer. En effet, la plupart des jeunes Hongrois étaient issus de familles de classes moyennes, voire plus, alors qu'au contraire la grande majorité des jeunes qui ont accueilli étaient issus de milieu plus populaires. Pour autant, cet échange et les relations avec les Hongrois ont été d'une telle qualité que ces derniers nous ont proposé de poursuivre l'échange, mais de manière bilatérale : 3 Cités – Keskémet.

En 2008, il convient de mentionner le séjour en Hongrie de 21 jeunes : après toute une année consacrée à préparer les danses, les chants et le défilé de mode, 21 jeunes du quartier des 3 Cités ont bénéficié de cet échange et s'apprentent, au cours de l'été 2009 à rendre la pareille aux jeunes Hongrois. De plus, quelques adultes devraient également être accueillis, donnant une dimension supplémentaire à ce projet démarré depuis 3 ans maintenant.

### **Action n°6 : Transfert du secteur jeune**

Depuis la rentrée de Septembre 2006, le secteur jeune est installé dans les anciens locaux du secteur enfant de la Place de France qui les utilisait relativement peu comparativement aux besoins du secteur jeune. Ces locaux ont permis de créer deux salles supplémentaires pour les ados et les sortir du couloir où ils étaient confinés. Ils ont également permis d'améliorer l'accueil de l'équipe d'animateurs du secteur jeune. Les locaux ont été entièrement rénovés et leur équipement en grande partie revu.

## **3.5 Objectif général n°8 : renforcer notre politique familiale**

### **Rappel de la finalité :**

1 / faire une place réelle aux familles et aux parents au sein de notre association, en développant les moyens que nous y consacrons et la disponibilité d'écoute.

2/ informer les familles sur les aides et les services dont elles peuvent bénéficier (administrations, aides aux départs en vacances etc....)

3/ aider les familles/les parents qui le souhaitent à tisser des liens (à l'intérieur ou à l'extérieur de la famille)

4/ soutenir le rôle éducatif des parents sans prendre leur place et créer des réseaux d'entraide éducative.

### **Rappel des objectifs**

2009  
2013

- 1/ Informer le plus grand nombre de familles de l'existence d'animations familiales au sein des centres
- 2/ fidéliser un noyau de personnes qui soutiennent ces échanges dans la durée
- 3/ faciliter la contribution et l'implication de chaque acteur aux échanges, particulièrement au sein de groupes qui mélangent adultes et enfants
- 4/ évaluer le sens, l'utilité et la pertinence des actions et des démarches

#### **Rappel des critères**

- nombre de familles ou parents participants
- nombre de familles/parents impliqués dans l'organisation
- nombre d'actions co-impulsées par les habitants et les professionnels
- nombre de projets portés par les habitants/familles

#### **Principaux constats :**

##### Difficultés exprimées le plus souvent par les parents :

- 1/ difficulté à guider les enfants, questions d'autorité, capacité des adultes à se remettre en cause et des animateurs à les valoriser
- 2/ isolement relationnel, difficultés liées à la répartition ou au cumul des rôles parentaux
- 3/ précarité économique
- 4/ difficultés de garde des enfants.

#### **Atouts les plus soulignés par les parents :**

- 1/ le plus merveilleux : partager avec ses enfants (télé, repas, des rires, même des soucis...)
- 2/ la plupart des parents souhaitent que leurs enfants réussissent dans la vie.

#### **Action n°1 : Sorties et randonnées**

En 2005 : sorties : 37 familles, 103 participations pour 232 participations au total.

En 2006/2007, 11 sorties et 10 randonnées (367 participations).

#### **Action n°2 : Aide aux départs**

En 2005 : 16 familles dont 10 sont parties pendant l'été 2005, au total 34 personnes : 1 semaine de vacances au bord de la mer par famille

En 2006, 15 familles sont parties en vacances d'été, représentant en tout 168 journées de vacances, 17 familles aidées dont 9 en caravane. Les familles sont parties au minimum une semaine à la mer (Oléron). Les relations avec le camping furent bonne et les usagers, satisfaits selon les évaluations faites en fin de séjour.. Il y eut seulement deux difficultés avec les voisins, réglées par le dialogue.

En 2007, 210 journées de vacances, 17 familles aidées dont 14 en caravane. Des difficultés cette année-là, se sont posées en matière de propreté : (dans 1 cas seulement), à régler collectivement avant le départ, en juin lors d'une visite collective de la caravane par les familles.

Perspectives : introduction de réunions collectives pour demander à chaque famille de quelle manière elle souhaiterait aider l'association à porter ce projet : définition collective du confort dans la caravane, éventuellement achat d'un frigo d'appoint, nettoyage collectif, conseils etc.... stimuler les synergies de moyens entre familles, éventuellement les liens entre projets de vacances et formuler les engagements réciproques entre familles et centres socioculturels. Combinaison avec VACAF , ainsi que Solidarité Laïque.

En 2008, nous avons continué d'aider des familles à partir en vacances, en incluant beaucoup plus le dispositif VACAF.

### **Action n°3 : Séjours collectifs et familiaux**

En 2005, vacances collectives : 3 séjours pour 10 familles (2 à la montagne et 1 à la mer), prix autour de 40€ par personne pour 7 jours, nourriture comprise.

En 2006, il y a eu 2 week-end tout public : Paris et neige (La Pierre St Martin) et surtout un séjour collectif familial (Murol) en été.

Pour cette première expérience, 5 familles se sont mobilisées, 9 personnes parties dont 3 foyers. Les familles ont été impliquées dans le choix des animations, des modes de cohabitation (rythmes de vie, tâches collectives, temps partagés temps individuels), l'évaluation.

En 2007, il y eut un deuxième séjour collectif en famille en Dordogne.

Le séjour a eu lieu en Dordogne, en mobil home pour 30 personnes dont 2 animateurs pendant 8 jours, soit 7 familles et 2 personnes sans enfants.

Il y eut une excellente implication des familles. Dans l'ensemble, un bon séjour avec un regret : le poids du collectif trop lourd par excès de propositions. Le prix par personne a été de 65 €

En 2008, nous n'avons pas fait de séjour collectif famille, en raison d'un changement de personnel au secteur enfant qui n'a pas permis un travail en commun.

### **Action n°4 : Groupes de paroles**

En 2005, il y a la mise en place de notre premier groupe de parole : 12 participants et deux animateurs, dont une intervenante du Relais Parents-Enfants de la CAF.

Nous avons également participé au groupe « monoparentalité » du Projet Social de Territoire avec nos partenaires locaux : Assistantes Sociales, Crèche, Pourquoi Pas, Agents de Développement CAF, Éducateurs de Prévention ...).

En 2006/2007, 10 groupes de parole (Expériences familiales) se sont tenus avec 12 participants réguliers. Un entretien préalable avec un animateur professionnel (attentes, origine du groupe, priorités, règles) avant la première rencontre. 3 animateurs professionnels (Éducateurs de Prévention, UDAF et Centres socioculturels des 3 Cités).

Le fonctionnement du groupe de paroles est le suivant : respect de la libre adhésion, non jugement et responsabilité collective des échanges. Pas de conseil d'expert à l'intérieur du groupe. Témoignages sur l'évolution des relations aux proches : difficultés et avancées. Échanges d'opinions et d'expériences. Recherche collective des causes. Formulation de réponses possibles. Expression des étapes de l'évolution en positif et en négatif. Points réguliers sur la progression. Recherche d'information sur les droits.

En 2007 et 2008 les deux groupes de paroles en fonctionné en parallèle :

**Groupe « Expériences familiales » : 9 rencontres**

9 groupes réalisés sur des thèmes souvent différents, 8 participants réguliers. Un seul père de famille. Plusieurs participants font état de progrès générés par leur implication dans ce groupe. Une personne estime qu'il ne l'a pas assez aidé.

Perspectives : Recherche collective d'intervenants sur les questions de santé et en matière de « relation fusionnelle ».

**Groupe « Monoparentalité » : 6 rencontres depuis septembre 2007.** Travail en direction des familles monoparentales avec nos partenaires locaux (ADSEA, agents de développement CAF, AS de secteur.....). Élargissement du groupe initial à 15 familles intéressées. Mise à plat des motivations des participantes. Besoin d'exprimer leurs difficultés éducatives, leurs situations personnelles professionnelles ou affectives, besoin de liens entre familles. Participation régulière d'environ 8 à 10 mères. Instauration d'une garderie à chaque groupe de parole. Projet d'intervention de spécialistes en matière éducative et de santé, vers une manifestation ouverte aux deux groupes de parole.

2009  
2013

### Action n°5 : Temps conviviaux

En 2005, il y eut plusieurs types de temps conviviaux :

- Samedis après-midi : 215 participations (à 40% familiales) ;
- Réveillon 2005-2006 : une centaine de participants dont 1/3 des participants en famille ;
- 10 repas de quartier : 216 usagers (dont 20 % en famille)
- Soirées familiales : 122 usagers (repas et chanson, expression théâtrale, jeux...)
- En 2006/2007 : 587 participations aux manifestations conviviales en famille (repas de quartier, soirées et samedis). Cette année là sont nés, en dehors des actions reconduites, deux projets d'ateliers portés par des bénévoles (cuisine et vie quotidienne).
- Il y eut également un réveillon mais exclusivement entre bénévoles (29).

En 2007/2008, 856 participations aux manifestations conviviales en famille (repas de quartier, soirées et samedis). Il y eut notamment :

- 1 nouvel atelier porté par des bénévoles (cuisine interculturelle),
- 3 animations Jeunes et personnes âgées autour des SMS et Emails- 35 participants dont 20 réguliers.
- Un grand repas festif impulsé par l'atelier cuisine à l'occasion de nos 40 ans : 120 personnes, 24 bénévoles (dont 3 adolescents), une ambiance portée par l'équipe bénévole et deux DJ bénévoles au savoir faire apprécié. Présence d'élus.
- Un loto : 100 personnes dont 13 bénévoles , réalisé comme opération d'autofinancement pour un projet de séjour de 5 jours à l'étranger (novembre 2008).

### 3.6 Objectif général n°7 : Etre attentif aux personnes âgées

#### Rappel des finalités :

- Démarrage d'une action intergénérationnelle avec le Foyer Bon Repos et poursuite de celle avec l'hôpital Pasteur,
- Début de réflexion sur la future résidence intergénérationnelle de Saint Cyprien
- Réflexion sur l'isolement des personnes âgées sur les quartiers avec le réseau Ville-Hôpital.
- Matinée Salariées/Bénévoles

#### Rappel des objectifs :

- Comprendre la réalité de la vie des personnes âgées sur le quartier.
- Prendre en compte cette réalité dans notre fonctionnement.
- Engager des actions communes avec ces personnes.
- Permettre de recréer des liens intergénérationnels.

#### Rappel des critères

- Impact sur les participants du projet Pasteur.
- Avec le Club des Anciens, voir si une participation commune est envisageable.

### Action I : Projet PASTEUR

Depuis 2001, et de manière encore plus régulière tout au long du Contrat de Projet 2005/2009, des rencontres hebdomadaires entre les enfants du Centre de Loisirs primaire (6-12 ans) et les personnes âgées du pavillon Ouvrard de l'Hôpital Pasteur. Ces rencontres autour d'activités manuelles, musique, jeux sont supports aux échanges entre les générations.

Tous les enfants des centres de loisirs ont participé au moins une fois. A chaque séance, une dizaine d'enfants rencontre une dizaine de personnes âgées.

Des réunions de préparations et de bilans sont organisées une fois par trimestre entre les équipes d'animation de Pasteur et du CSC.

Depuis la fermeture du pavillon Ouvrard en novembre 2007, et l'installation des résidents dans un autre bâtiment de l'Hôpital Pasteur, les rencontres hebdomadaires entre les enfants du Centre de Loisirs primaire (6-12 ans) et les personnes âgées se déroulent au salon de thé Hullin. Ce déplacement de lieu a permis d'élargir le public âgé. De même, les personnels soignants et les familles des résidents côtoient plus facilement l'activité. Ces rencontres autour d'activités manuelles, musique, jeux sont prétextes aux échanges entre les générations. Nous sommes également vigilants à favoriser les échanges et avons mis en place des débats philo et des rencontres contes (encadrées par le président et la trésorière du CSC)

### **Action 2 : Projet FOYER BON REPOS devenu Foyer Marie-Louise TROUBAT**

Les rencontres avec le foyer Bon Repos ont démarré pendant les périodes des vacances de février 2006 et se sont poursuivies sur les autres périodes de vacances jusqu'en septembre 2006. Depuis la rentrée scolaire 2006/2007, les rencontres se déroulent également les matins des mercredis libérés.

Les rencontres se déroulent généralement au foyer Bon Repos, mais quelques une ont eu lieu au CLM ou au Centre Socio-Culturel du Clos Gaultier.

6 à 8 enfants de 5 à 6 ans rencontrent une dizaine de personnes âgées autour d'activités liées au jardinage, à la cuisine, aux jeux, à des activités artistiques .....

Une rencontre par période est organisée entre la directrice du CLM et l'animatrice du Foyer Bon Repos pour organiser et faire le bilan des rencontres.

### **Action n°3 : Projet de résidence Intergénérationnelle de Saint Cyprien**

A l'Automne 2005, la Ville de Poitiers organise une commission mixte exceptionnelle avec notre association pour lui demander de réfléchir à la prise en charge de la partie « animation » du projet de résidence intergénérationnelle que la SIPEA envisage de créer sur le quartier dans le cadre de son programme de rénovation urbaine.

Depuis ce moment, plusieurs rencontres ont eu lieu, tant avec la SIPEA, que la ville ou les associations de locataires.

Le projet n'avance pas vite, en raison de la complexité du montage administratif auprès de l'ANRU de la partie « bâti ».

Par ailleurs, nous avons continué à soutenir, de manière régulière, les groupes d'habitants qui mènent actuellement une réflexion sur leurs attentes et leurs aspirations concernant cette résidence.

Depuis le début, nous proposons de fonctionner avec une véritable mission de préfiguration du projet, phase dont l'objectif majeur et principal est d'associer le plus largement possible les habitants au montage du projet proprement dit.

Cette phase du projet devrait aboutir à l'Automne 2007.

### **Action n°4 : Projet Bien Vieillir aux 3 Cités**

Le réseau gérontologique ville-hôpital, structure créée par 4 partenaires (ville de Poitiers, CHU, association des Libéraux de la Vienne, CHL) a sollicité notre association en 2006 pour réfléchir puis agir sur la question de l'isolement des personnes âgées dans les quartier.

Des rencontres régulières ont eu environ tous les deux mois pendant deux ans. Elles ont associé un ensemble de partenaires très large et ont permis de continuer à mieux se connaître entre les réseaux de l'animation et les réseaux du soin et de l'accompagnement à domicile.

Au cours de ces rencontres, nous avons élaboré un projet de lutte contre l'isolement des personnes âgées, reposant sur 3 axes de travail : visite à domicile, valorisation des compétences des personnes âgées, accompagnement dans des sorties de proximité.

La poursuite de ce projet a été validé par le comité de pilotage du réseau gérontologie et les élus de la Ville de Poitiers.

Il a par ailleurs été présenté devant le réseau PROSPECT.

2009  
2013

La finalisation du projet s'est faite vers l'été 2008. L'année qui a suivi a été consacrée à la recherche de financement. Le projet va démarrer à l'Automne 2009.

#### **Action n°5 : Matinée bénévoles / salariés**

2 rencontres rassemblant entre 40 à 60 personnes (bénévoles, administrateurs, jeunes, habitants et salariés du Centre Socio-culturel) ont eu lieu sur ce thème permettant de tracer des grandes pistes de réflexion et d'action dans le domaine des relations avec les personnes âgées.

Les personnes âgées se sont très vite et très bien mobilisées pour participer à ces temps de rencontre.

### **3.7 OBJECTIF GENERAL N° 15 : SOUTIEN AUX PROJETS COLLECTIFS et INDIVIDUELS DES HABITANTS DU QUARTIER**

**Rappel des finalités :** Aider et soutenir des porteurs de projets habitants le quartier des 3 cités

#### **Rappel des objectifs :**

- Développer et valoriser les capacités et les compétences des habitants
- « Faire à plusieurs ce qu'on ne peut pas faire tout seul »
- Générer du développement et des dynamiques sur ce quartier

#### **Rappel des critères**

- Majoritairement pour les habitants des 3 cités (à partir de 11 ans avec autorisation parentale)
- Qu'il y ait un retour pour le quartier

#### **Actions menées au cours de l'année 2007 et début 2008 :**

Réflexion et rédaction avec un groupe de bénévoles et de salariés (9 bénévoles et 2 salariés) : d'un cadre « référence »

d'un contrat d'engagement entre les porteurs du projet et la commission initiative

Ces 2 documents ont été présentés et validés par le bureau des CSC. Suite à cela, nous avons présenté plusieurs fois le projet aux acteurs locaux. Nous avons également diffusé l'information sur le quartier.

Actuellement, trois projets sont en cours : un projet porté par un groupe de jeunes filles sur une création de vêtements ; un projet de cuisine interculturelle porté Nadya Mayoutte ; un projet de formation au conte porté par un groupe d'une dizaine d'habitants.

Le constat que l'on dresse, c'est que cet outil est inexploité (un seul projet) et/ou méconnu des habitants.

Nous devons relancer une vraie campagne de communication auprès des partenaires, mais également au travers de la presse locale, du journal de quartier...

### **3.8 Objectif général n°16 : Soutien au projet des associations**

**Rappel des finalités :** Accompagner les associations dans leur développement et leur pérennité

#### **Rappel des objectifs :**

- apporter un soutien logistique aux associations du quartier ;
- faire un nouveau recensement des associations du quartier ;

- apporter conseil et technicité si nécessaire ;
- leur proposer systématiquement de s'associer aux manifestations collectives du quartier

#### **Rappel des critères**

- le nombre d'associations adhérentes aux Centres ;
- le nombre d'associations participant aux actions collectives du quartier (fête de quartier, conseil de quartier, carnaval...)

#### **Action n°1 : Développement des partenariats autour de la mise à disposition des locaux**

Depuis deux ans, une équipe de 4 salariées se réunit une fois par semaine pour étudier les demandes de mise à disposition de salle. Les demandes de partenariat sont dispatchées soit aux membres du bureau, soit aux coordinateurs de secteurs concernés.

Depuis 2006, une quarantaine d'associations ont signé une convention de partenariat avec le centre pour la mise à disposition d'une salle afin de pratiquer leur activité dans les locaux du Clos Gaultier. Mais également les salles de la Place de France ont permis de créer deux nouveaux partenariats parmi les nombreuses locations ponctuelles qui sont associatives et familiales.

#### **Action n°2 : Soutien aux bénévoles de l'Épicerie Sociale pour la constitution en association**

Depuis le mois de Mars 2006, nous accompagnons les bénévoles dans leur volonté de se constituer en association.

Une première phase s'est déroulée de Mars à Juillet 2006 avec 4 réunions/formations sur ce que représentait la mise en association en terme de travail à faire, de responsabilités... Cette première phase amenait tout naturellement à une seconde : la décision

Seconde phase : en Septembre 2006, un vote à bulletin secret a eu lieu sous forme de référendum auprès des bénévoles de Pom'Cassis pour connaître leur choix. 16 bénévoles ont voté, se prononçant à 75% pour la création de l'association.

