CENTRE SOCIAL SAGARDIAN

PROJET FAMILLES

2020 - 2024

SOMMAIRE

	N° DE PAGES
Projet Familles 2020 - 2024	3 à 9
Transition	10
Le Schéma du prochain projet	11 et 12
FICHE ACTION « Répondre aux problématiques des familles du territoire de manière durable et accessible »	
• Animer une veille en interne	13 et 14
Procédure « Animer une veille en interne »	15
• Animer des rencontres partenariales	16 et 17
• Recueillir l'expression des familles	18 et 19
• L'approche développement du pouvoir d'agir comme outil de mobilisation des familles	20
• Répondre à un besoin identifié	21 et 22
• Garantir les conditions optimales d'accessibilité aux actions	23
FICHE ACTION « Favoriser la participation des familles du territoire d'intervention dans le projet centre social »	
• Développer la communication des familles	24
• Développer le bénévolat sur le Secteur Familles	25
ANNEXES	
- Le projet doit répondre à des problématiques - La vulnérabilité	26
- L'écoute active	27
- L'approche Développement du Pouvoir d'Agir des personnes et des collectifs	28
- Le Diagnostic partagé	29 à 33
- Le Traitement des Expressions des Familles	34
- Problématisation	35

Projet Familles 2020 - 2024

Introduction

Le projet 2016/2020 fut marqué par un changement fort de concept, une évolution dans la manière de penser, de mettre en place et d'évaluer le projet.

Nous travaillions différemment :
- Quand hier nous attendions le public, aujourd'hui nous développons l'aller vers
- Quand hier nous faisions pour, aujourd'hui nous tentons de faire avec
- Quand hier nous pensions le partenariat compliqué, aujourd'hui nous avons un partenariat fort
- Quand hier les secteurs Familles et Accueil paraissaient en arrière-plan, aujourd'hui ils ont retrouvé une place centrale dans le projet.

Cette manière de travailler a porté ses fruits, a eu des impacts sur le public et sur les salariés.
Notre regard sur le public a changé :
- d'une démarche descendante nous sommes passés à une démarche ascendante
  Le repérage du public se faisait sur orientation ou sur dispositif ; aujourd'hui il est basé sur la personne elle-même et sur ce qu'elle dit de ses besoins
- d'une logique de dispositif, de service pour pallier ; nous développons la démarche projet pour prévenir
- La participation, l'implication prennent un autre sens, on ne coche plus uniquement des présences, on invite à la vie associative
  Le public répond présent, s'investit, se sent concerné, a la possibilité de s'impliquer.

Le dernier contrat de projet nous a permis de penser et d'expérimenter, de structurer notre travail par de la méthode, des moyens, des actions.
Ce nouveau contrat de projet devra nous permettre de passer à la formalisation.

Le cadre d'intervention

Le projet Familles va s'appuyer sur :
- Les finalités du projet de l'association pour répondre aux attendus du Conseil d'administration,
- Le référentiel de la CAF et du Conseil Départemental du mois d'août 2019 qui reprennent les attendus de la CNAF à savoir :
  Dans le cadre du projet global d'animation du Centre social et en référence avec la circulaire CNAF du 20 juin 2012 un projet « Familles » doit être proposé pour les 4 années à venir :
  « Les centres sociaux, acteurs de l'amélioration de la vie personnelle et sociale des différents membres des familles, sont fortement invités à développer un projet « Familles » visant à répondre aux problématiques familiales du territoire, et à soutenir tout particulièrement les parents dans leur rôle éducatif. » Circulaire CNAF 20 juin 2012

Quelques éléments du diagnostic partagé

- La Ville de Saint-Jean-de-Luz a engagé une démarche de réalisation d'une Analyse des Besoins Sociaux (A.B.S.) avec le Bureau d'Etudes Compas en 2019. Nous avons été invités à la restitution de ce travail et à poursuivre celui-ci lors de deux réunions dans l'objectif d'analyser l'offre existante et de définir des actions.

Les données froides et l'Analyse des Besoins Sociaux de 2019 caractérisent les habitants.

Le projet Familles prendra donc en compte les spécificités de ce territoire :

☞ Un vieillissement de la population avec un fort pourcentage des plus de 60 ans

☞ Un fort pourcentage de familles monoparentales dont 26 % en précarité.

(Cf Diagnostic du projet social en annexe)

Les enjeux, dégagés lors de l'analyse des besoins sociaux, concernant la famille sont :

« La famille et ses transformations relèvent de la sphère privée, des décisions de couple ou des relations entre parents et enfants. Pour autant, l'action publique locale doit permettre de prendre en compte les besoins existants. On pense bien sûr à l'action en direction de la Petite Enfance qui est essentielle pour les familles et en particulier les femmes. Faute de possibilité d'accueil (crèche, haltes-garderies notamment), un grand nombre de ces dernières - notamment en milieux populaires - se retire du marché du travail et y sacrifie une part de leur autonomie. Au-delà, l'offre périscolaire, l'offre d'activités de loisirs ou d'équipements, les actions de soutien à la parentalité ou de médiation familiale, constituent tout autant des éléments qui contribuent à favoriser la qualité de vie des familles, leur intégration sociale.

