



**Contrat de Projet
2023 - 2026**

Lexique

AFCCC	Association Française pour le Conseil Conjugal et du Couple
APE	Association de parents d'élèves
ATD	ATD (Agir Tous pour la Dignité) Quart Monde
CA	Conseil d'Administration
CAF	Caisse d'Allocations Familiales
CSC	Centre Socio-Culturel
CET	Coordination Éducative Territoriale
CLAS	Contrat Local d'Accompagnement à la Scolarité
CNAF	Caisse Nationale d'Allocations Familiales
CPO	Convention Pluriannuelle d'Objectifs : document signé entre l'association et la Ville de Poitiers pour une durée de 4 années (2022 à 2026).
DDCS	Direction Départementale de la Cohésion Sociale (Service de l'Etat)
DPAH	Développement du Pouvoir d'Agir des Habitants
FCSF	Fédération des Centres Sociaux et Socio-Culturels de France
IRIS	Ilots regroupés pour l'information statistique
JOC	Jeunesse Ouvrière Chrétienne
MOE	Équipe MOE : Équipe de Maîtrise d'œuvre. Dans le cadre de l'organisation interne de l'association, ce nom fait référence à l'équipe d'animateurs responsables agissant directement sous l'autorité du directeur. Ce nom fait référence au domaine de l'architecture, dans lequel l'architecte est le « metteur en œuvre » de la commande d'un « maître d'ouvrage » qui dans notre situation s'apparente au CA (Conseil d'Administration).
NTIC	Nouvelles technologies de l'information et de la communication
PEDT	Projet Éducatif de Territoire
REAAP	Réseau d'Écoute, d'Appui et d'Accompagnement aux Parents
SOELIFA	Soutien Écoute et Lien Familial (anciennement AFCCC, cf plus haut)

Table des matières

1	INTRODUCTION	7
2	LE CADRE ET LE CONTEXTE DU CONTRAT DE PROJET	9
2.1	LA CIRCULAIRE CNAF DE 2012	9
2.2	LYON 2013 : CONGRES DES CENTRES SOCIAUX : UN MESSAGE DOUBLE : QUESTION SOCIALE ET POUVOIR D'AGIR DES HABITANTS	10
2.3	LE RAPPORT MECHMACHE – BACQUE : POUR UN EMPOWERMENT A LA FRANÇAISE5	11
2.4	LA CONVENTION PLURIANNUELLE D'OBJECTIF (CPO)	12
2.5	CONCLUSION SUR LE CADRE ET LE CONTEXTE DU CONTRAT DE PROJET	16
3	LA METHODOLOGIE DE CONSTRUCTION DU CONTRAT DE PROJET 2023-2026	17
3.1	L'APPROCHE ORIENTEE CHANGEMENT	17
3.2	LES DIFFERENTES PHASES DU TRAVAIL	17
3.3	L'ELABORATION PARTICIPATIVE DU CONTRAT DE PROJET	19
3.4	UN PILOTAGE ASSURE PAR LE BUREAU ELARGI ET L'EQUIPE MOE	19
3.5	L'AG ET LE CA SONT LES INSTANCES DE DECISIONS	20
3.6	DES RESSOURCES MOBILISEES	20
4	ÉLÉMENTS DE DIAGNOSTIC	23
4.1	LES DONNEES « FROIDES » : QUE NOUS DISENT LES CHIFFRES	23
4.2	LES MOTS DES HABITANTS	30
5	LE PROJET POLITIQUE V6 (VALIDE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 20 OCTOBRE 2022)	35



6	LES AXES DE TRAVAIL POUR LA PERIODE 2023 / 2026	39
6.1	CHEMIN DE CHANGEMENT 1 : LE PRESENT ET L'AVENIR DE LA JEUNESSE DU QUARTIER	40
6.2	CHEMIN DE CHANGEMENT 2 : AUTOUR DE LA TRANSITION ECOLOGIQUE	48
6.3	CHEMIN DE CHANGEMENT 3 : VIE DE QUARTIER	53
6.4	CHEMIN DE CHANGEMENT 4 : AMELIORATION DES CONDITIONS DE VIE ET LOGEMENT DIGNE	59
6.5	LE PROJET FAMILLE : ALLIANCE AVEC LES FAMILLES	65
7	LA MISE EN ŒUVRE ET LE SUIVI DU CONTRAT DE PROJET	71
7.1	UN AXE STRUCTURANT : LA POURSUITE DE LA REORGANISATION DE LA GOUVERNANCE ASSOCIATIVE	71
7.2	LE DEVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR	77
7.3	UN TRAVAIL NECESSAIRE SUR L'ORGANISATION DE L'EQUIPE SALARIEE	82
7.4	LA QUESTION DU DOUBLE AGREMENT	86
7.5	DISPOSITIF DE SUIVI-EVALUATION DU PROJET	87

Mot du Président

Ce contrat de projet est le 6ème contrat élaboré de manière collective.

En 2021 nous avons renouvelé la convention pluriannuelle d'objectifs avec la Ville de Poitiers et la Caisse d'Allocations Familiales, accompagnés par la SCOP Accolades.

Pour le contrat de projet 2023-2026 nous avons également choisi la SCOP Accolades, pour nous aider dans la démarche.

Nous avons collectivement défini une vision à long terme, puis nous avons choisi les changements par lesquels nous arriverons à cette vision.

Comme depuis de nombreuses années, pour construire ce projet, la présence des habitants du quartier nous semblait indispensable.

80 personnes (habitants, bénévoles, administrateurs et salariés) ont participé à deux journées de travail, les 2 avril et 7 mai dernier.

Par des questionnaires et des entretiens, 130 autres personnes ont contribué indirectement au contrat de projet.

Les orientations dégagées lors de ces journées mettent l'accent sur des sujets qui préoccupent le plus les habitants des 3 Cités: la transition écologique, la jeunesse, le logement et le vivre ensemble.

Ces 4 axes de travail ont été soumis à l'assemblée générale 2022 et validé par le conseil d'administration.

Patrick SAILLIER



Centre Socio-Culturel des 3 Cités
Clos Gaultier

Pourquoi Pas
La Ruche

Résidence
Marie Louise Troubat

Mairie de quartier
des 3 Cités

1 Introduction

Le contrat de projet 2023 – 2026 a été réalisé entre septembre 2021 et octobre 2022 soit plus de 13 mois de travaux.

Le précédent contrat de projet portait initialement sur la période 2018/2021, mais la complexité du moment et le nombre de chantiers ont amené le bureau de l'association à solliciter auprès de la CAF un report d'une année.

En effet, outre les perturbations et réorganisations très fortes liées à la période covid, au cours de laquelle notre association s'est fortement mobilisée auprès des habitants du territoire et plus largement auprès des habitants de Poitiers, auprès et en partenariat avec de nombreux partenaires, notre association était en outre engagée sur quelques projets très chronophages et qui laissaient peu de disponibilité pour se mettre en mode réflexion : cité de la jeunesse, assemblée populaire, plusieurs actions autour du développement du pouvoir d'agir des habitants, projet TZCLD, développement d'une labellisation France Service....

L'ensemble de ces éléments font que la mobilisation collective a été un peu moins forte : environ 80 personnes (habitants, bénévoles, administrateurs et salariés) contre près de 200 sur la période précédente.

Malgré tout, une évaluation plus approfondie que sur le projet précédent, a permis, via des questionnaires et des entretiens à 130 autres personnes de contribuer indirectement au contrat de projet.

Ce contrat de projet est le 6^{-ème} élaboré de manière collective.

Il y eut le **contrat de projet 2001/2004**, dont l'enjeu majeur était de relancer un équipement en crise, et qui a rassemblé quelques salariés autour des administrateurs. C'est ce contrat de projet qui met en place le projet politique associatif (qui affirme les valeurs fondamentales de notre association : citoyenneté, solidarité, transformation sociale, participation, respect...) et qui réaffirme la présence, l'intention transformatrice et les choix méthodologiques de notre association.

Le Contrat de Projet 2005/2008, « opération paroles à cœur ouvert » a élargi la base des participants à l'élaboration du contrat de projet. Une vidéo d'une vingtaine de minutes, recueillant les témoignages et les attentes des habitants a été réalisée par les bénévoles et les salariés de l'association, avec le soutien de deux professionnels de la communication, Patrice Marcadé et François Chaillé. Ce contrat de projet voit aussi apparaître les thèmes majeurs encore présents aujourd'hui dans notre action : place des jeunes, vieillissement de la population, politique familiale, soutien aux initiatives des habitants et des associations.

Le contrat de projet 2009/2013, s'est construit et s'est vécu autour de ce qui est devenu la plaque tournante de la réflexion et de l'innovation des Centres, les matinées de travail du samedi matin, dites « matinées salariés-bénévoles ». Six matinées ont été consacrées à l'élaboration de ce contrat qui réaffirme la nécessaire prise en compte dans l'action du centre, d'une triple dimension : l'individu, unique et particulier, toujours ressource, les groupes, affinitaires ou communautaires, premiers espaces de l'action collective, et la cité, comme espace commun, comme espace de rassemblement. Il est aussi le contrat de

projet de l'action concrète autour de deux axes centraux : le vieillissement et l'intergénérationnel d'une part, la réussite éducative et la parentalité d'autre part.

Le contrat de projet 2013/2017 recouvre une période particulièrement intense pour notre association : mise en place de la professionnalisation dans les secteurs enfants et jeunes, soutien à l'association l'Espoir pour l'ouverture du Centre de Santé, mise en place d'une équipe autour du développement du Pouvoir d'Agir, démarrage du projet « Vivre Ensemble au sein de la Résidence intergénérationnelle », mise en place d'une organisation en grands chantiers pour l'association. Il aborde aussi, quoiqu'insuffisamment, la question de la précarité économique.

Enfin **le contrat de projet 2018/2022** qui affirme la priorisation progressive à la fois de la place de la jeunesse dans le projet et l'utilisation des méthodes du développement du pouvoir d'agir des habitants comme mode d'intervention. Ces différents points sont développés dans un document spécifique publié à part. Ils forment la partie évaluation de ce contrat de projet.

L'année 2021 / 2022 a également été la période de renégociation de la convention pluriannuelle d'objectifs avec la Ville de Poitiers et la Caisse d'Allocations Familiales.

Cette renégociation s'est faite de manière collective lors d'une demi-douzaine de journées réunissant les maisons de quartier, la Ville et la CAF. Elle a été accompagnée par la SCOP Accolades en s'appuyant sur une approche orientée changement. Nous y reviendrons plus loin.

L'élaboration du contrat de projet 2023/2026 s'est donc faite dans cette optique et en s'appuyant sur les mêmes méthodes.

Deux journées de travail ouvertes aux habitants ont eu lieu les 2 avril et 7 mai dernier.

Les orientations dégagées lors de cette journée mettent l'accent sur des sujets qui sont parmi ceux qui préoccupent le plus les habitants des 3 Cités : la transition écologique, la jeunesse, le logement et le vivre ensemble.

Nous vous laissons découvrir ces différents éléments dans les pages qui suivent.



2 Le cadre et le contexte du contrat de projet

2.1 La circulaire CNAF de 2012

Nous ne reviendrons pas sur le détail de la circulaire, nous l'avons largement fait lors des deux précédents contrats de projet. Il nous paraît néanmoins important de rappeler les aspects importants de cette dernière.

La participation des habitants « comme principe méthodologique incontournable »

La Caf précise différents niveaux de participation :

- « La présence, consommation de services ou d'activités ;
- L'implication dans une instance d'information et de consultation ;
- La contribution momentanée à une activité ou à un projet collectif ;
- La collaboration « permanente » et la prise de responsabilité ;
- La contribution au processus de décision. »

Le niveau minimal de participation attendue dans un centre social :

« Toutefois, du point de vue de la branche Famille, La seule présence ou consommation d'activités ne constitue pas un niveau suffisant de participation des usagers, de même l'implication dans une instance

d'information ou de consultation, doit le plus souvent être considérée comme une participation symbolique ».

Ce que devraient être les principales préoccupations des Centres selon la CNAF

« Permettre aux habitants de participer à l'amélioration de leurs conditions de vie, au développement de l'éducation et de l'expression culturelle, au renforcement des solidarités et des relations de voisinage, à la prévention et la réduction des exclusions, par une démarche globale adaptée aux problématiques sociales d'un territoire »

Les 5 enjeux majeurs :

- La famille,
- La place des jeunes,
- Le développement de la précarité,
- Le vieillissement de la population et les préoccupations autour du développement durable

Les 3 points de vigilance :

- Les NTIC,
- La déstructuration du travail,
- Les migrations sous différentes formes (rurbanisation, renouvellement urbain, désertification, extension des zones péri urbaines...).

Les 3 « dimensions » que devraient recouvrir l'action des Centres

- « Dimension individuelle : l'inclusion sociale et la socialisation des personnes ;
- Dimension collective : le développement des liens sociaux et la cohésion sociale sur le territoire ;
- Dimension sociale : la prise de responsabilité des usagers et le développement de la citoyenneté de proximité. »

Ces objectifs et finalités font appel à des théories sociales du besoin et les valeurs républicaines

- Le « besoin affectif d'appartenance (parfois qualifié de besoin de reconnaissance sociale), le besoin d'estime personnelle et du besoin d'épanouissement personnel¹, le besoin d'appartenance et le besoin d'accomplissement² »
- « Le respect de la dignité humaine ; La laïcité, la neutralité et la mixité ; La solidarité ; La participation et le partenariat. ».

Impacter les politiques publiques

La CAF légitime clairement l'action collective de groupes d'habitants pour éventuellement faire évoluer les politiques publiques, même celles qui ne sont pas portées par la CAF. Ainsi « sur le plan de la conduite de l'action publique, la dynamique participative permet la prise en compte des besoins prioritaires exprimés par le terrain et une adaptation des orientations politiques des financeurs ; cette démarche qui reconnaît l'expertise d'usage de la population, contribue à une meilleure adéquation et efficacité, voire efficience, de l'action publique ».

¹ Extraits de la pyramide de Maslow

2.2 Lyon 2013 : Congrès des Centres Sociaux : un message double : question sociale et pouvoir d'agir des habitants

En juin 2013, 3500 membres des centres sociaux et socio-culturels de toute la France se sont retrouvés dans un congrès dynamique

Le message de ce congrès est double :

- L'action de nos associations doit **se recentrer sur les questions les plus problématiques pour les habitants** de nos territoires ; ces problématiques, définies au nombre de 7 à l'issue d'un travail de recueil fait par les centres sociaux, sont : le logement, les discriminations, la solitude et l'isolement, la démocratie, la santé, l'éducation, la précarité.
- La méthode qui doit être mise en œuvre est celle du **pouvoir d'agir des habitants**, une forme évoluée de la participation des habitants.

Le projet fédéral : l'affirmation du pouvoir d'agir des habitants

Le projet fédéral 2014/2022 est le document élaboré à l'issue du congrès 2013. Il sert de fil conducteur à l'action de la Fédération Nationale des Centres Sociaux.

² Extraits de la théorie du besoin de réalisation de David McClelland

Il émet une ambition politique : « Le projet 2014-2022 de la Fédération des Centres sociaux et Socioculturels de France vise à contribuer à la construction **d'un avenir désirable pour la société française** ».

Il fixe une priorité centrale et unique affirmée :

- **Renforcer le pouvoir d'agir des Habitants** : Il nous semble que nous pouvons faire notre la phrase qui explique cette priorité « [La FCSF] considère[e] en effet que la meilleure façon de favoriser l'émergence d'initiatives visant à répondre à ces défis et contribuer à cette société future consiste à libérer les capacités d'imagination et d'action de la société civile. Par ailleurs, [La FCSF] affirme[e] l'existence de rapports de domination et d'inégalités sociales, contre lesquels nous souhaitons contribuer à lutter par ce biais. »

Il identifie 3 axes stratégiques de travail pour mettre en œuvre cette priorité :

- Promouvoir des dynamiques de conscientisation ;
- Accompagner des dynamiques d'auto-organisation ;
- Exercer un pouvoir d'influence sur la définition et le pilotage des dispositifs publics.

Il place l'engagement individuel et collectif comme moteur de l'action pour permettre à chacun de s'inscrire dans « l'Histoire ».

Pour cela, cette ambition veut s'appuyer sur :

- « Des hommes et des femmes, tous porteurs de ressources, de savoirs, d'expertise, permettant à chacun d'être acteur de son histoire personnelle et ainsi partie prenante de l'Histoire.

- Des collectifs et des communautés, espaces de coopération, de création et d'émancipation, reconnus comme force de propositions, d'innovations et d'alternatives.
- Des relations humaines démocratiques et solidaires, avec une organisation du pouvoir discutée et renouvelée, permettant à tous de trouver leur place et bâtir un autre quotidien solidaire et citoyen. »

Les 4 défis à relever pour les Centres Sociaux :

- Le défi économique (lutter contre la précarité et les inégalités),
- Le défi environnemental (sortir de la société de surconsommation, développer des modèles de développement durable),
- Le défi sociétal (phénomènes de vieillissement, de mobilité, lutter contre les discriminations, les replis),
- Le défi démocratique.

2.3 Le rapport Mehmache – Bacqué : pour un empowerment à la française

Rappelons simplement que la publication du rapport Mehmache-Bacqué, commandé par François Lamy, ministre délégué à la Ville du gouvernement Ayrault, marque une date importante dans l'histoire de la participation des habitants :

- il acte l'échec de la participation telle qu'elle est pratiquée à ce jour ;
- il fait des propositions pour le passage de la participation au pouvoir d'agir.

Pour les auteurs, «la politique de la ville est restée une politique conduite et décidée « par le haut », avant tout initiée par des professionnels et des élus locaux. Certes, elle n'a pas été sans effets concrets en termes d'aménagements urbains ou de renforcement des services publics de proximité mais elle n'a pas produit la dynamique sociale attendue. (...) Le cumul de savoir-faire permettant une structuration des pratiques, leur généralisation et surtout la transformation des cultures professionnelles, administratives et politiques n'a pas eu lieu"

Ce que décrit le rapport Mechmache-Bacqué, ce n'est non pas la non-participation des publics mais bien l'échec de la mise en œuvre de la participation, liée tout à la fois à l'absence de volonté politique claire, l'absence de méthodes et d'outils, l'absence, en quelque sorte d'une éthique de la participation.

« Au total, une participation le plus souvent sans enjeux et sans effets même si elle déploie parfois une batterie impressionnante d'outils de communication. Ces constats sont sévères ; ils ne sont pas spécifiques à la politique de la ville mais prennent un relief particulier dans les quartiers populaires tant l'attente et les enjeux y sont importants. »

Dans ce rapport Mohammed Mechmache et Marie-Hélène Bacqué proposent : « C'est une réforme radicale qu'il convient d'engager, mettant les habitants au centre de la politique de la ville et ayant l'audace d'engager une véritable politique d' « empowerment à la française ».

Quelques éléments de définition d'une « politique d'empowerment » proposés par les auteurs :

- « Elle repose sur le pouvoir d'agir des citoyens et sur la reconnaissance des collectifs, amenant à dépasser la hantise française du

communautarisme ; - On comprendra que le pouvoir d'agir dont il s'agit ici est bien différent des catégories d'autonomie, d'activation, de responsabilité ou de motivation telles qu'elles sont généralement mobilisées par le travail social dans les démarches de projet ou de contrat individuel. Il s'inscrit dans un projet d'émancipation et de transformation sociale. L'enjeu est d'encourager l'autonomie de la société civile grâce à des garanties procédurales, des moyens, en favorisant l'existence d'un réseau associatif et de collectifs mobilisés dans une perspective de changement social.

- « Elle interroge le fonctionnement politique et institutionnel dont elle n'est pas déconnectée ».

2.4 La Convention Pluriannuelle d'Objectif (CPO)

2.4.1 Le développement d'une culture commune entre Maisons de quartier, Ville de Poitiers et Caisse d'Allocations Familiales

Depuis 2015, bien plus qu'une obligation administrative, la CPO est devenue l'occasion d'une démarche coconstruite associant les 10 Maisons de quartier réunies en collectif, la CAF et la Ville de Poitiers.

En 2015, le sociologue Thomas Kirsbaum, sollicité par la Ville de Poitiers pour établir une forme d'état des lieux de l'action des maisons de quartier et émettre des préconisations quant à l'action future de ces structures a identifié 4 défis pour les maisons de quartier :

- **Le défi de la précarité sociale.** Ou comment réorienter l'action des maisons de quartier sur la question sociale ?

- **Le défi de la diversité culturelle.** Si Kirszbaum identifie Poitiers comme globalement mixte, il relève pour autant le danger que se créent des « des micro-ségrégations lisibles à l'échelle d'un quartier (...) ». Il pose aussi la prise en compte de la **diversité générationnelle** sur les territoires des maisons de quartier.
- Le défi de mobilité urbaine.
- Le défi de la coordination territoriale.

La question de l'implication des usagers reste centrale, les maisons de quartier doivent en conséquence se transformer en de véritables espaces de participation.

Cette implication requière de la part des structures d'expérimenter de nouvelles façons, techniques pour mobiliser les habitants et particulièrement les moins connus (par exemple le porte-à-porte, le travail avec les habitants dans l'espace public...), car selon Thomas Kirszbaum, « mobiliser les habitants, notamment les plus éloignés de l'action collective, nécessite une autre technicité et, surtout un changement de posture des professionnels (...) ».

Un enjeu de démocratisation est lié à cette implication. En effet, dans ce domaine, le sociologue propose de renforcer le fonctionnement extrastatutaire et notamment de « confier une partie du processus de décision à des commissions thématiques afin d'enrichir le travail des instances formelles que sont le conseil d'administration et le bureau ».

Coproduire les politiques publiques avec les habitants fait aussi partie des préconisations du sociologue.

Il s'agit là, de notre point de vue, de la proposition la plus originale du rapport Kirszbaum, qui résonne triplement avec la circulaire de la CNAF,

le projet fédéral national et la nécessité que nous percevons nous-mêmes d'inventer de nouveaux modes d'intervention sociale.

Cela passe tout à la fois par le développement d'une « capacité (...) à faire émerger des demandes sociales qui seraient véritablement prises en compte dans les processus de décision publique » mais aussi à structurer ces demandes, à les organiser et à soutenir les habitants dans le développement de stratégies de résolution de leurs problèmes.

Ce travail aboutira, pour la période à une CPO 2018/2021 axée notamment sur le pouvoir d'agir des habitants, mais aussi la qualité de la relation partenariale Ville/MQ/CAF.

Dès 2019, un travail de formation à l'évaluation et de mise en œuvre de cette évaluation, se met en place, toujours de manière tripartite, avec cette fois ci l'accompagnement de la SCOP Accolades. Ce travail aboutira à la publication d'un rapport d'évaluation de l'impact des maisons de quartier en janvier 2020.

2.4.2 En 2021/2022, une vision partagée et des enjeux renouvelés et élargis

C'est dans le contexte COVID et après l'élection d'une nouvelle équipe municipale qu'une nouvelle démarche collective de construction d'un cadre conventionnel pluriannuel entre les 10 Maisons de quartier de Poitiers, la Ville et la CAF est mis en œuvre pour la seconde fois, à nouveau accompagné par la SCOP Accolades.

Le « socle commun³ » (c'est-à-dire la partie commune partagée par l'ensemble des 12 partenaires) doit permettre de relever 3 défis :

- **L'amélioration de l'impact collectif des acteurs** en améliorant la synergie et la cohérence des interventions,
- **Le renforcement de la qualité du partenariat tripartite** et de la coopération en complétant le cadre technique et financier d'une dimension politique plus affirmée,
- **La mise en œuvre facilitée d'un pilotage et d'une évaluation collective** permettant l'amélioration continue des interventions au regard des changements visés.

Pour cette Convention Pluriannuelle d'Objectifs 2022-2025, les 12 partenaires appuyés par la Fédération des œuvres laïques 86 et la Fédération des centres sociaux de la Vienne,

- Une vision partagée qui constitue le cap de leurs interventions communes pour 2035,
- Des ambitions communes visées en 2025,
- Un chantier d'expérimentation collectif visant à contribuer à la transition écologique.