La troisième phase s'est déroulée tout au long de l'année 2007. Trois groupes de travail se sont réunis pour préparer la mise en association effective : rédaction des statuts, procédures financières et comptable, etc, etc.

L'assemblée générale constitutive a eu lieu le 15 janvier 2008.

Au début de l'année 2008, s'est également débloqué le problème de l'agrandissement de l'épicerie. L'OPARC a donné son accord pour louer un deuxième appartement à l'épicerie. Une grande partie de l'année 2008 a été consacrée à la réflexion sur le type d'aménagement et à travailler avec un architecte pour l'élaboration des plans et l'ensemble des dossiers administratifs nécessaires à cet agrandissement.

#### **Objectif général n°18 : Continuer à affiner et préciser le projet des Centres**

**Rappel des finalités : Donner des repères à l'ensemble des intervenants des Centres**

Nombre de participants : environ 70 différents dont une cinquantaine de bénévoles et d'administrateurs et une vingtaine de salariés.

#### **Rappel des objectifs :**

développer des textes de référence de chaque secteur sur le principe de la charte culturelle ;

diffuser et expliquer ces différents textes cadres ;

poursuivre l'exploration du sens de notre action en définissant collectivement les mots clefs, les

2009  
2013

thématiques, les fonctions que nous assurons ;  
poursuivre notre implication au sein des Centres Sociaux de la Vienne ;

### **Rappel des critères**

la tenue des journées de rencontres annuelles des Centres ;  
le nombre de participants ;  
l'existence de textes « fondateurs » dans chacun des secteurs ;

### **Action n°1 : mise en place du classeur du dossier de l'administrateur**

Après l'assemblée générale de 2006, il a été décidé de redonner à l'ensemble des administrateurs les documents fondateurs de l'association présentés de manière agréable et utilisable rapidement.

Un temps est consacré annuellement à l'accueil des nouveaux administrateurs pour leur expliquer le fonctionnement de l'Association, leur donner quelques clefs de lecture.

### **Action n°2 : Matinées salariés - bénévoles**

En 4 années de contrat de projet, nous avons tenu 16 matinées salariés bénévoles. La fréquentation de ces matinées a oscillé entre 25 (au plus bas) et 55 (au plus haut).

Pour mémoire, notons celle d'octobre 2006 qui a été l'occasion d'une rencontre avec des personnes âgées du quartier et d'un repas commun qui a réuni le maximum de personnes.

Les 40 ans ont un effet d'emballement et 7 matinées ont été consacrées à leur organisation entre début 2007 et juin 2008. **42 propositions ont été émises, dont une dizaine ont été retenues. 6 groupes de travail se sont mis en place** autour de la communication, de la transmission intergénérationnelle, les fêtes, la semaine des talents.



## 4. Eléments de diagnostic

Les éléments de diagnostic que nous avons réunis se présentent sous deux formes :

- les schémas que vous trouverez ci-après
- Un portrait chiffré des 3 Cités, disponible en annexe de ce document ou sur notre site [www.3cites-csc86.org](http://www.3cites-csc86.org)

### 4.1 Le portrait chiffré

Le portrait chiffré du quartier est malheureusement largement basé sur le recensement de 1999. En effet, les chiffres de 2006 ne sont pas encore disponibles à l'échelle des quartiers. Ils le seront seulement à la fin de l'année 2009.

Nous avons néanmoins collationné toute une série de données plus récentes, concernant les revenus, les minima sociaux, la scolarité et bien sûr la rénovation urbaine.

Ce que nous livrent ces chiffres n'est guère surprenant et corroborent malheureusement que les 3 Cités appartiennent à cet ensemble de quartiers désignés comme prioritaires par la politique de la ville :

- chômage élevé,
- Forte dépendance de la population aux minima sociaux ;
- Faible niveau général de formation.

La communauté d'agglomération de Poitiers a établi récemment une carte du territoire mettant en avant que le territoire des 3 Cités abritait à la fois, les deux territoires parmi les plus pauvres de Poitiers (Le Clos Gaultier et Saint-Cyprien) et l'un des plus riches (Les Cours, avec des revenus presque aussi élevés que sur le plateau du centre ville).

Vous trouverez tous les commentaires plus détaillé dans le document intitulé « Portrait chiffré ».

### 4.2 Les mini-interviews d'habitants et de partenaires

Vous trouverez les résultats de cette enquête dans les schémas ci-après.

Concernant le quartier, l'approche des habitants et des partenaires est généralement assez positive en raison des équipements et de l'ambiance qui règne sur le quartier notamment. Il faut pourtant nuancer cette impression, en introduisant ce paramètre essentiel, et rappelé par certains administrateurs de l'association, que la grande majorité des habitants du Clos Gaultier et de Saint-Cyprien n'ont pas vraiment le choix d'habiter ailleurs.

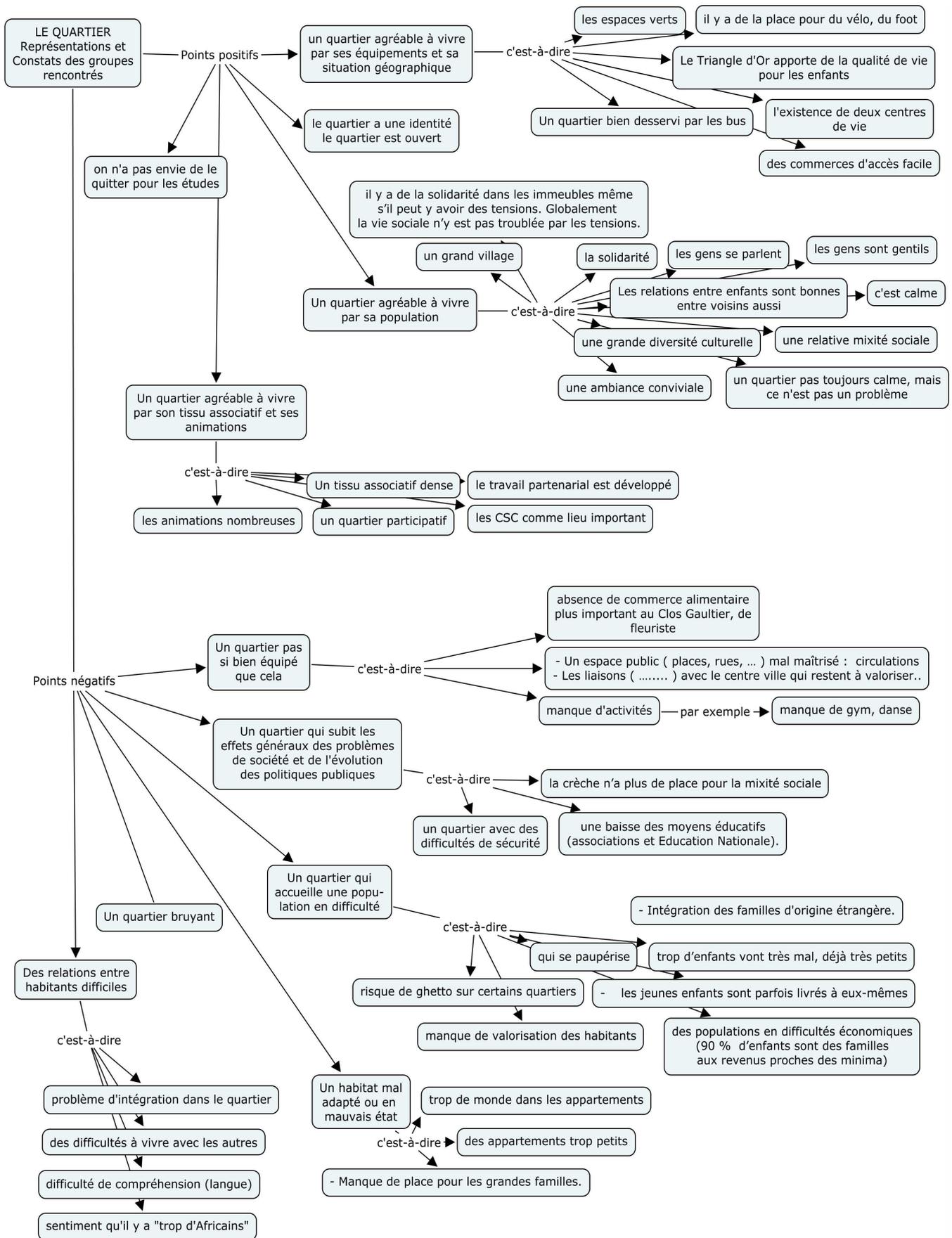
Concernant les centres, les éléments positifs ne manquent pas, mais évidemment, les interviewers étant tous issu de nos rangs, il est parfois difficile d'apporter une critique en présence des principaux concernés.

La dimension du social des centres, fortement affirmée, est vécue par certains comme un atout, mais par d'autres comme un défaut, cela se faisant cela eux, au détriment de l'aspect culturel.

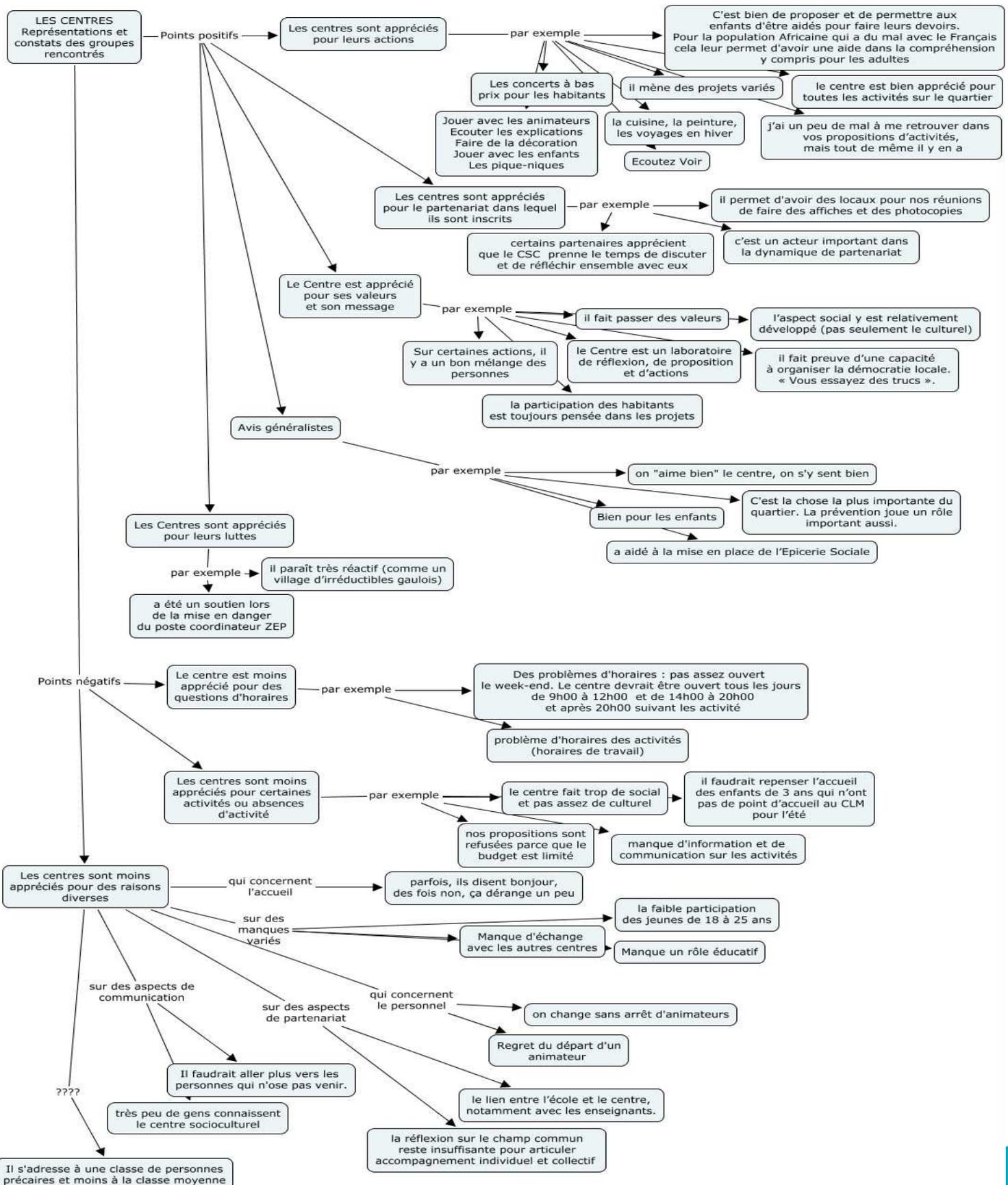
Notre communication, malgré les efforts que nous avons faits ces dernières années, reste un point faible, de même que notre accueil (qualité, horaires...)

Les attentes sont très nombreuses, signe certainement d'une insuffisance certaine de notre action, en ces périodes sociales difficiles, mais aussi de la crédibilité retrouvée de notre association.

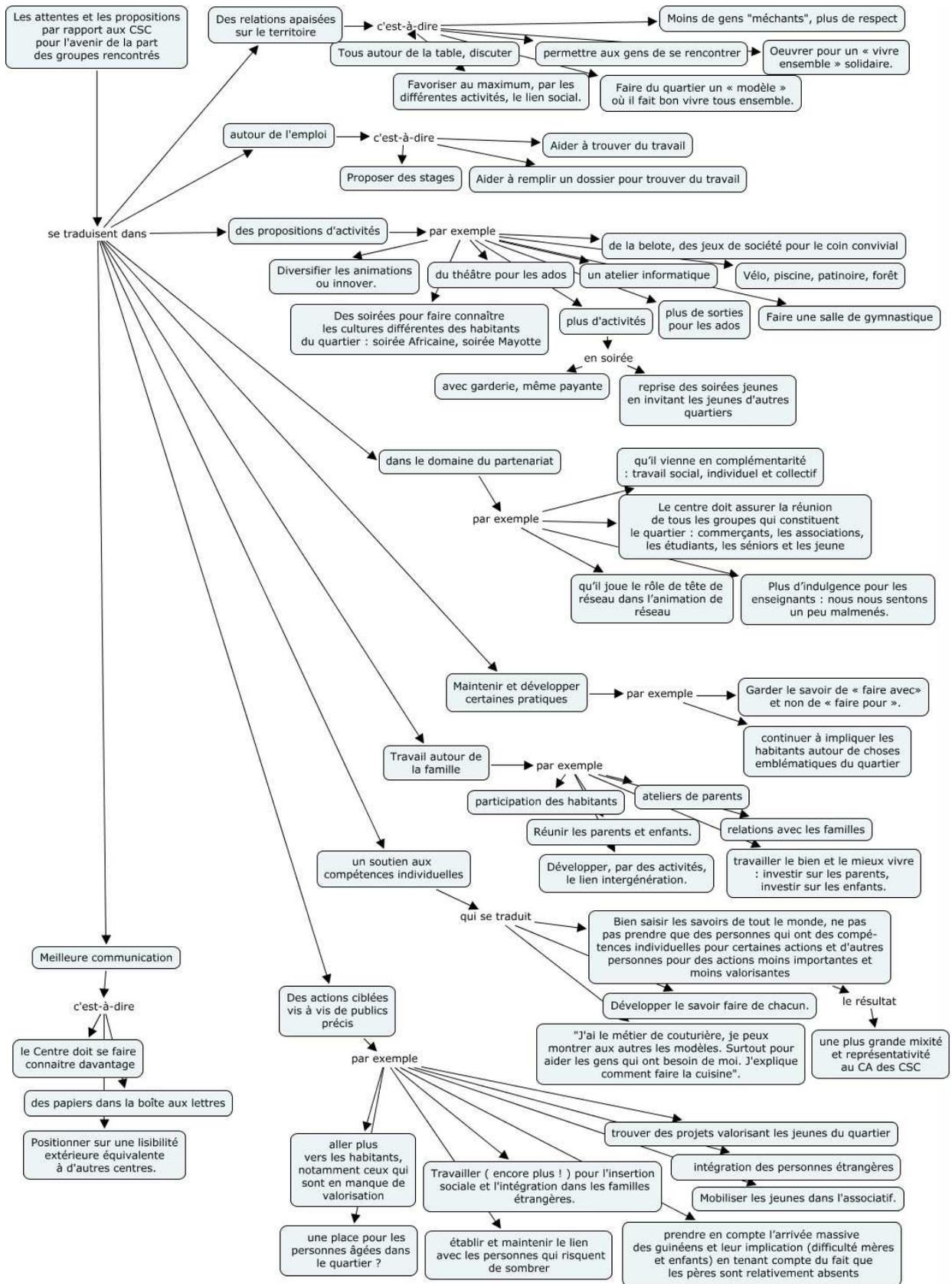
# Le quartier, représentations et constats des groupes rencontrés



Les centres, représentations et constats des groupes rencontrés



## Les attentes par rapport à l'avenir



2009  
2013

## LES ORIENTATIONS 2009 - 2013

Les orientations 2009 – 2013 ont été validées en Assemblée Générale en Mai 2009.

Il paraît important de rappeler qu'elles sont l'aboutissement de neuf mois de travail où plus de 60 personnes se sont engagées sans compter leur temps ni leur énergie.

Par rapport à 2004, la durée consacrée au Contrat de Projet, (près de 15 mois en 2004, 9 mois en 2009) a été plus courte. En effet, 2007/2008 ont été consacrés au quarantième anniversaire de nos centres et une dynamique importante s'y est exprimée, obtenant le soutien de plus de 400 personnes, habitants, bénévoles et salariés. Ce programme d'action nous a emmené jusqu'en Juillet 2008.

Cet anniversaire, symbolique, festif et réflexif était quelque chose d'important. Pour rappel (pour les plus anciens) et pour information (pour les plus jeunes), le trentième anniversaire s'était déroulé dans un contexte de crise associative majeure (conflits multidimensionnels, chute de l'activité...). Il était donc d'autant plus important que le 40ème anniversaire soit réussi, comme une page que l'on tourne, comme un livre que l'on referme, pour se consacrer totalement et pleinement à l'avenir.

C'est chose faite. L'association, les centres, les équipes salariée et bénévole sont en place, résolument tournés vers l'avenir, vers les projets à venir.

Ce document est écrit bien sûr pour répondre à la commande institutionnelle de la CAF et à la nécessité de renouveler nos agréments Centres Sociaux. Mais, comme les deux précédents, il répond à une volonté associative de faire du Contrat de Projet l'outil central de notre action.

Les orientations 2009-2013 s'inscrivent dans une lignée aux sources multiples :

- celles des statuts de l'Association et du projet politique complètement réécrit à l'occasion de ce Contrat de Projet
- celles des missions des Centres Socio-Culturels définis par la Circulaire de la Caisse Nationale d'Allocations Familiales de 1995,
- celles de la charte nationale des Centres Sociaux
- celles de la Mission d'Intérêt Général confiée par la Ville de Poitiers ;
- celles des orientations 2005/2008.

Ainsi les 3 orientations retenues sont articulées autour des 3 dimensions de la vie sociale : l'individu, les groupes formels ou informels, et la cité, au sens grec du terme, la « polis », l'espace où les hommes sont ensemble.

Ce n'est pas un hasard, cette triple articulation, mais pourtant elle n'a pas été préméditée : les orientations ont été proposées puis rédigées avant de « lire » cette triple dimension.

