

Projet social 2021 – 2024

Document synthétique



 **19 rue Victor Hugo – 68110 ILLZACH**

 **03 89 66 85 85** –  secretariat@cscillzach.fr

Table des matières

Introduction.....	2
1 Diagnostic partagé.....	4
1.1 Présentation générale du Centre Socio-Culturel (CSC)	4
1.2 Diagnostic et enseignements du projet social arrivant à échéance.....	6
2 Problématisation et orientations pour la période 2021-2024	7
2.1 Enjeux et problématisation	7
2.2 Orientations stratégiques et opérationnelles	8
3 Mise en œuvre des orientations stratégiques	13
3.1 Le projet Famille	13
3.2 La participation des habitants	14
3.3 La fonction Accueil	16
3.4 La communication	18
3.5 L'évaluation	20
4 Les moyens associés.....	25
4.1 Les moyens humains	25
4.2 Les moyens logistiques.....	26
4.3 Les projections financières.....	27
Conclusion	28

Introduction

Le centre social est un acteur de l'animation de la vie sociale de son territoire, en ce sens il remplit les missions suivantes fixées par la Cnaf¹ :

- **Un lieu de proximité à vocation sociale globale, familiale et intergénérationnelle** : ouvert à l'ensemble de la population habitant à proximité, il offre l'accueil, l'écoute, les activités et les services à finalité sociale. Lieu de rencontre et d'échange entre les générations, il favorise le développement des liens familiaux et sociaux. Le centre social porte une attention particulière aux familles et publics fragilisés.
- **Un lieu d'animation de la vie sociale permettant aux habitants d'exprimer, de concevoir et de réaliser leurs projets**. Le centre social doit susciter la participation des habitants et des usagers, à la définition des besoins, à l'animation, aux prises de décisions les concernant. Il a vocation de promouvoir la vie associative. Il propose des activités ou des services à finalité sociale, éducative, culturelle ou de loisirs, ainsi que des actions spécifiques pour répondre aux problématiques sociales du territoire.
- La concertation et la coordination avec les acteurs impliqués dans les problématiques sociales du territoire.

Le projet social d'une structure est le document de référence, traduisant ses missions et ses finalités en un plan d'actions. C'est également par ce contrat que la CAF² confère à la structure un agrément pour une période de 4 ans, lui permettant de déployer ses missions d'animation de la vie sociale, conformément au cadre réglementaire de référence³.

Le centre socio-culturel d'Illzach (CSC) vient ainsi de finaliser son nouveau contrat de projet social pour la période 2021-2024, présenté le 8 juin 2021 aux administrateurs et services de la CAF en vue de son renouvellement d'agrément.

La démarche, qui s'est déroulée sur un an et demi, s'est voulue participative et a ainsi associé tous les acteurs du CSC : les salariés, bénévoles, habitants, partenaires associatifs et institutionnels. Le CSC a également bénéficié d'un accompagnement méthodologique par l'école Praxis.

Pour cela, les principales étapes ont été :

- Un diagnostic de territoire quantitatif basé sur des données statistiques et réalisé par l'AURM⁴
- Un diagnostic qualitatif. Nous avons collecté la parole des acteurs du CSC au travers : d'un temps participatif réunissant 88 personnes (usagers, équipe salariée, bénévoles, partenaires) ; de 17 rencontres avec les principaux partenaires du CSC ; d'une enquête de terrain auprès de 608 personnes, habitants usagers ou non usagers ; des entretiens avec les salariés. Ces différents temps d'échanges ont en outre permis de faire un état des lieux du territoire, des besoins des habitants et partenaires et d'évaluer notre précédent projet social et nos actions de façon générale.

¹ Caisse Nationale d'Allocations Familiales

² Caisse d'Allocations Familiales

³ Circulaires n°2012-013 du 20 juin 2012 et 2016-005 du 16 mars 2016

⁴ AURM : Agence d'Urbanisme de la Région Mulhousienne

- La définition des enjeux, des axes stratégiques et opérationnels : le diagnostic nous a amenés à identifier les enjeux clés du territoire d'Illzach et ainsi à définir 3 axes principaux de travail pour les 4 ans à venir, eux-mêmes déclinés en objectifs opérationnels. Puis l'écriture des fiches actions correspondant aux actions que nous allons déployer.
- Le diagnostic et la démarche ont été partagés avec le Comité de Pilotage mis en place à cet effet et composé de bénévoles, partenaires associatifs, institutionnels et habitants.
- Les différentes étapes ont été validées par le Conseil d'Administration (CA) du CSC.

Le présent document est une synthèse de notre contrat de projet. Il a vocation à être partagé largement avec les habitants, les partenaires, bénévoles, salariés et stagiaires. Il sera disponible dans les différentes salles d'activités du CSC, à l'accueil et sur notre site internet. Nous souhaitons qu'il soit une ressource au quotidien.

Le document complet est disponible à l'accueil de notre CSC ou sur demande.

Dans l'attente de pouvoir partager son contenu avec vous, nous vous souhaitons une bonne lecture.

1 Diagnostic partagé

1.1 Présentation générale du Centre Socio-Culturel (CSC)

Le CSC a été créé en février 1991 au quartier du Chêne-Hêtre d'Illzach. Localisé depuis 2011 rue Victor Hugo, côté Modenheim dans des locaux mis à disposition par la mairie, le CSC a également 2 locaux pour des activités dans les quartiers des Jonquilles et de la Doller.

Le territoire d'intervention du CSC est la commune d'Illzach, qui compte près de 15.000 habitants. La ville est traversée d'est en ouest par l'autoroute A36, selon deux zones appelées communément Illzach-centre au nord et Modenheim au sud. Illzach compte un QPV⁵, le quartier des Jonquilles, et un quartier de veille active Le Chêne-Hêtre.

Les valeurs du CSC

Notre CSC réfère son action aux valeurs définies par la charte des centres sociaux. L'élaboration de ce projet social a été l'occasion pour les salariés de réfléchir et actualiser collectivement nos valeurs, notre proposition a été validée par le CA⁶. Les valeurs fondamentales ci-dessous animent et portent notre engagement associatif au service de la population.

La dignité humaine

Le centre socio-culturel a la volonté d'accueillir tous les habitants, quelle que soit leur condition sociale, origine, culture, âge ou sexe, comme acteur potentiel du projet social de la structure.

Chacun est reçu avec bienveillance dans le respect de son individualité.

La solidarité

Favoriser l'inclusion sociale de chacun dans un esprit solidaire est une valeur forte défendue par le centre socio-culturel.

En ce sens, les équipes s'attachent à écouter, soutenir, aider, accompagner chaque habitant du territoire. Faire avec, et pour les habitants, est le leitmotiv de la structure.

La transmission des savoirs

La transmission du savoir sous toutes ses formes - les connaissances, le savoir-faire, le savoir-être et le faire-savoir - est une base éducative des équipes du centre socio-culturel.

Chaque acteur de la structure est contributeur de ce processus dynamique et interactif. Salariés, bénévoles, usagers, partenaires, chacun transmet une part de son savoir à l'autre. On apprend soi-même, avec et par les autres.

L'ensemble des activités a pour but de favoriser ces échanges, contribuant à l'éveil, l'épanouissement, la construction de soi et la consolidation du collectif.

Le pouvoir d'agir

Les actions du centre socio-culturel se veulent participatives. Au quotidien, les équipes sont à l'écoute des habitants dans les espaces de parole et activités, œuvrent à leurs côtés pour faire émerger des initiatives, les accompagner ainsi qu'ouvrir le débat.

L'implication citoyenne est une force au service du collectif. Acteurs de leur projet de quartier, les habitants contribuent au mieux-vivre ensemble et à la cohésion sociale de leur espace.

Contribuer au pouvoir d'agir est ainsi un fondement du centre socio-culturel.