La vision partagée

« Ainsi, la Ville de Poitiers, la Caf de la Vienne et les associations porteuses des maisons de quartier, du fait de leurs actions individuelles et collectives, veulent contribuer à :

- Une ville qui rend indispensable la place des habitantes et habitants dans la co-construction des politiques publiques à l'échelle du territoire. Une ville composée de citoyens actifs et responsables, qui

favorise les actions collectives et soutient un tissu associatif dense et actif.

- **Une ville qui a réussi sa transition écologique de façon inclusive** : Une ville qui lutte contre le changement climatique, s'adapte et construit des réponses adaptées aux conséquences du changement climatique.
- **Une ville équitable et solidaire où l'on sort de la pauvreté et on n'y rentre plus**. Une ville attentive aux plus fragiles parmi lesquels les enfants, les jeunes, les aînés...
- Une ville de cohésion sociale capable de résilience et au lien social renforcé. Une ville accueillante et bienveillante :
 - o Qui prend en compte la mixité et la diversité de ses habitantes et habitants,
 - o Qui promeut le bien vivre ensemble et l'égalité d'accès aux droits,
 - o Qui lutte contre les discriminations (l'égalité Femmes/hommes...), l'isolement, l'illectronisme et défend les droits culturels de chacune et chacun,
 - o Qui a fait de la coéducation des enfants une réalité.
- **Une ville qui prend en compte l'amélioration du cadre de vie des habitantes et habitants**. Elle préserve des espaces collectifs publics et des espaces verts par la maîtrise du foncier. Elle lutte contre le logement indigne et défend le droit au logement pour toutes et tous.

Cette vision de l'avenir à long terme donne un cap inspirant, une orientation commune à l'ensemble des partenaires signataires de cette convention.

³ Extrait de la CPO 2022-2025

Les changements visés en 2025⁴

Les changements définis par ce collectif d'acteurs sont au nombre de cinq. Ainsi les 4 premiers sont les suivants :

- « Chaque parent se sent légitime à jouer son rôle de premier éducateur de son enfant au sein de la communauté éducative.
- Toutes les habitantes et tous les habitants ont la possibilité de participer à la construction et/ou à la mise en œuvre des politiques publiques.
- Les habitantes et les habitants ont amélioré leurs conditions de vie du fait d'un meilleur exercice de leurs droits.
- Quel que soit leur lieu de vie, les habitantes et les habitants vivent sans crainte dans tous les espaces publics. »

Si la convention dit explicitement que « chaque maison de quartier est libre de s'emparer, à sa manière, des modalités de sa contribution à l'atteinte des ambitions (choix de son public, de sa thématique, en s'adaptant au mieux aux spécificités et aux évolutions de son territoire d'intervention) », nous nous retrouvons particulièrement bien dans ces 4 orientations au regard des projets que nous portons actuellement.

2.4.3 La transition écologique, une expérimentation d'impact collectif

Le 5ème chemin de changement concerne la transition écologique.

Dans leur discours introductif à nos travaux communs, les élus de la nouvelle équipe ont demandé explicitement (et l'ont assumé) aux maisons de quartier de s'engager sur la question de la transition écologique.

Ainsi, « la Ville de Poitiers, la Caf de la Vienne et les associations porteuses des maisons de quartier, décident de s'engager, ensemble, dans l'atteinte de l'ambition suivante :

Toutes les habitantes et tous les habitants sont parties-prenantes des décisions relatives à la transition écologique avec une vigilance à ne laisser personne au bord du chemin.

Étant donné son caractère à la fois nouveau pour les maisons de quartier, urgent au regard du contexte et porteur d'envies d'agir des partenaires, cette ambition commune fait l'objet d'une mobilisation de la totalité des 12 partenaires et d'un travail expérimental qui sera initié par une sensibilisation et un renforcement des connaissances des partenaires sur les enjeux climatiques et écologiques, les possibilités de réponses, les facteurs facilitant et les freins à la transition à engager.

Une première réflexion collective, qui sera à affiner dès la première année de la convention, a posé les éléments suivants sous la forme de 2 chemins de changements :

- Les habitantes et les habitants sont informé·es, ont un regard positif, acceptent les mesures (car elles contribuent potentiellement à améliorer leur quotidien) et prennent des initiatives ;

⁴ Ibid

- Les pouvoirs publics informent, écoutent les préoccupations des habitantes et habitants, adaptent leurs politiques aux propositions collectives formulées, mettent en place des mesures permettant de pallier les répercussions négatives de la transition écologique.

L'ensemble des partenaires s'engagent donc, dans le cadre de cette Convention Pluriannuelle d'Objectifs 2022-2025 à accompagner les acteurs et à agir sur ces 2 processus pour atteindre le changement visé en 2025. Les modalités d'intervention appartiennent à chaque partenaire pourvu qu'elles contribuent aux changements identifiés.

Les 12 partenaires se dotent d'indicateurs et de modalités de collecte de données pour mesurer l'impact de leurs interventions sur les changements visés »

Les conditions climatiques de l'été 2022, l'accélération de l'advenue de phénomènes météorologiques extrêmes montrent à quel point il est plus urgent que jamais que nous réorientons une partie de notre travail sur ce sujet.

2.5 Conclusion sur le cadre et le contexte du contrat de projet

Ainsi,

- La circulaire de la CNAF qui cadre notre travail nous poussant à aller vers les plus éloignés, à innover, à nous emparer de nombreux champs, à faire évoluer les politiques publiques,

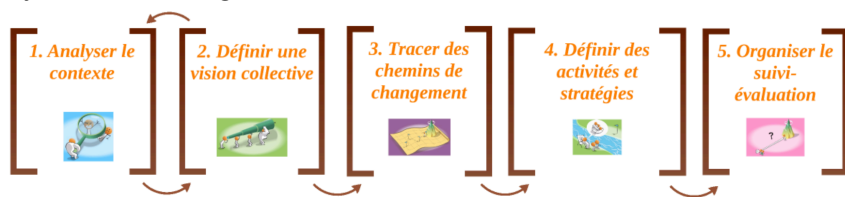
- Les congrès des centres sociaux : celui de Lyon qui réaffirme une direction forte pour nos équipements tant en termes d'ambition (« un projet de société désirable »), d'objet (la question sociale) et de méthode ; mais aussi celui de Lille prévu au printemps 2023,
- Le rapport Mechmache-Bacqué qui défend une place plus importante pour les habitants dans les politiques publiques, mais aussi de prise en compte de leur préoccupations...
- La convention pluriannuelle d'objectifs signée avec la ville de Poitiers, faisant notamment état de 5 chemins de changements, en particulier celui sur la transition écologique,

Constitue un ensemble d'éléments structurants, politiques et stratégiques qui font la toile de fond de notre contrat de projet 2023/2026

3 La méthodologie de construction du contrat de projet 2023-2026

3.1 L'approche orientée changement⁵

L'approche orientée changement, de quoi s'agit-il ? Une approche orientée changement est une démarche stratégique qui s'appuie sur la projection de changements et de transformations souhaités.



Elle permet de réfléchir aux étapes successives de changement par lesquelles nous pouvons passer pour atteindre notre vision positive et réaliste (futur idéal), en s'appuyant sur plusieurs hypothèses. Elle renforce la dynamique collective autour de la conception mais aussi autour du pilotage et de l'évaluation du projet en les articulant sur le sens de l'intervention.

L'Approche Orientée Changement cherche à dépasser le temps du projet pour s'inscrire dans le temps long propre aux organisations et acteurs (vision intemporelle et durable).

Elle engage 3 étapes :

⁵ L'essentiel des textes de ce paragraphe sont des reprises plus ou moins retouchées de textes écrits par l'association Accolades.

La première consiste à amener le collectif à se projeter dans le futur en définissant la vision à long terme.

La deuxième étape consiste à élaborer les changements souhaités à 4 ou 5 ans puis à construire les chemins de progrès, c'est-à-dire projeter des changements intermédiaires entre aujourd'hui et à l'issue du projet afin de formaliser les processus selon lequel le collectif pense que les changements devraient se produire.

La troisième étape consiste à élaborer un dispositif de suivi-évaluation par la formulation des indicateurs. Le suivi-évaluation doit alors permettre de faire évoluer la théorie du changement. En effet, une théorie du changement figée, non questionnée, n'aurait pas grand sens.

3.2 Les différentes phases du travail

C'est dans ce contexte à la fois national et local que nous avons entrepris l'élaboration du contrat de projet 2023 2026. Depuis la validation de cette démarche en novembre 2021, lors du Conseil d'Administration élargi à l'équipe MOE, le travail de construction du présent contrat de projet aura duré 11 mois au total.

Une démarche en 2 phases principales :

- 1 phase d'évaluation du précédent contrat de projet d'octobre 2021 à avril 2022
- 1 phase de projection pour les 4 années à venir : d'avril à septembre 2022

Pour rester dans la logique du travail effectué autour de la CPO avec la Ville de Poitiers et la CAF, nous avons souhaité que la formation soit soutenue par la SCOP Accolades (Delphine CARON)⁶.

Nous avons ainsi prévu 6 jours de formation avec la SCOP Accolades et 2 jours de rassemblements collectifs.

Sur ces 6 jours, 4 se sont déroulés en journées et en semaine et visaient donc essentiellement l'équipe MOE⁷ élargie aux jeunes collègues positionnés sur des postes de responsables intermédiaires et 2 autres en format mixte : après-midi + soirée, afin que les administrateurs qui le souhaitaient puissent rejoindre et s'associer aux travaux.

Pour la démarche d'évaluation du précédent contrat de projet 2018-2022

- **Les 10 et 11 janvier 2022**, se sont déroulées 2 sessions de formations.
 - o L'objectif de la première session était de comprendre la finalité, le vocabulaire de l'évaluation de projet et de la mesure de l'impact
 - o La 2ème session avec pour objectif en termes de renforcement de capacités de savoir d'une part, élaborer un référentiel précisant les critères à évaluer les indicateurs et d'autre part, d'être capable de construire la méthodologie d'une démarche d'évaluation en identifiant les étapes, les acteurs à impliquer et les méthodes.

⁶ <https://www.accolades-dsl.com/>

- **Entre le 12 janvier et le 24 mars 2022**, un recueil de données et renseignements des indicateurs a été mis en place. Les équipes chantiers ont été mobilisées.
- **Le 24 mars 2022**, les salariés et les administrateurs volontaires ont tenu une réunion de préparation de la journée collective. Cette dernière sera ouverte au cercle d'habitants, aux administrateurs et aux salariés.
- **Le 2 avril 2022**, tenue d'une journée collective. Il s'agissait pour nous de savoir analyser collectivement les données recueillies pour formuler des conclusions.

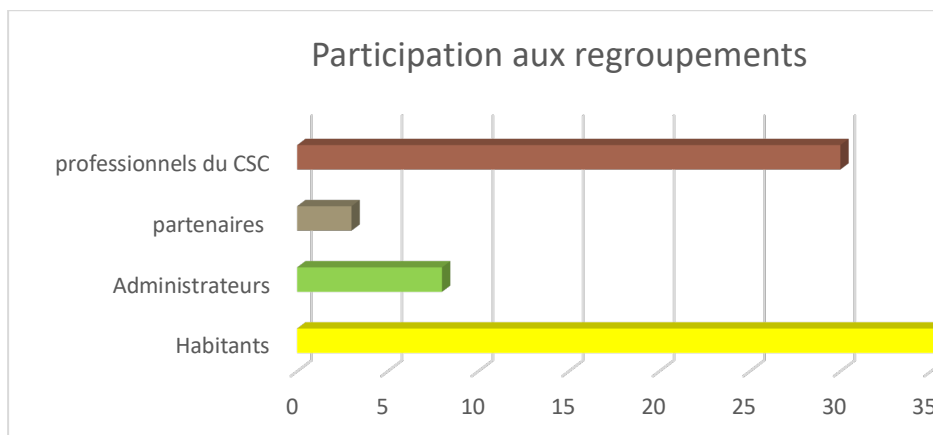
Pour la phase d'élaboration du nouveau projet 2023-2026

- **Le 12 avril 2022**, les salariés, des administrateurs se sont réunis pour préparer la seconde journée collective.
- C'est **le 7 mai** que cette journée collective s'est tenue. Y ont participé : les cercles d'habitants, des administrateurs et des salariés. L'idée était de savoir formuler collectivement une vision et des axes stratégiques grâce à une approche orientée changement pour structurer un projet social.
- **Le 24 mai**, nous avons décliné le projet social en plan d'action.
- **Le 9 juin**, les objectifs étaient d'une part, organiser le suivi évaluation du projet et d'autre part, organiser le pilotage et la mise en œuvre de ces derniers.

⁷ MOE : maîtrise d'œuvre par analogie du vocabulaire de l'architecture : maîtrise d'ouvrage = le commanditaire = le conseil d'administration et MOE = le spécialiste exécutant = l'équipe de responsables salariés.

3.3 L'élaboration participative du contrat de projet

Au total 80 personnes ont contribué à la construction des prochains contrats de projet. Ces dernières y ont contribué dès la phase de bilan – évaluation. La composition de la participation aux regroupements est la suivante :



Nous tenons à remercier les habitants, administrateurs et professionnels qui ont contribué à cette démarche :

Les habitants : Ah Hu Lili Jub Colette - Liu Sock Kena, Ah Hu Lonesang Jean Claude, Bertinau Jacqueline, Bissek Lola, Bouchet Hélène, Boutet Odette, Camara Haoussouba, Chauvin Marie, Dalmeida Marguerite, Diaby Lala, Dramé Omar, Dramé Dembo, Dramé Dembo, Dramé Diakoumba, Essaid Zouheir, Fauchey Marie-Noëlle, Fofana Aboubacar, Forlac Cébénite, Fraudeau Béatrice, Fuseau Mauricette, Gassama Awa, Gaultier Raymonde, Guilbaud Marie-Jo, Ghazzaf Nadia, Guirassy Sankoumba, Joyeux Axelle, Keita Soriba, Lone Song Sin Hong, Mathelin

Raymonde, Mohamed Ben Ali Soinaanti, Mvechezi Mahamoud, N'Dinga José, N'Dinga Stéphanie, Ngoulou Felix, Pasquier Françoise, Péron Marie-France, Peter Monica, Rakoto Livette, Rousselle Nadine, Savane Bafodé, Watigny Jérôme.

Les administrateurs : Bonamy Marie-Thérèse, Lancea Cyril, Massé Hélène, Pierson David, Sancha Loïs, Saillier Patrick, Souaré Mamadou, Sourie Bénédicte.

Les partenaires : Alhaydari Saad, Champain Valérie, Martineau Cécile.

Les stagiaires : Chaperon Méliissa, Diouf Issa

Les salariés du Centre : Aouad Abdou, Ba Kalidou, Balaguer Alberto, Bidaud Pamela, Blaesy Audrey, Bouchand Marie, Boulestier Marie-Stéphanie, Castro-Cintas Mikaël, Diaby Bafodé, Divoux Vincent, Frisque Manon, , Gbabode Patty, Géant Louise, Guéry Patricia, Lévêque Michèle, Mazière-Dargelos Manon, Menanteau Laurence, Mendomo Pauline, Nicou Elsa, Petitjean Nicolas, Poitiers Samuel, Premel Lysig, Rodier Amélie, Rosell Océane, Takourbi Abdel, Vergnes Alexandre.

3.4 Un pilotage assuré par le bureau élargi et l'équipe MOE

L'instance de pilotage du contrat de projet est le Bureau. Son format est élargi à l'équipe MOE et à tous les administrateurs qui souhaitent y participer.

Une demi-douzaine de réunions de Bureau ont été tenues pour le suivi des différentes phases du contrat de projet.

3.5 L'AG et le CA sont les instances de décisions

Toutes les décisions principales ont été soumises au Conseil d'administration. Les 4 axes de changements ont été soumis à l'Assemblée Générale de juin 2022.

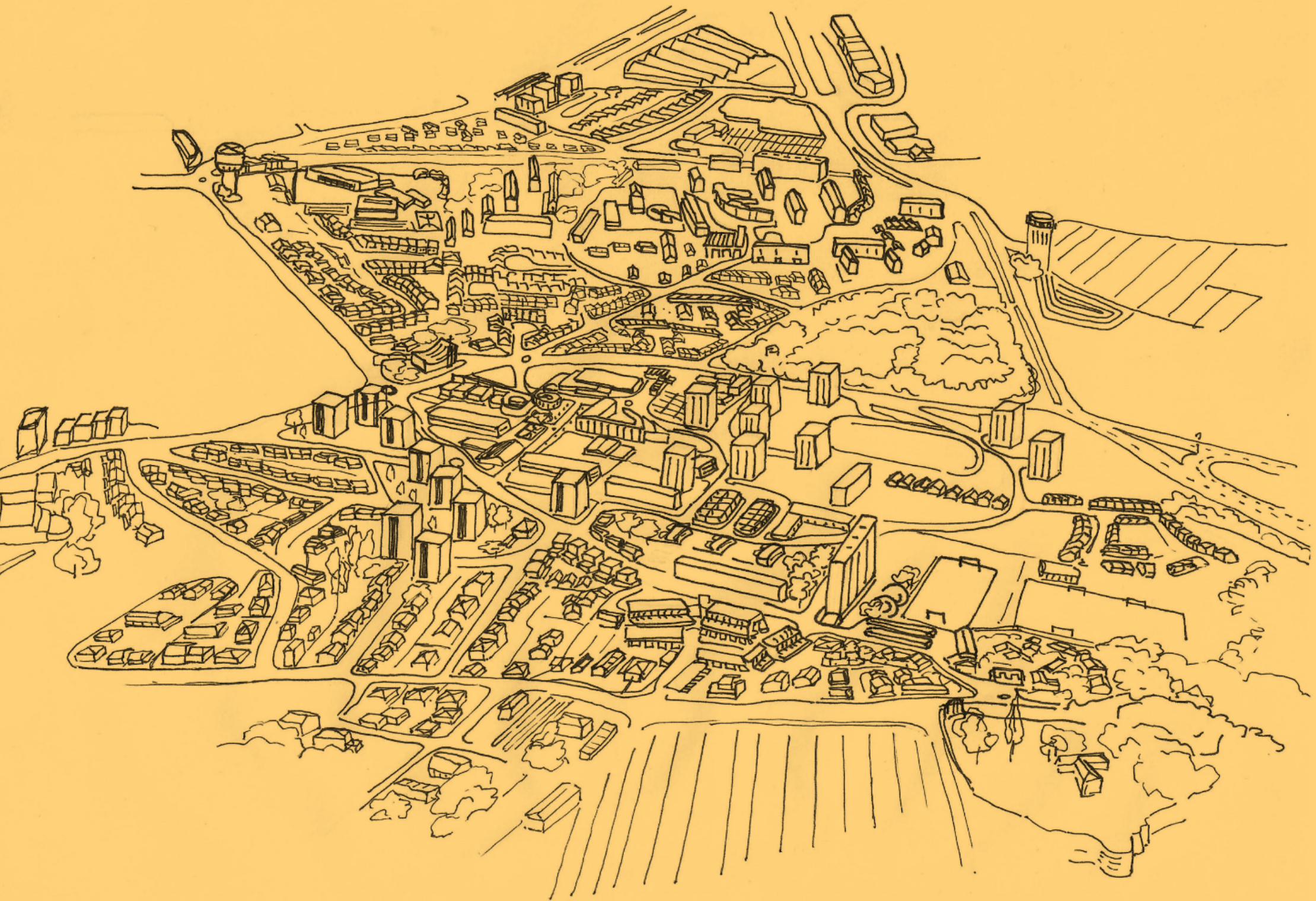
3.6 Des ressources mobilisées

Outre la SCOP Accolades, un chargé de mission a été recruté du 7 mai au 12 août 2022 pour le travail de rédaction des différents livrables (Bilan-évaluation du précédent contrat et rédaction du futur projet).

Un stagiaire en M2 de géographie a été missionné pour recueillir les données socio-économiques et mettre à jour le portrait de territoire sur une plateforme numérique. Sa période de stage a couru du 1^{er} mars au 31 août 2022. Vous trouverez ci-dessous une synthèse du portrait de territoire.

Figure 1 : des exemples de visions développées par les habitants dans le cadre du travail sur les orientations, le 2 mai 2022







Centre Socio-Culturel
des 3 Cités



4 Éléments de diagnostic

4.1 Les données « froides » : que nous disent les chiffres

4.1.1 Évolution des modalités de présentation des données

L'essentiel des données diffusées sont issues du recensement général de la population 2017 et partiellement 2018.

Le portrait de territoire a été réactualisé entièrement cette année avec le soutien de 2 étudiants de géographie.

Afin de donner plus de lisibilité et de pérenniser cette collecte récurrente (et chronophage) nous avons capitalisé toutes les données recueillies depuis 20 ans et mis en place un outil numérique de présentation des données, PowerBi. L'essentiel de ce travail a été réalisé par deux étudiants, Anna Lambert, qui, en 2021, a « nettoyé » toutes les données dont nous disposons et Issa Diouf, qui, en 2022, a construit l'outil de visualisation de ces données. Ce travail a donné lieu à un travail de Master 2 en géographie⁸.

Ces données sont consultables [ici](#) ou par scan du QR Code.



Figure 2 : QR code d'accès aux données Trois Cités

⁸ https://csc3cites.fr/dokuwiki/lib/exe/fetch.php?media=cdp:memoire_m2_issa_diouf_univ_poitiers_21_22_vf.pdf

Nous avons également publié à l'occasion de ce contrat de projet un nouveau « 4 pages » de présentation des données consultables

Dans ce document, nous ne reviendrons pas sur l'ensemble des données disponibles soit dans notre outil en ligne soit dans notre 4 pages. Nous nous contenterons de reprendre quelques caractéristiques principales.

L'expression 3 Cités est utilisée au moins pour 3 périmètres différents :

- Le quartier administratif selon l'INSEE composé de 4 IRIS : Clos Gaultier/ Les Sables, Les Cours, Grand' Maison et enfin Saint Cyprien.
- Le quartier prioritaire de la politique de la ville qui recouvre en grande partie les 2 IRIS : Clos Gaultier/ Les Sables et Saint-Cyprien mais qui déborde aussi un peu sur Saint Benoît.
- Le quartier des 3 cités tel que nous le définissons au sein de notre association : Il est composé des 4 IRIS que nous venons de citer précédemment, auquel nous rajoutons l'IRIS de La Plaine qui est imbriqué géographiquement dans le territoire des 3-Cités et qui englobe certains immeubles et pavillons physiquement et administrativement situés sur le territoire de la commune de Saint Benoît.

Le « cœur de quartier », composé des 2 IRIS Clos : Gaultier/Les Sables et Saint Cyprien.

Figure 3 : Localisation des 3 Cités dans Poitiers

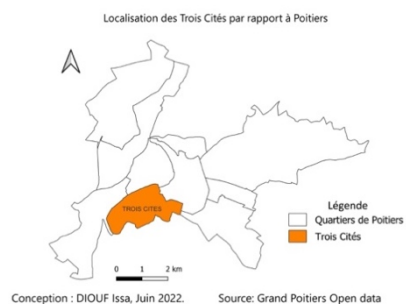
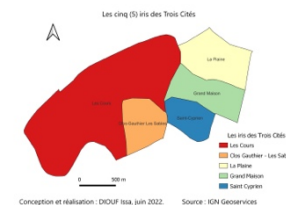


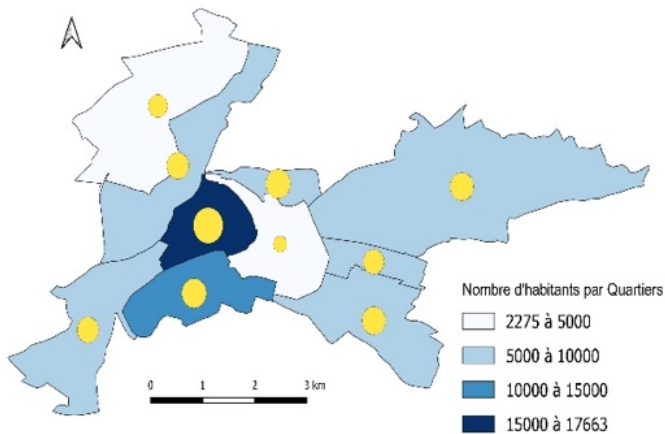
Figure 4 : le quartier politique de la ville



4.1.2 Démographie

Population totale	Cœur de quartier	Naissances	Répartition H/F	Population étrangère
11 877 personnes	4164 personnes habitent au Clos Gaultier et à Saint Cyprien	157 naissances en 2017	54% de femmes et 46% d'hommes	15% de la population est de nationalité étrangère
Une population globalement stable qui s'effrite légèrement, dont un IRIS particulier perd régulièrement de la population : Saint Cyprien. Elle représente 13,6% de la population de Poitiers.	3686 habitants habitent le quartier délimité « politique de la ville ».	Une réalité qui fluctue peu sur le moyen terme malgré des variations annuelles	Conforme à la moyenne locale de Poitiers	Mais 27% en cœur de quartier. La population cœur de quartier représente 4,7% de la population de Poitiers mais 21% de la population étrangère de Poitiers !