Ce n'est pas un hasard non plus, dans un environnement sociétal où l'individualité est une valeur forte, centrale, positive et négative à la fois : l'individu est roi, mais aussi responsable, voire coupable de sa vie, de sa trajectoire, de ses problèmes.

Ce n'est pas un hasard non plus, si les bénévoles, les salariés, les administrateurs, sont sensibles à la question des groupes, formels et informels, à ces réseaux qui traversent les territoires et qui mail- lent au-delà. Groupes qui divisent parfois, en se fermant sur eux-mêmes, pour préserver leurs

membres, groupes forces également, force de pression, groupes mouvants.

Enfin, ce n'est pas un hasard non plus, si la cité, au sens noble, au sens politique, est au cœur de nos préoccupations, de nos orientations. La cité comme levier de reconquête du sens, de reconquête de valeurs collectives de solidarité, comme espace d'émancipation de l'individu, un individu, inscrit dans des groupes, inscrit dans sa ville, inscrit dans sa société.

**Ainsi, pendant les 4 années qui viennent, les administrateurs, les bénévoles et les salariés de l'Association des Centres Socio-Culturels s'engagent à mettre en œuvre les orientations suivantes :**

**O1 : L'individu : Favoriser l'insertion sociale, le développement personnel des habitants, en valorisant leurs compétences individuelles, leurs savoir-être, leurs savoir-faire et notamment manuels**

**O2 : Les groupes : Améliorer les relations entre les habitants du quartier - en développant du dialogue, de la communication et de l'échange AUTREMENT - entre cultures et générations différentes**

**O3 : La cité : Développer la participation de tous les habitants, à la vie du Centre et à la vie sociale en améliorant l'écoute et en formant à la prise de parole, en portant une attention particulière aux familles.**

## **Les objectifs généraux**

Ces 3 orientations sont déclinées dans 13 objectifs généraux.

Chacun des objectifs généraux vient alimenter, vient apporter une modalité de réponse sur comment décliner l'orientation sur le terrain, dans nos missions. Un objectif général peut apporter une réponse à une ou plusieurs orientations.

Ces objectifs ont fait l'objet de tous nos soins et de multiples temps de travail, tant pour les définir, que pour les étayer.

Encore plus que sur les contrats de projet précédents, nous avons tenus à travailler collectivement la question des résultats attendus, pour essayer de mieux cerner, ce que chacun, salariés et bénévoles mettait comme sens dans cet objectif, et du coup en tirer des enseignements pour définir les objectifs opérationnels, une partie des moyens à mettre en œuvre, des modes opératoires.

Nous avons également tenté de cerner des indicateurs : parfois il y en a trop, parfois il n'y en a pas assez.

Ces objectifs sont les suivants :

**OG 1 : Aller plus vers les habitants**

2009  
2013

- OG 2 : Développer la formation des bénévoles
- OG 3 : Améliorer l'orientation des jeunes des 3 Cités
- OG 4 : Travailler à rompre l'isolement des personnes âgées
- OG 5 : Favoriser l'écoute et la parole et travailler sur le passage de la parole à l'action
- OG 6 : Développer l'échange de savoirs entre tout le monde
- OG 7 : Encourager les échanges entre générations différentes en s'appuyant sur les expériences, les compétences et les valeurs spécifiques à chacun
- OG 8 : Soutenir la recherche d'emploi
- OG 9 : Accompagner l'intégration (l'insertion ?) des habitants d'origine étrangère notamment ceux arrivés récemment
- OG 10 : Développer une compétence et une approche collective de la question de santé au sein de l'association
- OG 11 : Valoriser l'implication des bénévoles dans la vie associative
- OG 12 : Mettre les habitants au coeur des actions et des initiatives du CSC
- OG 13 : Accompagner les parents dans leur fonction parentale et notamment autour de la scolarité

### **La mise en œuvre**

Nous avons progressé dans la définition de nos objectifs : ils sont plus précis, plus détaillés, ils correspondent plus à une forme de programme d'objectifs à atteindre, même si nous sommes conscients qu'une marge de progrès existe encore.

Pour le troisième contrat de projet consécutif, nous nous sommes volontairement éloignés des activités quotidiennes, pour lever le nez, tracer les voies de l'action des centres de demain, parce que nous sommes persuadés que les actions ne sont que des outils au service d'un projet global et que ces actions doivent évoluer, bouger, pour répondre aux nouveaux défis de notre territoire.

Pour autant il faut faire le lien entre la définition de ces objectifs et notre travail de tous les jours. Le Contrat de projet correspond pour nous à ce que les entreprises appellent leur « projet stratégique ».

C'est ce qu'il a été pendant les 4 dernières années, c'est le nouveau défi qu'il nous pose pour les 4 années qui viennent.

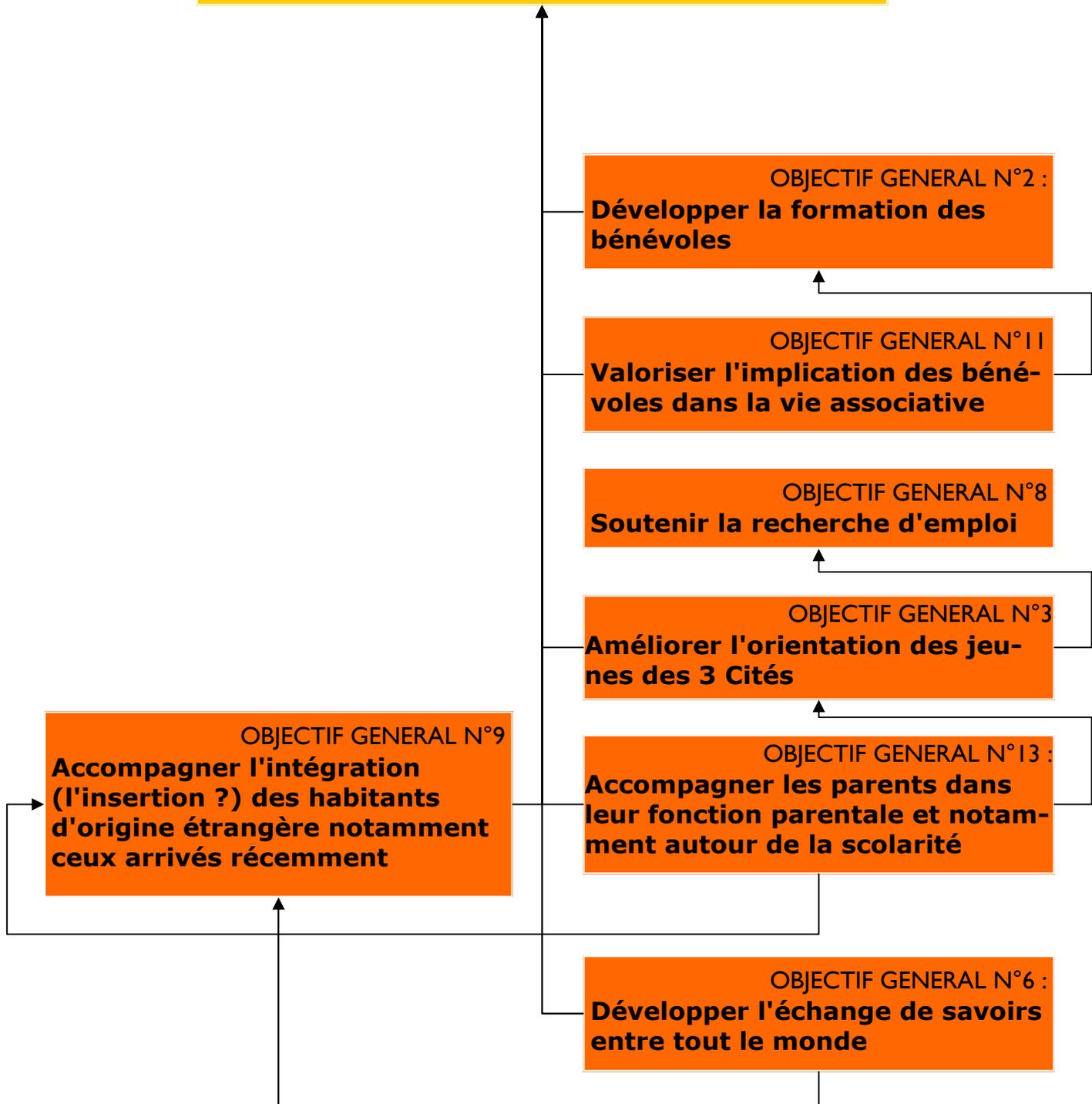
La réalisation de ce projet stratégique passera à la fois par une adaptation des activités et actions existantes et par la mise en place de nouveaux projets.

Cette double logique, adaptation et création, nécessitera une redistribution et une réaffectation des moyens.

Cet ensemble fera l'objet du programme opérationnel de mise en œuvre du Contrat de Projet, que nous définirons au cours de l'Automne 2009.

## 5. LES ORIENTATIONS 2009-2013

**ORIENTATION N°1**  
 L'individu : Favoriser l'insertion sociale, le développement personnel des habitants, en valorisant leurs compétences individuelles, leurs savoir-être, leurs savoir-faire et notamment manuels



2009  
2013

## ORIENTATION N°2

Les groupes : Améliorer les relations entre les habitants du quartier - en développant du dialogue, de la communication et de l'échange AUTREMENT - entre cultures et générations différentes

OBJECTIF GENERAL N°4 :  
**Travailler à rompre l'isolement des personnes âgées**

OBJECTIF GENERAL N°7 :  
**Encourager les échanges entre générations différentes en s'appuyant sur les expériences, les compétences et les valeurs spécifiques à chacun**

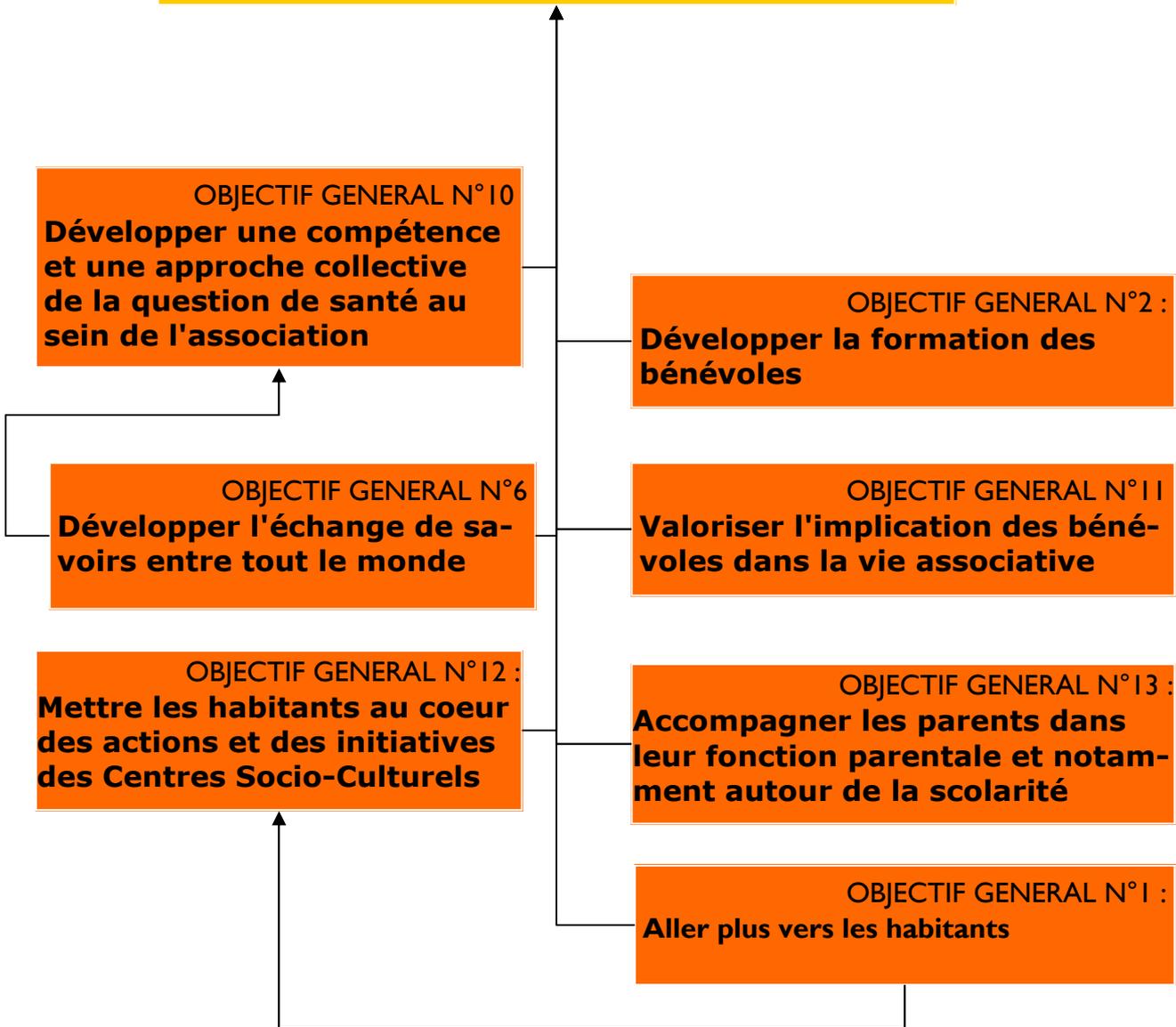
OBJECTIF GENERAL N°9  
**Accompagner l'intégration (l'insertion ?) des habitants d'origine étrangère notamment ceux arrivés récemment**

OBJECTIF GENERAL N°1 :  
**Aller plus vers les habitants**

OBJECTIF GENERAL N°5 :  
**Favoriser l'écoute et la parole et travailler sur le passage de la parole à l'action**

**ORIENTATION N°3**

La cité : Développer la participation de tous les habitants, à la vie des Centres et à la vie sociale en améliorant l'écoute et en formant à la prise de parole, en portant une attention particulière aux familles



2009  
2013

1



## **CONTRAT DE PROJET 2009 / 2013 de l'Association des Centres Socio- Culturels des 3 Cités**

Cet objectif général contribue à la réalisation des orientations suivantes :

O2 : Les groupes : Améliorer les relations entre les habitants du quartier - en développant du dialogue, de la communication et de l'échange AUTREMENT - entre cultures et générations différentes

O3 : La cité : Développer la participation de tous les habitants, à la vie du Centre et à la vie sociale en améliorant l'écoute et en formant à la prise de parole, en portant une attention particulière aux familles,

### **En référence aux valeurs issues du projet politique :**

« Elle a pour finalité le développement du lien social, des relations intergénérationnelles et interculturelles » (...)

Pour la mise en œuvre, les Centres se doivent d'être des lieux : ouverts et d'ouverture;

**Niveau de  
priorité** (de 1 à 5)

I

### **Période de réalisation**

**2009 - 2013**  
(Toute la période)

## **Pourquoi cet objectif général ?**

Cet objectif général revient pour le troisième contrat de projet successif. Cela montre à quel point cet objectif est au cœur des préoccupations de notre Association.

Le projet de notre association, de nos centres dépasse la gestion de seuls lieux, de seuls espaces dont il faudrait systématiquement franchir les portes pour envisager de nouvelles rencontres, de nouveaux projets, susciter de nouvelles dynamiques.

Plusieurs idées et constats rentrent en ligne de compte dans le choix de cet objectif général.

### **1°) Nous ne connaissons qu'une partie de la population**

Pour la saison 2007/2008, le CSC comptait 749 familles adhérentes soit 1216 individus. La population des 3 Cités représentait en 1999 : 12208 habitants.

Les adhérents du CSC représentent donc 10% de la population (Il s'agit de données brutes à relativiser : tous les adhérents n'habitent pas les 3 Cités, et tous les habitants que nous connaissons ne sont pas adhérents)

Par ailleurs, dans certains îlots du territoire, nous n'avons pas ou que très peu d'adhérents.

### **2°) Nous ne connaissons pas assez les préoccupations des habitants**

Le fonctionnement d'un Centre Socio-Culturel repose sur une interpellation permanente et importante de ses partenaires et le risque existe réellement de ne répondre qu'aux logiques de dispositifs, aux projets partenariaux... Ainsi, aller vers les habitants permet de rester en prise avec la réalité du terrain et les préoccupations des habitants.

### **3°) Le franchissement des portes reste un obstacle important**

Nous l'avons déjà évoqué lors de notre précédent contrat de projet : le franchissement des seuils de porte des institutions est un obstacle important pour de nombreux habitants : toutes sortes de représentations (le Centre Socio-Culturel est réservé aux étrangers ou aux « pauvres », aux enfants ou aux jeunes...) empêchent les habitants de rentrer. Sans avoir de chiffres précis, nous avons toutes sortes d'exemples ou d'anecdotes qui montrent les réticences, les craintes de certains pour venir.

### **4°) Les territoires restent délimités par des « frontières »**

Bien que le quartier s'appelle Trois Cités, les frontières territoriales restent vivaces, au moins dans les mentalités. Pour exemple récent : lors du regroupement des accueils périscolaires sur un seul site, plusieurs enfants étaient littéralement « terrorisés », avec pleurs et larmes, à l'idée de venir faire leurs devoirs sur l'autre « territoire » vécu comme le lieu de tous les dangers. Sans prendre ces proportions, nous avons des échos réguliers d'habitants se plaignant d'être moins bien traités que les habitants du territoire voisin, par le Centre, par les pouvoirs publics, et bon nombre refusent l'idée d'être avant tout des habitants des 3 Cités.

## OBJECTIFS OPERATIONNELS

1°) Toucher les habitants des zones géographiques qu'on ne touche pas ou peu (HLM et pavillons éloignés) et notamment : quartier de la Plaine, quartier en face de Ronsard, les nouveaux îlots issus de la rénovation.

2°) Donner envie de venir : prendre du temps avec les habitants et notamment ceux qu'on ne connaît pas

3°) Consacrer 2h/semaine de temps d'animateur permanent pour « aller vers » tout au long de l'année.

4°) Toute action « labellisée » « Aller vers les habitants » doit faire l'objet d'un compte-rendu spécifique faisant état des attentes, besoins, état d'esprit des habitants

5°) Proposer X espaces de rencontre directs entre l'association et les habitants

6°) Prioriser les actions et quantifier le nombre de personnes « nouvelles » à mobiliser pour chacune des actions

## MOYENS A MOBILISER

(Professionnels, bénévoles, financiers, techniques, temps)

- Un salarié plus spécifiquement en charge de cet axe et garant des objectifs à atteindre.
- Action portée par l'ensemble de l'équipe d'animation. Il est important que les actions « aller vers » soient portées par les animateurs permanents et non par des vacataires afin de pérenniser les contacts issus des rencontres
- Une piste de travail consisterait à former des binômes salariés / bénévoles pour aller à la rencontre des habitants
- Formation à l'écoute

## MODES OPERATOIRES

1°) Développer plus de porte à porte

2°) Organiser plus d'actions en extérieur, tant des actions régulières (par exemple animation de rue) que des événements ponctuels (tels les concerts de l'OPC en plein air)

3°) « Lire » toute action/activité/projet existant par rapport à cet objectif général : en quoi permet-elle d'associer de nouveaux habitants, en quoi ces nouveaux s'impliquent-ils dans la vie du territoire

4°) Associer le réseau d'habitants que nous connaissons à cette démarche afin de la démultiplier.