⁵ Quartier prioritaire de la Politique de la Ville

⁶ CA : Conseil d'Administration

La gouvernance

Le CSC est géré par l'association « Centre Social Socioculturel d'Illzach », administrée par un Conseil d'Administration composé de 10 membres, avec une représentation d'habitants, d'associations, de la CAF et de la collectivité territoriale. La directrice assure la gestion du CSC par délégation du CA.

Les acteurs du CSC

Les salariés : au 1^{er} octobre 2020, le CSC compte 38 salariés en activité, soit près de 25 temps pleins, répartis en 4 pôles d'activités et des services généraux. Suite au diagnostic du projet social 2017-2020, l'organisation est repensée afin de répondre aux objectifs du nouveau contrat de projet social. Les évolutions qui en découlent seront présentées plus loin.

Les bénévoles :

- D'activités : le CSC s'appuie sur un effectif d'environ 60 bénévoles en support à ses activités. Le degré de participation des personnes est très variable. Aucune fonction au CSC n'est assurée par un bénévole, environ 30 bénévoles participent régulièrement aux activités (ex : le groupe de 15 seniors des Arts Créatifs organise, en support actif de la coordinatrice du service Adultes, la Bourse des Mômes et l'événement biennal Talents d'Elles ; elles animent également des ateliers de travaux manuels dans le cadre des accueils de loisirs... ; partagent leur savoir-faire avec tout groupe demandeur ; elles sont force de proposition d'actions nouvelles et moteurs dans le développement des partenariats au service des activités). On note aussi des participations ponctuelles à des actions (ex : aide logistique ; aide à l'animation d'ateliers ; participation à la journée citoyenne).
- Elus : ce sont les 10 administrateurs qui composent le CA et assurent la gouvernance.

Les partenaires :

- Opérationnels : ce sont des acteurs locaux pour la majorité. Issus de secteurs divers, ils représentent une quarantaine de structures. Type de partenariat : mise à disposition matérielle ; partage de compétences ; relais auprès des habitants ; implication dans les actions (co-animation et/ou co-construction).
- Financiers : le fonctionnement et les activités du CSC sont financés à hauteur de 90% par les partenaires financiers qui versent des subventions de fonctionnement et des subventions de projet. Ce sont l'Etat, collectivités territoriales et organismes sociaux.

Les adhérents

En 2019, le CSC près de 1000 adhérents, en augmentation depuis 2016. Toutes les tranches d'âges sont représentées dans les activités, avec une part prépondérante des 3-10 ans (42%) et minoritaire des jeunes adultes de 18-25 ans (2,4%).

Les adhérents du CSC viennent de tous quartiers avec près de la moitié des personnes issues des quartiers prioritaires (Jonquilles, Chêne-Hêtre et Doller) et près de 20% habitant hors Illzach.

L'implication des acteurs du CSC dans la construction du projet social : les différents acteurs se sont impliqués avec beaucoup de volonté et régularité dans les différentes étapes du projet. Cette implication est à saluer pour plusieurs raisons : la dimension participative de l'exercice a été intensifiée sur ce projet social ; les acteurs ont été sollicités régulièrement sur la 2^{nde} partie de 2020 ; la construction du projet s'est étendue sur une période longue qui aurait pu démobiliser les personnes ; la crise sanitaire a affecté le calendrier du projet.

1.2 Diagnostic et enseignements du projet social arrivant à échéance

Nous avons fait le choix d'une présentation sous la forme d'une matrice SWOT⁷ afin de donner une vue globale de notre diagnostic quantitatif et qualitatif, ainsi que notre évaluation du projet précédent. Il s'agira d'identifier les opportunités dont doit se saisir le CSC dans son projet social, mais aussi les menaces ou les risques à prendre en compte comme éléments de contexte.

Forces

- Des partenariats solides, au sein desquels le CSC est reconnu comme acteur légitime, complémentaire et initiateur d'actions de qualité ;
- Un soutien fort de la part des partenaires institutionnels (commune, CAF) ;
- Une capacité accrue à « aller vers » concrétisée par une meilleure présence sur le terrain ;
- Une équipe motivée, reconnue par le public, bénéficiant d'une large liberté d'actions et dans le développement de projets et montrant une connaissance fine de son territoire et de ses enjeux ;
- Une reconnaissance réelle de la part du public, tant pour les actions proposées que sur leur qualité, ainsi que sur l'accueil qui leur est réservé au CSC ;
- Une place singulière du CSC plébiscitée par les familles en tant qu'acteur de la communauté éducative, complémentaire de l'école, favorisant la réussite du plus grand nombre.

Faiblesses

- Une communication externe qui ne permet pas toujours aux habitants et aux partenaires d'avoir connaissance de l'étendue des propositions du CSC ;
- Une communication interne qui reste encore trop cloisonnée au sein de chaque service ;
- Une sous-représentation dans les activités de certains publics (jeunes adultes, salarié-e-s), et une difficulté persistante à faire vivre la mixité sociale ;
- Une gouvernance au sein de laquelle les usagers ne sont pas suffisamment représentés ;
- Un accès à la culture qui reste limité pour toute une catégorie de population.

Opportunités

- Une proportion importante de la population qui ne fréquente aucune structure associative et pour laquelle le CSC pourrait être force de propositions ;
- Des partenaires ouverts sur de plus larges coopérations, notamment sur le QPV, et qui identifient le CSC comme partie prenante de leurs propres projets ;
- La manière de faire du CSC (polyvalence, convivialité, réactivité, proximité, ...) reconnue comme facilitatrice pour développer de nouveaux liens sociaux, pour aller vers davantage de mixité sociale, pour aller vers des publics fragilisés, isolés ;
- Une volonté de l'équipe pour agir davantage ensemble, pour croiser les regards et les expertises, pour partager certaines fonctions (accueil notamment) et pour renforcer les coopérations externes ;
- Une équipe convaincue de la nécessité de responsabiliser le public et de renforcer sa participation dans la conduite des actions et le développement de nouveaux projets ;
- Un public demandeur de nouvelles actions favorisant les rencontres entre cultures, mixant les groupes sociaux, prenant davantage en compte le handicap.

⁷ SWOT : Strengths-Weaknesses-Opportunities-Threats, c'est un outil d'analyse qui correspond aux termes Forces-Faiblesses-Opportunités-Menaces.

Menaces

- Des évolutions sociales et sociétales sur lesquelles le CSC a peu de prises et qui pourraient être sources de démotivation, de résignation ;
- Une mixité sociale qui reste difficile à réaliser, malgré les efforts constants ;
- Des publics qui ne bénéficient pas des aides auxquelles ils pourraient prétendre, malgré le maillage des acteurs sociaux ;
- Un positionnement au sein d'un réseau d'acteurs qui pourrait être brouillé entre intervention sociale (individuelle) et animation sociale (collective).

2 Problématisation et orientations pour la période 2021-2024

2.1 Enjeux et problématisation

Le diagnostic conduit à identifier des **enjeux forts** :

Des enjeux externes

- La mixité sociale à faire vivre dans les actions, malgré l'hétérogénéité des publics ;
- Le lien social, fragile et mis à mal par la crise sanitaire ;
- L'isolement de certains seniors et la nécessité de faire vivre les liens entre générations ;
- L'accueil de tous les publics, en prenant en compte les changements qui s'opèrent dans la composition de la population ;
- La réponse aux besoins de familles dont la typologie évolue ;
- La réussite éducative, dans toutes ses dimensions, avec en premier lieu la maîtrise de la langue, la place de la culture et des loisirs pour tous ;
- Le rapprochement entre familles et institutions ;
- La fracture numérique qui ajoute aux autres déterminismes sociaux ;
- La participation des usagers comme outil d'exercice de la citoyenneté et du développement du pouvoir d'agir ;
- Les coopérations avec les autres acteurs du territoire pour gagner en efficacité.

Des enjeux internes

- Les coopérations internes entre services ;
- La présence du CSC hors les murs pour aller davantage à la rencontre des habitants ;
- Le positionnement du CSC en tant qu'acteur social au service de l'action collective ;
- La capacité du CSC à faire connaître ce qu'il est et ce qu'il fait ;
- Une motivation à conserver au sein de l'équipe salariée ;
- Une gouvernance en conformité avec les statuts de l'association et les exigences de la CAF, favorisant la place des usagers et des partenaires associatifs dans les processus de décision.