Une attention particulière aux familles monoparentales est peut-être nécessaire afin d'aider ces parents seuls à concilier vie familiale et vie professionnelle.
Les familles monoparentales ne constituent pas une problématique en soi. Elles ne rencontrent pas forcement de difficultés éducatives. Toutefois, la monoparentalité accroît les risques de pauvreté et de difficultés plutôt qu'elle ne les crée » ABS 2018.

L'expertise de territoire de nos partenaires souligne « l'intérêt d'accentuer le travail auprès de 3 publics : Les séniors isolés, les familles monoparentales et la jeunesse.

L'augmentation des impayés de loyers pour les HLM, des factures de cantines pour la mairie, des demandes d'aides d'urgence pour le CCAS et le SDSEI vient en écho à l'analyse de la précarité et des vulnérabilités présentée ci-dessus.
Les ménages en vulnérabilité économique (minimas sociaux, emplois précaires, familles monoparentales, personnes âgées isolées) rencontrent de plus en plus de difficultés à « boucler » leur budget.

L'isolement des séniors s'accentue et on repère cette source de vulnérabilité dès l'âge de 50 ans. Diagnostic partagé du Centre social.

Ces enjeux orienteront nos axes de travail.

L'évaluation du précédent Projet Familles

2012 / 2016 - Construction d'un secteur en tant que tel

L'arrivée d'un nouveau directeur en 2011 a posé les Secteurs Familles et Accueil au cœur du projet et nous a permis d'expérimenter une nouvelle manière de travailler, d'envisager le Centre social.
Il nous a proposé une sensibilisation à l'approche du développement du pouvoir d'agir, nous avons expérimenté le « aller vers », la démarche projet, un autre sens à la participation du public, découvert la dimension développement social local …

Lors de nos rencontres régulières de travail, il veille à nous questionner dans ce souci de démarche participative, de la place des familles dans les projets et activités, il nous invite à nous « décentrer » quelque peu. Sur le terrain, il nous amène à aller à la rencontre des habitants, instaure des rencontres régulières avec ceux-ci pour les entendre, créer des lieux d'expression et de débats, leur donner leur place dans le projet du centre.
Cette manière de faire est nouvelle pour toute l'équipe. Nous avions plutôt l'habitude d'attendre que le public vienne à nous et que nous lui proposions une batterie de solutions à ses préoccupations (celles exprimées mais aussi celles pressenties ou qui nous paraissaient problématiques). Nous fonctionnions selon un schéma classique : un problème = une réponse rapide.

2016 / 2020 - Structuration du projet Familles

☞ **PAR DE LA METHODE**

- *Le aller vers, le travail de proximité :* le lien avec les habitants dans leur cadre de vie et leurs réalités de voisinage

Nous avons développé la rencontre avec le public dans son milieu d'habitation.
Nous nous sommes déplacés sur les quartiers Ichaca et Urdazuri dans lesquels nous disposions de salles de jeunes mises à disposition par l'Office 64 des HLM. Nous avons affiché, fait le tour du voisinage, mis des tracts dans les boîtes aux lettres, avons assuré des permanences, proposé des réunions de quartiers toutes les 6 semaines pour rencontrer et écouter le public.
Nous avons adapté nos actions aux besoins exprimés et fait évoluer les espaces ; les salles sont devenues des salles de quartier Ichaca et Urdazuri.

Sur Urdazuri, un groupe moteur de familles, a investi cet espace autour de la proposition d'activités partagées Parents/Enfants. Puis ce temps s'est transformé tout d'abord en Café des Mamans pendant le temps scolaire des enfants puis en Café des Habitants quand les familles moteurs de dynamiques de quartiers ont déménagé. Un groupe de 8 femmes veuves s'est constitué et a occupé cet espace. Cette proximité a permis de créer une dynamique dans le quartier ; des animations type Fête des voisins, sorties à la Journée Walibi, Lac de Gaube, des week-ends ont pu se mettre en place et faire venir sur ces temps festifs d'autres voisins et apprendre à se connaître et à s'entraider.

Avec un intérêt principal au départ, pour la majorité du groupe, tourné vers l'entre soi et le faire pour soi, ce groupe a évolué vers une acceptation des règles du jeu d'un centre social et l'intérêt collectif.
Aussi :
- Afin de faire entendre leur voix et prendre en compte leurs réalités de quartier 4 habitants se sont investis dans le Conseil d'administration.
- 2 d'entre eux ont pris à bras le corps le montage d'un projet séjour week-end au Puy du Fou pour 50 adhérents avec le soutien d'un salarié.
- Une s'est proposée pour être bénévole sur un atelier jeux deux fois par semaine.

Sur Ichaca, la longue réhabilitation des bâtiments ne nous a pas permis de poursuivre le travail entamé.

Les liens avec l'Office HLM et le CCAS, les réunions de territoire nous donnent à penser que le travail de proximité est nécessaire et qu'il est une attente pour certains partenaires mais il nous faudra le repenser pour atteindre les objectifs posés, le public à toucher. Un partenariat avec les HLM, renforcé grâce à nos actions de terrain, accompagnera de nouvelles tentatives de rencontre du public.

L'expérience de la proximité et du collectif a porté des fruits mais aussi mis en valeur le besoin de temps, de disponibilité et d'accompagnement sur la vie d'un groupe, d'un collectif. Une formation en ce sens pourrait être envisagée pour le prochain contrat de projet.