## RESULTATS ATTENDUS

- Toucher des nouvelles personnes qui ne fréquentent pas le Centre et les actions du Centre
- Une augmentation du nombre de nouveaux habitants présents aux actions « nouveaux habitants »
- Recueil des attentes, des souhaits, des problèmes, des envies des habitants des 3 Cités
- Relayer mieux l'information du Centre Socio-Culturel par des moyens moins formels
- Communiquer plus et mieux sur ce qu'est le Centre Socio-Culturel, Sur le rôle, les missions, les actions

### Partenariat

Avec les associations du quartier : comité de quartier, CLCV, pour aller éventuellement ensemble voir les habitants autour de problématiques de quartier

Avec les organisateurs de manifestations, de spectacles : toujours envisager une intervention à l'extérieur plutôt qu'à l'intérieur.

### Public

Les habitants du territoire des 3 Cités en visant spécifiquement les îlots où le CSC connaît moins de monde.

### Indicateurs de pertinence (Adéquation du résultat)

Combien y a-t-il de nouvelles personnes touchées par le porte à porte ?

### Indicateurs de performance (Qualité du résultat)

Combien de personnes nouvelles se sont impliquées dans des actions suite à « aller vers »

Combien d'actions sont nées de ces rencontres nouvelles.

### Indicateurs de productivité (Coûts et délais)

Temps consacré à « aller vers. »

2009  
2013

2

## **CONTRAT DE PROJET 2009 / 2013 de l'Association des Centres Socio- Culturels des 3 Cités**

Cet objectif général contribue à la réalisation des orientations suivantes :

O1 : L'individu : Favoriser l'insertion sociale, le développement personnel des habitants, en valorisant leurs compétences individuelles, leurs savoir être, leurs savoir-faire et notamment manuels

O2 : Les groupes : Améliorer les relations entre les habitants du quartier - en développant du dialogue, de la communication et de l'échange AUTREMENT - entre cultures et générations différentes

O3 : La cité : Développer la participation de tous les habitants, à la vie du Centre et à la vie sociale en améliorant l'écoute et en formant à la prise de parole, en portant une attention particulière aux familles.

### **En référence aux valeurs issues du projet politique :**

L'Association participe à la transformation de la société dans laquelle nous vivons en proposant à chacun d'être acteur de sa vie, d'être acteur dans son quartier, dans un esprit de solidarité.

Elle refuse l'assistanat en ne "faisant pas à la place des gens" mais en faisant avec eux, en ayant le souci de partager en préservant la dignité de chacun.

**Niveau de  
priorité** (de 1 à 5)

2

**Période de réalisation**

**2010-2013**



**OBJECTIF GENERAL N°2 :  
Développer la  
formation des  
bénévoles**

### **Pourquoi cet objectif général ?**

L'Association des Centres Socio-Culturels des 3 Cités souhaite créer une dynamique telle que chacun puisse se sentir impliqué et responsable de la vie du quartier.

#### **1/ Un constat : des habitants de plus en plus engagés**

L'expérience des Centres montre que les habitants prennent volontiers une place dans la vie de la structure et dans la vie du quartier, dès lors que l'opportunité leur en est donnée. Citons par exemple, l'accueil périscolaire où plus de 50% des parents contactés, soit 13 sur 24, ont accepté de s'investir.

Ainsi plus d'une centaine de bénévoles s'engagent très régulièrement dans les actions du Centre.

L'assemblée générale du mois de mai 2009 en témoigne doublement, à la fois par le témoignage des bénévoles lors du rapport d'activité, et à la fois par le nombre de personnes présentes.

#### **2/ Cependant, deux types d'implication apparaissent**

D'une part, ceux qui viennent exercer une compétence reconnue par ailleurs (par le métier, le diplôme, la société en général) d'autre part ceux qui souhaitent s'investir sans proposer une compétence particulière, a priori.

L'engagement bénévole obéit à des logiques et des motivations diverses :

- un engagement au service des autres ou de la cité.
- un intérêt lié à l'épanouissement personnel.
- Un désir de proposer et partager un savoir-faire.
- Un souhait d'échanger, d'apprendre.

#### **3/ Le bénévolat contribue à former un réseau de personnes ressources sur le quartier, qui elles-mêmes contribuent au maintien de la cohésion sociale**

Il n'y a pas si longtemps que cela, la vie sociale des territoires était structurée par des individus appartenant à quelques grandes organisations, soit religieuses, soit politiques, soit syndicales. A partir d'un petit sondage parmi les bénévoles les plus anciens mais toujours actifs sur le territoire, les rapprochements sont vite faits : la grande majorité ont appartenu à des formations politiques, syndicales ou religieuses.

Du fait du chômage, les syndicats ont perdu de leur poids et donc de leur rôle formateur. Les partis politiques ne sont plus guère présents dans les territoires relégués (cause ou conséquence de l'abstention ?), quant à la pratique religieuse catholique, longtemps majoritaire, elle a perdu de son acuité.

Or si l'ossature ne vient plus de ces organisations, la cohésion sociale de notre quartier, nécessite, que des habitants, des militants, continuent de s'engager, au plus près de la population. Pour que leur investissement soit le plus pertinent possible, il appartient aux Centres Socio-Culturels, aux associations d'éducation populaire en général, de continuer de leur apporter outils et formation.

#### **4/ L'impact des nouvelles technologies dans le fonctionnement de notre société**

Celui-ci est indéniable : échanges d'information par mail, voire prises de décisions, veilles de toutes sortes sur le web.... Pour autant les quartiers périphériques restent des vraies zones blanches numériques du point de vue de l'accès à Internet, des moyens matériels dont disposent les habitants, et de leur formation.

**5/ Les réorganisations massives des modalités de financement de nos structures, l'augmentation des besoins de populations toujours plus précarisées, nécessite un recours au bénévolat de plus en plus important, nécessite également d'inventer la formation de nouvelles générations de bénévoles.**

## OBJECTIFS OPERATIONNELS

- 1/ Former dans les 4 ans qui viennent 60 bénévoles aux outils de base des nouvelles technologies : navigation internet, mail, forums
- 2/ Former dans les 4 ans qui viennent 30 bénévoles à l'animation de réunion
- 3/ Former dans les 4 ans qui viennent 20 bénévoles à la prise de notes
- 4/ Former dans les 4 ans qui viennent 10 bénévoles à la gestion financière des associations
- 5/ Former dans les 2 ans qui viennent 20 bénévoles à l'accueil et à l'écoute dans le cadre du projet Bien Vieillir aux 3 Cités
- 6/ Organiser 1 à 2 formations par an, à partir de 2011, adaptées à partir d'une enquête de recensement des besoins.
- 7/ Mettre en place une procédure de validation des acquis de l'expérience, à utiliser sur sollicitation des bénévoles, permettant à la fois de valoriser les compétences des bénévoles et de soutenir leur éventuelle recherche d'emploi

## MOYENS A MOBILISER

- Informer plus largement les bénévoles sur l'accès aux différentes formations proposées dans des cadres généraux (notamment région Poitou-Charentes)
- Pour les thèmes non proposés par la Région Poitou-Charentes, construire les contenus de formation avec les personnes intéressées.
- Faciliter l'accès aux formations des bénévoles en proposant transport voire garderie pour les enfants, le temps de la formation.
- Mobilisation des fonds de formation des bénévoles des Centres Sociaux

## MODES OPERATOIRES

- 1/ Un travail en réseau avec les associations du quartier et une ouverture des formations les plus larges possibles
- 2/ Mobilisation des formations existantes avant d'en créer des spécifiques
- 3/ Travailler sur l'émergence d'un site d'e-learning spécifiques aux bénévoles

## RESULTATS ATTENDUS

- 1/ Une plus grande autonomie des bénévoles qui encadrent des actions, des projets
- 2/ Des actions, des réunions (par exemple type Conseil de Quartier) prises en charge par plus de personnes différentes
- 3/ Des nouveaux bénévoles qui s'investissent dans les actions et les projets

### Partenariat

- Les associations du quartier
- Association de formation
- Région Poitou-Charentes
- Agents de développement de la CAF
- Fédération des Centres Sociaux

### Public

#### Bénévoles

- Jeunes
- Adultes

### Pilote(s) :

Permanents  
Bénévoles

### Indicateurs de pertinence (Adéquation du résultat)

Nombre d'actions pilotées par des bénévoles  
Rotation des bénévoles sur certaines actions

### Indicateurs de performance (Qualité du résultat)

Nombre de journées de formation de bénévoles  
Nombre de bénévoles différents ayant participé à des formations.

### Indicateurs de productivité (Coûts et délais)

Nombre de journées extérieures utilisées  
Nombre de journées « internes » au territoire proposées

2009  
2013

3



OBJECTIF GENERAL N°3 :  
Améliorer l'orientation  
des jeunes des 3 Cités

### CONTRAT DE PROJET 2009 / 2013 de l'Association des Centres Socio-Culturels des 3 Cités

Cet objectif général contribue à la réalisation des orientations suivantes :

O1 : L'individu : Favoriser l'insertion sociale, le développement personnel des habitants, en valorisant leurs compétences individuelles, leurs savoir-être, leurs savoir-faire et notamment manuels

#### En référence aux valeurs issues du projet politique :

« [Apporter] son soutien à la fonction parentale, au travers d'actions associant parents et enfants, tant dans les domaines éducatifs, culturels que de loisirs . »

« Veiller à ce que chacun trouve sa place et puisse être reconnu. »

« Créer un esprit de solidarité »

Niveau de priorité  
(de 1 à 5)

1

Période de réalisation

2009/2013

(Toute la période)

## Pourquoi cet objectif général ?

### 1/ La situation de l'emploi des jeunes aux trois Cités est catastrophique:

On constate, d'après les chiffres de 1999, que les 15-24 ans représentent près d'1/4 de la population des 3 cités, soit **3073 jeunes**. Le taux de chômage des 15-24 ans est supérieur de 8 points aux Trois Cités par rapport à Poitiers et de 7 par rapport à la France **22% sur le Clos/les Sables et 18,4% sur St Cyprien**.

Le constat est identique pour les chiffres de l'emploi précaire.

Le total cumulé chômeurs + emploi précaire est très important (**80,21% sur le Clos Gaultier et 70% sur St Cyprien**). Le taux d'activité des jeunes des 3 cités est de **20,73%** (626 jeunes), taux largement inférieur par rapport au taux national (29,82%) mais **80,21%** d'entre eux sont dans une situation de précarité (le taux d'activité étant le rapport entre la population active et la population totale de plus de 15 ans).

### 2/ Nous faisons l'hypothèse que cette situation est en partie liée à des problèmes d'orientation

On constate également que les difficultés d'insertion professionnelle de beaucoup de jeunes trouvent en partie leur origine dans une orientation qui tient insuffisamment compte des envies ou des souhaits, des talents, des aspirations des jeunes comme des débouchés professionnels des études. L'orientation a donc une influence sur les difficultés d'insertion professionnelle. **71% des demandeurs d'emploi** chez les jeunes du quartier **ont un niveau de qualification inférieur au baccalauréat**.

Un autre facteur est à prendre en considération, c'est l'absence de lien entre la structure scolaire et les parents (parents ne sachant parfois ni lire, ni écrire). De ce fait, les jeunes sont en partie de résoudre seuls les questions qui se posent au moment de leur orientation.

### 3/ « Une orientation qui éloigne le jeune (...) citoyen de la République »

Le rapport DESCOINGS (Juin 2009) confirme en grande partie notre analyse. Il parle d'une « orientation subie, conséquence d'une information insuffisante et orientée. (...) l'orientation aujourd'hui se fait massivement par défaut, à l'aune du seul bulletin scolaire et masque souvent une simple sélection. Il en résulte une hiérarchie des filières fortement corrélée au niveau scolaire et à l'appartenance socioculturelle des élèves qui y étudient. » Il décrit un système qui prend peu « en compte de l'individu, de son goût, de son potentiel réel et de son droit à l'erreur. (...) Du côté des familles et des élèves, l'appropriation est inégale et l'environnement socioculturel pèse également, mettant en échec l'idéal républicain d'égalité des chances. Le travers majeur de l'orientation telle qu'elle se pratique aujourd'hui tient pour partie à une approche gestionnaire qui, si elle permet de répondre **quantitativement** à l'accès de davantage de jeunes à un niveau d'études supérieures et de gérer tant bien que mal la formation de cohortes de centaines de milliers d'élèves à chaque niveau, lui donne aussi une logique réductrice. (...) Bien des élèves la vivent même comme une contradiction entre les idéaux républicains qu'on leur a enseignés au collège, d'égal accès à l'éducation, d'égalité des chances, de promotion sociale par les études et par l'effort, et leur expérience intime du système scolaire. Le système d'orientation aujourd'hui contribue à éloigner le jeune et futur citoyen, de la République. ». Il va sans dire que les jeunes des quartiers sont les premiers touchés de cette situation.

### 4/ Le Centre Socio-Culturel, à travers son secteur jeunes, est l'un des lieux où les jeunes peuvent venir exprimer leurs besoins de rencontre, d'expression, mais aussi leur rejet du monde qui les entoure, leur mal de vivre, leur mal être...

Aussi, nous avons pu constater que les demandes des jeunes étaient très souvent axées sur les questions simples concernant leur environnement immédiat, l'emploi, la formation et les recherches de stages. Le mode d'expression des jeunes est différent suivant sa situation personnelle, sociale et familiale, suivant son histoire...et selon l'écoute possible et les réponses que peuvent lui apporter les animateurs. Or, les professionnels ne sont pas toujours disponibles pour répondre à leur demande (rédaction de CV, lettre de motivation). De plus, ils ne disposent pas toujours de l'information souhaitée par le jeunes et on estime que pour s'orienter convenablement, une information de qualité, si elle n'est pas en soi suffisante, demeure un élément absolument indispensable !

### 5/ Le Centre est aussi un outil de réseau avec les parents au travers de multiples actions, support à des mobilisations possibles autour de l'orientation

## OBJECTIFS OPERATIONNELS

1/ Au cours des 4 années, apporter notre soutien à 60 jeunes en recherche de stages (le stage étant une des étapes de l'orientation, découverte de métiers)

2/ Mobiliser 20 parents du quartier et leurs adolescents par an sur des séances d'information et d'orientation soit au sein du collège, soit dans nos locaux, selon les meilleures modalités possibles

3/ Poursuivre le travail entamé avec le collège Ronsard sur la valorisation des métiers et des compétences que l'on trouve dans le quartier (présence de parents des 3 Cités dans les journées de présentation des métiers) c'est-à-dire faire en sorte que 5 parents minimum soient représentés tous les ans dans ces forums.

4/ Organiser une ou deux séances d'aide aux remplissages des dossiers d'orientation au moment de la formulation des vœux

5/ Organiser une sortie trimestrielle au CIO pendant la période scolaire et pendant les 4 années.

6/ Organisation d'une journée annuelle « Jobs d'été »

## MOYENS A MOBILISER

(Professionnels, bénévoles, financiers, techniques, temps)

- les animateurs du secteur Jeunes et les bénévoles
- Les réseaux professionnels du quartier et hors quartier
- Du temps d'accompagnement des jeunes et des familles
- Enquête sur les filières, établissements fréquentés par les jeunes
- Développer des partenariats avec le Pôle Emploi, la Mission Locale, Pourquoi Pas la Ruche... (aide à la rédaction d'un CV et d'une lettre de motivation, préparation à l'entretien d'embauche— organisation d'une journée « Job d'été »)

## MODES OPERATOIRES

1/ Une priorité affirmée sur la dimension « mobilisation » de cet axe : mobilisation des ados, mobilisation des parents, mobilisation des partenaires (locaux et entreprises) pour éviter toute substitution de mission.

2/ Il s'agit d'un travail à mener en direction de groupes et non pas des individus et d'une bonne répartition des tâches et des missions entre le CSC (approche collective) et l'équipe de prévention (approche individuelle)

3/ Un travail en partenariat étroit avec le collège Ronsard, auquel il convient absolument de ne pas se substituer

4/ Travail de mobilisation de réseaux de partenaires prêts à accueillir des jeunes du territoire en stage

5/ Un travail sur l'accès à l'information existante plutôt qu'un travail de confection d'un outil d'information supplémentaire.

## RESULTATS ATTENDUS

- Disposer d'une liste « ressource » d'entreprises susceptibles d'être partenaire et d'accueillir des jeunes
- Augmentation du nombre de jeunes inscrits dans les lycées et qui arrivent au bac
- Liste des jeunes en cours d'entrée dans la vie active
- Liste des jeunes en cours de descolarisation
- Avoir un temps fort autour de l'orientation avec les professeurs, les jeunes et les familles tous les ans

### Partenariat

- L'équipe de prévention ADSEA
- Collège Ronsard
- Ass. de Parents d'élèves
- Mission Locale
- Pourquoi Pas « La Ruche »
- Les entreprises du quartier ou de notre réseau.
- CIO

### Public

Jeunes du quartier des 3 Cités de 14 à 20 ans

Pilote(s) : secteur jeunes

### Indicateurs de pertinence (Adéquation du résultat)

- Nombre de jeunes et de parents présents dans les réunions d'information
- Nombre de parents du quartier présentant leur métier
- Nbre de jeunes envoyés en stage

### Indicateurs de performance (Qualité du résultat)

- Nbre de stages différents utilisés par les jeunes
- nbre de jeunes dans les Lycées

### Indicateurs de productivité (Coûts et délais)

2009  
2013

4

## CONTRAT DE PROJET 2009 / 2013 de l'Association des Centres Socio- Culturels des 3 Cités

Cet objectif général contribue à la réalisation des orientations suivantes :

O1 : L'individu : Favoriser l'insertion sociale, le développement personnel des habitants, en valorisant leurs compétences individuelles, leurs savoir-être, leurs savoir-faire et notamment manuels

O2 : Les groupes : Améliorer les relations entre les habitants du quartier - en développant du dialogue, de la communication et de l'échange AUTREMENT - entre cultures et générations différentes

### **En référence aux valeurs issues du projet politique :**

« Développer le lien social et favoriser les relations intergénérationnelles » en sont les deux premières finalités. Plus précisément, le projet politique affirme que l'association veut « lutter contre l'isolement et contre l'absence de lien ».

Également il met en avant l'importance de la « transmission des valeurs entre les générations ».

**Niveau de  
priorité** (de 1 à 5)

1

### **Période de réalisation**

**2009-2013**

(Toute la période)



**OBJECTIF GENERAL N°4 :  
Travailler à rompre l'isolement des personnes âgées**

### **Pourquoi cet objectif général ?**

#### **1/ Plusieurs institutions et acteurs locaux constatent l'isolement des personnes âgées et nous interpellent à ce sujet**

Selon le réseau gérontologique de Poitiers, l'isolement social chez les personnes âgées est lié à plusieurs facteurs :

- Du côté des personnes âgées : la nécessité de repères en termes de personnes et d'activités, la peur du changement, la diminution des capacités physiques, la perte de mémoire, la peur des chutes, le manque de relations de confiance. Il existe aussi des freins financiers, un manque d'information sur les services et les activités existantes. Elles souffrent de se sentir diminuées et se sentent mal comprises.
- Du côté des institutions: les aides à domicile ne peuvent pas proposer d'accompagner les personnes âgées à l'extérieur ; les transports spécialisés (Handibus) ne prévoient pas de personnel d'accompagnement et limitent l'accès aux plus de 80 ans. Les rotations de personnel à l'intérieur des institutions ne favorisent pas le maintien des repères.