Répartition géographique des populations par Quartiers à Poitiers en 2017.



Réalisation : DIOUF Issa, Avril 2022,

Source : Grand Poitiers Open data

Figure 8 : Répartition géographique des populations par quartier

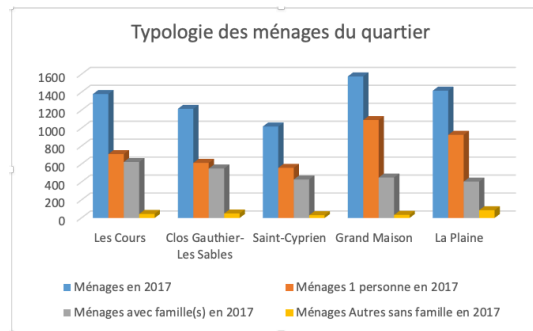
4.1.3 Population par tranche d'âge

- de 18 ans	18/24 ans	+ de 60 ans
Les - de 18 ans représentent 17% de la population et 2037 personnes	23% de 18/24 ans soit 2 711 personnes	20% de séniors, soit 2 508 personnes
Quasi équivalent à la moyenne de Poitiers (16,8%) mais avec des vraies variations selon les IRIS. Ainsi cette tranche d'âge correspond respectivement à 27% (682 jeunes) et 21% (397 jeunes) au Clos Gaultier et à Saint Cyprien.	Mais avec là aussi des vraies variations : 43% de la population sur Grand 'Maison ou 33% sur La Plaine (étudiants) mais seulement 8,5 % sur le cœur de quartier (362 personnes)	Soit équivalent à la moyenne de Poitiers, y compris à peu près sur le cœur de quartier, ce qui n'est pas si habituel sur les quartiers politique de la ville.

4.1.4 Familles, isolement et ménages

Personnes vivant seules	Monoparentalité	3 tranches d'âge concernées
3 902 personnes vivent seules sur le quartier en 2017	599 familles sont en situation de monoparentalité.	Les 15/24 ans, les 55-79 ans et les 80 ans et plus
Soit 35% de la population soit l'équivalent sur Poitiers (34%).	Soit 24,2 % (contre 22,7 à Poitiers, et 16% à l'échelle de la France) mais avec une concentration forte sur le Clos Gaultier et Saint Cyprien : 36,3%	Sont les 3 tranches d'âge qui souffrent le plus d'isolement (entre 42 et 44% de la tranche âge est concernée).

Figure 9: Typologie des ménages du quartier



4.1.5 Le logement, statut de résidence

Résidences principales	HLM
6 608 résidences principales	2 268 HLM, soit 34% (sur résidences principales)
Pour un total de 7 345 logements dont 573 vacants et 164 résidences secondaires.	Dont 1 774 concentrés sur le cœur de quartier (78% du total).

4.1.6 La formation

Les statistiques de la formation sont établies en fonction du niveau de diplômes le plus haut.

Sans diplômes	BEP/CAP	Formation supérieure	Inégalité de genre
24% de la population de 15 ans et + est sans diplômes aux 3 Cités	20% de la population est titulaire d'un BEP/CAP	34,7% est titulaire d'un diplôme supérieur	25,6% de femmes sans diplômes
Ce chiffre s'élève à 40,2% pour le cœur de quartier et chute à 8% pour Les Cours. (22,8% en France)	19% à Poitiers.	Contre 40,2% à Poitiers et seulement 17% en cœur de quartier.	Contre seulement 22% des hommes. Cet écart est spécialement marqué sur le Clos Gaultier puisque 42,7% des femmes ne sont pas diplômées contre seulement 34,4% des hommes.

4.1.7 L'emploi, le chômage, les CSP aux 3-Cités

(Données 2017).

Les chiffres qui sont donnés ci-dessous correspondent aux chiffres du recensement de l'INSEE qui sont calculés selon la définition du Bureau International du Travail (BIT).

Pour le BIT, un chômeur est une personne âgée de 15 ans ou plus :

- Sans emploi durant une semaine donnée ;
- Disponible pour travailler dans les deux semaines ;

- Qui a effectué, au cours des quatre dernières semaines, une démarche active de recherche d'emploi ou a trouvé un emploi qui commence dans les trois mois.

Cette définition ne correspond donc pas à celle de pôle emploi, qui est communément celle annoncée dans les médias.

Taux de chômage	Les 15/24 ans	CSP
25,3 % de la population de 15/64 ans est au chômage (19,3% à Poitiers)	35,6% de la population des 15/24 ans est au chômage	27,9 % des 15 et plus sont ouvriers/employés aux 3 Cités
Avec des forts contrastes entre les IRIS : 39,8% pour le cœur de quartier, contre seulement 11% pour les Cours	Mais de 59,1% en cœur de quartier !	Contre 24,5 à Poitiers et 39% en cœur de quartier.

4.1.8 Pauvreté et minima sociaux

Un individu est considéré comme pauvre lorsqu'il vit dans un ménage dont le niveau de vie est inférieur au seuil de pauvreté.

En France, le seuil est fixé à 60% du niveau de vie médian (INSEE).

Le taux de pauvreté touche près de 48% des habitants du « cœur du quartier » à l'occurrence Clos Gaultier –Les Sables et Saint Cyprien, soit le triple de la moyenne nationale et le double de Poitiers.

Aux 3 Cités, il atteint 30,7%, contre 14,1% en France.

Les iris La Plaine et Grand 'Maison voient leur taux de pauvreté dépasser la moyenne nationale respectivement 21,5% et 23,0%.

A l'opposé, l'iris Les Cours garde le plus faible taux de pauvreté, 13%

Taux de pauvreté	RSA	AAH
30,7 % de la population (14,1% en France)	768 allocataires perçoivent le RSA Socle aux 3 Cités.	200 personnes sont bénéficiaires de l'AAH aux 3 Cités
Avec des forts contrastes entre les IRIS : 48% pour le cœur de quartier, contre seulement 13% pour les Cours	Contre 873 percevant la prime d'activité.	Dont 126 pour le cœur de quartier.

4.2 Les mots des habitants

Pour les données plus « vivantes », nous nous servons encore largement des plus de 200 entretiens réalisés depuis 2014, mais principalement sur la période avant COVID par notre équipe de développement du pouvoir d'agir.

Pour autant nous avons multiplié les canaux de remontées de paroles d'habitantes :

- En assurant une forte présence de proximité pendant le confinement avec un système de maraudes à l'échelle du cœur de quartier à raison de 3 fois par semaine ;
- En réalisant des centaines d'interventions de proximité et de maraudes spécifiquement vis-à-vis du public sénior pendant les 18 mois de paroxysme de la crise COVID ;
- En développant une forte présence pendant l'été 2020 qui a suivi le 1^{er} confinement avec un « aller vers » de fin juin à fin août ;
- En multipliant les séquences hebdomadaires de « aller vers » au niveau du secteur jeune en toutes périodes ;
- En réalisant un porte-à-porte géant dans les près de 2 000 logements du cœur de quartier dans le cadre du projet TZCLD ;
- En réalisant une centaine d'entretiens autour de la question de l'emploi pour donner suite au porte-à-porte ;
- En réalisant une quarantaine d'entretiens dans le cadre de l'évaluation du précédent contrat de projet.

Il nous manque encore un peu de méthode pour faire une synthèse de tout cela, ce qui sera un enjeu du nouveau contrat de projet.

4.2.1 Quelques enseignements tirés de notre action auprès des séniors pendant la période Covid

Nous présentons cette action à titre d'illustration de notre action a été bien plus large que celle menée auprès des séniors, avec notamment une réouverture dès le 20 mars 2020 de notre aide administrative pour ne pas laisser des personnes en grande détresse par rapport à des situations complexes. Pour autant c

Ces éléments nous donnent un aperçu sur les attentes des séniors concernant le territoire.

1^{ère} phase dès le 17 mars : mise en place et lancement d'une équipe de 52 appelants, en 10 jours prendre la température auprès de 514 adhérents

Réactions face à la pandémie, au confinement. : appels de 514 adhérents par 22 nouveaux bénévoles + 17 appelants du réseau Bien Vieillir aux Trois Cités et 13 salariés du CSC soit 52 personnes.

Mise en place d'un protocole d'appels pour coacher les nouveaux bénévoles à distance. Retours hebdomadaires à leurs 2 référents professionnels.

137 seniors ou âgés souhaitent rester en contact avec nous. 20 personnes se rajouteront avant le déconfinement. Soit 157 personnes appelées. Nous estimons à plus de 2 000 les appels passés auprès de ces 157 personnes à raison de 2. à 3 fois par semaine pendant le confinement et bien au-delà pour la plus grande partie d'entre eux.

Phase 2 : identification des besoins pour les séniors :

- Parler de ce qu'on vit, des peurs, demander comment font les autres (la plupart, 80 %), des avantages de cette situation aussi (50%)
- Être informés sur les mesures de protection (tous pratiquement), le virus, les gestes barrières, et des libertés de mouvement (80%)
- Distribution de dérogations pour sortir (via nos animateurs de rue et nos maraudeurs) (20%)
- Aide aux courses : 5 personnes
- Soutien moral : 4 personnes
- Favoriser le suivi des soignants : 10 personnes
- Soutien informatique à distance : 20 personnes
- S'occuper plus activement, autrement qu'en dormant ou regardant la télé, participation : 40 personnes.

Phase 3 : suivi des besoins émergents et orientation vers les partenaires concernés : réponses apportées pour un nombre estimé d'appels : $137 \times 8 (1096) + 20 \times 5 \times 8 (800) + 50 \times 3 (150)$ (appelants) = 2 046 appels.

- Renforcer l'écoute et le contact avec tous, ainsi que le ciblage des personnes les plus vulnérables :
 - o Appels supplémentaires pour ces personnes : 5 appelants en moyenne pour les plus isolés
 - o Pour les autres : 1 à 2 appels hebdomadaires pour 157 personnes (20 à 30 minutes en moyenne)
 - o Coordination de certains suivis communs avec le CIFSP (3 seniors)
 - o Formation à la communication bienveillante : maintenue sous forme d'audio conférence, 10 personnes dont 6 seniors.
- Être au plus proche de la vie du quartier :

- o **Création de maraudes 3 fois par semaine par équipes de 4** (3 heures et demie d'intervention avec visioconférence inter Quartier sur les besoins et situations repérés) et ciblage des personnes les plus isolées dont les seniors (15 seniors) : liens avec les partenaires.
- o Distribution de masques (en tissus) à des personnes vulnérables : 60 masques
- o Fabrication de masques lancée de manière citoyenne, **d'abord par des habitantes issues d'un groupe du centre puis fabrication collective** en partenariat avec POURQUOI PAS LA RUCHE : 3 seniors locomotives ont pu fabriquer artisanalement des centaines de masques et les livrer à la boulangerie, à un cabinet infirmier, à un EHPAD, à l'entreprise Seniors et Compagnie, à Harmonie Ambulance, au foyer logement Marie Louise Troubat et à des quantités de voisins, de personnes vulnérables et de proches. ENSUITE en coordonnant les bénévoles et les autres quartiers nous avons participé à la production de masques plus techniques avec polypropylène pour la Ville de POITIERS. 15 bénévoles seniors. Au total en comptant les couturières à domicile **34 personnes ont été mobilisées dont 20 seniors.**
- **suivi des demandes d'aides à la personne (10 seniors)** : alimentaire, courses, moral, ménage, : PTA ou au Gardes Malades du Poitou :
 - o Coordination avec l'Espoir, le CIFSP et montage d'une équipe course du centre (11 bénévoles et 3 professionnels) pour 20 demandeurs avec en moyenne 10 interventions par semaine.

- Aide alimentaire : relais avec le coordinateur de la MDS des 3 Cités et suivi par une AS pour 2 situations d'urgence + excellent suivi de notre équipe du CSC pour les courses ponctuelles ou régulières des seniors ou âgés.
- Installation de logiciels pour Visio sur téléphones et ordinateurs par nos animateurs multimédia en rendez-vous d'une personne à la fois.
- Pour les personnes déprimées :
 - Coordination avec cellule mobile de soutien psychologique du CHU Laborit et l'infirmière Asalee du Centre de santé des 3 Cités (Mme Fourneau), (4 suivis).
 - Faciliter l'animation pour répondre à 3 nouveaux besoins : alimentation, santé et occupations à distance.
 - Création d'une page Facebook avec propositions de tous les habitants qui le souhaitent.
 - Soutien à la production de masques grand public Nicolas et Pierre : navettes entre différents groupes et différentes habitantes pour matériaux et production de kits ou de masques à domicile, groupes Travaux d'aiguilles et Coin convivial.
 - Soutien à la recherche d'info sur les commandes groupées en circuits courts.

Émergence de nouveaux BESOINS sur la durée

- Augmentation des **demandes d'aides** alimentaires et aides à la personne (isolement, mobilité, administratif, petits coups de main (déboucher évier, ampoule grillée, etc...)) ;
- Sécurité et prévention santé (mentale)... continuer à appliquer des précautions, gestes barrière ; soutien moral durable en lien avec des professionnels du CHU Laborit ou Centre de Santé 3 Cités ;

- Suivi de plus en plus partagé de ces demandes avec risques de concurrence ou de doublons et de parcellisation (courses et isolement avec CIFSP), aussi encouragement à une meilleure efficacité ;
- Expression des habitants, voire contestation et auto-organisation : collectifs d'habitants qui se groupent pour communiquer à distance, se soutenir, s'occuper y compris physiquement (jardinage en pieds d'immeubles, promenades en petits groupes, réalisations de vidéos...), achats groupés pour livraisons soit en lieu collectif soit à domicile. Protestations de seniors indignés par ce qui leur est imposé comme contraintes de confinement y compris en période de déconfinement ;
- **Besoin de se sentir utile** pour une communauté : propositions de bénévolat ;
- **Expérimentation de quelques animations à distance via des outils numériques** : langue des signes, communication bienveillante, concours de dessin, yoga, gym douce, échanges de recettes, partage de créations musicales et artistiques réalisées par les habitants depuis le confinement. Recueil d'histoires de vie et de chansons en vue de la création d'un spectacle. Musiciens du quartier : publication de chansons en ligne qui pourraient être réalisées sur le quartier en pieds d'immeubles ;
- **Soutien à distance pour NTIC** : groupes WhatsApp, Facebook, tablettes ;
- Sur le terrain : **reprise de contacts physiques sécurisants** avec les animateurs et/ou les bénévoles ;
- Maintien des appels téléphoniques et aides aux courses en dépit du déconfinement.
- **Gestions de situation d'urgence** : personnes désorientées, SAMU pour malaise, tentative de suicide, liens avec personnes très fragiles (dépendantes...).

4.2.2 Les entretiens de 2014 à 2020

Pour mémoire, nous rappelons que ces entretiens étaient des entretiens non dirigés, laissant les personnes libres d'aborder les sujets qui sont importants pour elles et dont elles ont envie de parler. Il est donc important de dire que ces entretiens ne sont pas exhaustifs, et que les personnes peuvent être concernées par d'autres problématiques qu'elles n'ont pas souhaité ou pas pensé aborder lors de la rencontre.

Nous nous sommes également appliqués à retranscrire ces entretiens de la manière la plus fidèle possible et le plus souvent à partir d'enregistrements sauf quand les personnes ne souhaitaient pas se faire enregistrer.

Parmi ces 202 personnes, 22 nationalités étaient représentées soit 47% de personnes de nationalité Française (dont 4% d'origine Mahoraise), 33% de nationalité Guinéenne. Il y avait 122 femmes et 80 hommes.

A ce jour, nous avons repéré **120 problématiques différentes dans ces entretiens**. Certaines n'ont été abordées que par une ou deux personnes, d'autres beaucoup plus largement. Nous n'allons pas revenir sur chacune d'entre elles dans ce document, mais plutôt parcourir les sujets les plus fréquemment abordés par les habitants lors des entretiens menés.

La principale préoccupation, c'est l'emploi.

Lors de nos entretiens, 23% des personnes rencontrées abordent spontanément leur recherche d'emploi comme étant une préoccupation principale pour elles. 70% des moins de 16 ans interrogés disent avoir peur de ne pas réussir leurs études et craignent

de ne pas trouver d'emploi. Enfin, plus de la moitié des 16-25 ans racontent les difficultés qu'ils ont à trouver un stage ou une formation.

« Mon problème c'est le travail. Je suis en recherche d'emploi. Je ne sais pas pourquoi je ne trouve pas, peut-être que c'est ma tête qui ne leur va pas. J'ai déposé des CV aux adresses que la Mission Locale m'a donnée, j'ai déjà reçu trois mauvaises réponses. Dès que je vois le courrier je ne l'ouvre pas, je sais que c'est une mauvaise réponse, quand c'est une bonne réponse ils appellent pour un entretien » - M.

Le logement est également au centre des préoccupations des habitants du quartier.

Plus de 20% des habitants nous ont dit être gênés (ou même en conflit avec leurs voisins) par des questions de bruit dans leur logement.

L'état général des immeubles et des appartements est aussi une préoccupation centrale pour les habitants qui dénoncent des systèmes électriques et de plomberie en mauvais état, un manque d'aération possible engendrant des mauvaises odeurs dans les parties communes, la saleté, le froid en hiver dans certaines pièces, l'humidité, les interphones et les portes cassées...

« Viens avec moi pour voir l'état de ma salle de bain. Depuis 2 mois j'ai appelé pour des travaux de fuite d'eau. Il y a 3 semaines un monsieur est passé me poser un nouveau lavabo en enlevant l'ancien ils ont laissé pas mal de travaux de finitions, alors ils m'ont demandé de ne pas l'utiliser jusqu'à ce qu'on fasse la finition. (...) Il y a quelques mois ma maison

toute entière a été inondée avec 30 cm d'eau dans toutes les pièces. Un grand dégât, de la fumée partout, et en plus c'était de l'eau chaude. J'ai été logée 3 semaines à l'hôtel avec mes enfants. (...) Des fois, c'est nous-mêmes qui nettoyons nos parties communes, c'est toujours sale. (...) Actuellement on est en plein hiver et je n'ai pas d'eau chaude dans mon logement. Ma salle de bain est inutilisable. Je suis allée me plaindre plusieurs fois, mais rien à faire » - A.

Les habitants du quartier ont des difficultés pour se déplacer.

La majorité des habitants du quartier dépendent des moyens de transports publics. Cette situation est un réel sujet de préoccupation pour eux, notamment parce qu'il est un frein à l'emploi, et parce qu'il est très contraignant dans la vie quotidienne.

Une étude menée par un groupe d'habitants mobilisés mettait en avant, entre autres, les difficultés d'accès au CHU et à Chasseneuil. Ces problèmes ont été en partie résolus depuis grâce à des négociations avec Grand Poitiers.

« Les bus, quand c'est les vacances ou les dimanches, ils croient que plus personne n'habite ici, que le quartier est vide : il n'y a presque plus de bus. » - M.

« Pour les démarches administratives. Le bus, ça prend du temps. Il faut courir partout. On angoisse de ne pas arriver à l'heure pour aller chercher les enfants à l'école. Ce qui est compliqué, c'est les

déplacements en dehors de la ville... c'est long. Alors si jamais on a besoin de trouver du travail à l'extérieur, il faut calculer, parce que tous les bus ne passent pas par ici. » - C.

Une liste de préoccupations non-exhaustive...

D'autres sujets ont été fréquemment abordés par les habitants lors des entretiens. En voici une liste non-exhaustive :

- L'éducation et l'avenir des enfants ;
- La complexité ou la lenteur des démarches administratives ;
- Le manque de moyens de garde adaptés pour les jeunes enfants ;
- Les difficultés liées à la monoparentalité ;
- Les difficultés d'accès aux loisirs ou encore le manque de liens sociaux ou de relations de voisinage...
- La difficulté de compréhension et de voisinage entre personnes de communautés ou d'origines géographiques différentes ;
- La souffrance provoquée par le racisme et les stéréotypes...

5 Le projet politique v6 (validé par le Conseil d'Administration du 20 octobre 2022)

La première version du projet politique de l'association date de 1999 et avait été définie à l'occasion du 1er contrat de projet participatif élaboré au sein de l'association.

2022 voit naître la 6ème mouture. Le projet politique est révisé à l'occasion de chaque contrat de projet et chaque période vient y poser sa marque : dimension familiale en 2009, dimension de la jeunesse en 2013, place des méthodes du Pouvoir d'Agir en 2017, accès aux droits et manifeste pour une justice sociale en éducation en 2022

Le texte du projet politique

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.

En ce sens, elle a validé en conseil d'administration⁹, le « manifeste pour une justice sociale en éducation¹⁰ » qui réaffirme :
La reconnaissance des parents comme les premiers éducateurs de leurs enfants ;

⁹ Le 10 décembre 2020

¹⁰ https://csc3cites.fr/dokuwiki/lib/exe/fetch.php?media=reussite_educative:2020_03_1001t_trame_doc_final_vdef.pdf .

La croyance qu'en associant leurs parents, tous les enfants peuvent réussir.

- L'alliance indéfectible avec les familles, en particulier les plus fragiles.
- Autour des jeunes comme ressources et avenir du territoire
 - En accompagnant les jeunes dans leurs projets scolaires et professionnels
 - En associant les jeunes aux réflexions les concernant, collectivement ou individuellement
 - En associant les jeunes à la réflexion et aux actions collectives,
 - En associant les jeunes à la vie du quartier et de la ville
- 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'insérer¹³ 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 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.

Elle s'appuie notamment sur les méthodes du développement du Pouvoir d'Agir des Habitants. Le développement du Pouvoir d'Agir des Habitants est un processus collectif visant simultanément une transformation personnelle et sociale. Il est fondé sur le libre arbitre des personnes mobilisées, leur délibération démocratique et leur engagement dans une action concrète.

Dans un contexte de renforcement des inégalités par la numérisation à marche forcée de la société, elle veille particulièrement à défendre et à garantir un accès aux droits équitable pour tous, notamment dans le champ de l'accès au numérique.

Centre Socio-Culturel des 3 Cités
Place de France



Résidence
intergénérationnelle



6 Les axes de travail pour la période 2023 / 2026

Le 24 mai 2022, nous sommes arrivés à la phase de précision, de reformulation et de validation des orientations décidées lors du regroupement collectif (habitants, administrateurs et salariés) projeté le 7 mai. Une fois validées, les orientations ont été enrichies des actions en cours et d'actions qui pourraient être mises en place. Le travail de ce rassemblement du 24 a réuni les salariés et les administrateurs.



6.1 Chemin de changement 1 : le présent et l'avenir de la jeunesse du quartier

Cet axe s'inscrit dans une trajectoire globale d'action, de l'enfance à la famille qui vise à se préoccuper collectivement de l'avenir des jeunes du territoire.

Dans l'action quotidienne, nous tentons donc d'articuler au mieux notre action enfance, notre action jeunesse et notre action famille.