Au final, le projet social doit répondre à la question suivante :

Comment le CSC Le Fil d'Ariane peut-il être, durant les 4 prochaines années, un acteur du territoire, coopérant, innovant, prenant en compte les enjeux sociaux et sociétaux, visant à accompagner les habitants, de tous âges et de toutes conditions, les familles de toutes compositions, en répondant à leurs besoins et en leur offrant de multiples occasions de participer et de s'impliquer ?

2.2 Orientations stratégiques et opérationnelles

Prenant en compte les éléments exposés ci-dessus et au terme d'une démarche faite de concertations et d'échanges, l'équipe du CSC a proposé :

- 3 orientations stratégiques,
- déclinées en 11 objectifs opérationnels,
- 43 fiches action détaillant chacune une action du CSC.

Ces orientations, objectifs et fiches actions ont été présentés au COPIL⁸ et au CA du CSC, ce qui a conduit à des amendements qui ont été intégrés à la version finale.

Le schéma global de l'arbre d'objectifs est présenté ci-dessous.



⁸ COPIL : Comité de Pilotage. C'est une instance de consultation mise en place à l'occasion du processus de construction du projet social et composé de bénévoles, partenaires associatifs et institutionnels, des habitants.

Axe 1 - Accompagner l'autonomie des publics - et les 4 objectifs opérationnels

Cet axe stratégique était déjà inscrit dans le projet social précédent. Le diagnostic réalisé pour ce nouveau contrat de projet a confirmé un besoin fort d'être reconduit. De plus, sa mise en œuvre s'inscrit dans une temporalité longue pour pouvoir en mesurer les effets à l'échelle du territoire dans sa globalité. Cet axe se décline selon les objectifs suivants :

- Développer l'indépendance numérique, devenu un enjeu majeur à l'heure actuelle ;
- Proposer des actions socio-culturelles avec le CSC afin d'amener les habitants à une volonté de réitérer de façon indépendante ;
- Faciliter la réussite scolaire et lutter contre le décrochage : cet objectif poursuivi de longue date porte ses fruits et les actions mises en œuvre sont saluées par les publics ;
- Encourager la participation et la citoyenneté : à la fois leitmotiv dans la mise en œuvre du projet social, l'implication citoyenne, sous toutes ses formes, contribue aussi à rendre les habitants acteurs de leur territoire. La participation a été identifiée et définie par les équipes du CSC comme moyen fort d'accompagner l'autonomie des habitants.

Axe 2 - Contribuer à la cohésion sociale et au mieux-vivre ensemble - et les 4 objectifs opérationnels

L'observation du territoire et de ses évolutions actuelles, les effets de la pandémie mondiale et l'évaluation des actions du CSC, renforcent le besoin fort de cohésion sociale et de mieux-vivre ensemble. La contribution à ce besoin a ainsi été définie comme axe stratégique du CSC décliné opérationnellement en 4 objectifs :

- Développer la vie sociale, les échanges et les liens entre habitants ;
- Proposer des services d'utilité publique : poursuivre les actions actuelles et identifier des potentiels nouveaux ;
- Favoriser les solidarités ;
- Assurer une veille sociale au niveau du territoire : indispensable pour identifier les besoins du territoire et en suivre les évolutions, la démarche doit être structurée et partagée au sein de l'équipe salariée et bénévole. L'importance de la veille sociale a conduit le CSC à en faire un objectif opérationnel identifié dans le contrat de projet social.

Axe 3 - Développer des coopérations au service des habitants - et les 3 objectifs opérationnels

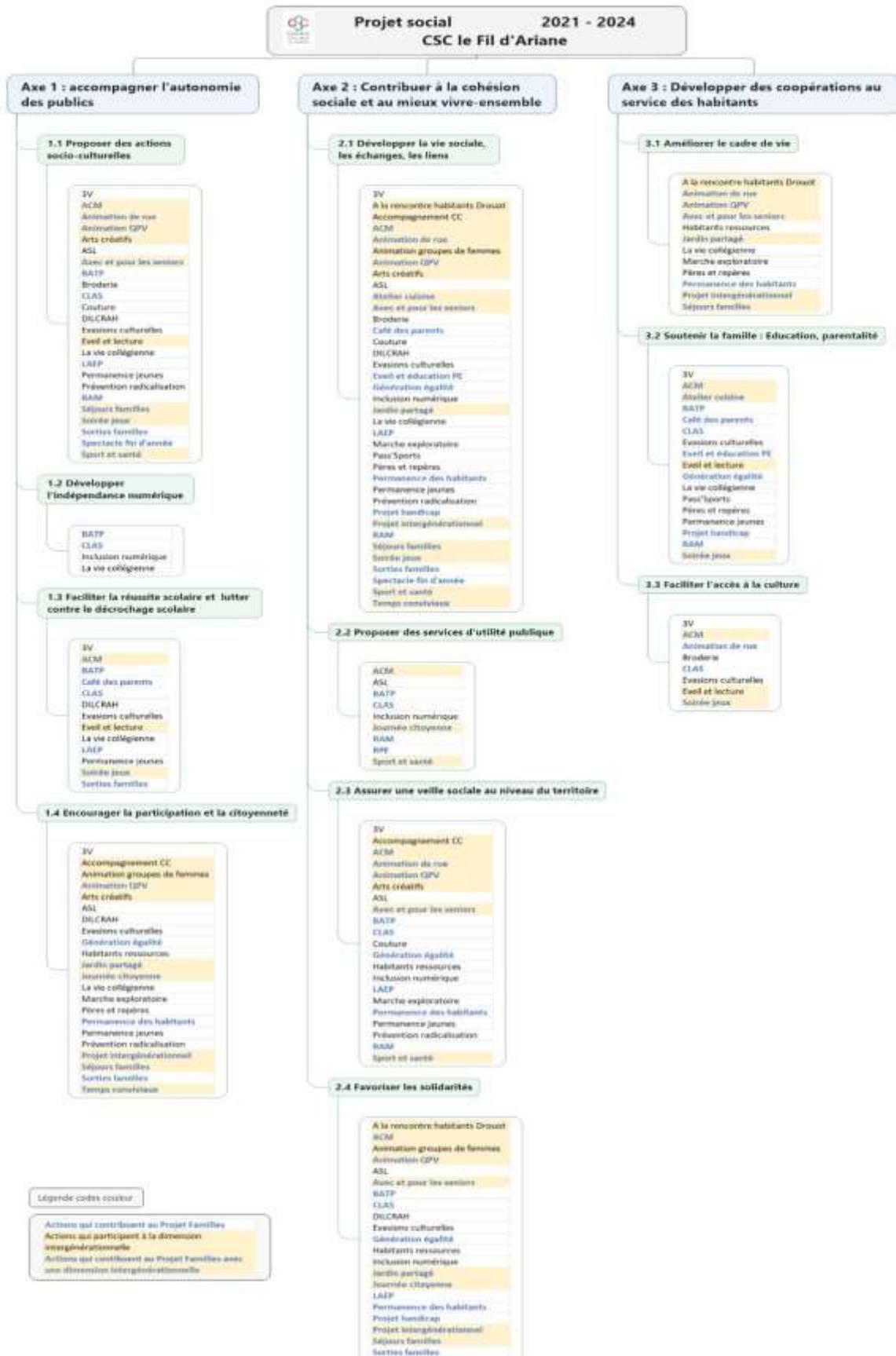
Le diagnostic de territoire a mis en lumière la nécessité de coopérer avec les acteurs locaux, pour apporter des réponses justes et complètes aux besoins des habitants. Les rencontres partenariales ont en outre confirmé le potentiel de la coopération ainsi que la volonté forte des acteurs de coopérer. 3 objectifs opérationnels découlent de cet axe, correspondant à 3 problématiques clés du territoire :

- Le cadre de vie ;
- Le soutien à la famille et parentalité ;
- L'accès à la culture de façon générale.