- *Le développement du partenariat* vers une collaboration de complémentarité

- Depuis le mois de mars 2018, une veille sociale a été mise en place sur le territoire. Elle regroupe 8 services et associations (CCAS, SDSEI, CAF, Médiation familiale, Office 64 des HLM, Pôle Petite Enfance, Coordinatrice Affaires scolaires et périscolaires, Croix Rouge) avec pour objectif de se questionner collectivement sur les problématiques rencontrées par les familles sur le territoire et être un espace d'échanges d'informations et de réponses.
  Ce regard croisé à partir du terrain nous a permis de traiter des problématiques comme la question et place des pères (nous nous sommes interrogés sur la place des pères dans les situations de séparation et les avons questionnés ; ce qui nous a permis d'interroger notre approche à leur égard), les enfants messagers lors de séparation (la situation des enfants qui arrivent avec leur valise dans l'école et qui sont porteurs de messages pour l'autre parent dans le cadre de garde alternées nous a interpellés ; des actions ont été mises en place pour alléger ce passage de bras) et du besoin d'aide administrative (la fracture numérique, la complexité des tâches administratives à accomplir et la demande du public nous a incités à mettre en place des permanences).
- Des rencontres régulières

- Depuis 2018, le secteur Familles rencontre les équipes sociales du SDSEI 4 fois dans l'année pour échanger sur nos actualités

- Depuis 2017, le secteur Familles se réunit avec le Pôle Petite Enfance tous les mois, d'abord sur le passage à la semaine de 4 jours, ensuite sur l'aménagement du nouveau pôle, sur l'évolution du celui-ci et nos actions communes

- Depuis janvier 2019, et l'arrivée de la nouvelle animatrice, nous avons rencontré le Club Lagun Artean à 9 reprises pour affiner notre complémentarité sur le public retraités/séniors et mettre en place un projet commun : l'organisation d'une sortie en juin 2019 au Musée Balenciaga à Getaria, 45 personnes adhérentes du club et de Sagardian, bénéficiaires des ateliers couture des 2 lieux ont passé une première journée ensemble et la bénévole couture de Sagardian seconde l'animatrice du club sur leur atelier couture.

- Depuis septembre 2018, une permanence est mise en place sur la Croix Rouge 2 fois par mois les jours de distribution pour aller à la rencontre de ce public qui fréquente peu ou pas le Centre social. Le contact est compliqué, on repère que le public est fuyant, il ne cherche pas le contact et paraît même un peu gêné d'être vu là (une maman qui fréquente le centre s'est même sentie obligée de justifier sa présence auprès de moi). Ce qui peut nous questionner sur le support permanence utilisé et la porte d'entrée café, ce public-là a besoin d'aide concrète ; un autre support qui répondrait à un besoin faciliterait certainement le lien. Des échanges réguliers avec les équipes de la Croix Rouge, dans ce sens, nous amènent à faire évoluer le projet initial. Depuis juin 2019, le lien avec les bénévoles du vestiaire se met en place.

☞ **Par la mise en place d'une procédure de traitement de l'expression des familles**

Depuis septembre 2019, une nouvelle mission expérimentale sur le traitement des expressions des familles venant à Sagardian est mise en place.

Tous les secteurs sont sollicités pour écouter, recueillir et faire remonter en vue de traitement l'expression de besoins ou de difficultés des parents.
Chaque mois les salariés se retrouvent pour faire remonter des besoins.
Un travail d'organisation, de méthodologie, de processus est pensé, expérimenté, ajusté. En effet, un processus de traitement de l'expression a été écrit et proposé aux secteurs. L'application de celui-ci nécessite d'être croisée avec les fiches de poste et lettres de mission.

Depuis septembre 2020, certains salariés se sont saisis de cette procédure et sollicitent de manière informelle mais régulière la référente pour lui faire part des retours du public. Ceci met en évidence la facilité à faire pour le secteur Accueil notamment. Un calendrier de rencontres va être proposé pour renforcer ce travail avec l'accueil.
(Cf document en annexe)

☞ **Par de la formation à l'approche du développement du pouvoir d'agir** (outil d'accompagnement de la personne ou du collectif centré sur lui et sur la mobilisation de ses compétences et expériences pour se mettre en mouvement)

Le Secteur Familles a été formé à cette approche :
Formation DPA initiation et approfondissement « se former en tant que personne-ressource à l'approche centrée sur le DPA individuel et collectif septembre – décembre 2018 Nathalie INGOUF ANDADPA
Cette formation a permis d'ancrer un peu plus l'approche tout en l'expérimentant au quotidien dans les actions et dans l'accompagnement du public.
Cette approche nous a invité à passer de la culture de la réponse à la culture du questionnement, à faire ce pas de côté pour poser un autre regard sur son travail, sur le public.
Nous avons été sollicités pour participer à la co-écriture de 2 chapitres de livres, un sur l'expérience de l'approche en tant que professionnelle et l'autre sur les effets de l'approche sur le public qui l'a expérimenté :
- Développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectifs Edition Presses de l'EHESP- mars 2018
- Coproduire le changement par le DPA, le point de vue des personnes et des professionnels - avril 2019 - Edition Presses de l'EHESP

☞ **Par des analyses de pratique hebdomadaires** : temps d'échanges, d'analyse et de recadrage

Chaque semaine, soit pour le secteur soit pour la mission, le directeur accompagne la référente familles sur la structuration du secteur. Il questionne la démarche, les effets attendus, les objectifs. Il forme et contribue à l'évolution du salarié dans sa pratique professionnelle.