Cet isolement se traduit par le repli sur soi : la non expression de souhaits, les personnes âgées renoncent. Elles ressentent un sentiment d'inutilité et font des dépressions plus ou moins marquées.

#### **2/ Travailler avec les personnes âgées fait déjà partie de nos pratiques et nous paraît très riche**

Le CSC travaille depuis 2001 à des rencontres intergénérationnelles avec l'Hôpital Pasteur et depuis début 2006 avec le foyer Bon repos. Le contrat de projet 2005-2008 des CSC 3 Cités prévoyait de développer les actions en direction des personnes âgées.

Par ailleurs, le réseau gérontologique de Poitiers a sollicité les Centres des 3 Cités pour réfléchir et travailler sur l'isolement des personnes âgées. Ce travail a débouché sur la conception du projet de création d'un réseau bénévole de lutte contre l'isolement des personnes âgées.

Les personnes âgées s'impliquent dans tous types d'animations proposées par les CSC : décorations, mise en sachets de confettis, activités créatives autour du Carnaval, jeux avec les enfants, chansons, conte, jardinage, cuisine. Une vingtaine s'implique bénévolement, certaines ont plus de 90 ans.

Depuis 2005, 8 animateurs permanents sont régulièrement mobilisés sur ces animations intergénérationnelles. En 2008, à l'occasion des 40 ans des CSC tous les animateurs du secteur jeune ont contribué à des rencontres autour des nouvelles technologies qui ont touché 12 jeunes et 18 adultes. 4 personnes âgées se sont impliquées bénévolement pendant plus d'un an pour ces animations auxquelles participent de 25 à 40 personnes. Plus d'une dizaine de personnes âgées font vivre les repas de quartier mensuels des CSC depuis 2001.

#### **3/ Les personnes âgées ont droit à une « vraie » place dans la société:**

Nous entendons considérer la personne âgée comme une personne à part entière, qui peut certes avoir besoin d'aide mais qui dispose d'expériences et de connaissances. Nous souhaitons construire des relations d'échange et non de dépendance entre les personnes âgées et les plus jeunes.

Certaines ont des mots qui font réfléchir : « j'aime les enfants, jouer, rire et les entendre crier, c'est comme si j'étais avec mes petits enfants ». A propos de l'utilité des échanges intergénérationnels : « ça m'apporte beaucoup de plaisir...ça me rajeunit ».

#### **4/ un projet de rénovation urbaine qui prend en compte la dimension intergénérationnelle**

La SIPEA prévoit de rénover la grande barre de la rue René Amant (192 logements) au profit d'une résidence intergénérationnelle avec les habitants actuels pour favoriser le maintien à domicile des habitants âgés mais avec des petits revenus pour lesquels les modes « classiques » d'hébergement sont inaccessibles financièrement.

## OBJECTIFS OPERATIONNELS

- 1/ Rendre visite aux personnes âgées (objectif de 15 la première année) ne pouvant ou ne souhaitant pas se déplacer
- 2/ Accompagner les personnes âgées dans leurs déplacements, puis vers d'autres personnes, lieux ou manifestations
- 3/ Proposer aux personnes âgées des temps d'échanges (maintien d'une vingtaine de temps) avec d'autres générations.
- 4/ Accompagner la préfiguration de la résidence intergénérationnelle tout au long de la réflexion
- 5/ Soutenir les associations qui s'engagent dans ce projet et notamment la CLCV

## MOYENS A MOBILISER

### 1/ Maintien des actions intergénérationnelles existantes et développement d'autres actions qui créent du lien « autrement » entre les générations :

- animations au Foyer Marie-Louise Troubat: CLM et personnes âgées
- rencontres entre les enfants du CLSH (6-12 ans) et les résidents de Pasteur
- rencontres intergénérationnelles à l'occasion de la Semaine Bleue (octobre)
- poursuivre l'ouverture des animations vers les personnes âgées, ( sorties ou séjours, temps conviviaux)
- utiliser des supports facilitant les rapprochements entre générations: par exemple les nouvelles technologies.. Se servir de l'outil informatique pour valoriser les jeunes et apporter des savoirs aux adultes et aux personnes âgées.

### 2/ Lancement du projet « Bien vieillir aux 3 Cités » à partir de juin 2009 qui vise :

- la création d'un réseau de bénévoles en deux phases: une phase de sensibilisation et une phase d'accompagnement et de formation permanente des bénévoles, de supervision.
- une plate-forme téléphonique: un numéro de téléphone facilement mémorisable; derrière le téléphone se trouve le réseau de bénévoles et toujours un interlocuteur réel (par opposition à un serveur vocal).
- un groupe de pilotage, représentant les partenaires
- un référent salarié qui accompagne le réseau bénévole et agit comme interface

### 3/ Développer le lien avec les travailleurs sociaux:

Maintenir la communication avec nos partenaires tout au long du projet « Bien vieillir aux 3 Cités ». Par exemple avec les intervenantes du service d'aide à domicile (qui suivent 150 personnes) du CCAS et le personnel soignant du CCAS (qui suivent 25 personnes).

### 4/ Créer du temps de travail autour de la question intergénérationnelle et notamment la résidence intergénérationnelle

## MODES OPERATOIRES

- notre posture éthique (confidentialité, non jugement, non infantilisation) sera explicitée lors de la formation de tous les bénévoles intéressés par « Bien vieillir aux 3 Cités » pour qu'ils puissent se mettre à l'écoute des personnes âgées, prendre en compte leur situation et connaître les limites de leur accompagnement (pas de soins, pas d'administratif etc....)
- Repérer les personnes âgées isolées et leurs moyens de locomotion
- Mettre en place des groupes de bénévoles rendant visite ou qui accompagnent
- Toujours rester en lien avec les partenaires
- Adaptation d'une partie de notre action globale pour rendre possible la participation de personnes âgées.
- Trouver des outils pertinents pour le repérage des personnes âgées souffrant d'isolement
- Favoriser la création d'une relation de confiance entre les personnes âgées et les bénévoles qui les accompagnent.

## RESULTATS ATTENDUS

- Mobiliser au départ 10 bénévoles qui accompagnent les personnes âgées dans le projet « Bien vieillir aux 3 Cités » pour la première année (2009-2010), puis augmenter ce chiffre progressivement en fonction des demandes et des résultats.
- Ne pas laisser la parole recueillie auprès des personnes âgées sans réponse : expliciter les demandes pour pouvoir, mettre en œuvre des engagements du réseau sinon réorienter
- Créer un fichier de contacts : qui mette en rapport les personnes âgées souffrant d'isolement ou souhaitant des contacts (de manière à les localiser, connaître leurs souhaits et leurs contraintes) avec les bénévoles disponibles, formés et engagés pour une durée définie.
- Préserver la liberté de choix dans la relation entre bénévoles accompagnants et personnes âgées et favoriser sa continuité.
- Diminuer l'isolement des personnes âgées du quartier
- Créer de l'échange et la possibilité de transmission de savoirs
- Recenser le nombre de bénévoles parmi les personnes âgées
- Mettre à disposition des véhicules ou des accessoires facilitant les transports (minibus adapté, marche-pied)
- Créer un lieu de rencontres repéré par les personnes âgées et les jeunes ou adultes
- Prendre toute notre place dans la mise en place progressive de la résidence intergénérationnelle de Saint Cyprien

## Partenariat

Réseau gérontologique Ville-Hôpital de Poitiers (partenariat CCAS de Poitiers, CHU, CHL Association des libéraux 86)  
Comité de Quartier des 3 Cités, CODERPA: Comité Départemental des Retraités et des Personnes Agées, Foyer Marie-Louise Troubat, Service social de la CRAMCO, Action sociale des Armées, Hôpital Pasteur, CLCV

## Public

Personnes âgées du quartier des 3 Cités  
Bénévoles qui veulent s'engager auprès de ce public.

## Pilote(s) :

- Equipe d'animation des CSC
- Comité de pilotage du projet « Bien vieillir aux 3 Cités »

## Indicateurs de pertinence (Adéquation du résultat)

- régularité et fréquence des visites à domicile
- nombre de rencontres à l'extérieur du domicile
- nombre et âge de personnes âgées touchées,
- nombre et âge des bénévoles
- nombre de manifestations ouvertes à la participation des personnes âgées (sorties, soirées, fêtes etc....)
- utilisation de la ligne téléphonique (nombre d'appels, délais de réponse, satisfaction et non satisfaction des demandes)

## Indicateurs de performance (Qualité du résultat)

- degré de satisfaction des personnes âgées en termes de qualité d'écoute, de confiance et de dynamisation par les visites ou les accompagnements bénévoles
- cohérence entre les demandes de contact et l'offre (bénévole)
- Existence d'un projet de fonctionnement de la résidence intergénérationnelle rédigé de manière participative

## Indicateurs de productivité (Coûts et délais)

- heures investies par les bénévoles dans l'accompagnement, par rapport au coût horaire d'un tel service.

2009  
2013

5

**CONTRAT DE PROJET 2009 / 2013 de l'Association des Centres Socio-Culturels des 3 Cités**

Cet objectif général contribue à la réalisation des orientations suivantes :

O1 : L'individu : Favoriser l'insertion sociale, le développement personnel des habitants, en valorisant leurs compétences individuelles, leurs savoir-être, leurs savoir-faire et notamment manuels

O3 : La cité : Développer la participation de tous les habitants, à la vie du Centre et à la vie sociale en améliorant l'écoute et en formant à la prise de parole, en portant une attention particulière aux familles

**En référence aux valeurs issues du projet politique :**

« En veillant à ce que chacun, quel qu'il soit, soit reconnu et puisse trouver sa place pour mieux vivre ensemble »

« ...la culture n'est pas réservée à une élite, que tout groupe humain est porteur de culture, culture qu'il n'y a pas lieu de placer dans une hiérarchie voire d'opposer, (haute/basse, grande/petite), culture qui s'exprimera par le biais d'expressions culturelles. »

« En soutenant la création sous toutes ses formes

« En favorisant le partage et l'acquisition de tous les savoir-faire »

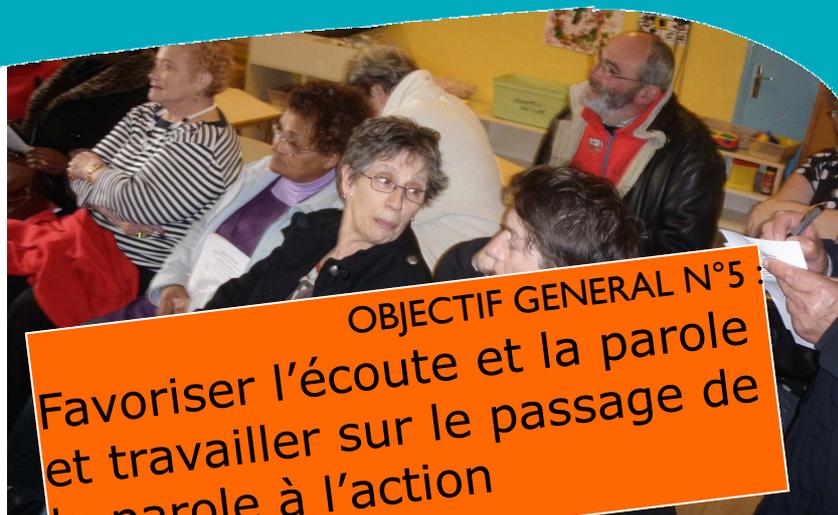
**Niveau de priorité** (de 1 à 5)

2

**Période de réalisation**

**2009-2013**

(Toute la période)



**Pourquoi cet objectif général ?**

Depuis de nombreuses années, notre Association a fait de l'expression des habitants et de l'écoute des priorités centrales de son action.

**1/ Les Centres Socio-Culturels des 3 Cités sont des lieux de rencontres, d'échanges et de débats.**

Les habitants s'y retrouvent pour participer aux activités mises en place par des professionnels ou des bénévoles et ces temps de rencontres sont source de constats ou de propositions sur les besoins du quartier. Ces besoins d'expressions ont été entendus depuis plusieurs années par les centres Socio-Culturels qui ont œuvrés à la mise en place de lieu d'écoute et d'échanges pour les habitants :

- le coin convivial animé par une équipe de bénévoles qui accueillent les habitants à l'espace bar du Centre Socio-culturel de place de France.
- le groupe de parole animé par un professionnel
- les débats philo animé par un bénévole
- les matinées bénévoles et salariés
- la salle des bénévoles

**2/ Ce travail a été enrichi par plusieurs partenariats**

Ce travail propre à l'association a été renforcé par des actions construites conjointement avec des partenaires du quartier comme :

- le groupe de parole mono-parental avec la CAF, l'ADSEA
- les ateliers parents dans le cadre du Projet Educatif Local avec les écoles du quartier, le collège, les parents d'élèves, les agents de développement de la CAF
- les journées de la participation avec la fédération des Centres Sociaux de la Vienne lors des 40 ans des Centres Socio-culturels des Trois Cités.

**3/ Transformer la parole, l'expression en actions et en projets est difficile**

Nous constatons que ces échanges sont source de mobilisations des habitants et de propositions, mais cette dynamique et cette richesse ne sont qu rarement déclinés par la suite.

En effet l'organisation actuelle des Centres Socio-Culturels ne permet qu'imparfaitement la prise en compte des propositions émanant de ces espaces, malgré le soutien apporté à des soirées festives de fin de Ramadan qui a réuni plus de 200 personnes, ou encore la « commission initiative des habitants » composée de 10 habitants et de 2 professionnels. Aujourd'hui, cette commission soutient 3 projets sur le quartier : le projet mode, l'atelier cuisine, l'atelier conte.

Force est de constater que malgré la richesse des savoirs, des compétences et des propositions, il est difficile de passer des constats, des envies à la mise en place des propositions concrètes sur le terrain. La méconnaissance des réseaux, des richesses locales prouvent la nécessité d'accompagner la mise en œuvre des dynamiques individuelles, collectives des habitants.

## OBJECTIFS OPERATIONNELS

1/ Donner des moyens aux habitants qui ont des idées et qui veulent s'engager à porter leurs projets, prendre en considération les demandes en intensifiant le soutien aux initiatives des habitants et atteindre un niveau de 5 soutiens annuels à des initiatives d'habitants

2/ Soutenir particulièrement la parole des jeunes, notamment en les invitant une fois par an au Conseil d'Administration

3/ Maintenir des espaces d'expression et de paroles sous différentes formes au sein de l'association, en articulant les formes intimes et les formes publiques de prise de parole (groupes de paroles, forums, coin convivial)

4/ Soutenir annuellement, de manière formelle, une action par an, émanant d'un de ces espace de paroles

5/ Mettre en place un espace forum une dizaine de fois par an sur des sujets d'actualités choisis par les habitants

6/ Poursuivre l'expérimentation des habitants-afficheurs en l'élargissant, en travaillant sur une dimension « porte-parole » ?

## MOYENS A MOBILISER

(Professionnels, bénévoles, financiers, techniques, temps)

Deux salariés qui pilotent le projet initiative.

Plusieurs types de formations devraient être proposées :

- formation à la prise de parole
- Formation à l'écoute
- Formation à l'animation de réunion respectueuse de la parole de chacun.

Une ligne budgétaire consacrée à l'initiative des habitants.

## MODES OPERATOIRES

Etre plus en interaction avec les propositions des habitants.

Aller plus à leur rencontre

Prendre en compte chaque proposition et les traiter collectivement, c'est-à-dire décider ensemble de ce qui sera réalisé ou pas.

Mettre en valeur, systématiquement vers le quartier et hors quartier, les projets portés par les habitants.

Poursuivre et développer les complémentarités entre les bénévoles et les salariés.

## RESULTATS ATTENDUS

Donner une plus grande place à la parole et aux actions des jeunes.

Un conseil d'administration plus représentatif du quartier.

Etre un lieu de médiation qui favorise l'insertion sociale.

Augmenter le nombre de personnes mobilisées sur des actions existantes ou nouvelles.

Augmenter le nombre de projets présentés dans le cadre de « l'initiative ».

Affirmer que pour nous l'insertion dans la société pas qu'économique, elle signifie : être en lien, partager

## Partenariat

Les associations du quartier (comité de quartier, pourquoi pas la ruche, association de locataires, associations communautaires, ...)

## Public

Tous les habitants du quartier souhaitant passer à l'action.

Les groupes de paroles existant

## Pilote(s) :

### Indicateurs de pertinence (Adéquation du résultat)

Les habitants deviennent acteurs de l'organisation de leurs activités et de leur représentativité

Les habitants prennent en main les groupes de parole

### Indicateurs de performance (Qualité du résultat)

Nombre d'habitants présents dans les espaces de paroles

Nombre de projets soutenus par la commission initiative

Nombre de jeunes venus au CA

### Indicateurs de productivité (Coûts et délais)

Temps consacré à l'accompagnement des projets

Echéanciers et évaluations collectives des actions

2009  
2013

6

## **CONTRAT DE PROJET 2009 / 2013 de l'Association des Centres Socio- Culturels des 3 Cités**

Cet objectif général contribue à la réalisation des orientations suivantes :

O2 : Les groupes : Améliorer les relations entre les habitants du quartier - en développant du dialogue, de la communication et de l'échange AUTREMENT - entre cultures et générations différentes

O3 : La cité : Développer la participation de tous les habitants, à la vie du Centre et à la vie sociale en améliorant l'écoute et en formant à la prise de parole, en portant une attention particulière aux familles.



**OBJECTIF GENERAL N°6 :**  
**Développer  
l'échange de savoirs  
entre tout le monde**

### **En référence aux valeurs issues du projet politique :**

L'association défend des valeurs autour de la culture (...) en soutenant la création sous toutes ses formes ;

En favorisant le partage et l'acquisition de tous les savoir-faire ;

En rendant toute forme de culture visible et accessible à tous ;

**Niveau de  
priorité** (de 1 à 5)

1

### **Période de réalisation**

**2009-2013**

(Toute la période)

## **Pourquoi cet objectif général ?**

### **1/ Constats relatifs au territoire**

Les habitants des 3 Cités représentent un public d'origine diversifiée.

La culture des uns et des autres a sa richesse ; elle doit être valorisée et échangée. Mais on constate sans cesse combien les habitants se regroupent entre eux par affinité (culture, âge, profession, savoirs,...).

Il s'agit ici de mettre en cause les « frontières humaines » : autant les limites des territoires ont une certaine légitimité, autant les « frontières humaines » apparaissent comme des moyens de « territorialisation » dommageable pour tous.

### **2/ Volonté et expérimentations de l'association**

La volonté de l'association est de donner la parole à tous les habitants du quartier.

On parle souvent d'intégration sans dire ce que l'on entend par là. Nous ne posons pas la question en ces termes. L'association souhaite que chacun puisse s'exprimer à partir de sa propre culture sans subir un jugement de valeur.

L'idée est de permettre une meilleure connaissance des uns et des autres sachant qu'il semble important que chacun puisse faire état de sa spécificité avant même que soit proposé un partage.