La coopération sur le territoire n'est pas nouvelle pour le CSC. Toutefois, il a été décidé collectivement de la positionner comme axe stratégique afin de l'inscrire dans le fonctionnement quotidien avec une pratique structurée et associée à une évaluation périodique.

Les axes stratégiques et objectifs opérationnels constituent un ensemble dont les composantes se nourrissent de façon continue. Les actions alimentent souvent plusieurs objectifs simultanément.

Arbre à objectifs du nouveau projet social 2021-2024



Les fiches action

Chacune est rédigée par l'un des 3 services. Un code couleur permet d'identifier si l'action se rapporte au projet Famille, à la dimension intergénérationnelle ou aux 2.

Exemple : fiche-action Jardin Partagé

		 Projet social 2021 – 2024 Centre socio-culturel le Fil d'Ariane Fiche action N° F10			
		<input checked="" type="checkbox"/> Reconduction d'une action existante		<input type="checkbox"/> Nouvelle action	
		<input checked="" type="checkbox"/> 2021	<input checked="" type="checkbox"/> 2022	<input checked="" type="checkbox"/> 2023	<input checked="" type="checkbox"/> 2024
Titre de l'action	Jardin Partagé au cœur du quartier des Jonquilles				
Service référent	Service Familles				
Éléments de diagnostic	Un manque d'espace de convivialité, de partage et de rencontre au sein du quartier. Support collectif du lien social, le jardin permet l'expression des valeurs et des comportements solidaires, il est vecteur éducatif et pédagogique, par l'engagement participatif des habitants ressources et bénévoles.				
Objectifs généraux	<input checked="" type="checkbox"/> Axe 1 : Accompagner l'autonomie des publics <input checked="" type="checkbox"/> Axe 2 : Contribuer à la cohésion sociale et au mieux vivre-ensemble <input checked="" type="checkbox"/> Axe 3 : Développer des coopérations au service des habitants				
Objectif(s) opérationnel(s)	Axe 1	Axe 2	Axe 3		
	<input type="checkbox"/> Proposer des actions socio-culturelles <input type="checkbox"/> Développer l'indépendance numérique <input type="checkbox"/> Faciliter la réussite scolaire et lutter contre le décrochage scolaire <input checked="" type="checkbox"/> Encourager la participation et la citoyenneté	<input checked="" type="checkbox"/> Développer la vie sociale, les échanges et les liens <input type="checkbox"/> Proposer des services d'utilité publique <input type="checkbox"/> Assurer une veille sociale au niveau des territoires <input checked="" type="checkbox"/> Favoriser les solidarités	<input checked="" type="checkbox"/> Améliorer le cadre de vie <input type="checkbox"/> Soutenir la famille : parentalité et éducation <input type="checkbox"/> Faciliter l'accès à la culture		
Service(s) contributeur(s)	<input type="checkbox"/> Enfance-Jeunesse <input type="checkbox"/> Services généraux	<input type="checkbox"/> Familles <input type="checkbox"/> Tous services	<input checked="" type="checkbox"/> Adultes		
Action transversale	<input checked="" type="checkbox"/> Projet Familles		<input checked="" type="checkbox"/> Intergénérationnel		
Public cible	Toutes les familles du quartier des Jonquilles et alentours du plus jeune au plus âgé : enfants, pré-adolescents, adolescents, adultes, seniors				
Modalités de participation du public à l'action	<input checked="" type="checkbox"/> Présence <input checked="" type="checkbox"/> Implication <input checked="" type="checkbox"/> Contribution au processus de décision				
Partenaires engagés dans l'action et modalités de coopération	Partenaires financiers : - La Ville d'Illzach - L'ANCT Partenaires opérationnels : - Les professionnelles de l'association Oppélia-Afpra - Le groupe Pères et Repères, Le Conseil Citoyen - Les bailleurs sociaux + concierges (Somco, Néolia) - Les professionnels du Centre technique des Espaces Verts - Les directrices des deux écoles des Jonquilles Ces partenaires participent à la réflexion, à la conception et à la mise en œuvre. Les professionnels du Centre Technique mettent à disposition du matériel de jardinage.				

Description de l'action	<p>Les habitants investis et les multiples partenaires sont engagés sur l'aménagement du jardin partagé au quartier des Jonquilles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réflexion sur la disposition du jardin : bacs, terre, mulch, grilles, signalétique - mise en place et assemblage des bacs potagers et mise à terre de ces bacs - plantation des engrais verts - choix des plantations en respectant l'association des plantes - réalisation des premiers semis (plants de légumes, aromatiques et fleurs) - plantation des arbres fruitiers et des plants - création d'un contrat d'engagement moral pour les utilisateurs du jardin - organisation d'ateliers éducatifs et pédagogiques : autour de pratiques et gestes éco responsables sensibilisant au respect de l'environnement en direction des enfants du quartier, des ateliers de menuiserie pour la construction des bacs, la construction d'un hôtel à insectes, des ateliers pédagogiques pour le choix des plants, le choix des semis suivant la saison - organisation des temps d'accueil conviviaux pour des rencontres intergénérationnelles - mise en place d'un carnet de suivi et d'entretien favorisant une gestion responsable du Jardin. <p>Au fur et à mesure du temps, des personnes ressources pourront développer, pérenniser ce jardin qui évoluera sous différentes formes en proposant des temps festifs, des repas et goûters, des rencontres à thème. Ce projet intergénérationnel a pour finalité de renforcer les liens entre différentes générations à travers des ateliers de jardinage commun.</p>
Moyens	<p>Humains :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deux psychologues de l'association Opepia-Afpra - Une chargée de mission de la Somco - Un responsable de Néolia - Les professionnels du Centre Technique des Espaces Verts - La coordinatrice du service Adultes - La chargée de mission du CSC - La RF du CSC - Une animatrice du service Familles <p>Matériels :</p> <p>Fournitures, gros matériel, clôture, terre et plantation, tables, chaises.</p> <p>Financiers :</p> <p>Les subventions de projets avec un cofinancement ANCT - Ville d'Ilizach</p>
Evaluation	<p>Effets attendus :</p> <p>Des relations et des échanges entre les générations ; l'éveil des sens des jeunes enfants ; une sensibilisation à la nature ; des compétences acquises en matière de jardinage ; une activité loin des écrans ; la participation de nouveaux bénévoles dans le groupe de pilotage ; la reconnaissance du jardin comme lieu convivial et participatif.</p> <p>Indicateurs (qualitatifs et quantitatifs) :</p> <p>Nombre de personnes investies dans le projet. Nombre de réunions et soirées proposées au sein du jardin. Nombre de personnes ayant appris un ou plusieurs éléments en lien avec le jardinage selon leur retour. Comportement des habitants face au jardin et avec les autres familles mesuré par les observations des encadrants. Quantité et variété de fruits et légumes produits. Nombre d'enfants participant au projet. Temps d'activités avec les enfants et jeunes au sein du jardin. Evolution des relations et échanges entre les habitants mesurée par les retours des habitants (enquête, entretiens, témoignages). Participation des bénévoles. Dynamique des partenariats mesurée lors de temps de bilan partagés.</p> <p>Le cas échéant : production envisagée de traces</p> <p>Flyer, photos, vidéos, exposition</p>
Résumé de l'action en quelques mots	<p>Ce projet enrichit la vie de ces habitants participant en permettant la transmission de savoir-faire en donnant lieu à des rencontres conviviales et plus globalement en contribuant au bon vivre ensemble des habitants.</p>

3 Mise en œuvre des orientations stratégiques

3.1 Le projet Famille

Le projet Famille est un projet spécifique à destination de la famille et fait partie intégrante du projet social de la structure. Notre projet comporte 4 volets.