Notre action jeunesse s'inscrit dans les cadres successifs suivants :

Le projet politique de l'association qui dit notamment

« *L'association défend des valeurs (...) :*

- *Autour des jeunes comme ressources et avenir du territoire*
 - *En accompagnant les jeunes dans leurs projets scolaires et professionnels*
 - *En associant les jeunes aux réflexions les concernant, collectivement ou individuellement*
- *En associant les jeunes à la réflexion et aux actions collectives,*
 - *En associant les jeunes à la vie du quartier et de la ville »*

En suite de notre contrat de projet précédent

Le contrat de projet 2017/2022 comprenait 2 orientations (sur 5) :

- « *Objectif n°4 : Accompagner les jeunes (plus particulièrement les 16-25 ans) à développer leur estime de soi, valoriser leurs compétences, tout en travaillant à leur faire une vraie place au sein du Centre, du quartier et de la société »*
- « *Objectif n°5 : Accompagner les jeunes vers l'emploi en repensant leur suivi, en les mettant en lien avec des employeurs, en les aidant dans leurs démarches, en associant mieux leurs parents »*

Le contrat de projet 2023/2026 en cours d'écriture prévoit également un axe jeunesse formulé sous forme de changement à atteindre : « *en 2026, les jeunes du quartier choisissent leur vie et sont maîtres de leur destin* »

La motion jeunesse de la fédération des centres sociaux de France

Voté lors de l'assemblée générale de la FCSF de 2017, nous retiendrons que :

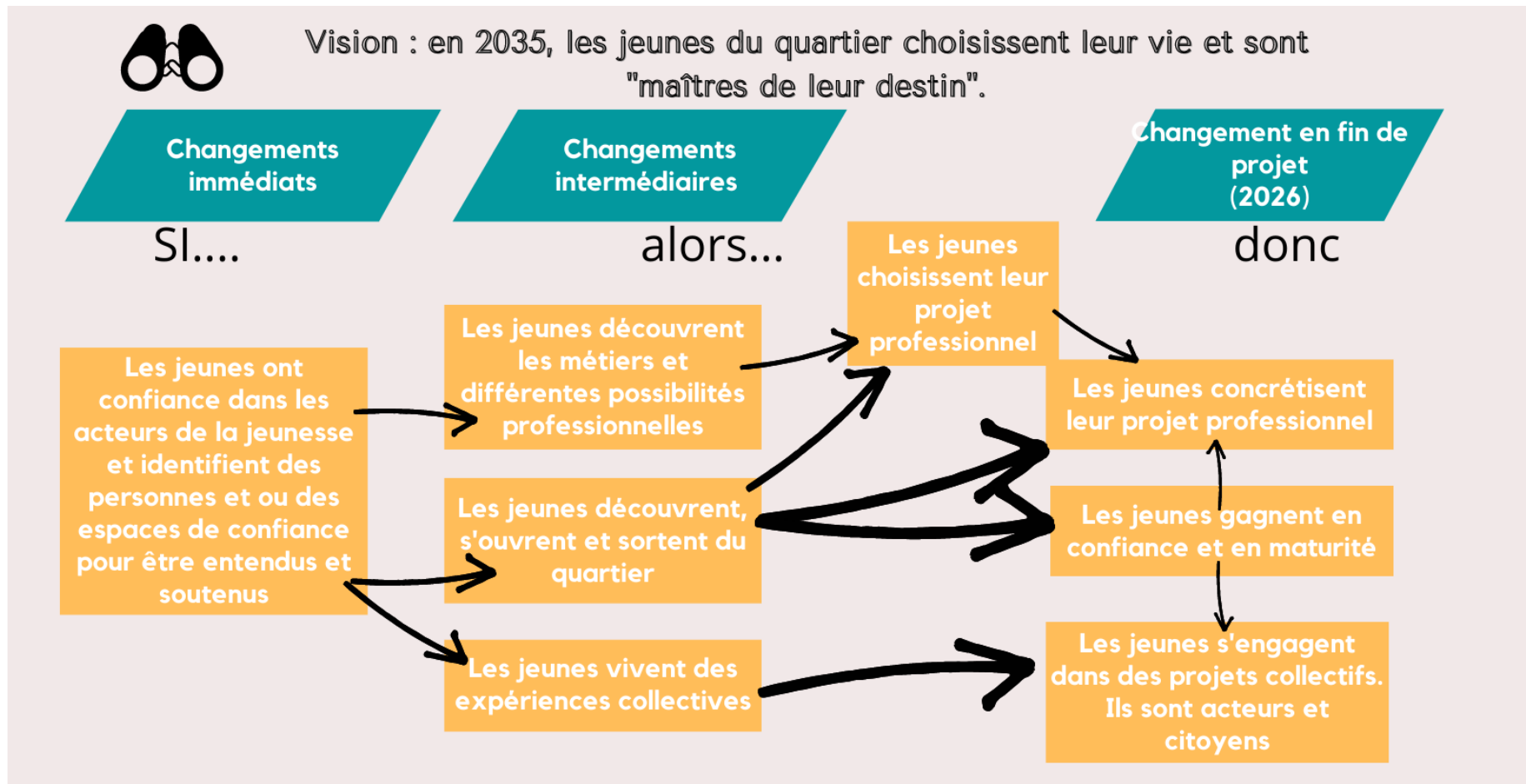
- « Parce que nous considérons qu'il est urgent d'en faire une priorité (...), nous, fédérations des centres sociaux, réunis en AG le 20 Mai 2017, décidons de nous engager dans la mise en œuvre d'une stratégie de développement de l'engagement des jeunes au service de l'intérêt général et de la citoyenneté.

Nous y voyons une responsabilité historique, tant pour notre réseau que plus globalement pour la vigueur de la société civile française. »

- « (...) il est primordial de travailler activement une pédagogie de l'engagement et des propositions attrayantes en direction de ces tranches d'âge et de les intégrer au cœur des projets sociaux. Notre société a besoin de l'énergie et de la capacité d'inventer des jeunes. »



6.1.1 Le chemin de changement



6.1.2 Une démarche globale

Un chemin de changement qui s'inscrit dans une continuité éducative et de posture

Ce chemin de changement autour de la jeunesse n'a de sens que parce qu'il s'inscrit dans une démarche globale qui englobe notre action jeunesse mais aussi notre action enfance et familiale.

Notre volonté est de mettre l'ensemble de nos ressources dans ces 3 pôles au service de l'avenir des enfants et des jeunes. Si et seulement il s'inscrit dans une dynamique globale plus large de l'enfance à l'âge adulte en s'alliant avec les familles.

Ainsi nous avons défini un changement attendu global pour notre projet éducatif qui est le suivant :

Notre méthode s'appuie sur deux piliers forts :

- **Association permanente des jeunes à toutes les étapes de la réflexion** sur les besoins, au choix des actions, à la mise en œuvre et à l'évaluation
 - o Cette association permanente s'appuie sur des outils : entretiens individuels, nombreux groupes de travail, cercle de jeunes (cercle composé de jeunes volontaires qui portent un regard global sur l'action du CSC et en particulier du secteur jeune)
- **Alliance affichée et formalisée avec les familles, comme premiers éducateurs de leurs enfants,**
 - o Cette alliance est une politique générale de l'association ; elle est présente dans tous les champs de notre intervention et généralisée sous forme d'alliance avec les habitants ; vis-à-vis des familles, cette dimension est partagée avec le référent famille, le secteur enfance et le pôle développement du pouvoir d'agir ;
 - o Cette alliance se traduit avec une rencontre minimale annuelle avec chaque famille, une information systématique des familles sur nos liens avec leurs enfants, une écoute permanente de leurs préoccupations et une action ajustée sur la base de leurs préoccupations.

Dans notre plan d'action, les actions sont regroupées par grands ensembles de sens (ce classement est bien sûr en partie théorique, la co-construction existant dans des espaces d'engagement à la citoyenneté et le fait de monter un collectif est également un acte citoyen)

- Engagement à la citoyenneté (on est plutôt avec des visées générales d'échanges de points de vue, de confrontation...) : mobilisation des jeunes sur l'ensemble des actions et projets offerts soit par l'environnement (ville de Poitiers, fédération des centres sociaux locale

et nationale...) soit par le CSC lui-même (commission jeune, CA, équipe chantier, cercle...) dans lequel il existe une possibilité pour les jeunes de prendre la parole et de défendre leur point de vue.

- Collectifs jeunes (on est plutôt dans des logiques plus opérationnelles et pragmatiques : espaces de co-construction jeunes/adultes créés (court, moyen et long terme) soit à leur initiative soit à l'initiative de l'équipe d'animation (ex : local jeune, groupe solidarité).
- Écoute et Aller Vers : actions sans objectifs d'opérationnalité immédiate mais plutôt de recueil de paroles, de « prise de pouls »

6.1.3 Stratégie et méthodes

Changement immédiat	Quelles stratégies mises en œuvre pour contribuer à ce changement
<p>Les jeunes ont confiance dans les acteurs de la jeunesse et identifient des personnes et/ou des espaces de confiance pour être entendus et soutenus</p> <p>Les familles et les enfants ont confiance dans les acteurs de l'enfance et de la famille et identifient des personnes et/ou des espaces de confiance pour être entendus et soutenus</p>	<p>❶ Faire alliance avec les familles : se connaître, se reconnaître, agir ensemble</p> <p>❷ Aller vers les jeunes et prendre du temps avec eux (cultiver la relation)</p>
Changement intermédiaire 1	Stratégies
<p>Les jeunes découvrent des métiers et différentes possibilités professionnelles</p> <p>Les jeunes découvrent, s'ouvrent et sortent du quartier</p> <p>Les jeunes vivent des expériences collectives</p>	<p>❸ Soutenir les familles et les jeunes dans les démarches d'orientation</p> <p>❹ Sortir, surprendre, étonner</p> <p>❺ Favoriser les actions à forte valeur ajoutée collective (organisation, négociation, décisions...)</p>
<p>Les jeunes s'engagent dans des projets collectifs. Ils sont acteurs, citoyens</p> <p>Les jeunes gagnent en confiance, en expérience et en maturité</p> <p>Les jeunes choisissent leur projet professionnel</p> <p>Les jeunes concrétisent leur projet professionnel</p>	<p>❻ Favoriser et valoriser la prise de responsabilité, l'engagement collectif et citoyen</p> <p>❼ Favoriser et valoriser la réussite</p>

6.1.4 Des actions développées autour des principales approches stratégiques

	1 Faire alliance avec les familles : se connaître, se reconnaître, agir ensemble	2 Aller vers les jeunes et prendre du temps avec eux (cultiver la relation)	3 Soutenir les familles et les jeunes dans les démarches d'orientation	4 Sortir, surprendre, étonner	5 Favoriser les actions à forte valeur ajoutée collective (organisation, négociation, décisions...)	6 Favoriser et valoriser la prise de responsabilité, l'engagement collectif et citoyen	7 Favoriser et valoriser la réussite
Actions existantes							
Rendez-vous individuel avec toutes les familles des jeunes qui fréquentent le secteur jeune							
Soutien aux collectifs de parents du quartier : groupe soutien...							
Découverte de l'Animation Volontaire							
Actions de débats et décryptage : On refait l'actu' / Ciné débat, Dîner Quizz							
Coopérative Jeunesse « La boîte à Jobs »							
Commission jeunes (fixe le programme) ; Préparation semaine blanche (semaine sans programme)							
Actions portées par des collectifs de jeunes : le local jeune, le groupe solidaire...							
Réseaux jeunes départementaux et nationaux							
Participation aux évènements de construction de parole collective : assises de la jeunesse							
Remise des diplômes (BAFA, brevet des collèges...)							
Chantiers loisirs							
Accompagner le jeune dans ses possibilités et ses choix d'orientation							
Pourquoi P'anim (prépa BAFA)							

	1 Faire alliance avec les familles : se connaître, se reconnaître, agir ensemble	2 Aller vers les jeunes et prendre du temps avec eux (cultiver la relation)	3 Soutenir les familles et les jeunes dans les démarches d'orientation	4 Sortir, surprendre, étonner	5 Favoriser les actions à forte valeur ajoutée collective (organisation, négociation, décisions...)	6 Favoriser et valoriser la prise de responsabilité, l'engagement collectif et citoyen	7 Favoriser et valoriser la réussite
Actions futures possibles							
Développement de collectifs de familles inter quartier, 1001 Territoire, groupe de familles avec enfants handicapés							
Forum des métiers / Faire rencontrer des personnes aux jeunes pour leur parler de leur métier							
Cap jeunes (passerelle secteur enfant / secteur jeune)							
Mettre en place des vacances pour les jeunes							
Mise en place de conventions avec les entreprises (stages, jobs d'été...)							
Journée de l'engagement pour que les jeunes découvrent autre chose							
Accès à des sports/disciplines considérées « élitistes » (échecs, cheval... Sport d'hiver pour les jeunes du quartier / Sport notamment pour les filles							
Créer des concours d'éloquence pour les jeunes du quartier							
Réunir les cercles jeunes, parents et enfance en un cercle : « Cercle réussite Éducative »							
Création d'une cellule de Jeunes pour porter nos idées à travers le CA et nous mobiliser entre jeunes pour nous (parole de jeune) Comité des jeunes pour avoir un regard sur les actions transversales, autour d'actions ou d'évènements							
Initiation à la nage pour les jeunes avec les associations							
Ouvrir le projet TZCLD Poitiers aux jeunes							

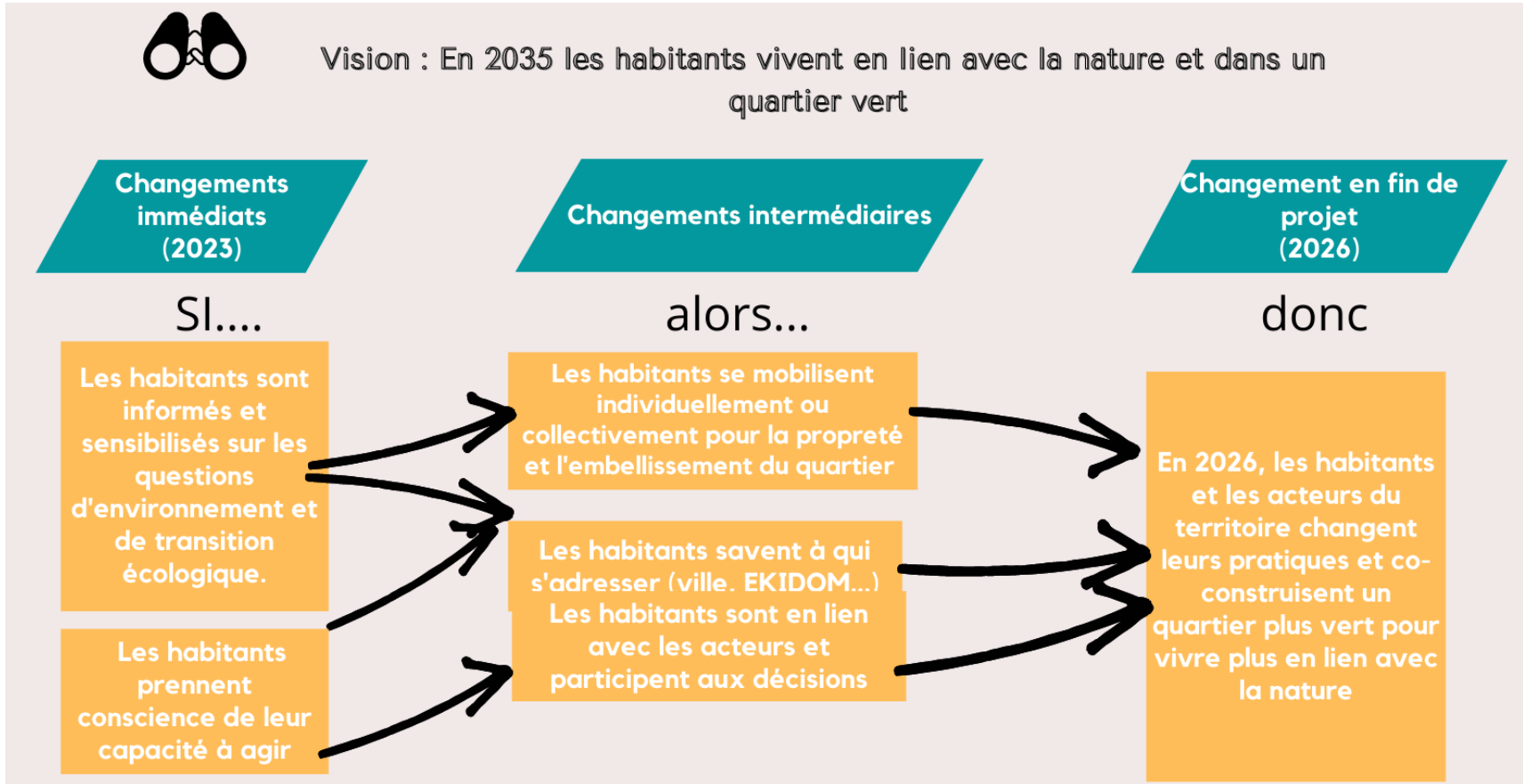
6.2 Chemin de changement 2 : autour de la transition écologique

La question de la transition écologique est devenue un axe important (et nouveau !) de la convention pluriannuelle d'objectifs signée avec la ville de Poitiers.

Et c'est de manière convergente que lors de notre séance de travail du 2 mai, la question de la nature, la question du beau dans le quartier, est ressortie de manière forte dans les représentations des habitants, des administrateurs et des salariés, et s'est imposée comme un des chemins de changement à mener.



6.2.1 Le chemin de changement



6.2.2 Stratégies et méthodes

La stratégie concernant ce chemin de changement est moins élaborée que pour le secteur jeune, considérant qu'elle apparaît pour la première fois dans notre projet social.

Comme à chaque fois que de nouveaux champs sont apparus dans le cadre du contrat de projet, 4 axes stratégiques viennent appuyer la prise en charge de ce nouveau champ au sein de l'association.

Développer des ressources et une structuration organisationnelle autour de ce champ

Pour pouvoir avancer sur ce nouveau champ, il s'agit de commencer à développer quelques ressources pour commencer à mettre en œuvre une politique d'action sur ce sujet.

Il s'agit tout à la fois d'identifier soit au sein de l'équipe, tant salariée que bénévole les personnes qui sont motivées par ce sujet.

Nous tenterons de créer quelques heures de travail sur le sujet, et nous avons d'ores et déjà validé le principe d'un poste partagé entre maisons de quartier.

Enfin nous développerons une structuration bénévole et salariée sous forme d'un nouveau « chantier » associant un salarié coordinateur de la démarche transition écologique et d'un ou deux administrateurs porteurs de la dimension politique du sujet.

A charge pour cette équipe chantier de développer un cercle d'habitants autour d'eux.

S'approprier le sujet et faire évoluer nos postures

L'équipe du CSC est constituée de plus de 120 personnes tant salariées que bénévoles, il s'agit dans les 4 années qui viennent que le plus grand nombre soit sensibilisé à la question de la transition écologique.

Cela pourra passer tant par des formations internes que par la participation à des événements collectifs.

Il s'agira enfin de se donner un cadre interne de mise en œuvre de la transition écologique.

Poursuivre l'identification des besoins et de l'existant

Notre méconnaissance de ce champ nous invite à affiner l'identification des besoins des habitants du quartier des 3 Cités. Il s'agira pour nous d'entreprendre une démarche d'« aller vers » plus spécifiquement sur le sujet de la transition écologique. Il s'agit de mieux comprendre quels sont les besoins, les attentes, les repères, les colères, les espoirs des habitants au regard de la transition écologique.

Il s'agira également d'identifier quelles sont les démarches, actions, initiatives portées par les habitants.

Soutenir et démarrer progressivement des actions

Notre double démarche d'identification et de meilleure connaissance, tant des pratiques, que des besoins, tant internes que celles des habitants, nous permettra tout à la fois :

- De développer une politique de soutien et de visibilisation des actions internes et des initiatives habitantes (pour ceux qui le souhaiteront bien entendu) ;
- De cibler le développement progressif de quelques actions.

Approche collective avec les maisons de quartier

Un 5^{ème} axe stratégique transversal sera de s'appuyer (et d'appuyer) les démarches collectives du collectif des maisons de quartier.

En effet, le collectif a mis en place un groupe spécifique sur la transition écologique, au regard de la décision prise par les 10 maisons de quartier, la ville de Poitiers et la CAF de faire de la transition écologique, dans le cadre de la CPO, un axe collectif de travail.

Ainsi, ce groupe dont notre association est un des animateurs, s'est donné comme première ambition de mobiliser

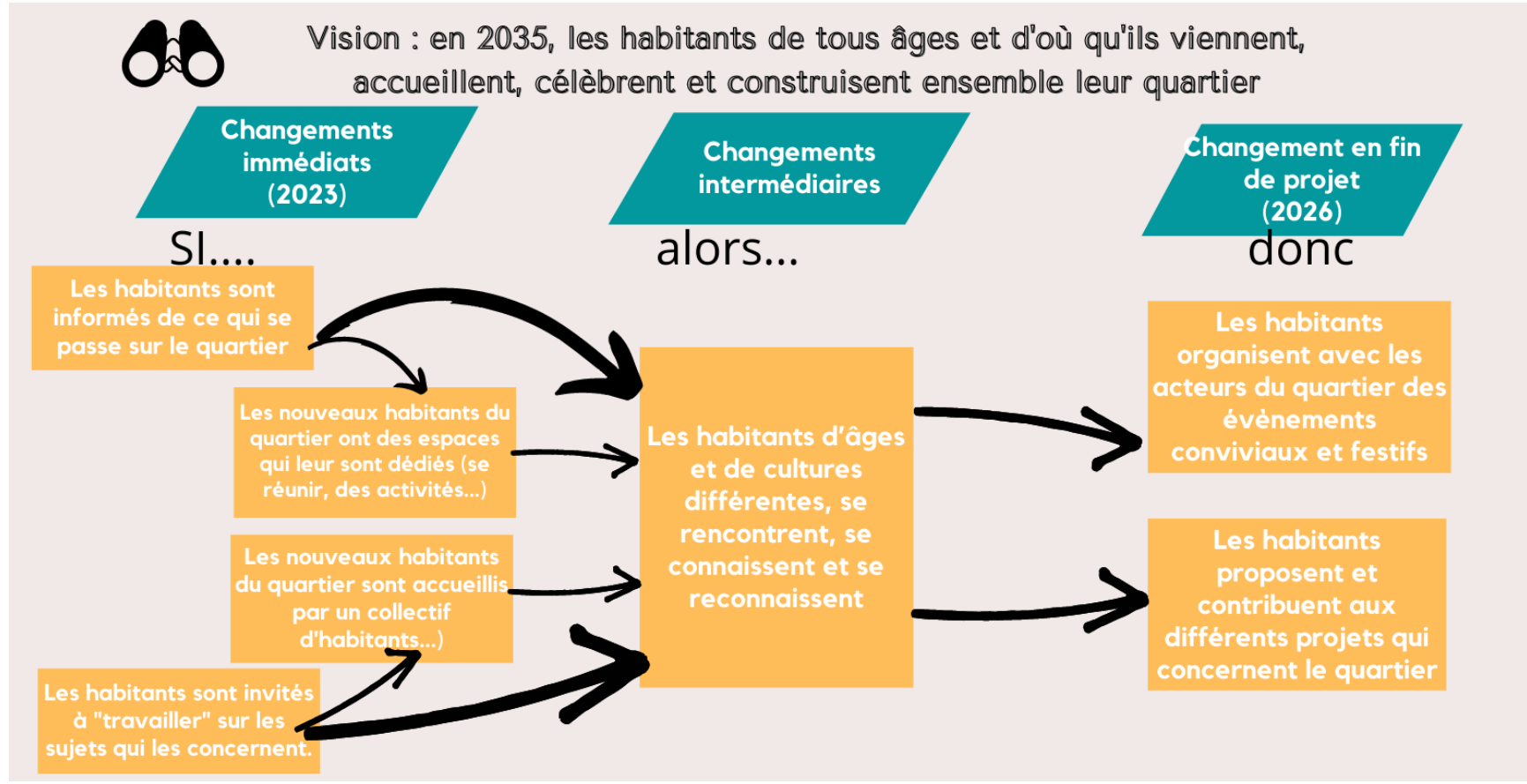
6.2.3 Actions identifiées lors de nos journées de préparation