La rédaction de lettre de mission avant l'été, avec la contribution d'un membre du Conseil d'administration, a également participé à ce travail et a continué (certains administrateurs avaient participé à des formations avec les salariés) à nous donner une autre vision des administrateurs plus en lien avec les salariés, s'intéressant et s'impliquant sur le terrain, invitant à la réflexion.

C'est dans ce contexte et dans un souci de validation par les administrateurs que l'écriture du Projet Familles a démarré.

☞ **PAR DES MOYENS**

<u>Formation sur les concepts</u> :

- *Formation / Action sur l'évaluation avec Smail M'RAIM Ingénierie Développement Etudes Sociales mars 2017- juin 2018 définition, importance, outils*

- *Formation DLA sur l'accueil d'enfants porteurs de handicaps avec Jérémy AUTHIER Ethik Up juin 2017- juillet 2018 création d'une charte d'accueil*

- *Formation / Action sur l'Accueil avec Jérémy AUTHIER Artisans Conseils février 2019 - octobre 2019 création d'un secteur, de procédures, d'une charte*

- *Formation Zoom RH février 2019 - juillet 2019 avec Jérémy AUTHIER Artisans Conseils, préparation du départ de Mirentchu Aramburu : réflexion sur les fonctions du nouveau responsable administratif et financier ; et proposition d'une nouvelle organisation à partir des interlocuteurs de Sagardian et plus des tranches d'âges accueillies.*

Formation sur l'accompagnement au changement :

- *Formation PNL : management, communication, gestion du changement avec Jean Baptiste ETCHEVERRY- ALDIA juin 2017- octobre 2019*

- *Formation DPA initiation et approfondissement « se former en tant que personne-ressource à l'approche centrée sur le DPA individuel et collectif septembre – décembre 2018 Nathalie INGOUF ANDADPA*

Par le développement du secteur et l'embauche de collaboratrices : séparation de l'animation et de l'ingénierie

Le travail réalisé sur ces 4 années a mis en avant le besoin d'un temps d'ingénierie de projet et d'un temps d'animation d'actions. En effet, la dissociation de la réflexion, analyse, ingénierie d'un temps d'animation permet de structurer et optimiser le secteur. Cependant, ces 2 fonctions distinctes exigent du temps et une organisation de celui-ci différente.
Le besoin d'une embauche en résulte : création d'un poste d'animatrice Familles pour la partie animation et développement des compétences en ingénierie de la référente Familles.

☞ **PAR DES ACTIONS**

Actions de soutien à la parentalité

- Des actions facilitant les relations Parents/Enfants

Des ateliers Parents / Enfants, LAEP, Jouons en famille sont proposés une fois par semaine aux parents d'enfants de moins de 4 ans. Ces ateliers visent à développer le lien parents /enfants mais aussi à offrir un premier espace de socialisation pour les jeunes enfants et aussi un espace de rencontre entre pairs pour les parents. Malgré un déménagement du pôle au Centre social pendant 2 ans avec une baisse de fréquentation très certainement liée à une difficulté d'accès, les objectifs restent atteints. La fréquentation des ateliers est assez stable (20 familles par an en moyenne) mais le nombre de familles qui viennent dans la régularité est passé de 7 à 14 cette année. Une dynamique de groupe se crée avec des rencontres hors temps d'ateliers et solidarités entre mamans (elles se voient et se rendent service). La séparation qui n'était ni voulue ni envisageable, se travaille, se prépare en collectif pour devenir possible. La crèche ou l'école deviennent des alternatives non culpabilisées à un besoin de répit, de reprendre sa vie en main, de recherche de travail.

Des micro-projets ont pu se mettre en place à partir de l'expression des mamans comme la reprise de l'atelier Jouons en famille à la demande de mamans et un temps sur la reconversion suite à l'arrivée d'un enfant travaillé avec 7 mamans pendant plusieurs mois et qui a abouti à un questionnaire assez généraliste sur le travail et les femmes et à 2 rencontres : une sur la reconversion avec une femme, maman ancienne DRH et administratrice de Sagardian impliquée dans la thématique du collectif Familles (11 mamans) et une autre sur le volet technique des aides et démarches pour changer d'emploi (12 mamans).

- Des conférences
Chaque année, nous proposons des conférences débats riches d'échanges avec un intervenant sur une thématique en lien avec la parentalité : devenir parents, la communication avec son ado, les réseaux sociaux, l'autorité/les limites…

- Actions visant à lever les sources de tension avec son enfant
Le secteur Familles a intégré la réflexion autour de la proposition du Centre social quant à la création d'un temps d'aide aux devoirs, associé à un temps pour apprendre autrement. Il participe également aux espaces de bilans et d'évaluations ce qui lui permet, à partir de l'expression des parents, d'envisager des temps spécifiques autour de cette préoccupation qu'est la scolarité des enfants.