Pour cela, l'association met en place un partenariat actif avec les associations pratiquant l'échange de savoirs et se propose :

- de créer des espaces ou des temps particuliers pour que ces échanges soient visibles et valorisés.
- une base de données des ressources locales (matériel, humain...)

L'échange des savoirs reste difficile à mettre en place, car il exige de grandes disponibilités, mais l'expérience montre que le partage est possible, que ce soit en cuisine, mode, musique....

La compréhension de la richesse des apports de chacun passe par un double travail d'affirmation de sa propre identité et d'acceptation de l'identité de l'autre. Il semble qu'un tel travail puisse correspondre au besoin actuel d'affirmation de l'identité et faciliter le métissage et la compréhension entre individus nécessaires pour faire face aux défis sociétaux actuels.

### **3/ La création de la résidence intergénérationnelle**

Volonté municipale et volonté du bailleur SIPEA, la résidence intergénérationnelle a comme objectif central d'offrir de nouvelles possibilités d'habiter sur le quartier pour une population vieillissante et avec des revenus faibles. Au-delà de la rénovation et de l'aménagement du bâti, la résidence constitue un enjeu collectif pour inventer ensemble des nouvelles modalités du vivre ensemble. Une des pistes de travail possible est de développer, parallèlement à d'autres formes, des systèmes d'échanges de savoirs.

## OBJECTIFS OPERATIONNELS

1/ Etablir une étude comparative des différents systèmes d'échanges de savoirs existant, en se rapprochant notamment des différentes associations qui proposent ce type d'actions sur Poitiers et dans la Vienne en vue de choisir la solution la plus adaptée.

2/ Constituer une base de données des compétences de 50 personnes minimum habitant le territoire en s'appuyant sur les différentes compétences repérées dans les groupes d'usagers

3/ Mise en œuvre d'un à deux évènements au cours de la période du Contrat de Projet favorisant la mise en valeur des compétences individuelles.

## MOYENS A MOBILISER

Du temps de salarié dégagé pour le repérage et la mise en relation des groupes et des individus ainsi que par la mise à disposition des locaux.

Utiliser les connaissances actuelles des CSC mais également les réseaux de nos partenaires institutionnels et associatifs.

## MODES OPERATOIRES

- Repérer les identités différentes et leurs spécificités en matière de savoirs.
- Donner l'occasion à chaque identité culturelle de s'exprimer et de se valoriser.
- Repérage des savoirs liés aux différentes identités culturelles en s'appuyant sur les pratiques et outils déjà mis en place par l'association (aller vers...).
- Faciliter la rencontre entre divers groupes de compétences et l'échange de savoir et savoir-faire.
- Chaque animateur doit faciliter, entre les groupes et entre individus, l'écoute et l'expression des divers apports culturels et leur valorisation en s'appuyant sur des bénévoles pouvant assurer l'interface entre l'association et les groupes.

## RESULTATS ATTENDUS

- Une meilleure connaissance des cultures de chacun.
- Un enrichissement réciproque tenant compte des différents modes d'expression utilisés sur le quartier des 3 Cités.
- Une appropriation et une utilisation de la base de données par les partenaires.
- Un repérage de l'association par les habitants et les groupes du quartier, comme un lieu favorisant l'échange des savoirs..
- Des moyens d'accéder à des savoirs, des connaissances auxquels les ressources économiques empêchent d'accéder

### Partenariat

Les associations culturelles du quartier - Les associations de parents d'élèves -

Sanza - les associations d'insertion (Pourquoi pas, l'Eveil, ...) - le foyer Marie-Louise Troubat - Le logis d'Osmoy - ADAPGV - La bibliothèque - Le conservatoire - l'Association des Echanges de sa-

### Public

Habitants du quartier des Trois Cités

### Pilote(s) :

#### Indicateurs de pertinence (Adéquation du résultat)

Réalisation de la base de données.  
Nombre de savoirs différents repérés  
Nombre de partenaires utilisant la base de données

#### Indicateurs de performance (Qualité du résultat)

Nombre d'échanges réalisés  
Satisfaction des participants sur le vécu des échanges  
Niveau de difficultés de mise en place des échanges de savoirs

#### Indicateurs de productivité (Coûts et délais)

Temps de mise en place des échanges

2009  
2013

7

## CONTRAT DE PROJET 2009 / 2013 de l'Association des Centres Socio- Culturels des 3 Cités

Cet objectif général contribue à la réalisation des orientations suivantes :

O1 : Favoriser l'insertion sociale, le développement personnel des habitants en valorisant leurs compétences individuelles, leurs savoir-être, leurs savoir-faire et notamment manuel.

O2 : Les groupes : Améliorer les relations entre les habitants du quartier - en développant du dialogue, de la communication et de l'échange AUTREMENT - entre cultures et générations différentes

**En référence aux valeurs issues du projet politique :**  
Encourager la transmission des valeurs entre générations

.....en s'appuyant sur des rencontres interculturelles et intergénérationnelles,

....., tout en favorisant le partage et l'acquisition de tous les savoirs faire.

Niveau de  
priorité (de 1 à 5)

2

Période de réalisation

2010-2013

### Pourquoi cet objectif général ?

#### 1/ Demandes explicites et motivations des usagers en 2008:

Propos d'anciens au sujet des échanges avec de jeunes adolescents autour des SMS et Emails:

« Les jeunes nous ont paru extrêmement solidaires et intéressés pour montrer ce qu'ils savaient aux personnes âgées. Les personnes âgées semblaient très heureuses d'apprendre à leur rythme (patience et adaptabilité des jeunes). »

Une ancienne en parlant des jeunes : « ils expliquent très bien, ils étaient très gentils », « ça a fait plaisir, c'était rigolo .»

Aussi bien les jeunes que les personnes âgées seraient prêts à participer régulièrement à de telles animations.

A propos de valeurs : ces échanges créent des repères autant pour les personnes âgées que pour les enfants (la date des rencontres, le respect mutuel, tolérance...)

#### 2/ Une fracture entre les adultes et les jeunes en général ?

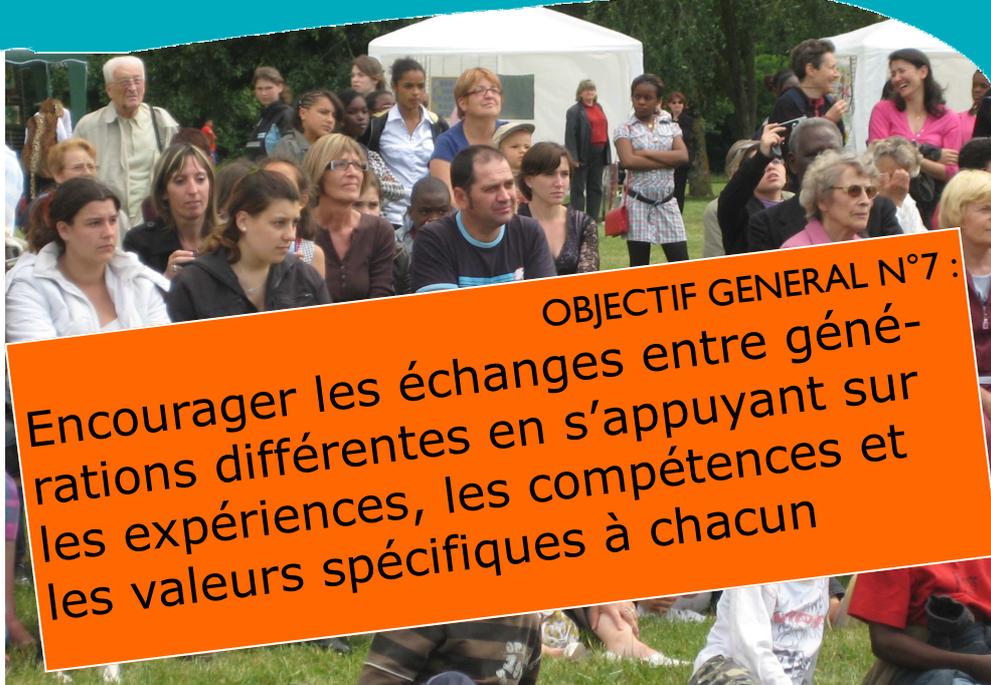
Une enquête récente de l'AFEV (Association de la Fondation Etudiante pour la Ville ; sondage disponible sur afev.org) montrait que 51% des adultes avaient une image négative de la jeunesse et la considère, à 70% comme individualiste. Pour autant, toujours selon cette enquête, les jeunes, dans leur grande majorité « montrent un désir très fort de **changer le regard de la société sur la jeunesse**, qui pâtit d'une image négative véhiculée par les médias et les politiques à travers la mise en avant d'épiphénomènes de violence qui ne concernent qu'une infime minorité. Les jeunes interrogés mettent en avant très fortement le désir de **montrer leur capacité à agir** et à mettre en avant la jeunesse comme ressource pour la société, et non comme un problème. »

**3/ Hypothèse 1 : la construction des représentations, notamment les négatives** (des plus âgés par rapport aux plus jeunes et vice-versa) se joue d'abord dans les espaces publics : la rue, les centres commerciaux, les transports en commun, etc, Un des modes de résolution serait donc de démultiplier les espaces particuliers d'interconnaissance favorisant la rencontre entre personnes âgées et jeunes. Par exemple, l'intervention des adolescents au cours de l'assemblée générale de l'association a d'abord provoqué des surprises et suscité plusieurs réactions positives.

**4/ Hypothèse 2 : un système de transmission défaillant** . Du fait de l'évolution de nos modes de vie, de la parcellisation des temps (de travail, de loisirs), de l'éclatement du modèle familial « traditionnel », de l'éclatement des liens, des trajectoires migratoires et professionnelles qui font que les enfants vivent loin de leurs parents et/ou de leurs grands parents, une grande partie des transmissions qui se faisaient par du temps partagé ne se fait plus.

#### 5/ Opportunités

Une des actions réalisées au cours du 40ème anniversaire ouvre des perspectives intéressantes dans ce domaine : 4 rencontres jeunes-personnes âgées réalisées autour des SMS, des Emails et des jeux sur ordinateur. (février : 30 participants dont 12 jeunes, puis environ 18 en mars, 10 en avril (expériences et témoignages) et 15 à la fête de quartier en juin au milieu de 100 à 150 personnes qui jouaient. 14 bénévoles investis soit dans le groupe pilote dont 4 personnes âgées, soit dans la réalisation de vidéo, soit dans l'animation de la fête de quartier. 3 animateurs professionnels (nouvelles technologies 2, 1 coordinateur).



## OBJECTIFS OPERATIONNELS

- 1/ maintenir le nombre de rencontres entre personnes âgées et enfants aux alentours d'une cinquantaine par an dans le cadre des accueils de loisirs
- 2/ utiliser le support de la formation informatique pour mettre en place un groupe d'une dizaine de jeunes environ dont la fonction essentielle est d'apporter soutien et appui technique à des personnes plus âgées qui découvrent l'informatique
- 3/ dans le cadre de l'accueil d'un service volontaire européen, inclure et prévoir des temps d'échange et de discussion autour du pays d'origine à destination des personnes âgées
- 4/ créer des temps de discussion entre les différentes générations d'habitants du quartier... dans les endroits où les uns et les autres sont : visite des adultes au secteur jeune, visite de jeunes sur les lieux investis par les personnes âgées
- 5/ organiser au moins deux matinées salariées - bénévoles au cours de la période du contrat de projet dont la thématique centrale est la rencontre entre adolescents et adultes/personnes âgées, pour impulser les échanges entre âges, choisir la manière de les valoriser et parler de valeurs.

## MOYENS A MOBILISER

(Professionnels, bénévoles, financiers, techniques, temps)

- Tous les secteurs d'animation du CSC peuvent collaborer à la mise en œuvre de projets collectifs autour de cette thématique.
- Les administrateurs du CSC qui définissent le projet politique et accompagnent les professionnels dans cette mise en œuvre, notamment via les différentes commissions.

## MODES OPERATOIRES

- Utiliser les animations déjà existantes tout en laissant à l'initiative des usagers le choix des thèmes à développer.
- Remobiliser les personnes déjà touchées dans ces animations intergénérationnelles.
- Organiser différents types d'animation pour pouvoir toucher différentes générations, varier nos propositions.
- L'animation de rue peut permettre de fédérer les différentes générations autour d'une thématique commune.
- Travailler sur la transformation des actions à court terme en actions à moyen terme, pour favoriser la relation d'âges différents.

## RESULTATS ATTENDUS

- Une cohésion entre jeunes et adultes identifiée par une reconnaissance mutuelle entre les habitants du quartier
- L'amélioration de la visibilité, de la solidarité et l'entraide entre générations.
- Modifier les représentations sociales (préjugés et stéréotypes) adultes/jeunes.
- Participation des jeunes aux repas de quartier, animations du coin convivial..
- Des relations entre jeunes et moins jeunes qui se poursuivent au-delà des Centres Socio-Culturels.

### Partenariat

Les parents, les associations du quartier, la communauté éducative, les bénévoles et les habitants, les adolescents du quartier

### Public

Les habitants du quartier, les adhérents et les usagers du CSC de tout âge

### Pilote(s) :

Piloté par les secteurs du CSC en lien avec le projet

### Indicateurs de pertinence (Adéquation du résultat)

Qualité de la relation entre jeunes et personnes âgées sur les différentes actions.  
Amplitudes des âges des participants par action

### Indicateurs de performance (Qualité du résultat)

L'évaluation des participants aux projets.  
Existence d'au moins trois supports d'animations différents entre 2010 et 2011.  
Nombre de projets associant des habitants d'âge différents.

### Indicateurs de productivité (Coûts et délais)

2009  
2013

8

### **CONTRAT DE PROJET 2009 / 2013 de l'Association des Centres Socio- Culturels des 3 Cités**

Cet objectif général contribue à la réalisation des orientations suivantes :

O1 : Favoriser l'insertion sociale, le développement personnel des habitants, en valorisant leurs compétences individuelles, leurs savoir-être, leurs savoir-faire et notamment manuels



**OBJECTIF GENERAL N°8 :  
Soutenir la recherche  
d'emploi**

### **Pourquoi cet objectif général ?**

#### **1/ Une situation de l'emploi catastrophique sur les 3 Cités**

En 1999, le taux de chômage INSEE est de 28,85% sur le Clos Gaultier et Saint-Cyprien soit deux fois et demi plus qu'en moyenne nationale à ce moment là (12%).

En 2006, des chiffres fournis par l'ANPE, montrent que le nombre de demandeurs d'emploi sur le Clos Gaultier/les Sables et St Cyprien sont équivalents, représentent 659 personnes et sont deux fois plus nombreux que sur Grand Maison.

#### **Au niveau des âges :**

**Concernant les hommes :** il y a 2 fois plus d'hommes de moins de 25 ans demandeurs d'emploi sur le Clos Gaultier comme pour les plus de 25 ans par rapport à St Cyprien et ils sont 4 fois plus nombreux qu'à Grand Maison.

**Concernant les femmes :** Le taux des demandeurs de moins de 25 ans est 3 fois plus important sur le Clos et St Cyprien qu'à Grand Maison ou à La Plaine.

Le taux de demandeurs d'emploi d'origine étrangère est 4 fois supérieur à St Cyprien que sur le reste du quartier.

#### **2/ Renforcée par des niveaux de formation qui constituent des handicaps**

69% sur le Clos et 64% sur St Cyprien des demandeurs d'emploi de catégorie I ont un niveau de formation au mieux de niveau 5 (BEP/CAP) contre à peine 32% sur Les Cours par exemple. A l'inverse, les « BAC+2 » représentent à peine 14% (Clos Gaultier) et 20% (Saint-Cyprien) quand ils représentent 45% aux Cours ou 38% à La Plaine.

#### **3/ La durée du chômage**

Saint-Cyprien et le Clos Gaultier rassemble en nombre important, deux catégories de chômeurs : ceux au chômage depuis moins de 6 mois et ceux qui le sont depuis de 2 ans. (Le taux est 3 fois plus important dans ces IRIS qu'à Grand Maison.

#### **4/ Une demande importante de soutien de la part de plusieurs bénévoles**

En marge de nos actions et activités, un des leitmotiv qui revient régulièrement de la part de plusieurs bénévoles en recherche d'emploi, c'est un soutien de la part de l'association, en terme de temps consacré, d'action sur le réseau relationnel du Centre

#### **5/ Une connaissance des habitants qui est notre atout principal**

Notre force réside dans notre connaissance des habitants des 3 Cités et non pas dans notre capacité à trouver de l'emploi pour les uns ou les autres. Il s'agit bien de créer du réseau et du soutien autour des personnes en recherche.

#### **6/ La dynamique « Espoirs Banlieue » vise la création d'emploi**

La dynamique, lancée par Fadela Amara, est fortement centrée sur la création d'emploi dans les territoires prioritaires avec 6 objectifs dont au moins 3 peuvent être des leviers pour notre association :

[Les entreprises s'engagent pour les quartiers](#), [Contrat d'autonomie : connecter les jeunes et les entreprises](#), [Des enfants gardés, des emplois créés](#).

### **En référence aux valeurs issues du projet politique :**

Autour des relations humaines pour lutter contre l'isolement, les discriminations, les exclusions, l'absence de lien : en veillant à ce que chacun, quel qu'il soit, soit reconnu et puisse trouver sa place pour mieux vivre ensemble

**Niveau de  
priorité** (de 1 à 5)

2

**Période de réalisation**

**Après 2010**

## OBJECTIFS OPERATIONNELS

1/ Faire en quelques semaines un état des lieux des différentes actions menées par nos partenaires de manière à agir en complémentarité, voire en soutien (temps, matériel) d'initiatives existantes

2/ Expérimenter et développer un ou deux groupes de qualification mutuelle autour de la recherche d'emploi, associant employeurs et demandeurs d'emploi en se fixant des objectifs chiffrés du nombre de personnes mobilisées.

3/ Soutenir le Pôle Ressource existant sur le territoire (tous types d'information — des permanences des partenaires — mise à disposition d'outils multimédia avec des sites référencés liée à l'emploi et l'information).

4/ S'engager fortement dans la réflexion et l'étude de faisabilité sur le développement des services à la personne dans le cadre du programme de « Résidence Intergénérationnelle ».

5/ Créer un réseau d'accueil et d'aide aux stagiaires issus des 3 cités et qui ont du mal à trouver des stages eu égard à leur origine culturelle, leur niveau de formation ou leur lieu de résidence.

## MOYENS A MOBILISER

(Professionnels, bénévoles, financiers, techniques, temps)

- Mettre à disposition l'outil informatique pour la recherche d'emploi et la rédaction de lettre de motivation et de CV.
- Dégager du temps salarié et bénévoles sur cet axe de travail .
- Mobilisation des partenaires liés à l'emploi et à l'orientation

## MODES OPERATOIRES

Un travail en réseau et en partenariat à partir de l'existant sur le territoire.