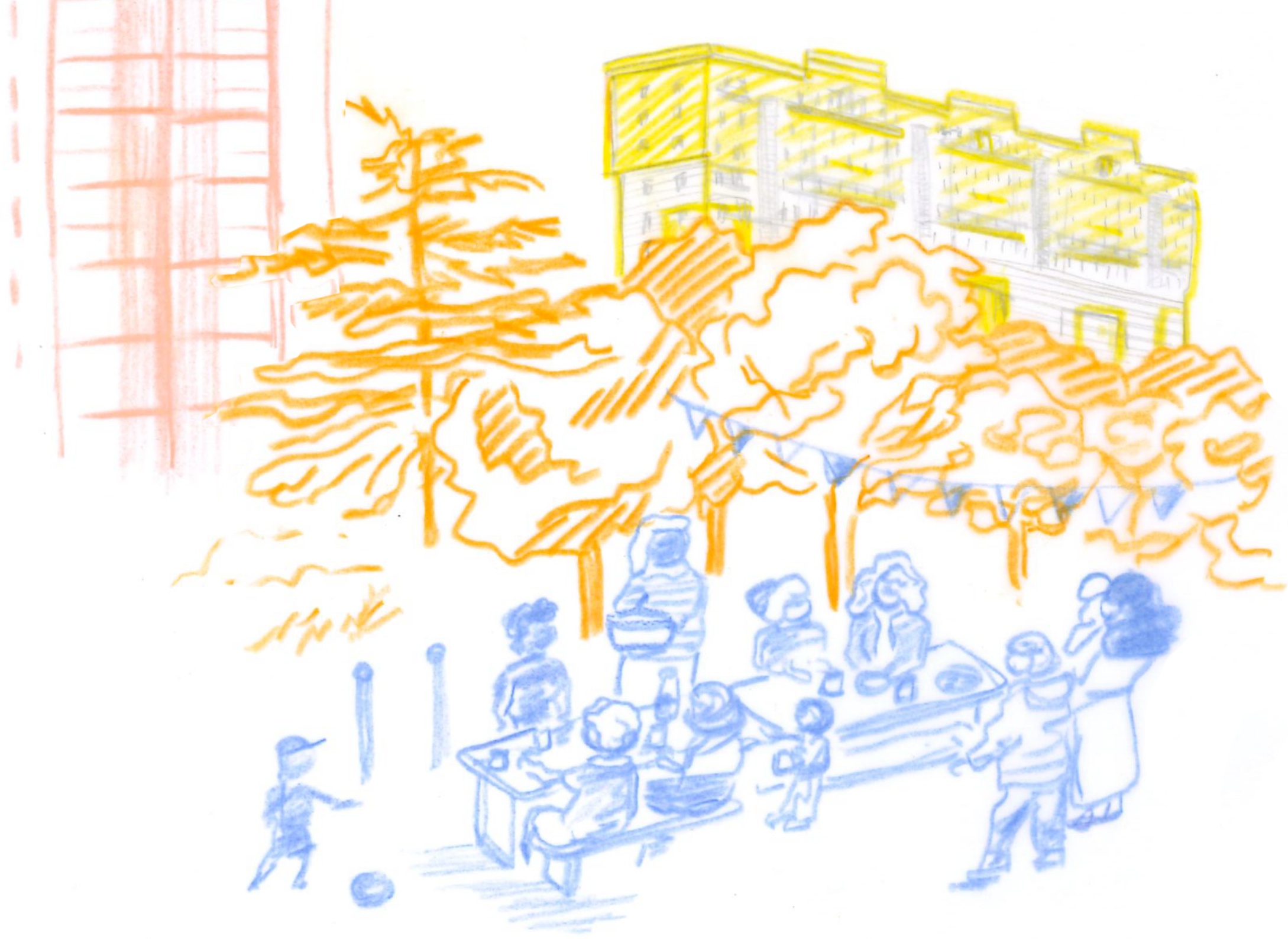
Pour les nouvelles actions, il s'agit de pistes qui seront vérifiées et confirmées ou non par l'équipe chantier en charge de ce chantier.

Actions existantes contribuant ou pouvant contribuer	Nouvelles actions
<ul style="list-style-type: none"> - Projet TCZLD - Démarche « Transition Écologique » du collectif des maisons de quartier - Hub Séniors - Jardin de la résidence intergénérationnelle - Parcelle de jardin familial - Projets Safran & Miel (avec l'abeille locale) - Tous connectés : aide à la recherche sur des pratiques écologiques 	<p>Internes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sensibiliser et réduire les déchets sur les évènements du quartier (ex : carnaval, fêtes de quartier, évènements, etc.) - Formation des animateurs et travail collaboratif avec les partenaires <p>Avec et pour les habitants</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organiser des ateliers de sensibilisation Zéro Déchets - Mise en valeur des initiatives des habitants - Rassembler les habitants et les informer pour se mobiliser et trouver des idées à travers des sondages, des boîtes à idées - Mettre un récupérateur en bas de chaque bâtiment, verdure autour des immeubles, opération quartier propre (ça a été fait 1 fois), toits végétalisés - Recenser les actions/groupes/ forces vives déjà existants - Coconstruire des solutions/fonctionnements sur la gestion des déchets entre habitants/institutions en se basant sur une compréhension mutuelle des contraintes de chacun - Balades photos pour recenser les zones à nettoyer du quartier, en faire une exposition pour sensibilisation - Convier tous les acteurs du quartier à réfléchir sur la transition écologique - Ouvrir un atelier de prêt, réparation et apprentissage de vélo - Expérimenter des modes de co-production bio de potagers, de poules... en bas des immeubles - Atelier de réparation d'objets du quotidien (électroménager...)

6.3 Chemin de changement 3 : vie de quartier

6.3.1 Le chemin de changements





6.3.2 La stratégie globale

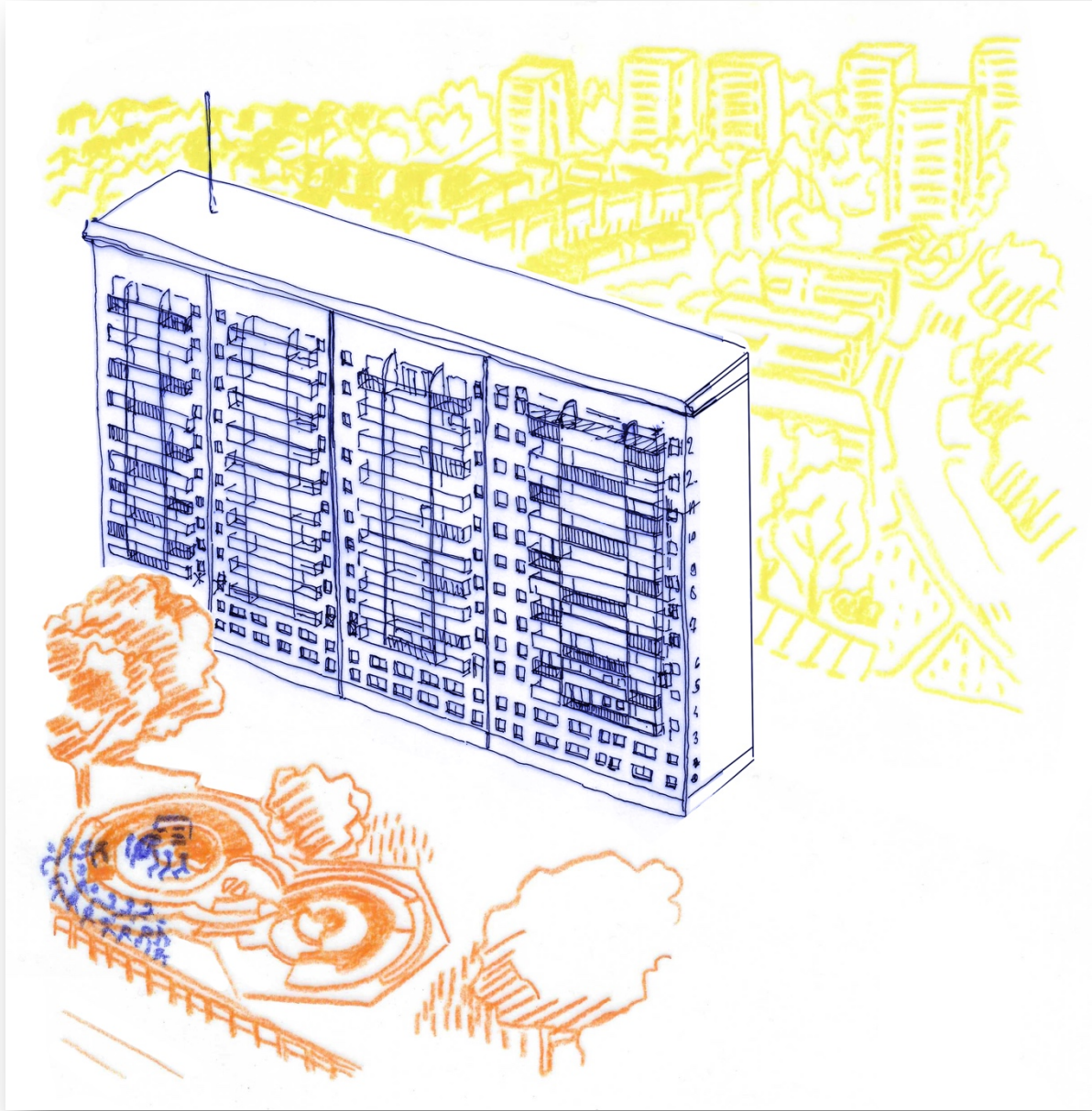
De manière transversale, il paraît indispensable d’avoir une réflexion sur l’organisation de notre pôle vie de quartier. Cette réflexion sera lancée avant fin 2022.

Célébrer et agir collectivement sur le quartier	
Changement immédiat	Quelles stratégies mises en œuvre pour contribuer à ce changement
<p>Les habitants sont informés de ce qui se passe sur le quartier</p> <p>Les nouveaux habitants du quartier ont des espaces qui leur sont dédiés (se réunir, des activités...)</p> <p>Les nouveaux habitants du quartier sont accueillis par un collectif d'habitants...)</p> <p>Les habitants sont soutenus pour "travailler" sur les sujets qui les concernent.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❶ Repenser et renforcer notre communication vis-à-vis des habitants du quartier en vérifiant quels canaux sont efficaces (papier, réseaux sociaux...); ❷ Repenser notre stratégie d'accueil : l'« accueil, affaire de tous » ; ❸ Poursuivre et rendre lisible notre politique d'« aller vers » : tant sur les réseaux sociaux que physiquement au sein du quartier. ❹ Poursuivre notre politique d'accompagnement et de soutien aux groupes d'habitants qui souhaitent travailler sur les sujets qui les préoccupent.
Changement intermédiaire 1	
<p>Les habitants d'âges et de cultures différentes, se rencontrent, se connaissent et se reconnaissent</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❺ Travailler davantage avec les associations pour à la fois soutenir le lien avec les habitants, organiser des actions ensemble,
Changement intermédiaire 2	
<p>Les habitants organisent avec les acteurs du quartier des événements conviviaux et festifs</p> <p>Les habitants proposent et contribuent aux différents projets qui concernent le quartier</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❻ Poursuivre notre politique événementielle qui rythme la vie du quartier tout en la faisant évoluer sur le plan de la démarche
<p>Changement ultime recherché : En 2026, les habitants de tous âges et d'où qu'ils viennent, accueillent, célèbrent et construisent ensemble leur quartier</p>	

6.3.3 Les actions identifiées (sans recherche d'exhaustivité)

	1 Repenser et renforcer notre communication vis-à-vis des habitants du quartier en vérifiant	2 Repenser notre stratégie d'accueil :	3 Poursuivre et rendre lisible notre politique d'« aller vers » : tant sur les réseaux sociaux	4 Poursuivre notre politique de rendez-vous individuels avec les familles et l'élargir plus largement avec les	5 Poursuivre notre politique d'accompagnement et de soutien aux groupes d'habitants	6 Travailler davantage avec les associations pour à la fois soutenir le lien avec les habitants,	7 Poursuivre notre politique événementielle qui
L'ensemble des collectifs DPA (parents, jeunes, emploi, recherche, etc)							
Les groupes Whats App, les stratégies SMS, les appels téléphoniques, Information différentes et inscription (accueil)							
Aller vers les jeunes							
Animations : repas de quartier, carnaval - fête de quartier, animations d'été, concerts, cinéma							
Rencontre avec les parents (entretiens, secteur jeunes), Soutien aux parents (SEF) -Pause-café des parents - Sorties Familles (réunion de concertation)							
Le « Hub » - lieu ressource pour être informé : réunions collectives et rencontres individuelles							
CLSPD élargi							
Réseau bien vieillir							
Actions futures possibles							
1er accueil des nouveaux habitants - Présentation des nouveaux habitants à la fête du quartier							

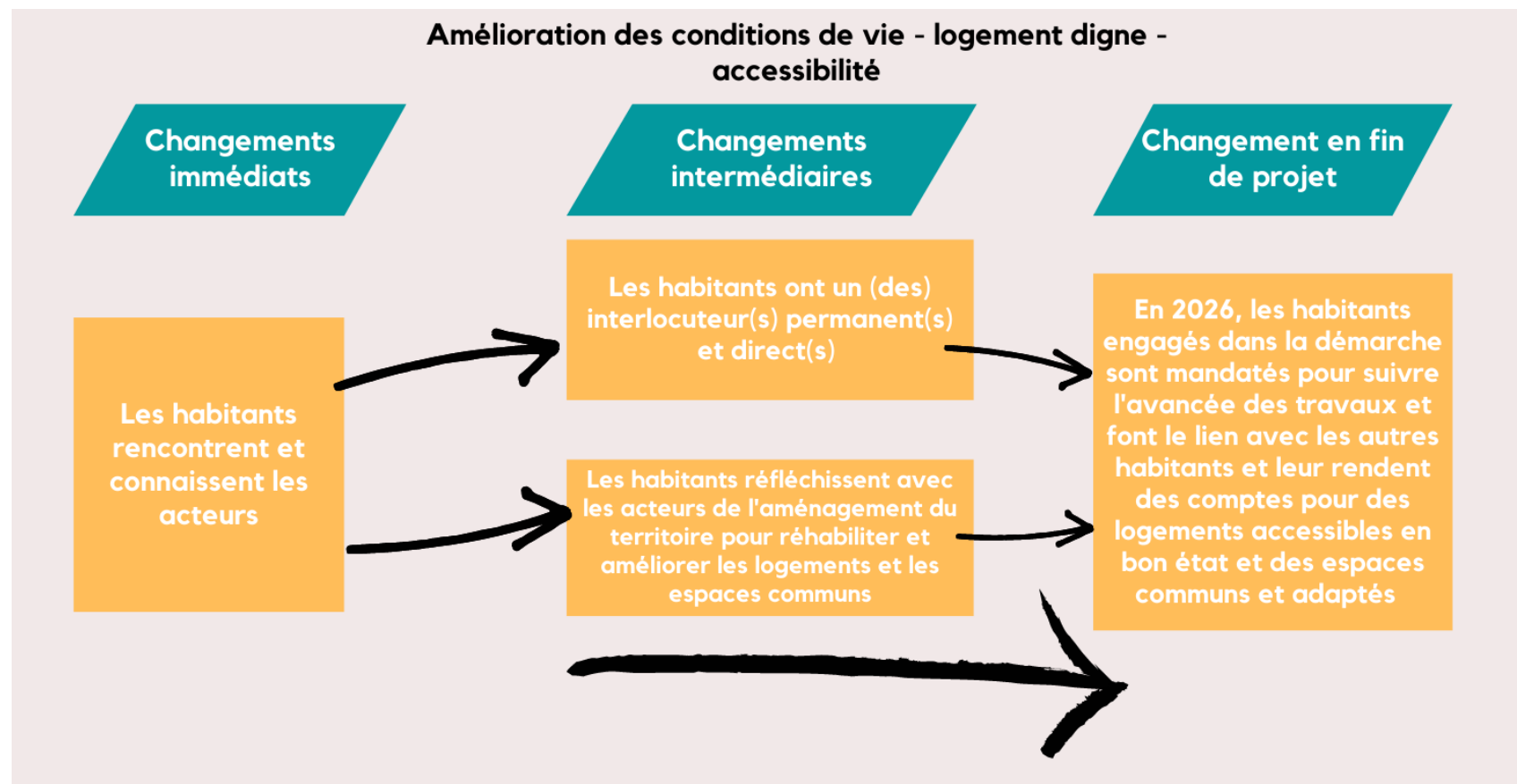
	1 Repenser et renforcer notre communication vis-à-vis des habitants du quartier en vérifiant	2 Repenser notre stratégie d' accueil :	3 Poursuivre et rendre lisible notre politique d' « aller vers » : tant sur les réseaux sociaux	4 Poursuivre notre politique de rendez-vous individuels avec les familles et l' élargir plus largement avec les	5 Poursuivre notre politique d' accompagnement et de soutien aux groupes d' habitants	6 Travailler davantage avec les associations pour à la fois soutenir le lien avec les habitants,	7 Poursuivre notre politique événementielle qui
Organiser chaque année la fête des voisins							
Dans le CSC, faciliter l'accès aux informations, la rendre plus accessible et plus lisible							
Soutenir les actions organisées par les petites associations							



6.4 Chemin de changement 4 : Amélioration des conditions de vie et logement digne

La question du logement, et notamment du logement digne, s'est invitée il y a déjà quelques temps dans les actions du CSC au travers des actions autour du développement du pouvoir d'agir. Ce sujet est revenu fortement lors des journées de préparation du contrat de projet.

6.4.1 Chemin de changement



6.4.2 Axes stratégiques et méthodologiques

A l'instar de la question de la transition écologique, ce sujet, tout en étant présent depuis de nombreuses années dans l'action de notre association, tant dans les actions autour du pouvoir d'agir des habitants, que lors de chantiers plus anciens comme la coopération avec anciennement SIPEA Habitat n'a pas fait l'objet d'une stratégie d'ensemble.

Il s'agira là aussi de construire cette stratégie tout au long des 4 années à venir et notamment autour des axes suivants.

Poursuivre l'identification des besoins et développement d'une ou plusieurs problématiques

Lors des entretiens approfondis menés dans le cadre du projet de développement du pouvoir d'agir des habitants, plus de 20% des habitants nous ont dit être gênés (ou même en conflit avec leurs voisins) par des questions de bruit dans leur logement.

L'état général des immeubles et des appartements est aussi une préoccupation centrale pour les habitants qui dénoncent des systèmes électriques et de plomberie en mauvais état, un manque d'aération possible engendrant des mauvaises odeurs dans les parties communes, la saleté, le froid en hiver dans certaines pièces, l'humidité, les interphones et les portes cassées...

Nous poursuivrons nos entretiens avec les habitants pour identifier au mieux leurs problèmes par rapport à la question du logement et en développant avec eux une démarche de priorisation.

Il s'agira également d'identifier quelles sont les démarches, actions, initiatives portées par les habitants.

Prioriser et organiser les actions

Questions : quels défis avec les habitants (lié à l'axe stratégique précédent)

- Les conditions de vie ?
- Les espaces communs ?
- L'accessibilité ?

Articuler

- Accompagnement individuel / lien avec les acteurs locaux (ex : Ekidom, AS, CLCV...)

- La création d'espaces collectifs d'échanges entre habitants / lien avec les acteurs locaux : repérer les besoins, les demandes et constituer les espaces de travail.

Travailler sur la question de l'accessibilité avec les habitants (thème très présent)

- Définir l'accessibilité
- Prioriser les besoins (diagnostic)
- Définir les acteurs (ex : connaissance des logements adaptés, les préserver...)
- Voir si cela peut rejoindre la démarche Poitiers, Ville amie des aînés...

Avancer sur l'axe Entraide / Échanges de services entre habitants, comment ?

- Via des démarches de DPAH
- Via l'intervention des EBE de TZCLD
- Via Tous Connectés - Maison France Services [Questions Juridiques, Expertise / Salubrité]

Poursuivre le soutien aux groupes existants sur ce sujet et développer des ressources pour en soutenir des nouveaux

Les groupes existants actuellement sont les suivants :

- **Le groupe Loc'action** qui travaille notamment sur la question du bruit dans les logements et qui a étoffé son action depuis plusieurs années et notamment en appuyant une démarche avec....
- **Des locataires de la rue Normandie-Niemen** soutenus par Loc'action, sur les problématiques très spécifiques que rencontrent les habitants de cette grande barre : faible niveau de communication avec le bailleur, mauvais état général du bâtiment, peu de visibilité sur l'avenir de l'immeuble ; réfléchir aux suites de la résidence d'architectes « Les pieds dans les Sables »¹¹ accueillie au cours de l'année 2022 sur site.
- **Le groupe des locataires de la rue Jean de la Fontaine** avec lequel nous avons organisé un temps de croisement entre élu, bailleurs et habitants pour tout à la fois partager des éléments de diagnostic et de représentations et également travailler sur des pistes d'amélioration de la situation.

¹¹ <https://association-terro.wixsite.com/lepieddanslessables>

Ces groupes sont accompagnés par l'équipe développement du pouvoir d'agir des habitants. Nous veillerons également à développer des ressources complémentaires pour pouvoir soutenir d'autres groupes si besoin.

« Instituer des scènes de coproduction de l'action publique »

Pour reprendre les termes de Thomas Kirszbaum¹² dans son rapport de 2016 sur les maisons de quartier de Poitiers.

En 2022, nous avons eu l'occasion, dans le cadre de notre soutien aux groupes d'habitants, d'organiser une confrontation entre habitants et bailleurs social/élus représentant la ville de Poitiers sur une situation très cristallisée d'incompréhension réciproque et durable. Nous ne savons pas encore ce que produira cette rencontre à termes au-delà des engagements pris. Nous aurons besoin d'y revenir.

Pour autant il s'agit là, pour nous, de la première expérience de « coproduction d'action publique » sur une problématique du quotidien vécue par les habitants.

Il est évident que la voie entre le fait de subir une situation et révolte violente est large mais insuffisamment pensée et mise en œuvre pour ce qui est de traiter les questions du quotidien dans les quartiers populaires.

Il s'agit donc de sortir du rôle de « diagnostiqueur » ou encore d'observateurs pour le compte des pouvoirs publics à celui d'organisateur de la confrontation sur des problèmes vécus collectivement et donc de « contribuer activement à la construction de demandes sociales et de propositions de changement émanant des citoyens ».

Il reste à analyser cette première expérience, ces modalités d'organisation, son déroulement, sa production et les suites effectives de la rencontre et ainsi à pouvoir les multiplier sur de nombreux sujets proposés par le territoire.