Des actions de répit avec garde d'enfants : des projets qui évoluent avec le public et ses besoins

Le Projet Baby Sitting Solidaire :
Ce projet s'adressait à des familles, isolés, monoparentales et leur permettait, par un système de garde collective d'enfants de participer à 10 sorties dans l'année le vendredi soir.
Il a été initialement écrit par des professionnels en réponse à un appel à projet. Suite à l'arrêt des financements, le projet a été repensé suivant l'approche DPA et a évolué en fonction des et par les participants.
Il s'est centré sur les participants et les objectifs du projet ne répondant plus aux besoins, aux attentes de ceux-ci, l'action telle qu'écrite n'étant plus d'actualité avec les réalités des habitants le projet s'est interrompu.

Un Projet Pilates :
Des mamans du Projet Baby Sitting Solidaire avaient verbalisé leur difficulté à faire une activité pour elles. Leur situation de monoparentalité ne leur permettait pas de temps pour soi, elles ne se l'autorisaient pas. Une activité Pilates leur a été proposée avec une garde d'enfants pendant la durée du cours.

Loisir / Culture partagés en Familles
Des sorties à la journée ou en week-end sont proposées. L'objectif du collectif est outre de créer du lien, de lever les freins à un départ individuel (coût, transport, la difficulté à partir seul …)

Un partenariat avec la Scène Nationale de Bayonne et la Communauté de Communes permet à un tarif préférentiel de bénéficier de spectacles de grande qualité en famille.
Ces temps exceptionnels, extraordinaires visent à créer du souvenir et à renforcer les liens familiaux.

TRANSITION

Durant les 8 dernières années, nous avons expérimenté une nouvelle manière de faire et vérifier l'intérêt de celle –ci par des résultats concrets : un public présent, des partenaires actifs et constants, des projets et actions qui évoluent et s'adaptent aux besoins du public présent.

Le Secteur Familles s'est saisi de cette nouvelle manière de travailler. Un changement de posture professionnelle s'est opéré et celui-ci est assumé aujourd'hui : nous fonctionnons différemment parce que c'est efficace et efficient pour le public et pour le projet.

Le secteur a évolué mais il est difficile de pouvoir quantifier le nombre de familles adhérentes. Les Familles vont d'un secteur à l'autre, évoluent dans la structure. Elles participent à plusieurs actions du centre. Des actions portées par le Secteur Familles ont été transférées à l'animation globale.
Le type d'activité a changé également, nous proposions des actions type, standard, les objectifs étaient généraux, les effets attendus se cantonnaient à une évaluation quantitative. Aujourd'hui, on les positionne autrement on les porte autrement, les effets attendus se situent au niveau de la personne et du territoire, l'action doit produire quelque chose. C'est le cas pour les actions de soutien à la fonction parentale par exemple. Les actions évoluent en fonction des participants et de leur besoin. Le gros du travail ne se trouve plus dans la création de l'action mais dans l'adaptation, l'évolution et l'évaluation.

Cette mise en perspective des actions et projets influe sur les effets de ceux-ci sur le public.

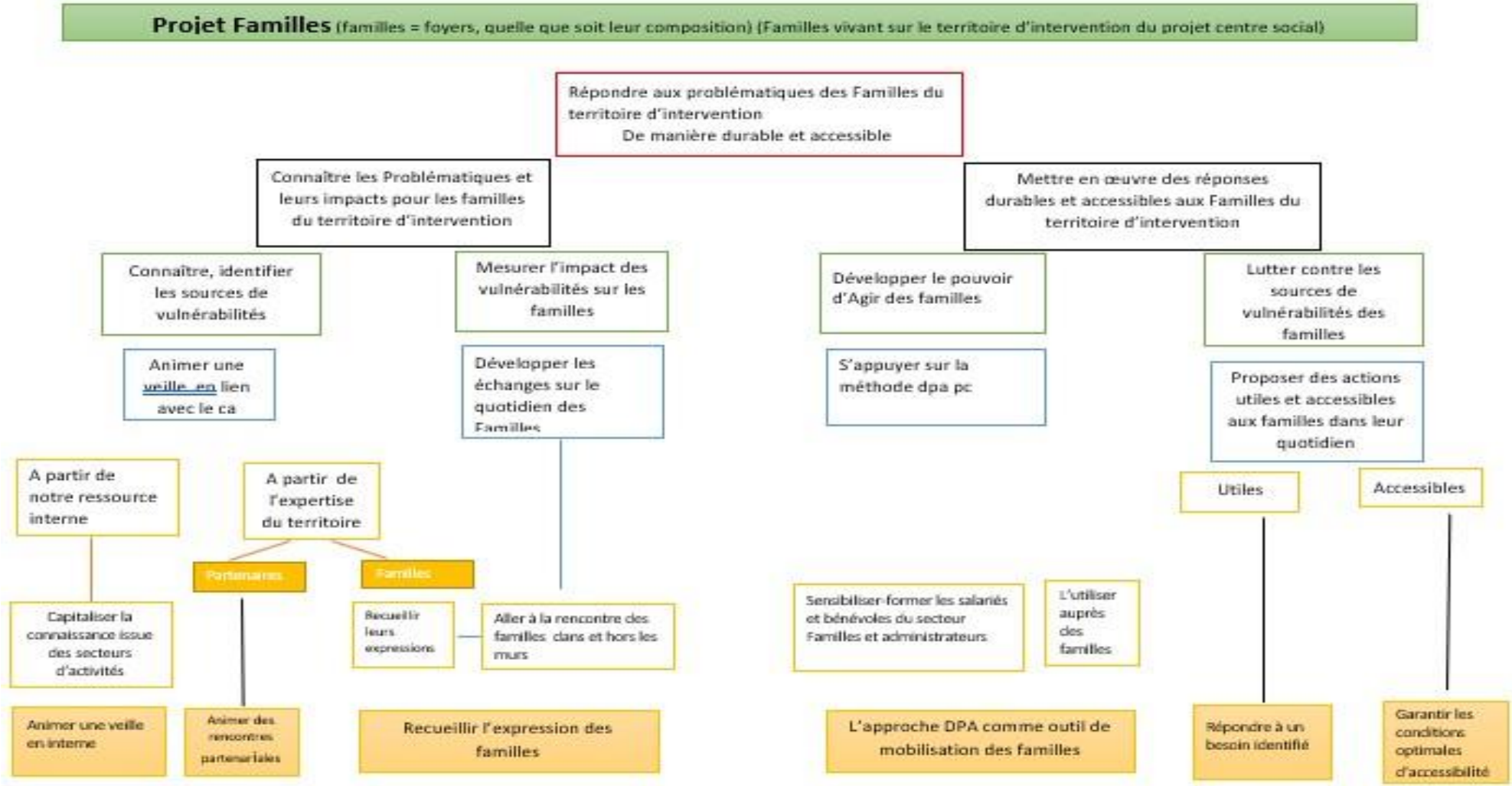
Aujourd'hui, le Secteur Familles, de par sa transversalité, est une source d'expertise du besoin des familles. Il est une porte d'entrée, d'analyse et de liens, il produit des actions qui peuvent être portées par d'autres secteurs. Il permet la connaissance, l'analyse des besoins des familles par son travail avec le Secteur Accueil notamment, le traitement des expressions des familles, le partenariat au service du public.