Un travail s'appuyant sur notre connaissance des publics et non pas sur les dispositifs

Un rendez-vous régulier (Petit déj de l'emploi)

Mobilisation des acteurs liés à l'emploi

Préparation aux entretiens d'embauche

Mise en lien des actions de notre contrat de projet qui concernent l'insertion professionnelle, la recherche d'emploi et l'orientation professionnelle

## RESULTATS ATTENDUS

- Avoir une attention particulière pour le public jeune et les personnes d'origine étrangère.
- Existence d'un espace physique et d'un/des temps repérés
- Avoir un suivi des personnes accompagnées.
- Créer une dynamique autour de quelques personnes
- Création d'un ou plusieurs emplois en partenariat autour de l'axe des « services »

### Partenariat

Pôle Emploi - CRIJ - CA-PEE - Tremplin - Les associations d'insertion (Pourquoi Pas; L'Eveil...), Mission Locale, des entreprises, l'ALSIV, les organismes de formation

### Public

Les habitants des Cités en recherche d'emploi ou en reconversion professionnelle ou recherche de stage.

### Pilote(s) :

#### Indicateurs de pertinence (Adéquation du résultat)

Nbre de personnes mobilisées autour de cet axe

#### Indicateurs de performance (Qualité du résultat)

Nbre d'entreprises accueillant un stagiaire mobilisées par nous

#### Indicateurs de productivité (Coûts et délais)

Coût du matériel informatique et des logiciels.

Temps consacré à l'accompagnement des personnes

Temps consacré à la mobilisation

2009  
2013

9

## CONTRAT DE PROJET 2009 / 2013 de l'Association des Centres Socio- Culturels des 3 Cités

Cet objectif général contribue à la réalisation des orientations suivantes :

O2 : Les groupes : Améliorer les relations entre les habitants du quartier - en développant du dialogue, de la communication et de l'échange AUTREMENT - entre cultures et générations différentes

O3 : La cité : Développer la participation de tous les habitants, à la vie du Centre et à la vie sociale en améliorant l'écoute et en formant à la prise de parole, en portant une attention particulière aux familles

### **En référence aux valeurs issues du projet politique :**

« elle a pour finalité le développement du lien social, des relations intergénérationnelles et interculturelles... »

« défend des valeurs autour des relations humaines pour lutter contre l'isolement, les discriminations, les exclusions, l'absence de lien »

**Niveau de**  
**priorité** (de 1 à 5)

2

**Période de réalisation**

**2010-2013**



**OBJECTIF GENERAL N°9 :**  
**Accompagner l'intégration**  
**(l'insertion ?) des habitants**  
**d'origine étrangère notam-**  
**ment ceux arrivés récemment**

### **Pourquoi cet objectif général ?**

La difficulté d'établir un diagnostic précis sur cette problématique de l'insertion des habitants d'origine étrangère réside principalement dans l'absence de chiffres et de données statistiques en la matière.

Néanmoins, notre connaissance du quartier et de sa population nous a permis de recueillir des informations nécessaires au développement de nos axes de travail pour les années à venir.

#### **1 – « Le centre n'est pas à l'image du quartier ».**

Une des caractéristique de la population de notre quartier est sa forte diversité culturelle. Des habitants d'origines différentes (européens de l'est, africains, principalement de Guinée et du Maghreb, sans oublier la population mahoraise) cohabitent sur le territoire et fréquentent les écoles, les associations et les centres socioculturels

A travers les différentes actions que nous menons tout au long de l'année, nous touchons une partie de ces populations. Nous notons par exemple la forte fréquentation de familles d'origines guinéennes sur les accueils de loisirs, ainsi que la forte participation des Comoriens à la soirée « Ramadan ».

Malgré cela, certaines activités du centre n'attirent pas un public assez mixte de notre point de vue, et il est également apparu comme une préoccupation majeure le fait que le Conseil d'administration de l'Association ne soit lui non plus pas assez représentatif de la diversité du quartier.

#### **2 - Sentiment concernant la « difficulté de se comprendre et de vivre ensemble »**

Les entretiens menés avec différents groupes d'habitants, concernant leur vision du quartier et du centre, mettent en avant la difficulté de cohabiter avec des personnes de culture et d'origine différente. Le sentiment dominant est notamment celui de l'incompréhension des « codes » de l' « autre ».

D'autre part, le Conseil d'Administration de l'Association a mis en avant, dans le projet politique de la structure, l'importance de « [prendre] en compte le sentiment de personnes dites « d'origine étrangère » pour qui s'insérer dans la société française, c'est trouver sa place, sans renier son identité ».

Devant ce constat, la problématique de l'insertion des personnes d'origine étrangère apparaît comme un axe central s'inscrivant parfaitement dans les orientations de ce nouveau contrat de projet, mais également comme un défi, étant donné la complexité de cet axe de travail et les enjeux politiques qu'il représente dans un contexte actuel peu favorable à ce type d'actions.

## OBJECTIFS OPERATIONNELS

1/ Repérer et contacter 20 familles d'origine étrangère habitant sur le quartier, fréquentant peu ou pas encore le centre, pour faire un état des lieux avec eux de leurs préoccupations.

2/ Faire la même chose avec 20 familles d'origine « locale » étant en contact avec la population

3/ Améliorer l'accueil des nouveaux arrivants et des personnes non francophones sur le centre en proposant des documents et modalités d'information adaptés à cette population

4/ Proposer deux ou trois espaces de rencontre annuels, de discussion entre habitants du quartier sur des thématiques liées au sujet de l'insertion des personnes d'origine étrangère.

5/ Dans le cadre de notre projet « Avec l'aide de leurs parents, tous les enfants peuvent réussir », associer environ 50% de parents d'origine étrangère sur le nombre total de parents associés.6/ A partir du projet de résidence intergénérationnelle, développer des expérimentations d'actions de médiation dans des conflits de voisinage par l'intermédiaire de salariés ou bénévoles du centre.

7/ Soutenir les actions des associations ou institutions visant à réaliser cet objectif (par exemple le projet de petits déjeuners Sanza/Ecole maternelle Jacques Brel)

## MOYENS A MOBILISER

- 1 groupe de personnes bénévoles
- 1 salarié référent de ces actions, bien que celles-ci concernent tous les secteurs du centre
- 1 formation à la médiation
- Mettre en place des outils particuliers permettant un accueil au centre plus adapté des personnes non francophones ou non lectrices (dossier d'inscription, passage des informations...)
- Formation à la médiation et à la gestion des conflits liés à des problèmes de codes culturels

## MODES OPERATOIRES

- Aller vers les habitants en faisant du porte à porte
- Développer le travail en réseau avec les différents partenaires du quartier pour une meilleure coordination et cohérence des actions à destination des populations d'origines étrangères.
- Faire le lien et réorienter les personnes si nécessaire vers d'autres partenaires et associations
- Mettre en commun l'information au sein des différents secteurs, au sein du réseau de partenaires
- S'appuyer sur des personnes relais avec qui nous avons déjà des liens
- Travailler sur l'adaptation des actions existantes (accueils de loisirs, périscolaire,..) plutôt que d'en créer des nouvelles

## RESULTATS ATTENDUS

- Augmentation de la fréquentation des personnes d'origine étrangère sur les différentes activités du centre
- Existence d'X espace ou temps de rencontres ou ateliers sur ce thème, avec participation d'un public mixte.
- Amélioration de la transmission des informations concernant les informations du centre vers les personnes d'origine étrangère
- Mixité des publics sur les différentes actions et activités du centre
- Plus grande diversité du C.A
- Baisse des tensions de voisinage liées à des « chocs » de culture

### Partenariat

Les associations telles que : le comité de quartier, la CLCV, Sanza, l'AL-SIV, Pourquoi Pas? Ainsi que les écoles et collèges. Le PRE. Certains habitants du quartier apparaissent également comme des interlocuteurs particuliers au sein de certaines communautés.

### Public

Les habitants du quartier d'origine étrangère, notamment ceux arrivés récemment et les habitants installés depuis plus longtemps ayant des contacts avec cette population.

### Pilote(s) :

#### Indicateurs de pertinence (Adéquation du résultat)

la mixité du public sur les différentes actions du centre

#### Indicateurs de performance (Qualité du résultat)

Combien de « médiateurs » se sont investis ?

La participation aux espaces forums

La diversité de la participation aux espaces forums

#### Indicateurs de productivité (Coûts et délais)

Quel est le temps consacré à cet axe de travail

2009  
2013

10

**CONTRAT DE PROJET  
2009 / 2013 de l'Association  
des Centres Socio-  
Culturels des 3 Cités**

Cet objectif général contribue à la réalisation des trois orientations du contrat de projet à savoir :

Favoriser l'insertion sociale et le développement personnel des habitants (O1), améliorer les relations entre les habitants du quartier (O2) et développer la participation de tous les habitants à la vie sociale (O3); notamment dans une optique de santé communautaire.

**En référence aux valeurs issues du projet politique :**

« Celle-ci met en œuvre un projet (...), solidaire et citoyen. » (« La santé publique est la responsabilité de tous », a précisé en 1986 la Charte d'Ottawa).

« Ce sont des maisons communes qui doivent être des lieux (...), de ressources et de ressourcement, (...) des points de repères et de rencontres au sein du quartier.

« Les centres proposent à chacun d'être acteur de sa vie, d'être acteur dans son quartier. Ils refusent l'assistanat en ne faisant pas « à la place des gens » mais en faisant avec eux, (...), en préservant la dignité de chacun. »

**Niveau de  
priorité** (de 1 à 5)

2

**Période de réalisation**

2010-2013



**Pourquoi cet objectif général ?**

Faisant partie des préoccupations des membres de l'association depuis plusieurs années, la volonté d'atteindre clairement un objectif en matière de santé n'apparaît que dans ce nouveau contrat de projet.

**Il fait suite au recoupement de plusieurs constats :**

**1/ Une étude de l'ORS Poitou-Charentes qui bien qu'ancienne (1990) semble toujours d'actualité.**

Celle-ci fait état, pour notre territoire, de 1500 à 2000 prises en charge médico-sociales par an pour des problèmes d'hygiène et de santé mais aussi d'échec scolaire précoce et de mauvaise insertion professionnelle. Les principaux problèmes rencontrés par les professionnels de la santé sont : alcoolisme, tabagisme, mauvaise alimentation, mauvaise hygiène bucco-dentaire, troubles psycho-somatiques et psychologiques, Sida et MST. Viennent s'ajouter des problèmes de salubrité de certains logements ainsi que la difficulté de personnes âgées et de familles monoparentales à vivre dans les tours. L'offre de soins en secteur public souligne le manque de dispensaire de soins en médecine générale, d'antenne de planning familial et de moyens affectés à certains services dans le suivi, la prévention, l'éducation des populations défavorisées. Dans le secteur associatif, il est noté le manque d'attention particulière pour les jeunes en difficulté. En terme général, cette étude dénonce des problèmes de communication entre les secteurs privé et public, un manque d'action de prévention/éducation et situe les causes en terme de problèmes sociaux et économiques, de reproduction de problématiques de génération en génération et de situation monoparentale influant sur ces constats.

**2/ L'élaboration du Contrat Urbain de Cohésion Sociale a permis d'identifier des spécificités et des priorités pour le quartier des 3 Cités.**

Sur le plan des acteurs du territoire, les principales difficultés résident dans la mobilisation des familles à aller vers une démarche de soins, dans le fait de trouver des leviers « promotionnels » pour les toucher. L'orientation et la prise en charge des troubles du comportement sont également soulignées face à des délais d'intervention tels qu'ils aggravent la situation et provoquent l'exclusion des publics des structures d'accueil. Il est noté de forts besoins en terme d'information et de formation en matière de santé mentale. Sur le plan des publics, de nombreux facteurs freinant les actions sont pointés : une recherche d'accès aux besoins primaires qui relaie en seconde position la prévention en matière de santé, une diversité ethnique et des différences culturelles qui contrarient la perception des messages de prévention et des difficultés de distance identitaire pour les enfants qui vivent dans des familles monoparentales.

**3/ Les constats effectués par des animateurs des Centres (secteurs famille et jeune) qui a donné lieu à un projet de santé communautaire qui n'a pu se mettre en œuvre faute de financement suffisant en 2009 :**

Mal-être, rapport à la nourriture de type boulimique ou anorexique, apathie ou à l'inverse hyperactivité, grande difficulté à se projeter dans un avenir proche, dépression, prise régulière de tranquillisants, comportements à risque et addictions, repliement sur soi et isolement ou comportement agressif verbalement et physiquement... L'inactivité, les difficultés financières et l'isolement sont un fardeau pour beaucoup de familles vivant sur le quartier. Bon nombre de foyers croulent sous les soucis de gestion du quotidien auxquels viennent s'ajouter des difficultés d'éducation, de suivi de la scolarité des enfants. La santé ne fait pas partie des priorités des habitants. L'ensemble des acteurs locaux constatent une dégradation de la situation sur le plan physique - manque de soins dentaires, mauvaise hygiène...- mais surtout un mal-être qui se généralise et qui peut aller, dans les cas extrêmes, jusqu'aux maladies mentales.

## OBJECTIFS OPERATIONNELS

1/ Développer une approche collective à l'échelle des Centres :

- Identifier des référents (bénévoles ou salariés) par secteur .
- Partager les constats, coordonner les actions entre secteurs, mener des actions communes, faire profiter de l'expérience d'autres habitants.

2/ Développer une approche collective à l'échelle du quartier :

Parvenir à :

- un regard global sur la santé et l'ensemble de ses déterminants,
- une prise de conscience des contraintes de chaque acteur et au respect de celles-ci
- une action concertée en s'accordant sur une conception commune de l'éducation pour la santé
- une participation des habitants dès la réflexion sur la mise en œuvre de l'objectif général

3/ Développer une compétence en matière de santé : les acteurs socioculturels et les bénévoles n'étant pas des professionnels de la santé, leur compétence doit essentiellement s'attacher à :

- <sup>2</sup> et quelles sont les limites de chacun.
- créer un partenariat soutenu afin d'apporter une réponse collective au problème soulevé ou de « passer le relais » à des personnes possédant une compétence qu'ils ne possèdent pas.
- se faire accompagner pour faire face à certaines situations particulièrement mal vécues par eux-mêmes.
- rechercher sur d'autres territoires des exemples réussis en matière de santé et de santé communautaire (contacter les chargés de mission ou assister à des colloques...).

4/ Créer un réseau d'adulte-relais-santé d'une quinzaine de personnes à l'issue de la période de 4 ans.

## MOYENS A MOBILISER

Dégager du temps salarié et bénévole pour coordonner l'action interne et en partenariat.

Rechercher des moyens humains extérieurs aux Centres.

## MODES OPERATOIRES

Favoriser la parole, développer l'écoute.

Former des bénévoles et habitants à la prévention et à l'éducation à la santé.

## RESULTATS ATTENDUS

### Sur le quartier

Constitution d'un groupe de veille où les acteurs locaux peuvent réfléchir sur la question de la santé.

Diffusion d'une information sur les problèmes de santé relayée par tous les acteurs.

Instauration d'un rythme d'actions de sensibilisation/prévention sur une année.

Existence d'un groupe d'adultes relais santé.

### Au sein des Centres

Un outil de connaissance des acteurs de la santé à l'échelle du quartier et de la ville est réalisé et connu des salariés et des bénévoles (outil papier ou autre à définir).

Un groupe de pilotage constitué de personnes ressources bénévoles et salariés est chargé de réfléchir sur cette question, de proposer des actions, de coordonner les propositions et les actions des Centres avec celles des autres acteurs du quartier et de relayer l'information aux différents secteurs.

## Partenariat

Les acteurs locaux du territoire en matière de santé et d'action sanitaire et sociale notamment dans et hors cadre des ateliers santé-ville. Le Comité Départemental d'Education pour la Santé, le Comité Régional d'Education pour la Santé et L'Institut National de Prévention et d'Education pour la Santé. L'Institut Renaudot, en matière de santé communautaire.

Les réseaux œuvrant dans des domaines de santé spécifiques comme les toxicomanies, le tabac, l'alcool...

## Public

Les habitants du territoire des 3 Cités en visant spécifiquement ceux qui sont limités dans leur prise en charge pour l'accès à la santé et ceux qui bénéficient le moins des informations en matière de prévention et d'éducation à la santé.

## Pilote(s) :

### Indicateurs de pertinence (Adéquation du résultat)

Le suivi de l'action (pilotage, communication...) permet-il d'atteindre les objectifs opérationnels fixés ou est-il un frein à leur réalisation au sein des Centres ?

Le mode de fonctionnement du partenariat (groupe de veille) contribue-t-il ou non à une action réellement concertée ?

La (les) méthode(s) utilisée(s) est-elle (sont-elles) en adéquation avec l'objectif visé ?

Les intervenants de par leur qualification, leurs compétences, la planification des périodes de formation permettent-ils l'émergence d'adultes-relais-santé prêts à répondre aux demandes des habitants ?

### Indicateurs de performance (Qualité du résultat)

Combien de bénévoles, d'habitants participent-ils à l'action ? Combien de personnes sont-elles touchées par elle ? (participation, fréquentation, satisfaction...).

Remarque-t-on une évolution des attitudes et des représentations des acteurs ? Des habitants ?

### Indicateurs de productivité (Coûts et délais)

Quel temps a été consacré à cet objectif ? Temps salarial, temps bénévole

En promotion de la santé : il y a des choses qu'on peut évaluer immédiatement, d'autres à moyen terme et d'autres encore qui doivent être mesurées à long terme.

2009  
2013

11

**CONTRAT DE PROJET  
2009 / 2013 de l'Association  
des Centres Socio-  
Culturels des 3 Cités**

Cet objectif général contribue à la réalisation des orientations suivantes :

O1 : L'individu : Favoriser l'insertion sociale, le développement personnel des habitants, en valorisant leurs compétences individuelles, leurs savoir-être, leurs savoir-faire et notamment manuels

O3 : La cité : Développer la participation de tous les habitants, à la vie du Centre et à la vie sociale en améliorant l'écoute et en formant à la prise de parole, en portant une attention particulière aux familles

**En référence aux valeurs issues du projet politique :**

L'association participe à la transformation de la société dans laquelle nous vivons en proposant à chacun d'être acteur de sa vie, d'être acteur dans son quartier, en ne faisant pas à la place des gens.

**Niveau de  
priorité** (de 1 à 5)

2

**Période de réalisation**

**2009-2013**

(Toute la période)



**OBJECTIF GENERAL N° 11 :  
Valoriser l'implication des  
bénévoles dans la vie as-  
sociative**

**Pourquoi cet objectif général ?**

**1/ Le dynamisme du territoire repose largement sur sa dynamique bénévole**

Le dynamisme du quartier s'appuie sur l'existence de nombreuses associations telles le Comité de quartier, l'Épicerie Sociale, Pourquoi Pas La ruche, l'association des parents d'élèves, la CLCV...etc. Celles-ci ne peuvent exister et fonctionner sans l'implication des bénévoles. Certaines de ces associations, comme l'épicerie sociale ou la CLCV, s'appuient entièrement sur l'engagement des bénévoles, d'autres comptent sur des équipes mixtes professionnelles/bénévoles (CSC, Pourquoi Pas?). En 2008, 120 personnes différentes se sont impliquées bénévolement dans les actions des CSC, 300 personnes sur l'ensemble des actions des 40 ans.

**2/ De nouveaux bénévoles se manifestent régulièrement**

Nous constatons que de nombreux habitants souhaiteraient « donner de leur temps » ou « faire partager leurs compétences » ou « ont une envie personnelle de s'investir dans quelque chose, pour le quartier, pour une cause.. » mais ils ne savent pas toujours comment y parvenir. C'est l'importance de l'équipe, l'éducation ou l'environnement social, lié à un événement déclencheur (une sollicitation, la fréquentation, une discussion... un problème) qui favorisera leur investissement dans le CSC.