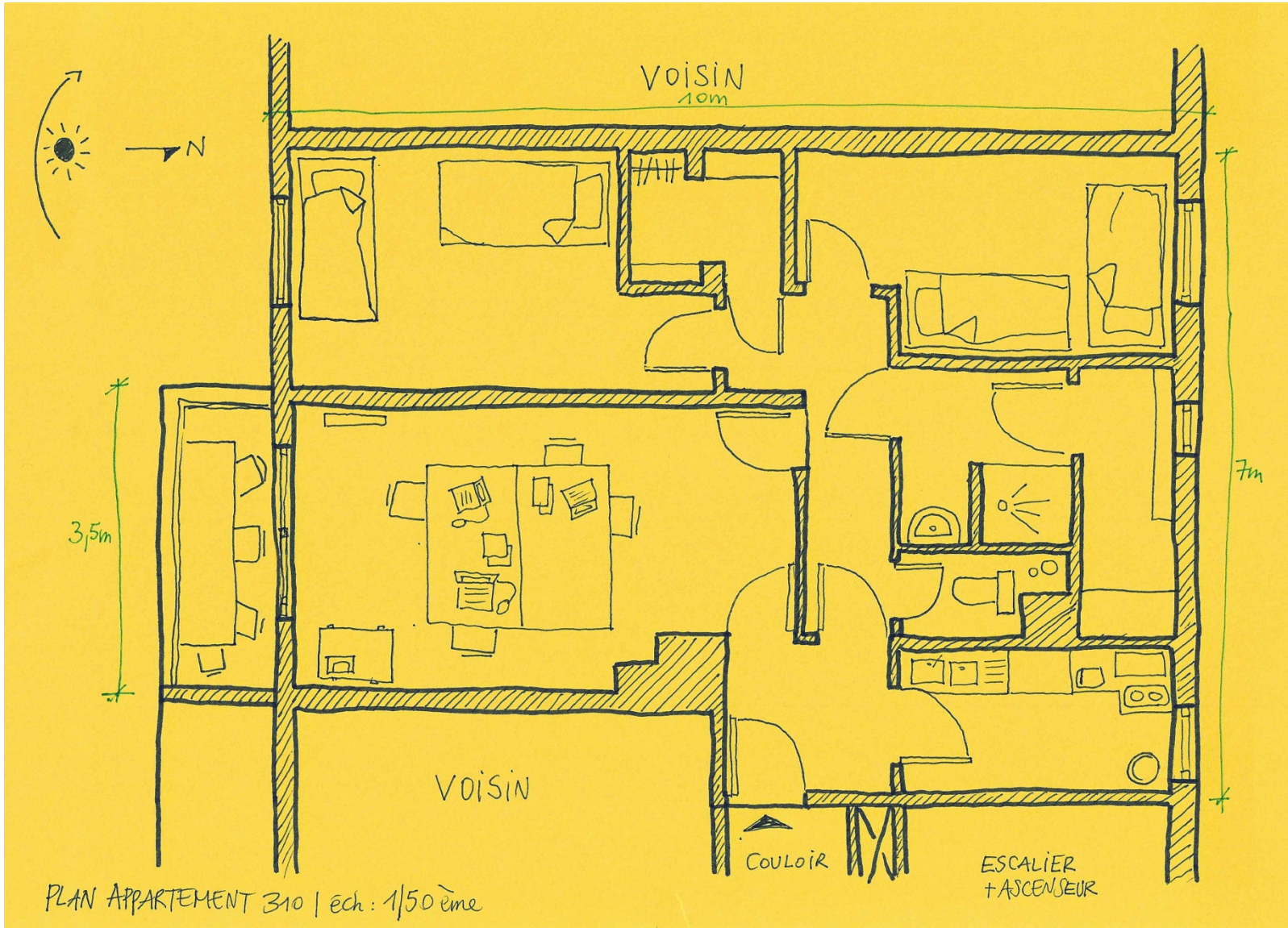
Il s'agit donc, toujours en citant Kirszbaum, de « [faire] le pari de la capacité de chaque citoyen et groupe de citoyens à délibérer raisonnablement. Il ne s'agit pas de nier l'existence d'intérêts sociaux contradictoires, mais de créer tout à la fois les conditions de leur expression et de leur dépassement dans le cadre d'un intérêt général coconstruit. »

¹² LES MAISONS DE QUARTIER DE POITIERS. État des lieux et perspectives. Thomas Kirzbaum. Janvier 2016. Non publié. Rapport commandé par la ville de Poitiers.

6.4.3 Les actions

Il s'agit là des actions répertoriées dans le cadre des journées de travail. Elles sont citées à titre de possibilités et ne valent pas engagement de la structure.

Les actions à poursuivre	Actions futures possibles
<ul style="list-style-type: none"> - Poursuite de l'accompagnement du groupe Loc'action - Poursuite de l'accompagnement des locataires de la rue Jean de la Fontaine - Accompagnement individuel, lien régulier avec Ekidom - Chantiers loisirs - Tous connectés, France Services : aides administratives 	<ul style="list-style-type: none"> - Interventions des EBE dans le cadre du projet TZCLD - Organisation de chantiers collectifs, type « Castors » - Réunions collectives de locataires - Espaces collectifs, rencontres entre bailleurs et locataires - Réunions trimestrielles entre le centre, les habitants et Ekidom - Faire connaître l'existence de logements adaptés, plaider pour que les nouveaux logements soient accessibles PMR - Associer les associations de locataires (CNL, CLCV) aux travaux sur l'habitat - Faciliter la conciliation/médiation et, si infructueux, organiser des actions légales contre les bailleurs ne réalisant pas les travaux nécessaires pour assurer la dignité et la salubrité du logement (ex : loyer versé à un tiers en attendant les travaux) - Échanges de services entre locataires pour rénover l'habitat



PLAN APPARTEMENT 310 | éch: 1/50ème

6.5 Le projet famille : alliance avec les familles

Forts de notre expérience du travail mené auprès des familles du quartier, notre volonté de poursuivre la construction d'une relation de confiance et de reconnaissance mutuelle avec elles reste la base première de notre action. Notre conviction que les parents sont les premiers éducateurs de leurs enfants nous conforte d'autant plus dans notre volonté d'agir dans ce sens.

LES FAMILLES SONT NOS ALLIÉES, NOS PARTENAIRES, ELLES SONT AU CŒUR DE L'ACTION ÉDUCATIVE, ELLES CONTRIBUENT À NOS RÉFLEXIONS ET FONT ÉMERGER DES PROPOSITIONS À NOS CÔTÉS.

Par ailleurs, nous continuons à nous inspirer des méthodes de travail d'ATD Quart Monde qui permettent aux parents de s'exprimer, de donner leur avis sur les questions éducatives, d'avoir une place d'experts par leur expérience du quotidien et de croiser leurs savoirs et leurs pratiques avec les communautés de professionnels socioéducatifs et/ou universitaires. Notre approche reste centrée sur le développement du pouvoir d'agir, notamment avec l'appui de l'équipe pouvoir d'agir.

Enfin, nous avons travaillé au cours du contrat de projet précédent à développer, dans le cadre du collectif 1001 territoires de la Vienne, « le manifeste pour une justice sociale en éducation »¹³ qui réaffirme, à l'échelle de 6 maisons de quartier/centres sociaux de la Vienne, l'alliance collective avec les familles.

¹³

https://csc3cites.fr/dokuwiki/lib/exe/fetch.php?media=reussite_educative:2020_03_1001t_tra_me_doc_final_vdef.pdf

Une vision

La vision qui soutient tout à la fois notre action éducative et notre action familiale est la suivante : « qu'en 2035... tous les jeunes habitants des 3 cités, trouvent leur voie, leur place dans la société, afin qu'ils puissent réaliser leur projet de vie tant personnel que professionnel »

6.5.1 Des objectifs pour l'action familiale

Ils répondent pleinement à cette vision et notre philosophie d'action :

- Le soutien aux collectifs de parents du quartier.
- Le développement de collectifs inter-quartiers tels que 1001 territoires, le groupe de familles avec **des enfants en situation de handicap (aussi connu comme groupe "inclusion")** ...
- La construction d'alliances avec les familles passe aussi par un accueil qui est positionné comme un outil de reconnaissance, d'écoute et d'échanges avec ces dernières.

Une quadruple stratégie

- Le développement d'une culture interne et collective d'alliance et de coopération avec les familles ;
- Un accueil personnalisé et permanent des familles ;
- Une proposition de participation et d'implication des familles ;
- Un soutien et une aide à l'initiative des familles.

Développer une culture interne d'alliance et de coopération avec les familles

Une culture d'alliance et de coopération avec les familles est désormais installée : se rendre disponible et à l'écoute des familles, éviter le jugement à l'égard de leurs pratiques éducatives, construire une relation de confiance et reconnaître les parents en tant que premiers et principaux éducateurs de leurs enfants sont le socle et la priorité de notre démarche en direction des familles.

Cela passe par une acculturation des équipes d'animateurs et notamment un accueil particulier des nouveaux animateurs.

Nous menons ce travail sous forme de formations collectives en association avec les autres maisons de quartier dans le cadre du collectif 1001 Territoires.

Faire connaissance avec les familles

Prendre le temps de se connaître c'est la base pour établir une relation de confiance entre le centre et les familles. Cette relation de confiance est très souvent déterminante pour tendre vers la coopération. Cela passe par le fait de soigner systématiquement l'accueil des familles dans l'ensemble de nos activités et de proposer à l'ensemble des familles dont l'enfant fréquente nos activités un rendez-vous individuel.

Développer la reconnaissance mutuelle par la participation aux activités

Se reconnaître requiert nécessairement une étape de connaissance mutuelle. La reconnaissance est pour nous réciproquement positive. Elle valorise les savoir-faire et savoir-être de chacun. Les activités de loisirs avec des enfants nous semblent des espaces propices à cet enjeu de

reconnaissance. Charge à nous de créer les conditions pour que les familles puissent être davantage actrices des loisirs partagés parents-enfants- jeunes, quitte à interroger les pratiques des équipes d'animateurs. Sur ce point, il est essentiel de prendre en compte les attentes et l'expertise de la famille qui est celle qui connaît le mieux l'enfant.

Soutenir les initiatives et développer des stratégies de résolution des problèmes

Les familles du quartier, et plus particulièrement celles qui rentre en contact avec les CSC, ont des besoins, des attentes, des contraintes, centres d'intérêt différents voire divergents. En tant que maison de quartier nous devons faire tout notre possible pour que chaque famille puisse prendre part au projet de l'association et à la vie du quartier ainsi que trouver du soutien dans la prise d'initiatives et sur ses problématiques spécifiques.

Cet axe-là de notre intervention se traduit (ou doit se traduire) également par :

- **Développer la réflexion et le pilotage commun.**
Nous continuerons d'associer les parents aux réflexions et aux instances de pilotage qui traitent des questions éducatives tantôt du CSC que du quartier. Cela demande de créer les conditions pour faire émerger une parole collective des parents du quartier tel que nous le décrivons dans l'objectif suivant.
- **Développer le pouvoir d'agir des parents sur des questions qui les concernent.**
Cette étape, qui est complémentaire de la précédente, prend appui sur les préoccupations qui émanent directement des

parents. Autrement dit, il n'y aura pas de thème prédéfini, les sujets arriveront au fur et à mesure que les parents feront remonter leurs demandes et inquiétudes. Notre rôle sera d'être en soutien (logistique, technique, méthodologique) pour que les préoccupations des parents puissent devenir des propositions d'action et de changement. Cette étape est aussi liée à l'objectif qui suit en termes d'intention.

- **Confirmer notre méthodologie pour faire émerger une parole collective des parents du quartier :**

Il s'agit de créer les conditions pour que les préoccupations des parents puissent, dans un premier temps, être exprimées et entendues, pour aller ensuite vers la construction d'une parole collective porteuse de propositions. Ce travail se fera autour des problématiques identifiées et choisies par les parents, qu'elles soient en rapport ou pas avec les enjeux du CSC et qui trouveront un écho suffisant pour engager un travail collectif.

Nous aurons également à cœur d'être attentifs et en soutien des APE dès qu'elles feront appel à nous. L'intention de cet objectif est d'accompagner les parents afin qu'ils puissent élaborer et porter une parole collective dans les instances du quartier à enjeux éducatifs (CET, conseils d'école, PRE, acteurs locaux...).

Au vu des réalisations décrites dans la partie bilan, il nous semble pertinent de continuer à nous inspirer des méthodes d'ATD Quart Monde, groupe de pairs et croisement des savoirs, ainsi que de nous appuyer sur la compétence de l'équipe DPAH dans ce travail auprès des parents et plus largement des familles.

Veiller à pérenniser le cercle de parents-relais qui porte les questions éducatives

Les accueils périscolaires, le projet éducatif de territoire, les groupes d'habitants et les partenaires de proximité constituent des espaces privilégiés pour être en lien avec les familles et mener avec elles un travail constructif autour de la réussite des enfants. Dans le cadre du cercle parents-relais, le dernier bilan d'activité fait apparaître de nouveaux défis. Ainsi, beaucoup de parents disent être en difficulté dans le rapport aux institutions et se sentent seuls et désemparés face aux problématiques éducatives.

Pour répondre à ces constats le groupe "soutien aux parents des 3 cités" que nous accompagnons et qui a pour ambitions d'œuvrer pour la réussite de tous les enfants du quartier, d'aider ensemble les enfants qui rencontrent des difficultés et soutenir d'autres parents face aux difficultés au moment d'accompagner leurs enfants, a identifié 3 problématiques :

- Les parents se sentent seuls devant les professionnels face aux difficultés de leur enfant ;
- Les parents manquent d'informations, de soutien d'accompagnement ;
- La communication est difficile entre parents et professionnels.

Afin d'agir sur ces problématiques, nous continuerons à accompagner, à faire alliance avec ce groupe hétérogène de 12-15 parents dont le fonctionnement permet l'engagement de tout un chacun individuellement et collectivement.

L'équipe chantier réussite éducative, quant à elle, mobilisera les méthodes et approches qui ont fait leurs preuves pour permettre aux parents d'agir pour la réussite de tous les enfants du quartier.

La place des parents et de la famille au regard de l'objectif « jeunesse » du contrat de projet

Ce changement recherché est ainsi formulé : « En 2026, les jeunes du quartier choisissent leur vie et sont maîtres de leur destin ».

La très grande majorité des jeunes du territoire subissent leur parcours scolaire, notamment au-delà de la 3^{ème}. Ceci s'explique par différents facteurs : décrochage scolaire et donc absence de diplômes, bas niveau de qualification, réseau professionnel insuffisant, discriminations diverses ... Au-delà des raisons pour lesquelles autant de jeunes du quartier se retrouvent sans emploi, le fait est que nombre d'entre eux glissent vers la désinsertion sociale et professionnelle. Cette situation est inacceptable pour les jeunes eux-mêmes et insoutenable pour leurs familles encore plus quand les parents sont aussi dans la précarité.

Si les jeunes sont au cœur de cette démarche, il nous paraît indispensable d'associer leurs parents dans une démarche globale de préparation de l'avenir des enfants.

6.5.2 Une dynamique collective autour de 1001 Territoires

La dynamique 1001 Territoires est un 5^{ème} axe stratégique pour notre action famille. Cette dynamique est l'héritière de l'action « En associant leurs parents, tous les enfants peuvent réussir » appliquée à la Vienne.

En 2020, 6 centres sociaux ont co-écrit le « manifeste pour une justice sociale en éducation ». Suite à la validation par chacun des 6 conseils d'administration et une présentation aux partenaires, nous avons commencé à déployer de l'action :

- Renforcement de la coordination entre nos responsables familles et enfance (échange de pratiques notamment)
- Mise en place d'actions d'information - sensibilisation (faite par chaque Csc en interne) et de formation sur des équipes d'animation enfance (55 animateurs formés en inter-centres sur "la relation aux familles").

Ces actions se poursuivent et se développent actuellement ; des modules de formation sur l'écoute active et l'aller vers sont en préparation.

De plus dans le cadre de la préparation du Banquet Final (Congrès des Centres sociaux qui se déroulera du 12 au 14 mai 2023 à Lille) nous avons notamment organisé un banquet local sur la question des injustices en éducation. Ainsi des parents de 7 maisons de quartiers de Poitiers se sont rassemblés pour faire état des principales injustices vécues dans le cadre de l'éducation. Nous nous sommes donnés pour objectif d'emmener une délégation de parents inter-centres qui porterait leurs préoccupations au congrès.

2 thèmes centraux sont issus de ces travaux (commencés en juin et poursuivis en septembre) :

- La question de l'orientation des jeunes et le sentiment de subir cette orientation ;
- Le parcours de combattant qu'est toute démarche de reconnaissance des situations de handicap des enfants auprès de la MDPH.

Notre engagement collectif (des 7 maisons de quartier engagées) est donc d'accompagner, avec des méthodes de développement du pouvoir d'agir et de croisement des savoirs, ces 2 groupes de parents : définition plus fine de la problématique, formulation d'un problème à résoudre concret et opérationnel, réflexion et choix des stratégies de résolution, mise en œuvre de ces stratégies.

Afin de favoriser ce travail inter maisons de quartier, nous avons également coorganisé, ATD Quart Monde / CSC des 3 Cités, une formation au croisement des savoirs pour une vingtaine d'animateurs du territoire.

6.5.3 En conclusion

Le projet famille de notre association s'appuie sur un ensemble de convictions, de postures, d'approches et de méthodes dont l'objectif est la construction d'une relation de confiance et d'alliance éducative avec les parents et les familles. Ce qui nous guide dans notre action quotidienne auprès et avec les familles n'est pas ce que nous faisons mais plutôt comment nous le faisons. Nous nous mettons à l'écoute de leurs préoccupations et les accompagnons dans la construction des propositions qui répondent au mieux à leurs besoins et attentes. Le projet famille est logiquement relié aux 4 chemins de changements des Centres Socio-Culturels pour la période 2022-2026 ainsi qu'à différents projets évoqués précédemment. La poursuite des méthodes de travail inspirés d'ATD Quart Monde et le soutien de l'équipe Pouvoir d'Agir représentent pour nous un gage d'innovation socio-éducative avec les parents.



Stade
Jean-Luc Gaboreau

7 La mise en œuvre et le suivi du contrat de projet

Pour la mise en œuvre de ce contrat de projet nous avons 2 axes de travail et un travail à mener avec la Caisse d'Allocations Familiales.

- Un axe structurant : la poursuite de l'évolution de la gouvernance de l'association, tant sur le plan de la vie associative proprement dite que sur le plan de l'équipe salariée ;
- Un axe stratégique : la poursuite du travail autour du Développement du Pouvoir d'Agir des Habitants ;
- Un travail à mener autour du double agrément.

7.1 Un axe structurant : la poursuite de la réorganisation de la gouvernance associative

7.1.1 Un sujet présent en 2017 et mis partiellement en œuvre

La rénovation de la gouvernance de l'association a été validée par le conseil d'administration du 23 Novembre 2017. Elle fait suite à un ensemble des travaux menés depuis le Printemps 2016 sur l'organisation de la vie associative.

Cet axe était donc déjà présent dans notre précédent contrat de projet mais sa mise en œuvre a été en partie contrariée par la période COVID.

Pourtant des avancées ont eu lieu dans plusieurs domaines :

- Les équipes chantiers suivantes ont globalement bien fonctionné : équipe chantier DPAH, équipe chantier vie de quartier, équipe chantier jeunesse, équipe chantier vieillissement/intergénérationnel ;
- Les cercles d'habitants ont moins bien fonctionné ; il y eut quand même plusieurs tentatives au niveau du Pouvoir d'Agir, de la jeunesse et du vieillissement / intergénérationnel ;
- Plusieurs CA très élargis ont également eu lieu avant le COVID : le plus abouti du point de vue méthodologique a été celui qui a associé administrateurs, habitants et responsables salariés sur les suites à donner au projet France Service.

Ces travaux de réflexion sur le fonctionnement des instances et du Conseil d'Administration avaient été engagés à la demande de plusieurs administrateurs. Différents temps de réflexion ont notamment posé du diagnostic sur l'organisation précédente : des CA plutôt perçus comme « plats » voire ennuyeux, avec insuffisamment de profondeur, trop administratifs ; avec trop de validations et pas assez de débats ; des CA plus intéressants quand des projets sont présentés par des salariés ; des souhaits sont exprimés de travail sur des thématiques ; la dynamique du bureau est plus intéressante ; il y a un souhait de rallonger les temps de débat ; Le CA est le lieu de la décision.

7.1.2 Objectif de cette réorganisation associative : améliorer le fonctionnement et la vie associative

Plus précisément, les objectifs déclinés au fil des travaux collectifs sont les suivants :

- Adapter le fonctionnement de l'association au nouveau contrat de projet ;
- Élargir l'assise démocratique de l'association et le nombre de participants au fonctionnement ;
- Avoir un impact plus fort sur le territoire (hypothèse que plus il y a de gens investis au CSC, plus cela a un impact sur le territoire) ;
- Faire une place à chacun qui souhaite s'investir ;
- Préparer le renouvellement des cadres associatifs de l'association voire du territoire ;
- Dynamiser le fonctionnement associatif actuel.

Le sens global de cette réorganisation associative est défini par :

Renforcement de l'EFFICACITE OPERATIONNELLE de l'Association ARTICULEE avec un fonctionnement plus HORIZONTAL et un travail encore plus effectif d'INCLUSION de tous ceux qui souhaitent participer

Renforcement de l'efficacité opérationnelle

Le bureau devient un lieu de décision très opérationnel :

- **Les délégations du bureau** sont étendues sur tous les aspects technico-politiques (gestion du personnel, finances, partenariats institutionnels non directement liés aux chantiers, communication) ;
- Son fonctionnement est resserré (entre 10 et 15 par an à jours fixes) ;

- Un système de vote sans candidat est mis en place à l'intérieur du CA pour désigner les membres du bureau en fonction des compétences attendues ;
- Le bureau pilote globalement le système des chantiers et organise les instances associatives.

Il reste un travail à faire sur la délégation et les procédures.

Les équipes chantiers :

Les équipes chantiers sont renforcées dans leur rôle de pilotage stratégique des grands domaines d'intervention de l'Association

- Elles peuvent être renforcées par des membres élus (sans candidats) des cercles ou d'autres groupes de travail ;
- Elles se réunissent un peu plus régulièrement (aujourd'hui, l'attente concernant les chantiers est de 3 à 4 rencontres par an, à la mise en place de la nouvelle organisation, cela pourrait être 6/7 rencontres par an) ;
- Outre les fonctions définies dans le document qui crée les équipes chantiers, elles sont en charge :
 - De la veille sur les actions et les projets de leur ressort, et donc de leur évolution ;
 - De la stratégie de mise en œuvre des objectifs généraux du chantier et des objectifs du contrat de projet ;
 - Des relations partenariales qui concernent leur domaine (sauf avec les « gros » financeurs) ;
 - De la communication de l'action qui est de son ressort.

Les chantiers et les équipes chantiers ont été reconfigurées.

Les chantiers évènements et soutien aux associations sont fusionnés en un seul : « Vie de Quartier ».

Une équipe projet spéciale 16/25 ans est constituée au sein du chantier « Réussite Educative ».

Les équipes chantiers
Réussite Educative
Equipe Projet 16/25 ans du Chantier Réussite Educative
Vie de Quartier
Vieillesse / Intergénérationnel
Développement du Pouvoir d'Agir des Habitants
Tous connectés

Renforcement du fonctionnement plus horizontal

Maintien et développement d'instances permanentes associant les habitants.

Ce qui est commun à l'ensemble des instances associant les habitants : c'est l'organisation selon la méthode du « double lien » de la sociocratie : chaque instance validée par le Conseil d'Administration est animée doublement :

- Par des personnes désignées par le Conseil d'Administration ;
- Par des personnes désignées par l'instance elle-même.

Ces personnes sont toutes invitées dans les « CA très élargis ».

Les Cercles :

Les cercles ont été créés à l'occasion des travaux sur le contrat de projet 2018/2021 pour procéder au bilan du contrat de projet précédent. Ils

répondent aux questions suivantes : élargir le nombre et la diversité des participants au "suivi" du centre et mettre encore plus en pratique ce que nous prônons, c'est-à-dire la participation y compris au fonctionnement du centre.

- **L'objectif central des cercles** : Être un espace de débat et de réflexion sur des choix et des orientations stratégiques que porte le centre.

Pour la période qui s'ouvre autour de ce nouveau contrat de projet, une réflexion s'entame sur une réorientation des cercles autour des 4 chemins de changement : jeunesse, célébration du quartier, logement, transition écologique.

Il y a également des objectifs induits :

- Accueillir des nouvelles personnes ;
 - Les cercles sont conçus comme des espaces d'apprentissage et d'engagement ;
 - Ils travaillent sur les orientations, les stratégies et l'évaluation des actions ;
 - La mise en œuvre n'est pas du ressort des cercles ; elle est confiée à des groupes d'actions, aux salariés, etc....
 - À côté des cercles, il peut exister des groupes d'action plus opérationnels : commission jeune, commission fête de quartier (ou commission évènements).
- Quelques éléments sur leur composition :
 - Les participants aux cercles sont des personnes qui sont prêtes à s'engager dans des dimensions de réflexion collectives ; l'idée générale étant plutôt de favoriser les engagements « durables » (période du contrat de projet par exemple) ;
 - Un **nombre suffisant pour réfléchir ensemble** (entre 8 et 20) en faisant éventuellement des sous-groupes (dans certains chantiers). ;
 - L'idée est que les participants soient "**divers**" en fonction des chantiers (par exemple si on parle des jeunes :

quelques jeunes collégiens, mais peut-être aussi quelques lycéens, voire quelques jeunes sortis du système scolaire...);

- On doit être attentif à ne pas prendre que des habitués ou des "compétents" ultra formés ;
- On continue le travail sous forme de groupes de pairs ;
- C'est aussi l'occasion d'inclure des nouvelles personnes.