3.1.1 Les finalités de la fonction de référent familles (RF)

- Etre le garant avec le directeur du centre social de la conception, du pilotage, de la mise en œuvre et de l'évaluation du projet familles, en cohérence avec le projet social du centre ;
- Développer des actions et/ou services à dimension collective contribuant à l'épanouissement des parents et des enfants, au renforcement de la cohésion intrafamiliale et aux relations et solidarités interfamiliales ;
- Contribuer à la mise en place et coordonner les actions et services de soutien à la parentalité développés au sein du centre social ;
- Participer à l'animation et la coordination des partenariats intervenant dans les champs de la famille et de la parentalité.

3.1.2 La déclinaison opérationnelle du projet

L'équipe a d'abord réalisé un diagnostic basé sur l'identification des problématiques familiales sur le terrain et sur la typologie du public accueilli. De ce diagnostic, 4 objectifs opérationnels ont été définis :

- Répondre aux problématiques familiales repérées sur le territoire ;
- Développer des actions collectives contribuant à l'épanouissement des parents et des enfants, au renforcement de la cohésion intrafamiliale et aux relations et solidarités inter familiales ;
- Coordonner les actions et services de soutien à la parentalité développés au sein du CSC ;
- Faciliter l'articulation des actions Familles du centre socio-culturel avec celles conduites par les partenaires du territoire.

Les actions spécifiques en direction des familles ont été rattachées aux 4 objectifs opérationnels ci-dessus et aux 3 axes stratégiques du projet social.

3.1.3 La participation et l'initiative des familles

Les niveaux de participation

Les salariés du CSC ont défini trois niveaux de participation (présence, implication, contribution au processus de décision). Le niveau de participation est différent selon les actions réalisées.

- Niveau 1 (présence) : participation à un temps de loisirs, culturel, sportif ou service d'utilité public. Ex : des animations de rue, des spectacles en plein air, des ateliers sportifs, manuels...
- Niveau 2 (implication) : participation active à une action, proposition de projet... Ex : le projet « DILCRAH » vise à sensibiliser les jeunes et les adultes au racisme et aux discriminations. Pour cela, le CSC propose une conférence débat et du Théâtre forum où les habitants sont « spect-acteurs » ; participation à la journée citoyenne ; atelier cuisine...
- Niveau 3 (contribution au processus de décision). Ex : le « séjour Familles » vise à apporter des moyens et des outils aux familles pour leur permettre de partir seules en vacances. Les professionnels ont décidé de les impliquer dans le choix du séjour, la conception du projet, les actions d'autofinancements, la mise en œuvre et l'évaluation.

Les leviers identifiés pour mobiliser la participation des familles

- Travailler sur la visibilité du CSC pour les habitants : un plan d'actions communication global a été établi, nous y reviendrons plus tard ;
- S'appuyer sur les bénévoles pour mobiliser les habitants ;
- Identifier des habitants ressources, ce levier est fortement ressorti lors des échanges avec les bailleurs sociaux ;
- Mobiliser les partenaires qui assurent le relais auprès de leurs publics et facilitent la communication.

3.1.4 La transversalité

Nous développons les actions transversales au CSC pour ses nombreux bénéficiaires : mutualiser les moyens ; partager les expériences, savoirs et compétences de chacun sur des projets précis ; élargir les champs d'action (territoire et ampleur).

En outre, le service Familles est légitime pour développer la transversalité des actions :

- D'une part, il est un appui et une ressource humaine ou technique pour la mise en œuvre des projets des autres services ;
- D'autre part, il identifie et fédère les actions du CSC.

En conclusion : le projet Familles s'appuie sur les forces suivantes :

- Sa légitimité à mettre en œuvre des actions de développement social sur le territoire ;
- Le choix de développer le travail en transversalité entre les services ;
- Le réseau partenarial ;
- L'engagement et les qualifications du personnel du service ;
- Les dispositifs LAEP et le RAM sont des portes d'entrée pour identifier de nouveaux habitants ;
- Le choix d'intervenants spécialisés et qualifiés offre un éclairage et des apports techniques.

3.2 La participation des habitants

Le CSC a défini 3 niveaux de participation représentatifs de ses actions :

- Niveau 1 : la présence
- Niveau 2 : l'implication
- Niveau 3 : la décision

La présence

L'habitant est présent lors d'une animation ou pour recevoir une réponse à un besoin de service. C'est son intérêt individuel qui l'anime :

- Volonté de se divertir : animation ; loisirs ; culture ; sport
- Volonté d'échanger, de créer du lien, de rencontrer des personnes
- Recherche d'un service d'utilité publique : garde d'enfant ; inclusion numérique...

Exemples d'actions proposées : les sorties culturelles (Evasions culturelles) ; les soirées jeux...

Selon l'expérience du CSC, en mobilisant les habitants sur des actions où leur engagement est dans un premier temps limité à leur présence, le centre pourra partager et promouvoir les nombreuses possibilités d'actions et favoriser leur participation dans un engagement plus développé.

L'implication

L'habitant est impliqué dans l'action, il en devient acteur. Sa participation est partiellement motivée par l'intérêt collectif.

Son implication se traduit de différentes manières qui peuvent se cumuler :

- Aide logistique, mise en place et rangement lors d'une animation...

Ex : lors d'un barbecue, des familles préparent des gâteaux, d'autres aménagent l'espace....

- Co-animation

Ex : une mère de famille tient un atelier de maquillage pour enfants lors d'une animation de rue.

- Partage des besoins et émergence d'un projet
 - o des habitants ont évoqué un manque d'animation dans le quartier lors de la permanence au local des Dahlias, de là a émergé l'idée d'un marché aux puces-fête de quartier. Cette action est venue alimenter un projet de la politique de la ville.
 - o des pères ont fait part d'une problématique de territoire et proposé une action de sensibilisation dans les écoles du quartier, ils vont réfléchir à la mise en œuvre avec la chargée de mission et la BPD⁹ puis se rendront dans différentes écoles à cette fin.

- Autofinancement

Ex : des jeunes partent en séjour et vont réaliser des opérations d'autofinancement pour le financer

- Engagement citoyen
 - o des habitants s'engagent dans le Conseil Citoyen du quartier en vue d'agir collectivement pour le mieux-vivre ensemble.
 - o un habitant bénévole anime une activité. Par exemple, un senior anime un atelier socio-linguistique.
 - o des personnes assistent à une conférence et participent au débat qui s'ensuit.

La décision

L'habitant contribue au processus de décision de différentes manières :

- Choix de l'action ou décision de la mise en œuvre collective

Ex : les familles décident ensemble du choix des sorties et des dates associées ; les collégiens vont définir ensemble quels projets ils vont mettre en œuvre collectivement ; un bénévole d'activité co-construit et décide avec le salarié de la mise en œuvre de l'animation ou de l'atelier.

- Participation à la gouvernance de l'association. Les élus du CA décident collectivement des orientations du CSC qui ont un impact direct sur le projet associatif.

Ce niveau de participation est le plus fort, visant l'autonomie du public, l'assurance et la prise d'initiatives. C'est l'intérêt collectif qui anime la personne et non plus l'intérêt individuel.

Stratégie envisagée pour développer la participation des habitants

- Aller vers les habitants et être plus présent dans les différents quartiers :
 - o plus d'animations de rue ;
 - o communiquer sur nos actions au pied des immeubles, aux sorties d'écoles, et via nos partenaires (bailleurs...) ;
 - o assurer plus de permanences dans nos locaux annexes.
- S'appuyer sur des habitants ressources pouvant être relais et/ou médiateur auprès du public.
- Promouvoir l'engagement citoyen dans le quartier pour inviter les publics à se rendre acteurs
 - o en s'appuyant sur les espaces de parole existants pour partager et échanger. (Ex : les permanences des habitants...) ;
 - o en mettant en place des commissions avec les habitants en amont du projet. Cette initiative nécessite de la réflexion et serait à envisager à partir de 2022.