**3/ Une volonté politique de l'association**

Aucune action ne peut être pensée, impulsée, organisée et menée seulement par les salariés. Ce sont les habitants, bénévoles, en prise directe avec le quartier qui font vivre les actions, soutenus, accompagnés par les animateurs du centre. Le travail en binôme bénévole-salarié devient la base des réflexions et de réalisation des actions : Conseil d'Administration, les Commissions, les matinées de travail (autour des 40 ans, Contrat de projet), le coin convivial, l'accueil du soir, les projets issus de la commission initiative, ateliers... La volonté est également de se battre en faux contre l'idée communément admise d'une forme de crise du bénévolat.

**4/ La reconnaissance**

L'activité et le rôle structurant de la vie sociale des bénévoles ne sont pas reconnus à leur juste valeur par les habitants, les partenaires et parfois les salariés des structures. Il paraît donc intéressant d'insister sur l'implication des bénévoles dans la vie du centre, de valoriser leur action et de la communiquer.

**5/ Un questionnement de longue date**

Comment valoriser un travail autrement que par la rémunération financière ? Comment répondre aux attentes et aux besoins individuels des personnes qui s'impliquent bénévolement ? doit-on reconnaître tous les bénévoles de la même manière ? Quelle posture adopter pour ne pas épuiser les personnes ?

**OBJECTIFS OPERATIONNELS**

- 1/ Garder un contact régulier et personnalisé avec les bénévoles allant jusqu'à organiser un système de visite veille
- 2/ Développer la validation des acquis et des expériences pour les bénévoles qui le souhaitent
- 3/ Dans le cadre de notre politique de communication, insister plus régulièrement et plus systématiquement sur le rôle et la place des bénévoles dans la réalisation des actions à l'intérieur et à l'extérieur du quartier. Poursuivre la publication régulière des portraits de bénévoles dans le journal du quartier.
- 4/ Maintenir le volume annuel d'évènements internes conviviaux permettant de « remercier » les bénévoles : pique-nique d'été, galette des rois, repas post-AG,
- 5/ « Rendre » systématiquement une trace (photos, vidéos, textes) de l'investissement des bénévoles dans leur action
- 6/ Organiser à l'Automne 2009 une inauguration de la salle des bénévoles, officiellement
- 7/ Valorisation systématique du temps de bénévolat dans l'ensemble de nos actions à partir de 2010

**MOYENS A MOBILISER**

- Un listing des bénévoles maintenu à jour régulièrement par l'intermédiaire d'une personne qui centralise le listing
- Budget spécifique à prévoir pour chaque action
- 1 personne formée à la VAE

**MODES OPERATOIRES**

- Faire du lien (savoir rebondir sur les propositions et les envies exprimées par les habitants) entre les différents secteurs du CSC et avec les autres associations du quartier ;
- Etre capable de repérer une compétence et d'orienter le bénévole sur une VAE ;
- S'appuyer sur les partenariats associatifs pour travailler en coopération sur l'implication et la reconnaissance des bénévoles ;

**RESULTATS ATTENDUS**

- Un réseau de bénévoles est constitué et partagé entre les partenaires
- Existence d'une à deux « traces » à la fin de chaque action (diaporama, film, tee-shirt...)
- Mise en avant systématique du travail des bénévoles dans les articles de presse.
- X bénévoles accèdent à une VAE.

**Partenariat**

- les structures associatives du quartier (Epicerie Sociale, Pourquoi Pas...)

**Public**

- les bénévoles déjà impliqués dans la vie du centre
- De nouveaux habitants susceptibles de participer activement
- Les bénévoles des structures partenaires du quartier

**Pilote(s) :**

**Indicateurs de pertinence (Adéquation du résultat)**

Combien de bénévoles valorisés? Nombre d'actions à travers lesquelles les bénévoles sont valorisés? Et par quels moyens?

**Indicateurs de performance (Qualité du résultat)**

**Indicateurs de productivité (Coûts et délais)**

Temps consacré à valoriser les bénévoles.  
Budget spécifique par action.

2009  
2013

12

## **CONTRAT DE PROJET 2009 / 2013 de l'Association des Centres Socio-Culturels des 3 Cités**

Cet objectif général contribue à la réalisation des orientations suivantes :

O2 : Les groupes : Améliorer les relations entre les habitants du quartier - en développant du dialogue, de la communication et de l'échange AUTREMENT - entre cultures et générations différentes

O3 : La cité : Développer la participation de tous les habitants, à la vie du Centre et à la vie sociale en améliorant l'écoute et en formant à la prise de parole, en portant une attention particulière aux familles.

### **En référence aux valeurs issues du projet politique :**

L'association est « un lieu où s'exerce la citoyenneté et se vit la démocratie » qui a « pour finalité le développement du lien social ».

L'Association participe à la transformation de la société dans laquelle nous vivons en proposant à chacun d'être acteur de sa vie, d'être acteur dans son quartier, dans un esprit de solidarité.

Elle refuse l'assistanat en ne "faisant pas à la place des gens" mais en faisant avec eux, en ayant le souci de partager en préservant la

**Niveau de priorité** (de 1 à 5)

1

**Période de réalisation**

**2009-2013**

(Toute la période)



### **Pourquoi cet objectif général ?**

#### **1/ Une volonté politique affirmée : la participation des habitants**

Notre association, par le biais de son conseil d'administration, affirme depuis longtemps la prééminence de la participation des habitants comme outil de l'émancipation individuelle et collective. La composition de son Conseil d'Administration en est un des résultats : sur 15 membres individuels, 7 résident en zone pavillonnaire et 8 en habitat social.

#### **2/ Qui s'appuie sur la charte nationale des Centres Sociaux de 2000**

« Opter pour la démocratie, c'est, pour les Centres sociaux et socio-culturels, vouloir une société ouverte au débat et au partage du pouvoir. Les Centres sociaux et socio-culturels entendent établir, et au besoin conquérir, avec et pour les habitants d'un quartier, d'une ville, d'une agglomération ou d'un pays, des espaces de discussion et de participation à des prises de décision concernant leur vie quotidienne et celle de la collectivité. Opter pour la démocratie c'est aussi s'engager concrètement dans des actions collectives, mêmes modestes, dont les finalités, les modalités et les résultats peuvent être débattus. La démocratie participative, en proposant, en agissant, en contestant, est nécessaire à la vie politique locale. La force de la démocratie locale c'est l'engagement civique des citoyens. »

#### **3/ Et la circulaire 156 de 1995 de la CNAF**

« Le centre social favorise la participation des habitants à la vie sociale. Il est un lieu d'incitation à la participation des habitants, en particulier des familles, des enfants et des jeunes. Il favorise leur réappropriation de certaines fonctions. Participer à la vie sociale est, pour certains groupes, facteur de valorisation, de promotion, et d'insertion sociale. La participation sociale permet de lutter contre les exclusions, et constitue un mode d'apprentissage et d'expression de citoyennetés concrètes et effectives. Elles se manifestent tant dans l'existence quotidienne et la vie sociale locale, que dans la vie de la cité. La participation représente donc une composante essentielle du rôle d'animation du centre social. Aussi le centre doit-il créer les conditions favorables de sa mise en oeuvre en permettant des prises de paroles effectives, des modes d'expression différenciés ainsi que la mise en place d'espaces d'échange. »

#### **4/ Une insuffisante connaissance des possibilités offertes par notre association par une partie des habitants**

#### **5/ Offrir à chaque habitant la possibilité de s'investir dans la vie collective et sociale du territoire**

C'est-à-dire faire en sorte que la plus grande partie des habitants soient informés des possibilités que leur offre l'association, la décision de s'en emparer leur appartenant.

## OBJECTIFS OPERATIONNELS

1/ Mieux informer sur les missions du centre et, notamment, sur les possibilités offertes de prendre une part active dans le fonctionnement de l'Association et du territoire pour permettre aux habitants, aux groupes existants de s'approprier les outils, les moyens (humains, matériels ...), les espaces de participation mis à leur disposition.

2/ Améliorer la communication sur l'existant autour de la participation : « initiatives d'habitants », « semaine des talents », « écoutez voir », ateliers de pratique amateur, actions d'auto-financement, repas de quartier, soirées conviviales, coin convivial, commissions de travail, rencontre salariés / bénévoles ...

3/ Poursuivre l'expérimentation des matinées salariés-bénévoles et notamment autour de la prise de décision collective en tentant de la formaliser et de lui donner un cadre encore plus affirmé : soumettre au moins une décision collective annuelle dans cet espace

4/ Nous inscrire dans un soutien durable, tout au long de la préfiguration du projet de résidence intergénérationnelle, aux groupes d'habitants animés par la CLCV, comme support et espaces des réflexions, d'élaboration du projet et de prise de décision collective

5/ Prendre en considération les envies, attentes, disponibilités ... des habitants du quartier, valoriser leurs compétences et, s'ils le souhaitent, les accompagner dans leurs initiatives.

6/ Proposer un temps hebdomadaire de disponibilité de l'équipe d'animation pour accueillir et écouter propositions et initiatives

## MOYENS A MOBILISER

(Professionnels, bénévoles, financiers, techniques, temps)

- Disponibilité de l'équipe d'animation pour être plus à l'écoute des habitants, repérer leurs demandes, prendre en compte leurs attentes et les accompagner vers la participation.
- Mettre tous les supports de communication (journal du centre / du quartier, site web, affichage, échanges verbaux ...) au profit de la participation des habitants.
- Maintenir (voire renforcer) les espaces de participation : « initiatives d'habitants », « semaine des talents », « écoutez voir », ateliers de pratique artistique, actions d'auto-financement, repas de quartier, soirées conviviales, coin convivial, commissions de travail, rencontres salariés-bénévoles ...

## MODES OPERATOIRES

1°) Remise en question de l'existant, réfléchir autrement à la mise en place des actions (dès la proposition jusqu'à l'évaluation) en intégrant davantage les habitants.

2°) Meilleure communication auprès des habitants, partenaires, associations et autres acteurs du quartier sur la possibilité de participer aux actions du centre, de proposer des actions nouvelles.

3°) Retravailler le mode de fonctionnement des commissions en faisant plus de place aux habitants.

## RESULTATS ATTENDUS

- Augmentation du nombre de projets « initiatives d'habitants ».
- Augmentation des participants à la « semaine des talents »,
- Augmentation du nombre d'habitants participant à la préparation d'actions du centre.
- Que la diversité de la population du quartier soit présente au sein des commissions de travail et du Conseil d'administration
- Qu'il existe des interactions entre groupes ayant des centres d'intérêt voisins.

### Partenariat

Acteurs du quartier : CLCV, Pourquoi pas, Comité du quartier, établissements scolaires, bibliothèque, conservatoire ...

### Public

Les habitants du quartier (enfants, jeunes, familles, personnes âgées ...).

### Pilote (s) :

#### Indicateurs de pertinence (Adéquation du résultat)

Combien d'habitants ont participé aux actions du centre, ont été à l'initiative de projets ?

#### Indicateurs de performance (Qualité du résultat)

Combien de personnes nouvelles personnes ont participé aux actions existantes ?

Combien de nouvelles initiatives ont été proposées par les habitants ?

Degré de satisfaction des habitants à l'issue des évaluations collectives.

#### Indicateurs de productivité (Coûts et délais)

Temps consacré à l'accompagnement sur la participation des habitants.

Montant alloué au soutien des initiatives des habitants.

2009  
2013

13

**CONTRAT DE PROJET  
2009 / 2013 de l'Association  
des Centres Socio-Culturels  
des 3 Cités**

Cet objectif général contribue à la réalisation des orientations suivantes :

O2 : Les groupes : Améliorer les relations entre les habitants du quartier - en développant du dialogue, de la communication et de l'échange AUTREMENT - entre cultures et générations différentes

O3 : La cité : Développer la participation de tous les habitants, à la vie du Centre et à la vie sociale en améliorant l'écoute et en formant à la

**En référence aux valeurs issues du projet politique :**

« Autour de la famille comme micro société, sous toutes les formes qu'elle a prises aujourd'hui ;

En apportant son soutien à la fonction parentale, au travers d'actions associant parents et enfants, tant dans les domaines éducatifs, culturels que de loisirs ;

En privilégiant la parole et l'écoute ;

En encourageant la transmission des valeurs entre les générations ;

En redonnant une vraie place

**Niveau de  
priorité** (de 1 à 5)

1

**Période de réalisation**

**2009-2013**

(Toute la période)



**Pourquoi cet objectif général ?**

**1/ Le quartier des Trois Cités est en Z.E.P.**

On y trouve deux groupes scolaires élémentaires accueillant 600 élèves habitant le quartier et un collège qui accueille 500 élèves dont 40% viennent du quartier.

Le projet éducatif local a été très dynamique de nombreuses années. Il connaît un ralentissement ces dernières années mais des actions perdurent malgré tout.

**2/ Des caractéristiques spécifiques de population qui rendent le suivi de la scolarité plus difficile**

Une partie de plus en plus importante des élèves est issue de familles d'immigration récente (notamment guinéenne). Dans les écoles maternelles, certaines classes accueillent jusqu'à 50% de population de cette région du monde. Le directeur de l'école maternelle Jacques Brel annonce un taux de 38% d'enfants d'origine guinéenne.

Par ailleurs le quartier des 3 Cités est un des quartiers où les familles monoparentales sont le plus représentées de Poitiers (357 personnes bénéficiant de l'API).

**3/ Un double constat contradictoire**

Tout le monde déplore le « manque d'intérêt » porté par la famille à la scolarité de ses enfants, en premier lieu l'école, les associations de parents d'élèves, le centre Socio-culturel ...

Et pourtant les parents inscrivent leurs enfants à l'accueil du soir, au C.L.A.S., à l'A.F.E.V., ....

Ne sont-ils pas concernés par la scolarité de leurs enfants ou ne trouvent-ils pas leur place dans cette course à la réussite scolaire ?

**4/ Des actions en développement**

Depuis quelques années, des actions ont été mises en place pour aider les familles dans leur fonction parentale et sur des questions éducatives : deux groupes de paroles qui se réunissent une fois par mois, dont un groupe spécifiquement constitué de familles monoparentales ; des ateliers parents, qui réunissent les familles avec des enseignants ou des animateurs, animés par l'Ecole des Parents et des Educateurs ; un atelier de socio-linguistique porté par le collège Ronsard ; mais aussi des actions autour des loisirs, temps privilégiés aux échanges entre adultes et enfants, comme des sorties, des séjours ...

**5/ Des périmètres d'intervention qui évoluent mais qui restent flous**

La rentrée scolaire 2008-2009, a mis en place de nouveaux dispositifs d'aides scolaires (aide personnalisée, accompagnement éducatif) par l'éducation nationale. Devant le manque d'articulation des différents dispositifs, les parents ont été encore un peu plus repoussés de l'univers de la scolarité de leurs enfants

**6/ Une expérimentation en cours.**

Eu égard à l'ensemble de ces éléments, notre association a porté sa réflexion sur la question suivante : « comment redonner sa place à la famille dans sa fonction parentale et notamment dans la scolarité de leurs enfants ? » en posant comme postulat que ce n'est pas parce qu'on ne maîtrise pas le français, ou qu'on n'a pas d'emploi qu'on n'est pas capable de soutenir la scolarité de ses enfants. D'autant plus que le souhait premier de ces familles, est la réussite scolaire de leurs enfants.

Nous avons donc mis en place sur l'accueil du soir, une démarche expérimentale d'implication des familles sur le périscolaire et nous souhaitons la renforcer et la pérenniser.

## OBJECTIFS OPERATIONNELS

1/ S'inscrire de manière dynamique dans la recherche action intitulée « Avec l'aide de leurs parents, tous les enfants peuvent réussir » portée par ATD Quart Monde et l'IRDSU

2/ Associer de manière forte, régulière (au moins une fois par semaine), importante (objectif de 30 parents en 2009/2010) les parents aux actions périscolaires, quelles que soient les formes que celles-ci prendront en fonction de l'évolution réglementaire.

3/ Etre attentif à un équilibre des origines sociales et culturelles parmi les parents investis dans le cadre des actions périscolaires

4/ Trouver les moyens de pérenniser les actions déjà en place, les groupes de parole, les ateliers parents, l'accueil du soir avec les familles.

5/ Prendre en compte dans notre organisation, les contraintes familiales pouvant freiner leur participation à des temps consacrés à la fonction parentale (mise en place de garderie, vigilance sur la durée des rencontres, horaires compatibles avec le repas familial)

6/ Valoriser les compétences des parents dans les actions mises en place.

7/ Organiser des réunions spécifiques avec les conseillers d'orientation autour de l'orientation pour les familles de collégiens.

## MOYENS A MOBILISER

(Professionnels, bénévoles, financiers, techniques, temps)

Action portée par l'ensemble de l'équipe salariés et bénévoles travaillant avec les familles, les enfants et les jeunes.

Du temps pour la mobilisation et l'accompagnement des familles, pour évaluer les besoins de la famille et construire avec elle les réponses adaptées à l'accompagnement des enfants.

Formation des animateurs

## MODES OPERATOIRES

Postulat de base sur la place incontournable des familles dans la réussite scolaire de leurs enfants.

Accepter le regard (positif/négatif) des familles sur nos pratiques comme un élément de la co-construction des actions à venir

Aller vers toutes les familles et créer une relation de confiance.

Renforcer le partenariat avec les écoles et les partenaires préoccupés par les questions de parentalité. Faire connaître nos actions aux partenaires du quartier.

## RESULTATS ATTENDUS

- Toucher les familles les plus éloignées des écoles sur des actions périscolaires.
- Amener ces familles vers les écoles et les actions menées autour de la scolarité
- Faire du temps périscolaire une transition naturelle entre l'école et le temps de la famille
- Créer une nouvelle dynamique du PEL

### Partenariat

Les associations de parents d'élèves, l'ADSEA, l'AFEV, le PRE, l'Education nationale, la CAF, la Ville de Poitiers, les clubs sportifs, le conservatoire, les francas, SANZA, l'ALSIV

### Public

Toutes les familles du quartier ayant des enfants scolarisés dans les établissements scolaires élémentaire et secondaire du quartier.

Plus particulièrement, les familles qui sont le plus éloignées de l'école.

### Pilote(s) :

#### Indicateurs de pertinence (Adéquation du résultat)

Combien de parents se mobilisent autour de la scolarité ?

Combien de personnes participent aux réunions scolaires ?

#### Indicateurs de performance (Qualité du résultat)

Combien de parents s'impliquent sur les temps périscolaire ?

Comment les parents s'impliquent sur les temps périscolaire ?

#### Indicateurs de productivité (Coûts et délais)

Temps consacré à la mobilisation des familles

Temps consacré à la mobilisation des partenaires

Association des Centres Socio-Culturels des 3 Cités

1, place Léon Jouhaux

1, place de France

86000 POITIERS

☎: 05.49.01.29.97

✉: [accueil@3cites-csc86.org](mailto:accueil@3cites-csc86.org)

Document consultable et téléchargeable sur :

Site : [www.3cites-csc86.org](http://www.3cites-csc86.org)



Association  
des Centres Socio-Culturels  
des 3 Cités