- Le cadre des cercles :

- Nous devons les informer le plus clairement possible sur ce qu'on attend d'eux (faire une petite fiche d'explication) ;
- Les informer également d'un engagement minimum sur la durée du contrat de projet (préparation du contrat de projet actuel et suivi de ce contrat de projet sur 4 ans) ;
- Le volume de réunion est à définir par les équipes chantiers et les participants mais on peut dire que c'est environ 2 fois par an.

Les commissions :

La fonction des commissions telles qu'elles se dessinent actuellement sont plus opérationnelles que les cercles. Il s'agit d'espaces de discussions, de propositions et de choix autour d'actions courantes.

Deux commissions fonctionnent actuellement et sont co-animées par des administrateurs et des salariés.

Commissions
Commission Évènements (organisation des évènements territoriaux)
Commission Jeunesse

Diminution des CA dans leur forme actuelle, mise en place d'un « CA très élargi »

La triple fonction centrale de ce CA est :

- La circulation des formations de manière à la fois montante/descendante (bureau <→ CA) et réticulaire (équipes chantiers vers le reste des participants) ;
- Mettre en débat les orientations politiques et stratégiques ;
- Prendre des décisions stratégiques.

Le CA très élargi serait constitué :

- o Des membres du CA élus par l'AG ;
- o Des représentants élus des instances officielles adossées aux équipes chantiers ;
- o Des salariés de l'équipe MOE ;
- o Des représentants du « Groupe de Regard extérieur » (voir plus bas).

Chaque CA sera programmé sur une séquence de 3h, de préférence le samedi matin.

Son fonctionnement sera structuré en 4 temps :

- 3 temps ouverts à tous les membres cités plus hauts :

- o **Un temps d'information sans vote** sur les aspects technico politiques traités par le bureau (point sur les finances, la RH...) ; le bureau peut aussi soumettre des questions et des réflexions aux chantiers ;
 - o **Un temps de remontée et d'information des chantiers** (structuré le plus possible : état des lieux des activités, ce qui est en réflexion, ce qui est en cours, ce qui est terminé) ; ce temps est aussi utile pour les chantiers pour faire remonter leurs demandes et propositions au bureau ;
 - o Un temps de débat sur un sujet donné ;
- 1 temps où se retrouve le seul CA élu :
- o Un temps de vote sur les questions « fondamentales » et certains points clefs (les très grands projets (qui durent plus qu'un an...), les points de partenariats structurels.

Un rythme à trouver mais peut-être 2 ou 3 fois par an, un samedi matin

Un travail spécifique sur l'inclusion :

- o On généralise l'utilisation du croisement des savoirs dans les cercles, les CA très élargis, les AG ;
- o On développe un lien plus direct entre habitants et administrateurs / équipes chantiers.

A ce jour l'essentiel des demandes des habitants remontent vers les salariés. Bon an, mal an, elles sont traitées par les uns ou les autres.

Nous proposons que :

- Les **initiatives/propositions d'habitants** soient renvoyées vers les équipes chantiers concernées ou l'équipe chantier pouvoir d'agir quand elles ne concernent aucune autre équipe chantier ;

- **Les demandes des associations soient traitées par le chantier « soutien aux associations »** (et non plus par le bureau), sauf quand elles concernent des sujets très spécifiques à un chantier ;
- On développe un système de formation ouvert
 - Pour qui :
 - Pour les membres des cercles, les administrateurs, les bénévoles du CSC, les membres du conseil citoyen ;
 - Pour les habitants engagés dans des groupes de travail en lien avec le CSC ;
 - Pour les administrateurs et les bénévoles des petites associations ;
 - Dans quels domaines :
 - Dans tous les domaines identifiés de la vie associative : fonctionnement, budget, adhésions...
 - Dans les méthodes du pouvoir d'agir ;
 - Dans ce qui concerne la vie de quartier...
 - Dans ce qui concerne la compréhension de notre environnement.
 - À quel moment :
 - Notamment les jours précédents et suivants les « CA très élargis » pour expliquer les contenus.

7.2 Le développement du pouvoir d'agir

Comme sur la gouvernance, la question du pouvoir d'agir des habitants est centrale dans notre démarche. Elle continuera de l'être dans ce nouveau contrat de projet. Sur l'ensemble de la démarche, nous renvoyons à la note d'étape rédigée en 2018 et validée en 2019 par le conseil d'administration¹⁴.

7.2.1 Un choix qui s'inscrit dans une histoire

Notre association se préparait depuis de longues années à développer ce type de projet sans forcément connaître la forme précise qu'il prendrait

- Elle a choisi **depuis plus de 15 ans de s'engager résolument dans des dynamiques participatives**. Ainsi elle souhaite « [participer] 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 » (Projet politique. Version 5. Printemps 2017, présent dès la 1^{ère} version en 1999).
- Dans le contrat de projet 2013/2017, construit avec plus de 150 personnes, nous nous étions déjà engagés à « lutter contre la précarisation, en accompagnant des groupes d'habitants, en soutenant leurs initiatives solidaires et en leur donnant les moyens de retrouver dignité, confiance, autonomie et intégration dans la

société ». Pour les 4 ans qui arrivent, **un des objectifs du centre** est de "Mettre en relation les habitants et/ou les associations concernés par des problématiques et objectifs communs, pour y travailler ensemble, en brisant tous les obstacles."

- Enfin, cette volonté politique a pu être concrétisée **en dégageant des moyens, et principalement du temps de travail**, grâce à une réorganisation interne et à des choix budgétaires de l'association et à la recherche de soutiens financiers.
- **Continuité avec le projet parent** : à la rentrée 2008, nous avons fait le choix d'essayer d'associer beaucoup plus les familles à nos activités et actions périscolaires. Nous sommes partis du postulat suivant : ce ne sont pas les parents qui sont démissionnaires de leurs fonctions parentales, contrairement au lieu commun très répandu, notamment en ce qui concerne la scolarité de leurs enfants, mais nos moyens, nos modes de communication, nos objectifs, nos méthodes qui ne sont pas adaptés à ce qu'ils souhaiteraient prendre comme place dans cette dimension.
- Au cours de la période 2018/2022, nous avons notamment :
 - Rédigé et validé une note d'étape sur la question du pouvoir d'agir des habitants ;
 - poursuivi notre coopération étroite avec ATD Quart Monde dans le cadre de l'organisation de l'assemblée populaire¹⁵, de la finalisation de la

¹⁴

https://csc3cites.fr/dokuwiki/lib/exe/fetch.php?media=note_d_etape_dpah_2018_validee.pdf

¹⁵ <https://view.genial.ly/6204d27f61d7040012e9728f>

recherche sur les dimensions de la pauvreté¹⁶, de l'espace collaboratif (une recherche en croisement des savoirs sur la dimension scientifique du croisement des savoirs, avec le CNRS et le CNAM), et l'organisation d'une formation au croisement des Savoirs à Poitiers ;

- Poursuivi l'accompagnement des groupes (cf. tout au long de ce document) ;
- Élargi l'expérimentation à des partenaires autour des questions de délinquance (organisation d'un CLSPD élargi aux familles sur la question du deal) ou du logement (croisement entre locataires d'une part et bailleur et élus d'autre part) ;
- Fait de la place des Personnes privées durablement d'emploi un axe structurant de notre démarche TZCLD ;
- Et de manière générale diffusé sur une grande partie des maisons de quartier de Poitiers ;
- ...

7.2.2 Le cadre général du projet

Le cadre général de ce projet est fixé par deux documents : le projet politique et le contrat de projet 2013/2017. Là aussi nous renvoyons à la note d'étape.

Nous souhaitons juste rappeler quelques éléments structurants : en plus de ce qui est affirmé dans notre projet politique et dans notre

contrat de projet, il nous a semblé important de poser quelques affirmations complémentaires.

Une partie de ces affirmations sont issues de nos rencontres avec le Mouvement ATD Quart Monde¹⁷ et du chantier « En associant nos parents, tous les enfants peuvent réussir ».

- Nous pensons que **chacun est porteur de savoirs spécifiques**, issus de son vécu, utiles à soi-même et utiles aux autres, quel que soit son niveau d'instruction ;
- Nous pensons que pour résoudre les problèmes sociaux, il est **indispensable de prendre en compte les savoirs de tout le monde**, y compris de ceux qui vivent les problèmes, que l'on peut considérer comme « experts du réel ».
- Tous les savoirs, qu'ils soient universitaires, techniques ou pratiques ont besoin d'être confrontés à d'autres pour émerger, évoluer et se consolider. Nous défendons donc, pour cette raison entre autres, **une approche collective** et croisée.
- La participation des personnes les plus exclues ou qui vivent le plus de difficultés nécessite d'**adapter nos modes d'intervention** aux contraintes que subissent ces personnes. La participation ne se décrète pas, elle demande à transformer nos fonctionnements.
- Nous n'acceptons pas que dans notre société, **une partie de la population soit exclue** des espaces de réflexion, de discussion, de décision et d'action.

¹⁶ [https://csc3cites.fr/dokuwiki/doku.php?id=pauvrete&sl\]=pauvret%C3%A9](https://csc3cites.fr/dokuwiki/doku.php?id=pauvrete&sl]=pauvret%C3%A9)

¹⁷ Une partie de ces affirmations sont reprises dans leur esprit au moins de la Charte du Croisement des Savoirs © d'ATD Quart Monde.

7.2.3 Les objectifs et les intentions

En termes d'intention, nous pouvons dire que nous essayons de construire une société (à l'échelle de notre territoire) moins excluante et de trouver des solutions plus efficaces, agissant sur les causes structurelles des problèmes sociaux, en associant les personnes confrontées aux problèmes à la réflexion, aux décisions et aux actions à mettre en œuvre.

- Faire cela, passe par :
 - Développer un mode d'intervention qui favorise le développement du pouvoir d'agir des habitants ;
 - Expérimenter, comprendre et décrire le processus et toutes les étapes de ce mode d'intervention ;
 - Réfléchir et expérimenter l'élargissement de ce mode d'intervention tout à la fois à d'autres pans de l'activité de notre association et auprès de partenaires de toute nature ;

De manière plus spécifique, nous nous étions donnés 4 objectifs pour cette première période 2013/2017 :

1. S'associer aux parents pour favoriser la réussite des enfants et des jeunes en continuité avec le chantier « en associant leurs parents tous les enfants peuvent réussir »
2. Aller plus vers les habitants les moins connus et notamment :
 - Le public migrant, notamment masculin, aussi bien d'Afrique sub-saharienne que des pays de l'Est ;
 - Les jeunes adultes ;
 - Les personnes très isolées en situation de précarité.

3. Accompagner et soutenir les initiatives, propositions, volontés, questionnements des habitants pour répondre notamment à des problèmes de vie quotidienne et/ou d'emploi ;
4. Inscrire le pouvoir d'agir dans le fonctionnement quotidien de l'association au-delà de l'expérimentation.

7.2.4 Notre mode d'intervention

Il est important de rappeler que nous ne suivons pas un modèle théorique particulier. Notre pratique s'adapte au fur et à mesure, s'inspire et s'enrichit de plusieurs courants théoriques, méthodes et expérimentations, et bien sûr de l'analyse permanente de notre propre pratique. Ainsi, nous pouvons citer comme éléments inspirants pour notre expérience la méthode de croisement des savoirs et des pratiques d'ATD Quart-Monde, l'approche centrée sur le DPA développée par Yann le Bossé et le laboratoire de recherche sur le DPA de l'université de Laval au Québec, des méthodes issues du Community Organizing mises en œuvre notamment par les Alliances Citoyennes, et d'autres outils de la mouvance de l'éducation populaire.

1. En premier, nous travaillons à connaître les préoccupations des habitants en allant à leur rencontre et en menant des entretiens :
 - Il y a pour nous un réel enjeu à **aller à la rencontre des personnes les plus en difficulté, précarisées et isolées**. L'idée n'est bien sûr pas d'aller chercher de force les personnes qui font le choix de ne pas venir, mais plutôt de se soucier en permanence de proposer à chacun, notamment les habitants que l'on entend le moins et les plus isolés et sans laisser personne de côté, de s'associer avec d'autres dans de l'action collective.

- Nous essayons d'**entendre et comprendre, en évitant le plus possible de juger**, ce qui est dit et de reconnaître l'importance de la parole de chacun. Nous considérons que tous les sujets abordés par la personne sont importants.
 - Nous essayons d'être attentifs à **retranscrire cette parole le plus fidèlement possible sans l'interpréter**. Nous essayons de ne pas avoir d'attentes spécifiques sur les sujets qui doivent être abordés et n'utilisons donc ni questionnaire, ni grille d'entretien.
 - **Nous repérons, a posteriori, dans chaque entretien, les problématiques abordées** par les personnes en essayant de rester le plus concret et fidèle possible à l'idée de la personne.
2. En second, nous essayons de mobiliser des collectifs **à partir de cette « récolte » de matériaux bruts** :
- **Nous décidons en « équipe chantier »**, composée de salariés et d'administrateurs, **les problématiques sur lesquelles nous mobilisons** les habitants. Nos choix se font en fonction du nombre d'habitants concernés, du contexte local, de l'urgence du problème pour les habitants. Dans les premiers temps de ce projet, nous étions aussi attentifs (à tort ou à raison) de ne pas aborder frontalement ce qui nous apparaissait le plus complexe.
 - Nous invitons ensuite uniquement les habitants directement et personnellement concernés par la problématique, et ceci pour plusieurs raisons
 - C'est la compréhension de chaque expérience individuelle du problème qui va servir de base à l'analyse commune, permettre de faire émerger des savoirs collectifs et définir un problème commun à l'ensemble du groupe.
 - Les personnes qui vivent le problème peuvent être en difficulté pour s'exprimer devant celles qui "savent", qui

possèdent des connaissances théoriques, socialement plus reconnues, sur le sujet traité. Même si cette confrontation peut venir plus tard, il est plus facile dans un premier temps pour les personnes de s'exprimer dans un espace où elles savent que les autres participants ont une expérience similaire.

- Nous avons repéré qu'un ensemble de facteurs devaient être réunis pour qu'une personne se mobilise.
 - Avoir accès à l'information et la comprendre.
 - Que le sujet soit prioritaire pour la personne
 - Se sentir suffisamment en sécurité et se sentir autorisée à participer.
 - Être ou pouvoir se rendre disponible.
 - Se rappeler de l'échéance.

Notre rôle est donc d'**adapter nos moyens au mieux pour que l'ensemble de ces conditions soient réunies**, en prenant en compte le fait que de nombreuses personnes rencontrent souvent plusieurs difficultés parmi lesquelles l'illettrisme et/ou l'analphabétisme, le manque d'accès aux outils numériques, le manque de confiance en soi, le sentiment d'impuissance et d'illégitimité, la dépendance aux transports publics, le manque de moyens de garde d'enfants, des emplois précaires, des emplois du temps variables et contraints...

3. En troisième lieu, nous proposons un accompagnement aux collectifs en 4 étapes :
- **Définir le problème à traiter collectivement**, en s'appuyant sur la compréhension et l'analyse de chacune des expériences individuelles. Le problème ciblé doit être le plus concret et le plus précis possible.

- **Définir le changement visé collectivement.** Chacun des membres du groupe peut poursuivre des motivations et un objectif personnel qui lui est propre, mais le groupe se constitue réellement à partir du moment où il définit un objectif précis et concret qui rassemble l'ensemble des participants.
 - **Définir la stratégie, et notamment, des objectifs intermédiaires.** Le groupe doit rassembler ses connaissances, voire en chercher de nouvelles, pour mieux comprendre le contexte dans lequel il souhaite agir et ainsi choisir la stratégie la plus réaliste et efficace. Nous proposons également de définir des objectifs intermédiaires qui vont guider les actions du groupe et marquer des points d'étapes nécessaires dans le projet.
 - **Organiser l'action et agir.** Les types d'actions collectives peuvent être extrêmement diverses en fonction du problème ciblé, du changement souhaité, de la stratégie choisie... Certaines actions nécessitent des compétences ou des connaissances spécifiques, des partenariats, des moyens concrets. L'animateur aide le groupe à évaluer les besoins spécifiques aux différentes actions et à les mettre en œuvre.
4. En quatrième, nous essayons de travailler à la **conscientisation** :
- Aider les personnes, tout au long de leur mobilisation, à comprendre et prendre en compte dans leurs décisions les enjeux et les intérêts de chacun des acteurs concernés (y compris des habitants eux-mêmes et du CSC). Cette conscientisation est un enjeu fondamental, puisque c'est en grande partie elle qui permet d'**éviter les risques de manipulation des habitants par l'animateur**. Celui-ci peut en effet facilement user de son statut, de ses connaissances techniques et stratégiques et de la place qu'il occupe auprès

des habitants pour amener les différents groupes à agir tel qu'il le souhaiterait lui-même.

- **La conscientisation fait également partie intégrante du processus de développement du pouvoir d'agir des habitants.** Elle permet en effet aux personnes de mesurer le rôle qu'elles ont joué dans le changement obtenu et de prendre conscience de leurs connaissances, de leurs compétences et de leurs savoirs-être. Cette prise de conscience est une étape nécessaire pour que les personnes réinvestissent ce pouvoir dans d'autres pans de leur vie quotidienne.
5. Enfin nous essayons de former et de transmettre :
- Nous sommes très conscients de la **fragilité de notre expérimentation**, qui, menée depuis 8 ans, dépend de moyens non pérennes. La stabilité et le développement de la démarche dépendra donc en grande partie du nombre de personnes qui pourront la soutenir et la faire perdurer dans le temps, ainsi que de notre évolution interne vers des modes de fonctionnement toujours plus participatifs et soutenant pour les habitants du quartier
 - Nous souhaitons donc travailler, tout au long de ce nouveau contrat de projet à la **transmission et à la diffusion** de cette approche au sein même de l'association, mais aussi auprès des habitants et des partenaires intéressés.
 - Nous souhaitons également poursuivre l'**élargissement de nos instances de réflexions et de décisions** en nous appuyant sur le travail mené par les cercles d'habitants et en créant des espaces mettant en lien ces cercles avec les administrateurs du Centre.

7.3 Un travail nécessaire sur l'organisation de l'équipe salariée

7.3.1 Des éléments de contexte

Différents éléments amènent notre association à réfléchir sur une réorganisation de l'équipe salariée.

Un nouveau contrat de projet et une nouvelle CPO

Ce contrat de projet et cette CPO intègrent des axes « classiques (jeunesse, vivre ensemble) mais aussi des aspects plus nouveaux : transition écologique, espaces publics partagés et logement.

Ces champs nouveaux nécessitent de refaire un point sur les missions et les ressources, notamment de l'équipe de responsables.

Un directeur qui envisage une cessation progressive d'activité d'ici mai 2025

Probablement sur un format 50/50 soit 50% de temps de travail et 50% de bénéfice de la retraite).

Avec un départ à la retraite, possiblement fin 2026 (tous les droits acquis à 61 ans et 3 mois soit juillet 2026 et de toute façon au plus tard en mai 2027).

Une organisation spécifique aux 3 cités :

Des fonctions support en grande partie regroupées dans un pôle support et des coordinateurs/responsables de secteur tournés le plus possible vers les habitants et le territoire. (Enjeu d'utiliser le mieux possible les compétences).

Cette organisation est un peu atypique dans le paysage local des centres sociaux.

Il s'agit donc d'évaluer si cette organisation est pérenne et toujours adaptée aux besoins de la structure, de l'évolution de la structure et au fonctionnement des salariés, tant du côté des administrateurs que du côté des salariés.

L'intégration d'un projet d'importance : TZCLD

L'aboutissement probable de la candidature TZCLD (Territoire Zéro Chômeur Longue Durée) à laquelle notre association est complètement associée devrait se faire au dernier trimestre 2022.

La conséquence de cette candidature est l'intégration de 10 à 15 nouveaux salariés, anciennement personnes privées durablement d'emploi.

Cette arrivée va bousculer l'organisation telle qu'elle est connue actuellement et devra mobiliser de nouvelles compétences au sein de l'équipe pour accueillir ces collègues n'ayant pas travaillé depuis longtemps.

Un accord sur le temps de travail obsolète et injuste

Intéressant pour les salariés à temps plein non annualisés.... Qui bénéficient à la fois d'une organisation hebdo ramassée et de RTT...

Peu intéressant pour tous les autres....

7.3.2 Des éléments de diagnostic

Un DLA sur les finances qui met en évidence un besoin de « redynamisation » de la structure

Qui identifie des atouts :

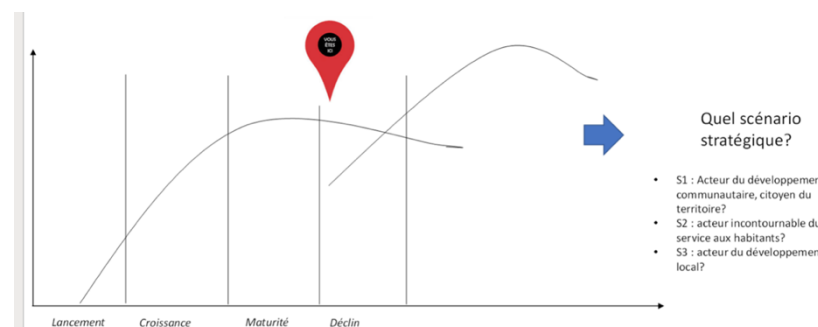
- Un centre social historique ;
- Un projet social fort très ancré sur le pouvoir d'agir des habitants ;
- Une gouvernance renouvelée et impliquée ;
- Un ancrage fort sur le territoire ;
- Une direction historique ;
- Une taille de centre importante ;
- Des activités :
 - Classiques de centre social (enfance, jeunesse...)
 - Des projets innovants en réponse aux pouvoirs d'agir des habitants (bien vieillir, numérique, jeunesse, France Service...)
- Une agilité forte :
 - Capacité à répondre à des appels à projets ;
 - Sollicitation régulière des partenaires financeurs.

Qui identifie aussi des fragilités :

- Un modèle socio-économique fondé sur plus de 90% de financements publics ;
- Une conférence des financeurs qui n'augmente pas, voire diminue ses financements (pour un service rendu en croissance et des charges qui augmentent = effet ciseau) ;
- Un équilibre économique projeté (2021 et 2022) fondé sur de la rationalisation d'organisation et de maîtrise de charges...

- Des projets structurants en bout de course (bien vieillir – AG2R) ;
- Des départs de salariés historiques ;
 - Perte de compétences ;
 - Perte de culture et de l'histoire du centre.

Et qui conclue sur un modèle en fin de cycle.



7.3.3 Une étude approfondie sur les risques psychosociaux

A la demande du CSC, et en lien avec la médecine du travail, 7 groupes de travail, représentant autant de groupes métiers, ont été organisés au cours de l'année.

Cette étude fait ressortir un certain nombre de points d'améliorations à apporter dans l'organisation du travail.

7.3.4 Un système de pilotage qui s'essouffle

Une équipe MOE (maîtrise d'œuvre) fonctionne ainsi depuis 2011 mais qui a besoin d'un nouveau souffle

Elle comprend 8 personnes actuellement qui représentent 6 pôles.

Les 6 pôles :

- Le pôle enfance / famille
- Le pôle jeunesse
- L'espace numérique
- Le pôle vie de quartier
- Le pôle vieillissement / intergénérationnel
- Le pôle pouvoir d'agir

Elle a fait à la fois la preuve de son efficacité dans la prise en charge globale de l'action du CSC au regard des nombreux résultats obtenus ces dernières années, mais pour autant elle s'essouffle aujourd'hui, avec :

- Une équipe peu renouvelée globalement
- Des problématiques différentes entre les différents pôles du CSC :
 - Ceux avec de grosses équipes,
 - Ceux plus tournés sur des actions/projets de moyens et longs termes
 - Des publics très différents d'un pôle à l'autre

Quelle évolution de cette équipe, quelle nouvelle organisation sinon ?