⁹ BPDJ : Brigade de Prévention de la Délinquance Juvenile. A changé de nom début 2021 : MCPF (Maison de Confiance et de Protection des Familles)

- en accompagnant le développement associatif par essaimage, la formation des bénévoles ;
- en ouvrant la gouvernance de l'association à des associations locales, partenaires locaux partageant les mêmes enjeux de territoire et à des habitants.
- Développer les partenariats ;
- Communiquer efficacement ;
- Consolider la nouvelle organisation du CSC. Le développement social était jusqu'à peu la mission principale du service Développement des Territoires. Le diagnostic de territoire et l'évaluation interne ont amené le CSC à transférer cette compétence au service Familles, légitime au vu de sa mission initiale.

3.3 La fonction Accueil

A travers l'accueil, le CSC s'engage à faire vivre les valeurs fondatrices des centres sociaux : la dignité humaine, la solidarité et la démocratie. Ainsi, chaque personne est accueillie avec la même attention et comme un habitant acteur du projet social de la structure.

L'accueil, un lieu

L'accueil est le premier contact avec le CSC, il doit être repérable facilement à l'entrée, être convivial, permettre les échanges, assurer la confidentialité et donner envie de revenir.

Le CSC rue Victor Hugo

Les habitants se sont exprimés sur l'espace d'accueil du CSC

Points positifs	Points à améliorer
Espace chaleureux et confortable	Manque de confidentialité, chacun peut entendre la conversation en cours
De nombreuses informations à disposition du public : plaquettes...	Pas de plaquette unique avec toutes les activités du CSC
	Une fontaine d'eau serait bienvenue
	Espace étroit en cas d'afflux de personnes
	Extérieur : pas d'abri pour protéger de la pluie
	Extérieur : manque de places de parking

Evolutions envisagées

- Installation d'une fontaine à eau à l'entrée → juin 2021
- Création d'un espace de confidentialité : dans le cadre du projet de réaménagement des locaux courant 2021, le bureau de la direction au niveau de l'accueil deviendra un espace fermé disponible pour des entretiens ou encore pour compléter un dossier de façon confortable et à l'abri des regards. Echéance → septembre 2021
- Mise en place d'une signalisation au sol ou au plafond dès l'entrée → septembre 2021
- Création d'une plaquette unique présentant les activités, horaires, tarifs du CSC est en cours. Echéance → septembre 2021

Les locaux annexes de la Doller et des Dahlias

Ces annexes sont des appartements au rez-de-chaussée d'immeubles de petite taille. Lorsque les habitants se présentent, ils sont donc directement dans un espace dédié aux activités et/ou permanences et les échanges informels entre habitants sont favorisés dès l'accueil.

L'accueil, une fonction partagée

Le CSC rue Victor Hugo

La fonction accueil est majoritairement assurée par la secrétaire-agent d'accueil. Les deux autres secrétaires prennent en charge la fonction à tour de rôle afin d'assurer une présence à l'accueil sur les horaires d'ouverture. En l'absence des secrétaires ou en cas d'afflux des personnes, les salariés présents au rez-de-chaussée assurent l'accueil du public, quel que soit leur poste.

Les habitants se sont exprimés sur l'accueil du CSC.

Points positifs	Points à améliorer
Très positif : personnes souriantes, chaleureuses, réactive et serviables	Des difficultés ponctuelles pour joindre le CSC au téléphone
Temps d'attente raisonnable	
« On se sent bien au centre, on y entre facilement »	

Evolution envisagée

Mise en place d'un cahier de recueil à l'accueil : la secrétaire y note les remarques, commentaires, besoins, tous les éléments informels évoqués par le public. Ce cahier fait l'objet d'un partage avec la direction une fois par mois → janvier 2021

Les annexes de la Doller et des Dahlias

L'accueil des personnes est assuré par le salarié en charge de l'activité ou de la permanence dans les locaux. Des liens de confiance se sont établis entre les salariés et les habitants dans ces quartiers et l'accueil tout en restant professionnel, est généralement amical.

L'accueil, une action

Au-delà du rôle d'information et d'écoute assuré par la secrétaire, l'accueil a une vocation transversale dans la vie du CSC. Il est porté par l'ensemble de l'équipe salariée et bénévole, quelle que soit sa mission. Il vise à recueillir la parole, les besoins des habitants ainsi que leurs idées de projets collectifs.

Accueillir le public doit permettre de :

- Créer du lien social en favorisant les échanges et l'ouverture sur l'autre ;
- Réaliser une « veille sociale » sur le territoire ;
- Favoriser l'information et la communication entre celle venant du CSC et celle venant du public ;
- Nourrir les actions du CSC, à partir des besoins du public et de leurs initiatives de projets collectifs ;
- Développer un sentiment d'appropriation du CSC pour en faire un lieu de médiation entre intérêt personnel et collectif.

L'accueil se fait dans le CSC incluant les locaux annexes et lors des actions hors les murs.

La parole des habitants est recueillie selon différentes approches :

- Lors des actions et animations dans ou hors les murs
- Des espaces de parole informels : le CSC propose des temps spécifiques permettant aux habitants de s'exprimer. Ex : les permanences des habitants

Dès lors qu'un habitant a formulé un besoin, il convient de lui répondre, que sa demande soit reprise ou non par le CSC.

L'accueil de stagiaires et salariés, bénévoles et volontaires

Le CSC porte une grande attention à l'accueil des nouveaux arrivants dans la structure, favorisant leur intégration, leur bien-être ainsi que l'image du centre. Comme pour le public, accueillir un nouvel arrivant est l'affaire de tous.

Evolutions en cours

Stagiaire : depuis quelques mois, l'arrivée d'un stagiaire est toujours précédée d'une information à l'équipe salariée. Le jour de son arrivée, le stagiaire se voit remettre un carnet d'accueil lui donnant les informations clés pour se familiariser à la structure puis il sera présenté à tous les salariés/bénévoles.

Salarié.e : une note de service affichée au rez-de-chaussée annonce l'arrivée d'un salarié. Le gestionnaire des ressources humaines accueille le salarié à son arrivée et lui présente le fonctionnement du CSC (visites médicales, règlement intérieur...) et le présente aux collègues. Un livret d'accueil spécifique pour les salariés est en cours de préparation

→ Echéance : septembre 2021.

3.4 La communication

La communication est ressortie du diagnostic comme un élément stratégique à gérer en transversalité dans la structure. Pour cette raison cet item fait l'objet de cette partie.

3.4.1 La communication externe

Le diagnostic réalisé dans le cadre du projet social nous a amenés à questionner la communication externe du CSC et les évolutions suivantes ont été décidées.

Evolutions envisagées (Cf page suivante)

Objectif	Action	Personne en charge	Contributeurs	Planning
Rendre le CSC visible	Proposer une plaquette unique de présentation du CSC et actions destinée aux habitants et partenaires	Anim. Inclusion Numérique	Coordinateurs	janv --> 30 juin 2021
	Développer un site internet fonctionnel	Etudiants UHA	Coordinateurs + directrice	fév --> 31 août 2021
	Diffuser le document synthétique projet social aux partenaires opérationnels et institutionnels, bénévoles et salariés	Coordinateurs + directrice	Equipes	A partir de juillet 2021
Faire connaître les actions, événements organisés	Publier les activités/animations sur le site Facebook géré par une personne	Coordinatrice service Familles	Coordinateurs	A partir de mars 2021
	Informier via sms	Coordinateurs + anim. d'ateliers	-	1er juin 2021
	Informier via la presse (article avant/après)	Coordinateurs	-	A partir de février 2021
	Diffuser largement les flyers aux partenaires associatifs (Réagir, Aléos...), institutionnels (mairie ...)	Coordinateurs	Equipes	A partir de février 2021
	Disposer des flyers dans les locaux annexes du CSC	Coordinateurs	Equipes	A partir de février 2021
	Bénéficier des canaux de communication de nos partenaires (site internet mairie), journal des locataires et site Facebook du bailleur HHA	Coordinateurs	Equipes	A partir de février 2021
	Rencontrer une fois par an les partenaires clés pour présenter les actions et évolutions. Le partenaire sera relais auprès de son public.	Coordinateurs	Equipes	A partir de fin 2021
	Distribuer les flyers dans les autres services	Coordinateurs	Equipes	A partir de fin 2021
Joindre le public et pouvoir être joint facilement	Equiper les coordinateurs, animateurs d'ateliers (ASL, inclusion numérique) de téléphones portables	Directrice	-	1 ^{er} juillet 2021
Uniformiser la communication	Embaucher un.e alternant.e en communication pour travailler sur une charte graphique, des trames de flyer, plaquettes spécifiques des périodes de congés ACM et venir en supports des salariés de façon générale	Directrice	-	31 août 2021

3.4.2 La communication interne

La communication interne n'est ressortie ni comme une faiblesse ni comme une force lors de l'évaluation interne. Elle fait toutefois l'objet d'une attention continue dans le CSC. Elle est l'affaire de tous.