Les 4 années à venir vont se construire sur ces bases-là autour de méthodes, moyens, actions et avec comme principe de démarrer toute action à partir de réalités des familles et s'en préoccuper sur toutes les étapes d'élaboration.

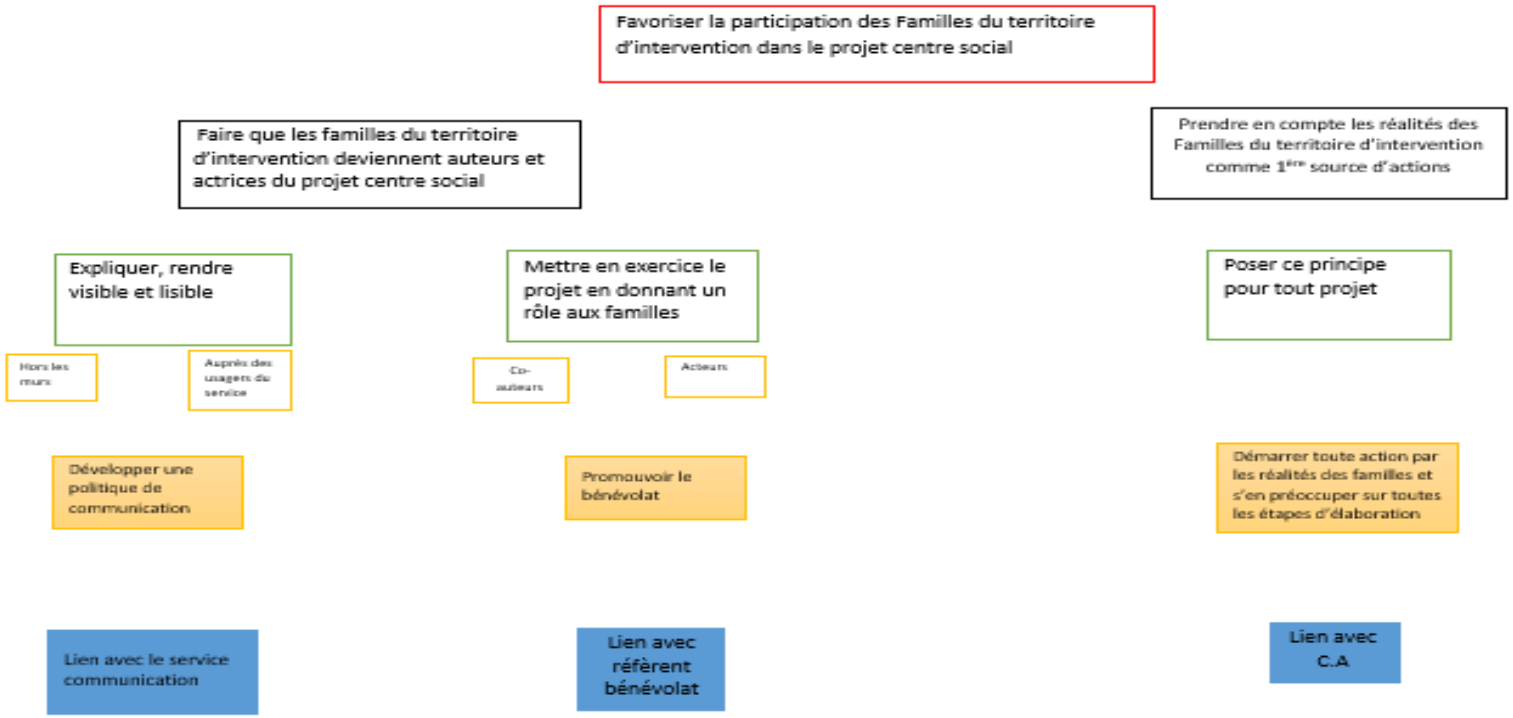
- *La méthode* :
  - Rencontrer les familles sur leurs lieux de vie et dans les services
  - Ecouter, recueillir et traiter les expressions des familles
  - Accompagner les familles dans la mise en projet
  - Renforcer et développer le partenariat
- *Les moyens* :
  - Formaliser le temps d'ingénierie et le temps d'animation par l'embauche d'animateurs pour les publics familles et retraités
  - Former le secteur Familles au DPA
  - Se former aux outils d'animations nécessaires au service
- Les actions :
  - Soutien à la parentalité
  - Bien vieillir sur le territoire