Des fonctions intermédiaires dont on a du mal à organiser la place dans le projet global

Il s'agit :

- Des « adjoints » Jeunesse
- Des directeurs d'Accueil de loisirs enfance
- Des collègues Tous Connectés
- Des collègues Pouvoir d'Agir
- Des soutiens au projet (TZCLD par exemple...)

L'enjeu est à la fois d'associer à minima ces personnes au projet global du CSC (qu'ils se sentent concernés par le projet global) sans leur alourdir de manière démesurée leur charge de travail.

7.3.5 Une articulation vie de quartier / support logistique à optimiser

Certainement le poste le plus instable du CSC avec 4 personnes différentes en 20 ans.

- Parfois trop court taillé : « juste » la vie de quartier sans la main sur les locaux et l'équipe technique, du coup avec des difficultés pour la mise en œuvre des actions...
- Parfois trop gros taillé à vie de quartier + locaux (technique et ménage) + accueil avec des difficultés pour tout gérer ;
- Des situations intermédiaires : vie de quartier + équipe technique mais qui est insatisfaisant du point de vue de la place des équipes d'accueil et d'entretien ;

Le poste actuel intègre :

- Une fonction d'animation du territoire avec la charge de l'organisation des événements ; c'est globalement bien pris en

charge mais avec peu d'évolutions dans l'organisation et dans l'offre du CSC ;

- Une fonction de suivi et de gestion des locaux incluant l'encadrement de l'équipe technique (2 ETP pour 3 personnes) ;
- Une fonction de soutien aux associations du quartier : fonction insuffisamment prise ;

7.3.6 Des missions dont la prise en charge est soit incomplète, soit trop faible ou mériterait d'être améliorée

La communication

La communication externe est partagée entre différentes personnes : une graphiste, une collègue de l'accueil, la direction mais peu coordonnée.

La communication interne est également relativement peu opérationnelle

- Vis-à-vis des salariés sur le plan de l'animation (la partie RH est prise en charge par la chargée de mission RH)
- Vis-à-vis des bénévoles

Le lien et le soutien aux associations du quartier

Ce lien est primordial pour soutenir les petites associations dans leur fonctionnement, leur apporter si besoin un appui logistique.

L'hypothèse de travail est également le suivant : plus d'associations sont impliquées dans la vie du territoire plus d'adultes se sentent concernés par ce territoire.

Notre lien est souvent surtout autour de la mise à disposition des locaux mais pourrait être largement développé notamment sous forme d'une coordination des associations du quartier.

Le lien aux bénévoles : accueillir, écouter, orienter, prendre soin

L'organisation du lien aux bénévoles est un vrai manque au sein de notre équipe et se ressent.

Il s'agit de prendre soin des bénévoles, d'accueillir les nouveaux, d'avoir des gestes de reconnaissance...

L'accueil et le suivi des « petites » activités n'est pas assez clair

Echecs, gym adultes, initiatives habitants...

Une partie de ces activités passe par le lien aux associations : yoga, feldenkrais, chorale....

Relais et encadrement des équipes accueil et entretien

Par ailleurs l'équipe accueil et l'équipe entretien sont sous la responsabilité directe du directeur qui leur consacre peu de temps.

Sur l'équipe d'entretien, le fait d'avoir créé une responsable de l'entretien a fortement fluidifié le fonctionnement qui roule mais qui formule un peu de frustration en termes de place dans le projet et de retour sur son travail.

L'équipe accueil ne roule pas tout à fait aussi bien que ce qu'on souhaiterait et aurait certainement besoin qu'on y consacre plus de temps, même s'il n'y a pas de problèmes majeurs.

L'action famille mériterait d'être renforcée

Actuellement nous disposons d'un 0,6 ETP pour l'action famille. Sur certains sujets cela pose une réelle difficulté, notamment sur les sorties.

De plus une réflexion sur la transversalité du projet famille dans l'organisation du travail d'animation est nécessaire.

7.3.7 Les enjeux du travail à mener

Enjeu global

Repenser le pilotage salarié du CSC en pensant :

- La fonction pilotage salariée (= mise en œuvre du contrat de projet) ;
- Articulation animation et fonctions supports (accueil, entretien, technique) ;
- La dimension vie de quartier : évènementiel, relation aux associations, relation aux bénévoles ;
- Le travail associé ;
- La dimension action familiale à quelle structuration ;
- La place des cadres intermédiaires dans ce pilotage.

Enjeux de 2^{ème} niveau :

- La nature des missions de l'équipe responsables : articulation entre animation et dimension administrative et financière ;
- L'organisation de la communication ;
- La place des « petites activités ».

7.4 La question du double agrément

Notre association porte actuellement deux agréments centres sociaux, l'un portant sur le Clos Gaultier, le second portant sur la Place de France. Mais les 2 agréments portent tous les 2 sur un seul projet.

Un rendez-vous officiel entre la Caisse d'Allocations Familiales de la Vienne et notre association s'est tenu en mars 2022 pour évoquer ce sujet.

A l'issue de ce rendez-vous il a été convenu que le contrat de projet 2023/2026 porterait à nouveau sur 2 agréments mais que par contre la période de ces 4 années serait utilisée pour examiner les suites possibles à cette situation et notamment l'hypothèse de développement d'un double projet avec un socle commun.

Il faudra donc dès 2023 se doter d'une méthode de travail pour aboutir à ce résultat.

7.5 Dispositif de suivi-évaluation du projet

A l'occasion de son renouvellement de projet social, l'association a souhaité renforcer ses capacités en évaluation de projet. Ainsi le suivi-évaluation de ce projet vise une double ambition :

- Celle de dépasser la reddition de compte et de bilan des activités et de questionner les impacts de ses actions. L'approche orientée changement permet de formuler les changements visés par notre intervention, ainsi que nos stratégies pour y parvenir. Le suivi-évaluation doit nous permettre de confirmer ou non nos hypothèses de manière régulière et aussi objective que possible.
- Celle de renforcer durablement notre approche évaluative en passant d'une logique de consultation vers une logique de codécision. En impliquant les acteurs impliqués dans la collecte mais aussi l'analyse et l'utilisation des résultats, le suivi-évaluation peut contribuer significativement au développement de leur pouvoir d'agir.

Suivi des activités

Ainsi pour chacun des secteurs des bilans annuels des activités seront organisés par l'équipe salariée du centre et animé par les responsables de secteurs. Il s'agit de faire le point sur les activités réalisées durant l'année écoulée et leurs principaux résultats immédiats. Cette séance permet également de programmer les activités de l'année suivante. Les enseignements de cette séance seront capitalisés dans le rapport d'activité annuel de l'association.

En complément de ce suivi des activités, des dispositifs différenciés de suivi-évaluation des changements ont été réfléchis pour chaque chemin.

7.5.1 Dispositif de suivi-évaluation du chemin de changement 1 pour le présent et l'avenir de la jeunesse du quartier

Question à poser ou informations à collecter ? <i>Quelles questions souhaitez-vous renseigner pour savoir si les choses ont réellement évolué ? et pourquoi ? Quelles informations, éléments de preuve, pouvez-vous collecter pour démontrer qu'un ou plusieurs changements ont eu lieu ? et qu'une ou plusieurs de vos actions y ont contribué ?</i>	Après de qui ?	Comment et où trouver l'information ?	Qui sera - le(s) collecteur(s) ? - la/le responsable ?	Quand ? à quelles occasions ? à quelle fréquence ?
Nombre d'acteurs de la jeunesse cité par les jeunes du quartier comme étant « de confiance » et pourquoi Liste des métiers découverts par les jeunes durant l'année écoulé (augmentation dans le temps) Possibilités professionnelles citées par les jeunes (ouverture dans le temps) Nombre de jeunes engagés dans des projets collectifs et leur parcours d'engagement (pour identifier le rôle de la MQ dans ce parcours) Changements significatifs dans la vie du jeune usager du centre, facteurs ayant contribué à ces changements et rôle des actions de la MQ (questions posées en 2021)	Jeunes usagers du centre avec une attention spécifique à la diversité des profils (cible de 30 individus)	Entretien individuel semi directif (basé sur la trame utilisée en 2021)	<u>Collecteurs</u> : animateurs jeunesse <u>Responsable</u> : Responsable secteur jeunesse	Assez tôt après l'entrée du jeune au CSC, puis à sa sortie si avant la fin du projet, sinon en 2026 pour comparer les réponses et observer les évolutions

Un point à mi-parcours (fin 2024) sera fait entre les collecteurs et le responsable du suivi-évaluation pour faire le point sur la qualité des données récoltées et ajuster le dispositif de suivi-évaluation si nécessaire (ajouter des questions supplémentaires, en enlever, ajouter d'autres sources (acteurs de la jeunesse...))

En fin de projet, l'analyse et l'utilisation des résultats aura lieu collectivement avec des jeunes du centre, des administrateurs et l'équipe des salariés impliqués (et pourquoi pas d'autres acteurs de la jeunesse). Il s'agira de classer et d'interpréter les données collectées, de les mettre en débat et d'en tirer les enseignements pour tracer des perspectives (ajustement de certaines actions, nouvelles actions à inclure, d'autres à abandonner...).

7.5.2 Dispositif de suivi-évaluation du chemin de changement 2 : autour de la transition écologique

Cet axe présente deux particularités aux yeux de l'association : celle d'aborder un enjeu nouveau pour les habitants du quartier qui aspirent à vivre dans un environnement sain et à devenir partie prenante de la transition écologique et celle de rejoindre une préoccupation collective inscrite dans les objectifs de la convention pluriannuelle d'objectifs avec la ville de Poitiers.

Notre suivi-évaluation devra nous permettre de mesurer les progrès réalisés à notre niveau tout en alimentant les réflexions à l'échelle de la ville. Ainsi, les méthodes et outils de collecte devront être adaptés au fur et à mesure de la réflexion collective en cours avec d'autres centres sociaux et la ville de Poitiers.

Du point de vue de notre association, le chemin de changement décrit un processus selon lequel des habitants sensibilisés et informés, auront alors la capacité d'agir, et agiront en modifiant leurs pratiques. Il s'agit aussi de valoriser et de s'appuyer sur les pratiques et réalités existantes, qui contribuent d'ores et déjà à la transition écologique.

Notre suivi-évaluation peut nous permettre de vérifier l'hypothèse selon laquelle la modification des comportements ne sera possible que si les habitants ont à la fois, conscience de la nécessité du changement ou aspire à changer (ce qui est le cas dans notre quartier), et les capacités de changer (je peux avoir conscience de l'importance de jeter mes déchets à la poubelle, mais comment modifier ma pratique si je n'ai pas accès facilement à des poubelles ?).

Question à poser ou informations à collecter ? <i>Quelles questions souhaitez-vous renseigner pour savoir si les choses ont réellement évolué ? et pourquoi ?</i> <i>Quelles informations, éléments de preuve, pouvez-vous collecter pour démontrer qu'un ou plusieurs changements ont eu lieu ? et qu'une ou plusieurs de vos actions y ont contribué ?</i>	Auprès de qui ?	Comment et où trouver l'information ?	Qui sera - le(s) collecteur(s) ? - la/le responsable ?	Quand ? à quelles occasions ? à quelle fréquence ?
Niveau de connaissance des habitants du quartier	Habitants du quartier à échantillonner au regard des publics ciblés par nos actions (enfants, familles, jeunes adultes...)	Questionnaire individuel	<u>Responsable</u> : à définir	Au moins une fois au cours du projet avec de servir d'enquête initiale dans le cadre d'une stratégie qui va s'inscrire dans un temps plus long que celui du projet social
Niveau de prise de conscience de la capacité à agir (mobilisation collective) Possibilités d'agir (matérielle, économique, familiale, sociale...)				
Actions et modifications de pratiques effectives				

Si nous souhaitons obtenir une évaluation la plus représentative possible de l'état de connaissances, des aptitudes et des pratiques des habitants du quartier, la préparation du questionnaire tout comme l'échantillonnage nécessitera de mobiliser des ressources humaines et matérielles conséquentes. Si l'idée de réaliser cette enquête est reprise par l'ensemble des acteurs investis à l'échelle de la ville, alors nous aurons une photographie à l'instant T de la manière dont les habitants des quartiers de Poitiers se saisissent de la question de la transition écologique et nous aurons la capacité de mesurer les progrès obtenus par nos actions individuelles et collectives, cela nécessitera alors davantage de temps et de moyens.

A notre échelle, nous pouvons tenter un premier état des lieux à l'échelle de notre zone d'intervention, ce qui nous permettra de préciser les points de blocages et les difficultés et ainsi d'affiner notre stratégie d'action.

7.5.3 Dispositif de suivi-évaluation du chemin de changement 3 : vie de quartier

Le suivi des activités d'accueil, d'information et d'animation du quartier conduites par l'association seront consignées et commentées dans le rapport d'activités. Ici, nous souhaiterions tenter de mesurer la contribution de ces actions à la cohésion sociale au sein du quartier.

Notre stratégie dans ce projet vise à faire en sorte que ce défi devienne un défi collectif, c'est-à-dire que les habitants s'en saisissent pour être pleinement acteurs de ce mieux vivre ensemble et renforcent les liens de solidarité et d'entraide entre eux. C'est par conséquent sur cet aspect que nous souhaitons faire porter le suivi-évaluation.

Question à poser ou informations à collecter ? <i>Quelles questions souhaitez-vous renseigner pour savoir si les choses ont réellement évolué ? et pourquoi ? Quelles informations, éléments de preuve, pouvez-vous collecter pour démontrer qu'un ou plusieurs changements ont eu lieu ? et qu'une ou plusieurs de vos actions y ont contribué ?</i>	Auprès de qui ?	Comment et où trouver l'information ?	Qui sera - le(s) collecteur(s) ? - la/le responsable ?	Quand ? à quelles occasions ? à quelle fréquence ?
Sentiment de bien vivre ensemble dans le quartier des habitants (avec un degré de satisfaction) Décrire sur quoi repose votre « bien vivre ici » ou les raisons de ce bien-vivre ici Les facteurs qui viennent contrarier le bien vivre ensemble Que faudrait-il faire ? Que pourriez-vous faire ?	Habitants du quartier avec une attention particulière à la diversité : ancienneté dans le quartier, inter-culturalité et inter-génération.	Questionnaire individuel	<u>Responsable</u> : à définir	Une fois en début de projet, puis une fois à la fin pour pouvoir mesurer une progression

Qui sont les acteurs du bien-vivre ensemble dans votre quartier ?				
Niveau d'information des habitants du quartier sur les possibilités d'entraide, les espaces collectifs (pour se réunir, se retrouver), les lieux d'animation, d'ouverture culturelle et d'accueil				
Évolution du nombre d'initiatives portées par les habitants au sein de l'association, au sein du quartier Évolution du nombre de parrainage intergénérationnel Etc...	Observations consignées par des salariés ou bénévoles du centre dans un document	Responsable : à définir		

Le suivi-évaluation de ce sujet s'articulera autour de 2 temps forts, un la première année du projet, puis un second la dernière année, selon le même protocole de collecte et d'analyse, afin de pouvoir mesurer une progression éventuelle.

En fin de projet, l'analyse des écarts et l'utilisation des résultats permettront d'évaluer l'impact de nos actions sur ce sujet et d'ajuster nos hypothèses de changements le cas échéant.

7.5.4 Dispositif de suivi-évaluation du chemin de changement 4 pour l'amélioration des conditions de vie et le logement

Pour relever ce défi, le CSC des 3 cités se propose d'intervenir selon 2 stratégies complémentaires : un accompagnement des situations individuelles (aide administrative, France services, mise en lien avec les bailleurs et acteurs locaux...) et un accompagnement de collectifs permettant de créer les espaces de dialogue entre habitants et entre habitants et acteurs de l'habitat intervenant sur le quartier.

Ce sont ces 2 stratégies qui seront à évaluer pour mesurer leur impact en termes de changements obtenus attendus (amélioration des conditions de vie en matière de logement et d'accessibilité) et inattendus (mieux être individuel, réduction des tensions entre voisins...)

Question à poser ou informations à collecter ? <i>Quelles questions souhaitez-vous renseigner pour savoir si les choses ont réellement évolué ? et pourquoi ? Quelles informations, éléments de preuve, pouvez-vous collecter pour démontrer qu'un ou plusieurs changements ont eu lieu ? et qu'une ou plusieurs de vos actions y ont contribué ?</i>	Auprès de qui ?	Comment et où trouver l'information ?	Qui sera - le(s) collecteur(s) ? - la/le responsable ?	Quand ? à quelles occasions ? à quelle fréquence ?
<p>Quels changements en matière de conditions de vie-logement et accessibilité avez-vous observés ? (réponses à classer selon les changements intermédiaires formulés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une meilleure connaissance des problématiques, - une identification claire des interlocuteurs - des réflexions engagées avec les bailleurs - des travaux planifiés ou réalisés - autres : type résolution de problèmes, réduction des tensions) <p><i>Il s'agit de venir renseigner votre chemin de changement, de mesurer les progrès et de valider si les hypothèses posées sont porteuses d'impact.</i></p>	<p>Habitants – participants aux actions collectives portant sur ces questions</p>	<p>Questionnaire /entretien individuel</p> <p>Ou échange collectif pour collecter les données, analyser et ajuster votre stratégie</p>	<p>Collecteurs : à définir</p> <p>Responsable : à définir</p>	<p>Annuellement</p>
<p>Qu'est-ce qui est à l'origine de ces changements ? (faire classer les facteurs qui ont été déterminant, secondaire et mineur)</p> <p><i>Il s'agit de savoir les actions qui ont été les plus déterminantes pour obtenir ces changements</i></p>				
<p>Quel type d'accompagnement reçu et fourni par les 3 cités ?</p> <p>Quels effets de cet accompagnement ? (accès à un logement adapté, une aide au logement indécant...)</p>	<p>Habitants ayant été accompagnés (France services, ...)</p>	<p>Questionnaire /entretien individuel</p>		<p>Annuellement</p>

Pour ce sujet, traité avec un angle nouveau pour l'association, nous envisageons un suivi régulier afin de coconstruire et d'affiner notre stratégie au fur et à mesure du projet. Ainsi, la collecte de données se fera annuellement. L'analyse sera collective et permettra de mettre en évidence la contribution de l'association aux impacts visés et à l'obtention d'effets plus inattendus.

Un groupe mixte (salarié, administrateurs et adhérents – un cercle dédié à cet axe ?) animera la démarche de suivi évaluation. Le premier travail visera à finaliser les outils de collecte de données auprès des usagers des services à portée individuelle et celui auprès des collectifs d'habitants engagés.

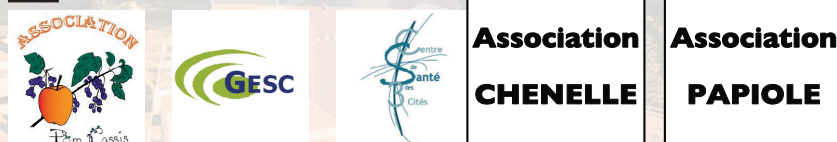
Notre association porte (seule ou en partenariat) les projets suivants :



Elle est inscrite dans les projets collectifs structurants suivants :

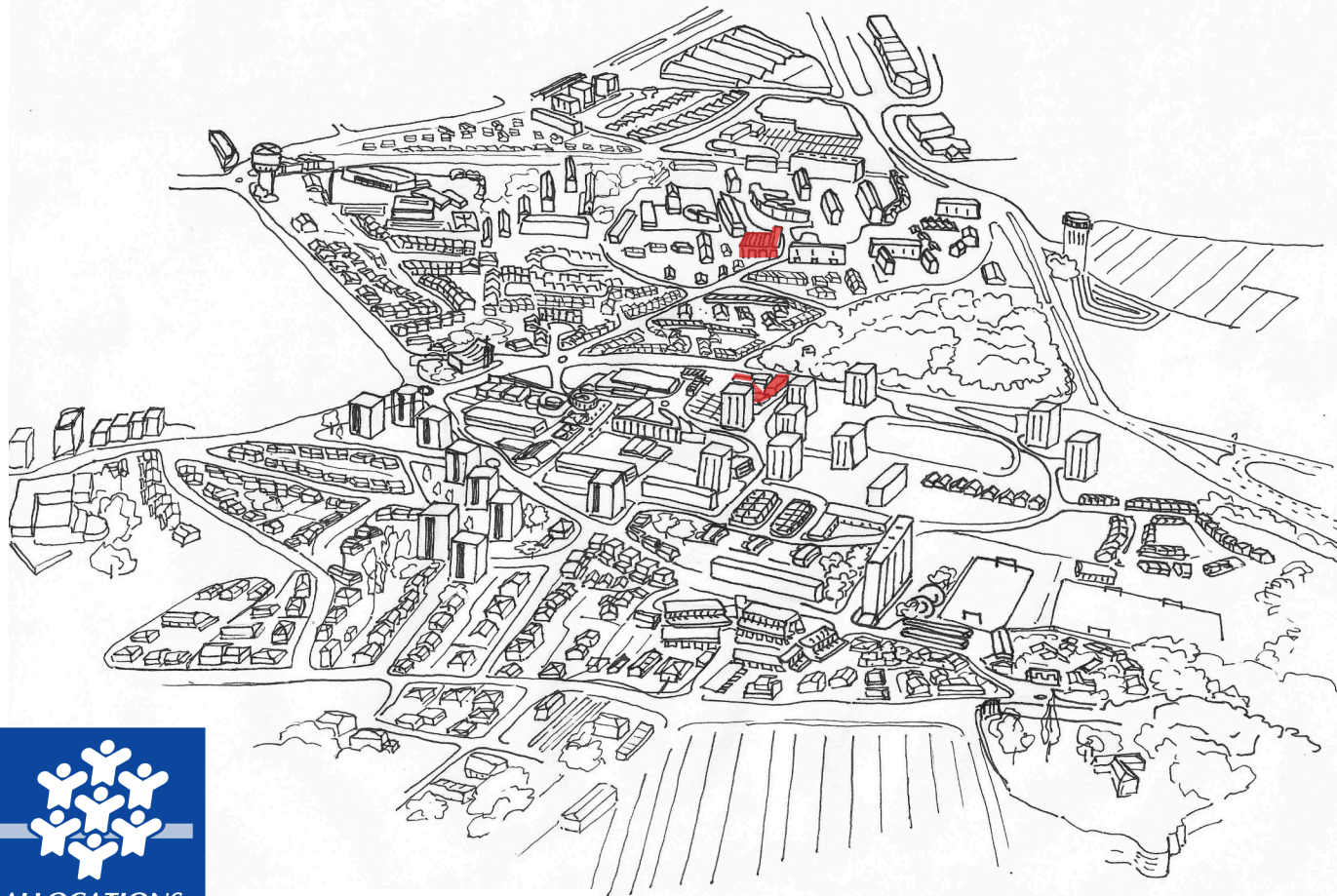


Elle a été (ou est toujours) fortement engagée notamment dans la création des projets suivants :



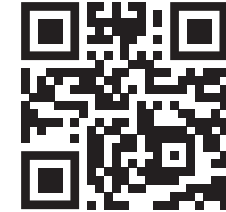
Ils parlent de nous :





Ce document a été produit et réalisé par l'Association des Centres Socio-Culturels des 3 Cités. Il a été élaboré par des habitants, des administrateurs et des salariés. **Octobre 2022.**

Il est disponible sur notre site internet : <https://3cites-csc86.org>



Il est mis à disposition sous licence : Attribution - Pas d'utilisation commerciale - Partage dans les mêmes conditions 4.0 International.

Pour voir une copie de cette licence, visitez <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



1 place Léon Jouhaux
86000 POITIERS
05 49 01 29 97
accueil@3cites-csc86.org

La couverture est d'Angeline Manceau, les photos aériennes sont de Matthieu Lépine, les dessins en couleur et la vue axonométrique de [TERR'O. résidence d'architecture Le Pied dans les Sables](#). Les dessins en noir et blanc sont des ressources libres de droit