Les actions d'amélioration suivantes ont été mises en place au courant de l'année 2020 :

- Une réunion trimestrielle avec l'ensemble des salariés
 - Informer
 - Favoriser l'interconnaissance personnelle
 - Consolider le groupe.
- Une réunion hebdomadaire de coordination
 - Informer
 - Partager les actualités de chaque service
 - Traiter d'un sujet et décider ensemble
 - Faire équipe.
- Des réunions à l'initiative des coordinateurs avec les 3 secrétaires avant la publication d'un nouveau programme ou activité nécessitant des éclaircissements :
 - Présenter les programmes pour que la secrétaire puisse informer l'utilisateur.
- La prise en charge d'un nouvel arrivant :
 - Stagiaire : information à l'équipe salariée ; présentation à l'ensemble des équipes bénévoles/salariés ; remise d'un carnet d'accueil.
 - L'accueillir
 - L'intégrer et faire équipe
 - Salarié.e : affichage d'une note de service annonçant son arrivée ; accueil par le gestionnaire des ressources humaines avec présentation du fonctionnement du CSC (visites médicales, règlement intérieur...) ; présentation aux collègues.
En projet : la préparation d'un livret d'accueil spécifique pour les salariés :
 - L'accueillir
 - L'intégrer et faire équipe.

3.5 L'évaluation

Le précédent projet social ne comportait aucun volet d'évaluation globale, seules les fiches action étaient dotées d'indicateurs de résultat. Par ailleurs, le cloisonnement des services était un frein à une vision d'ensemble des enjeux.

A l'occasion de l'élaboration de ce nouveau projet, les équipes salariées ont réfléchi collectivement à une méthodologie d'évaluation périodique de notre projet social.

Il en ressort les éléments clés suivants :

- Chaque acteur conduit l'évaluation de ses actions en couvrant les points suivants :
 - Le domaine de l'action (ce que l'on fait)
 - Les modalités d'action (comment on le fait)
 - Les résultats attendus (ce que l'action a produit)
 - Les impacts (ce à quoi l'action a contribué).
- Les axes stratégiques et les objectifs opérationnels du projet social sont évalués globalement, selon des critères et indicateurs définis collectivement (cf tableau ci-dessous)

- L'évaluation se déroule de manière continue, et non à la fin du projet social. Un point annuel réunissant les salariés permet de documenter cette progression et ce que l'évaluation apprend aux acteurs sur le déroulement du projet.
- L'évaluation peut être conduite au moyen d'un regard croisé entre services ou entre collègues, ce qui permet, sans jugement et avec bienveillance de prendre de la hauteur, de décentrer les observations.
- Enfin, l'évaluation est considérée comme étant l'affaire de tous et doit servir à nourrir la communication du CSC, la production de traces vivantes sera encouragée (photos, vidéos, témoignages, productions de toutes natures, ...).

Tableau d'évaluation globale des axes et objectifs (cf page suivante)

Axe stratégique	Objectif opérationnel	Critères	Indicateurs
Accompagner l'autonomie des publics	Développer l'indépendance numérique	Accroissement de l'autonomie des publics dans l'utilisation des outils numériques	Retours des participants aux ateliers (enquête annuelle) Progression des participants mesurée par les professionnels
		Adéquation des propositions du CSC aux besoins des habitants	Avis des partenaires mesuré lors de temps de bilan périodiques
	Proposer des actions socio-culturelles	Satisfaction des usagers	Taux de participation aux actions Fidélisation mesurée par l'analyse des présences Accueil de nouveaux publics Avis des usagers mesuré lors de temps de bilan
	Faciliter la réussite scolaire et lutter contre le décrochage scolaire	Amélioration des résultats scolaires, du comportement vis-à-vis des apprentissages pour les enfants et les jeunes accompagnés	Evolution des indicateurs de réussite scolaire Taux de nouvelles inscriptions Mixité sociale parmi les enfants inscrits Avis des enfants et des jeunes eux-mêmes mesuré lors de temps de bilan périodiques Avis des parents (enquête annuelle et entretiens) Avis des partenaires mesuré lors de temps de bilan annuels
		Efficacité des prises en charges individuelles pour les jeunes décrocheurs	Témoignages des personnes accompagnées Avis des partenaires mesuré lors de temps de bilan périodiques
	Encourager la participation et la citoyenneté	Participation effective des usagers dans les actions conduites par le CSC	Niveau de prises d'initiatives dans les projets Evolution de la participation des usagers dans les actions du CSC Implication des usagers dans la gouvernance et le fonctionnement du CSC Développement du bénévolat d'activité
Participation effective des habitants dans les actions collectives		Niveau de prises d'initiatives dans les actions collectives au niveau de la commune	

Contribuer à la cohésion sociale et au mieux vivre ensemble	Développer la vie sociale, les échanges, les liens	Qualité des échanges, renforcement du lien social	Témoignages des habitants et des usagers Observations effectuées par l'équipe professionnelle Observations des partenaires recueillies lors de temps de bilan périodiques
		Rupture de l'isolement	Témoignages des personnes isolées Retours des partenaires du champ social
	Proposer des services d'utilité publique	Qualité des services proposés	Avis des partenaires institutionnels mesuré lors de temps de bilan périodiques
		Adéquation des services proposés aux besoins de la population	Retours des usagers recueillis au moyen de témoignages
	Assurer une veille sociale au niveau du territoire	Production d'information sur les besoins des habitants et sur l'évolution de la vie sociale	Implication de l'équipe professionnelle dans l'observation du territoire Retours des partenaires
	Favoriser les solidarités	Mixité sociale dans les actions conduites par le CSC	Degré de mixité sociale dans les actions conduites par le CSC, évaluée par l'équipe professionnelle
		Mise en œuvre effective des solidarités	Nombre d'actions conduites dans le champ des solidarités Appréciation des habitants mesurée par une enquête et des entretiens

Développer des coopérations au service des habitants	Améliorer le cadre de vie	Qualité des partenariats	Degré de satisfaction de la part des bailleurs sociaux Légitimité des actions du CSC appréciée par les partenaires
		Qualité de vie	Amélioration de la qualité de vie, mesurée par enquête auprès des habitants Retours réalisés par les professionnels du CSC
	Soutenir la famille : parentalité, éducation	Qualité des partenariats	Degré de satisfaction de la part des partenaires du champ éducatif et social Légitimité des actions du CSC appréciée par les partenaires
		Adéquation des propositions du CSC aux besoins des familles	Avis des familles mesuré lors de temps de bilan et d'enquête Retours réalisés par les professionnels du CSC
	Faciliter l'accès à la culture	Qualité des partenariats	Degré de satisfaction de la part des partenaires du champ culturel Légitimité des actions du CSC appréciée par les partenaires
		Développement de l'accès à la culture	Avis des usagers mesuré lors de temps de bilan et d'enquête Retours réalisés par les professionnels du CSC

4 Les moyens associés

4.1 Les moyens humains

4.1.1 L'équipe salariée

Une organisation au service du projet social

Le diagnostic du projet social précédent a amené le CSC à réfléchir à son organisation et à la faire évoluer pour répondre aux besoins du nouveau contrat de projet de la période 2021-2024.