Je propose de valider cette formalisation.

Le schéma du prochain projet



Le schéma du prochain projet (Suite)



	Répondre aux problématiques des familles du territoire de manière durable et accessible
ACTION	**Animer une veille en interne**

Objectifs Généraux :

- **Connaître les problématiques et leurs impacts pour les familles du territoire d'intervention**

Objectifs opérationnels :

- **Connaître, identifier les sources de vulnérabilités des familles**
- **Animer une veille en lien avec le Conseil d'administration**

Ressources mobilisées :

Internes :

- La référente Familles
- Les responsables des secteurs
- Le réfèrent Bénévoles
- Les bénévoles d'activités
- Le Service administratif
- Le directeur de l'association
- Le Conseil d'administration

Descriptif de l'action :

Dans le souci de connaître et d'identifier les sources de vulnérabilités rencontrées par les familles du territoire d'intervention, le secteur Familles va animer une veille en interne. Pour cela, l'expertise des responsables de secteurs et des bénévoles d'activités va être recueillie.

De par leur présence régulière auprès des familles usagères des services et activités, et assurés par la confiance tissée, les responsables de secteurs et d'activités qu'ils soient bénévoles ou salariés ont une connaissance de ce que vivent les familles et comment elles le vivent. Ces expressions et leurs analyses en font une matière précieuse pour contribuer à la définition des sources de vulnérabilités rencontrées par les familles usagères du centre.

☞ **Connaître les familles qui fréquentent le centre** :
D'une manière purement administrative, les secteurs ont une connaissance de la structure et composition des familles usagères des actions du centre.
Le diagnostic de territoire, les données froides de l'Insee, de la CAF, des HLM, l'analyse des besoins sociaux dépeignent le territoire avec certaines spécificités. Croiser celles-ci avec la connaissance issue des actions, nous permet de vérifier notre adéquation avec le territoire et d'adapter nos services et actions pour que ceux-ci répondent aux besoins du territoire.

Chaque année, les différents services et activités devront réaliser à, au moins 3 périodes différentes de l'année (septembre, janvier et en été pour les Services SMA et ALSH) une photographie du public accueilli.
Pour cela, ils rempliront le support fourni par le secteur Familles. Cette grille renseignera sur :

- La composition du foyer,
- L'âge des enfants,
- Le lieu de domiciliation,
- L'organisation des modes de garde
- La possibilité de relais, d'aide
- Les horaires de travail et lieu de travail
- Les préoccupations, zones d'inconfort

☞ **Connaître les problématiques rencontrées et exprimées par les familles** :
En utilisant l'écoute active comme outil, prérequis à la fonction d'accueil, les responsables de services développent leur capacité à entendre les problématiques exprimées par leur public ; ils sont en mesure de questionner et reformuler pour s'assurer de la bonne lecture, interprétation des propos exprimés par les familles.
En effet, en inscrivant leur enfant sur un mode de garde par exemple, les familles peuvent exprimer un peu de leur situation familiale et/ ou professionnelle, aborder leurs contraintes horaires, de garde alternée, de transport ou autre.
La récurrence de ces expressions va nous renseigner sur les réalités quotidiennes des familles. Le climat de confiance tissé va nous permettre de préciser le besoin, s'assurer qu'il ne s'agit pas d'une expression d'humeur du jour ou de notre interprétation, redéfinir le problème avec les familles (intérêt de la formation DPA).

Cette matière doit être relevée grâce à un outil de collecte simple, de manière systématique, pour éviter les oublis et nous permettre de dresser un tableau clair du public accueilli.