Evolutions principales en cours et envisagées

Le diagnostic du projet social précédent a amené le CSC à réfléchir à son organisation et à la faire évoluer fin 2020 pour répondre aux besoins du nouveau contrat de projet de la période 2021-2024 :

- 3 pôles d'activités versus 4 : Familles ; Enfance-Jeunesse ; Adultes.
Des usagers et partenaires ont évoqué un manque de clarté dans l'organisation et une méconnaissance des actions et missions du service Développement des Territoires. Les salariés de cet ancien service ont été accueillis dans les services Familles et Enfance- Jeunesse.
 - une meilleure lisibilité des actions du CSC pour les publics et partenaires
 - une cohérence d'ensemble de l'organisation
 - une transversalité accrue des actions
 - un renforcement de la dimension « développement social » porté par le service Familles.
- la mise en place d'une fonction RH, dans un premier temps avec un prestataire externe
 - une expertise indispensable au service de l'organisation
 - un interlocuteur unique sur les questions RH pour les salariés.
- l'embauche d'une apprentie en communication en septembre 2021

4.1.2 Les bénévoles

Les bénévoles : nous souhaitons développer leur participation avec les actions suivantes :

- **d'activités** :
 - initier des contacts auprès de structures spécialisées telle France Bénévolat, Passerelles et Compétences, pour proposer des missions
 - s'appuyer sur le réseau de partenaires
 - communiquer les opportunités sur les réseaux sociaux
 - communiquer les offres de bénévolat directement aux usagers dans la plaquette unique de présentation du CSC, également lors des activités
- **élus** : des pistes de travail ont été identifiées
 - inciter les partenaires associatifs à rejoindre le CA ;
 - utiliser des commissions de travail thématiques pour amener des usagers à s'investir, puis à rejoindre le CA ;
 - mettre en place un comité de jeunes ou un CA junior pour favoriser leur expression ;
 - former les nouveaux élu-e-s ;
 - maintenir, comme cela a été le cas dans le processus d'élaboration du projet social, le caractère participatif de la construction des projets ;
 - renforcer le rôle du bureau dans le pilotage du CSC au quotidien

4.1.3 Les partenaires

Les partenaires représentent également des moyens humains mobilisés au service du projet de la structure. Par ailleurs, lors des différentes rencontres, les partenaires ont confirmé être ouverts sur des coopérations. Les différents diagnostics ont ainsi amené les équipes à faire de la coopération un axe stratégique de la structure.

4.2 Les moyens logistiques

4.2.1 Les locaux

Le CSC comporte 3 locaux :

- **Le local principal** : situé au 19 rue Victor Hugo, c'est le siège de l'association, où se concentre une grande partie des activités. Les locaux sont mis à disposition par la Ville d'Illzach.

Evolution envisagée

Un réaménagement des locaux est en cours et financé par la Ville d'Illzach. Il vise à aménager les combles pour y accueillir le service Enfance-Jeunesse, aujourd'hui à l'étroit dans un bureau. Par ailleurs, le 2^{ème} étage accueillera les autres salariés hors secrétariat et un espace de confidentialité / salle de réunion sera disponible au rez-de-chaussée.

- **Les locaux annexes**

Le CSC dispose de 2 locaux annexes, également mis à disposition par la Ville d'Illzach.

Le local de la Doller, C1 rue de la Doller. C'est un appartement au rez-de-chaussée d'un immeuble.

Le Local des Dahlias, 8 rue des Dahlias, dans le quartier des Jonquilles. Là aussi, un appartement au rez-de-chaussée, avec 3 pièces, plutôt de petite taille. Le local accueille également des associations de quartier pour leurs rencontres.

Enfin, le CSC avait le local du Merisier dans le quartier Chêne-Hêtre jusqu'à son incendie en mai 2020. A ce jour, il n'est pas prévu de nouveau local dans ce quartier.

4.2.2 Les autres moyens logistiques

- **Les véhicules de transport**

Le CSC dispose de 4 minibus destinés à transporter les habitants dans le cadre des activités ainsi qu'un vieux véhicule servant au transport d'équipements d'activités

- **Le parc informatique**

Il est particulièrement ancien et au moins 7 personnes du service Enfance-Jeunesse ne sont pas équipées et utilisent leur matériel personnel. Un plan de renouvellement des ordinateurs sur 4 ans a été mis en place. 8 ordinateurs ont été acquis en décembre, cofinancés par la CAF et la Ville au travers de la subvention de fonctionnement.

4.2.3 L'ouverture des locaux

Peu d'usagers expriment un souhait de voir évoluer les horaires d'accueil du CSC. Dans le cadre de l'enquête de terrain, quelques habitants étaient intéressés par un accueil le week-end. Cette tendance faible n'amène pas aujourd'hui le CSC à revoir l'amplitude horaire actuelle. Les équipes restent toutefois à l'écoute des usagers et prendront en compte les demandes le cas échéant.

4.3 Les projections financières

Les projections financières pour la période 2021-2024 s'inscrivent dans une continuité du budget de l'année 2021, tout en incluant les moyens identifiés pour répondre au nouveau contrat de projet social. 2021 est ainsi l'année de référence pour la présentation des hypothèses retenues ci-dessous.

Recettes :

- Nous avons reconduit les subventions de fonctionnement récurrentes.
- Les financements de projets récurrents ont été reconduits en prenant en compte une augmentation annuelle de 2 à 4% pour absorber l'augmentation des coûts.
Nous attirons l'attention sur les projets Contrat de Ville, représentant 27% de notre budget. L'actuel dispositif contractuel s'achève le 31 décembre 2022. Au regard des difficultés rencontrées dans le QPV et dans le quartier de veille, il nous semble indispensable que le CSC puisse s'inscrire en 2023 et années suivantes dans un nouveau dispositif contractuel qui succèdera au contrat de ville actuel. Et cela avec le soutien de la Ville d'Illzach.
- La prestation de service CAF a été indexée d'une augmentation de 4% par an dès 2022.
- La participation des usagers et des adhésions en augmentation de 3% par an dès 2022.
- L'aide à l'embauche a été reconduite.

Dépenses :

- Charges de personnel et impôts/taxes : sur ce poste principal, nous avons pris en compte :
 - o l'indexation salariale et la RIS annuelles
 - o l'embauche d'un.e gestionnaire des ressources humaines en janvier 2022 ;
 - o l'embauche de l'apprentie en communication en septembre ;
 - o le renouvellement du contrat adulte-relais en mars 2022
- Achats et charges externes : une inflation annuelle de 1,5% est prise en compte.
- Dotations aux amortissements : le matériel informatique est amorti sur 3 ans.

Conclusion

En tant qu'acteur de l'animation globale :

- Nous avons **une approche généraliste**, prenant en compte l'ensemble des problématiques de **notre territoire** ;
- Nous agissons selon une **dimension collective**, associant de multiples acteurs : des salariés qui sont des **professionnels qualifiés** ; bénévoles ; partenaires associatifs et institutionnels et habitants ;
- L'habitant est au cœur du processus de l'animation globale, par la prise en compte de ses besoins et par sa **participation** à la vie du CSC ;
- Une de nos missions clés est de **favoriser la citoyenneté** pour que l'habitant soit acteur de la vie de son quartier ;
- Enfin, le **projet social est notre fil conducteur** pour mener notre action dans le cadre d'une **dynamique permanente** d'évaluation et d'adaptation aux besoins et évolutions du territoire.

Nous souhaitons encore remercier toutes les personnes qui se sont volontiers associées à ce processus d'élaboration du projet social et ont enrichi notre réflexion :

- les salariés
- les bénévoles
- nos partenaires associatifs et institutionnels
- les habitants
- les membres du Copil
- M. Davot pour son accompagnement.

Un remerciement particulier aux personnes de la CAF - M. Harter et Mme Antoine précédemment - qui nous ont accompagnés et conseillés. Et à la CAF pour son soutien financier nous ayant permis de bénéficier d'un accompagnement méthodologique pour cet exercice.

Merci à vous pour l'intérêt que vous portez à notre centre socio-culturel.