Je vise pour l'année 2020 - 2021 :

- L'animation de 10 rencontres de secteur
- Le recueil de 3 préoccupations par secteur
- 3 interpellations du Conseil d'administration

Effets attendus :

- Le public accueilli à Sagardian correspond à celui repéré sur le territoire
- Sagardian reflète le territoire
- Les responsables de secteurs et les bénévoles d'action sont à l'écoute des préoccupations des usagers de leurs actions
- Les responsables de secteurs et les bénévoles d'action ont un outil de collecte, un espace d'échanges de leurs repérages
- Les responsables de secteurs et les bénévoles utilisent cette matière pour adapter leurs actions au besoin des familles
- Le Conseil d'administration se saisit de cette expertise pour poser des axes et orientations du projet centre social

Modalités et support d'évaluation :

- Relevé de composition des familles adhérentes à Sagardian
- Réunion mensuelle avec les responsables de secteurs
- Réunion mensuelle avec le réfèrent bénévolat
- Note de synthèse des retours des bénévoles sur les expressions des usagers
- Procédure « du traitement des expressions à la prise en charge politique par le CA »
- Procédure « capitaliser la connaissance issue des secteurs »
- Procédure « cartographie d'une problématisation ».

Indicateurs d'évaluation :

Qualitatifs :

- Types de familles accueillies à Sagardian
- Types de vulnérabilités repérées et abordées
- Adaptation et accessibilité des actions du centre social
- Connaissance des sources de vulnérabilité des usagers

Quantitatifs :

- Nombre de monoparentaux
- Nombre de retraités
- Nombre de nouveaux arrivants
- Nombre de situations repérées
- Nombre de sujets traités en CA
- Fréquence de présence des secteurs dans les rencontres

Procédure : « Animer une veille en interne »

Afin de connaître et d'identifier les sources de vulnérabilités des familles, le Secteur Familles va recueillir l'expertise des salariés et bénévoles des différents secteurs et activités.

Ce recueil va se faire par le biais de :

- ☞ Un outil questionnaire envoyé tous les mois aux différents secteurs afin que les responsables de secteurs puissent noter ce qu'ils auront repéré des problématiques du public rencontrées précisant des situations concrètes et des éléments de contexte permettant de comprendre la problématique.

- ☞ Une rencontre tous les 2 mois avec les responsables de services pour échanger, préciser les propos, redéfinir les sources de vulnérabilités.

- ☞ Une note de synthèse mensuelle du réfèrent bénévolat faisant état des retours des bénévoles sur les expressions des participants quant à leurs réalités quotidiennes.

- ☞ La participation mensuelle à la réunion de Service Accueil, un temps spécifique est dévolu à ce service pour sa fonction et la diversité de public rencontré.

Ce recueil suivra la fiche procédure traitement des expressions et sera transmis au Conseil d'administration par le biais d'une note de synthèse et d'une note d'interpellation le cas échéant.

	Répondre aux problématiques des familles du territoire de manière durable et accessible
ACTION	**Animer des rencontres partenariales**

Objectifs Généraux :

- **Connaître les problématiques et leurs impacts pour les familles du territoire d'intervention**

Objectifs opérationnels :

- **Connaître, identifier les sources de vulnérabilités des familles**
- **Animer une veille en lien avec le Conseil d'administration**

Ressources mobilisées :

Internes :

- Référente Famille
- Directeur de l'association
- Conseil d'administration

Externes :

- Ville de Saint Jean de Luz, CAF, Conseil départemental 64, Office HLM
- Partenaires institutionnels et associatifs locaux

Descriptif de l'action :

Afin de connaître les sources de vulnérabilités du territoire, l'expertise des partenaires est sollicitée de manière individuelle et collective.

Le projet Centre social va questionner les sources de vulnérabilités du territoire en veillant à bien distinguer les sources des situations de vulnérabilités.

☞ **Les rencontres collectives** : mise en place d'une veille

Une veille territoriale permet de détecter des évolutions et d'identifier voire d'anticiper leurs conséquences sur le territoire.
La veille doit nourrir le travail collectif, elle est vectrice du travail de coopération :

- Organisation de temps réguliers d'échanges entre les acteurs pour formaliser et partager les informations
- Suivi resserré de certains indicateurs particulièrement sensibles et connus pour être révélateurs
- Partage et croisement d'informations qualitatives détenues par les acteurs du territoire
- Suivi dans la durée d'un panel de personnes pour mesurer l'évolution de la situation.

En mars 2018, ont été invités à donner leur expertise sur « les problématiques rencontrées par les familles sur le territoire » la Croix Rouge, la Médiation Pays Basque, le Service Pass Familles CAF, le CIDFF, le Pôle Petite Enfance, le Service Affaires Scolaires, le CMPP, le SDSEI, le CCAS.
3 axes sont ressortis des échanges : la période qui suit une séparation, la période qui suit l'arrivée sur le territoire, la période qui suit une recomposition familiale.
Depuis, tous les 2 mois, avec 8 de ces partenaires, nous nous retrouvons pour nous questionner collectivement sur les problématiques rencontrées par les familles sur le territoire et être un espace d'échanges et d'information. De ces rencontres, des besoins ont émergé et des actions comme l'aide administrative, la place des pères dans nos actions, la prévention des jeunes sur les quartiers se sont mises en place.

L'office 64 des HLM a intégré la veille en janvier 2019.

La veille va se poursuivre sur ce prochain contrat.
Les enjeux mis en valeur par l'ABS vont faire l'objet de nouvelles veilles partenariales.

Une veille sur le vieillissement, une sur l'enfance, une sur l'adolescence se mettront en place.
La monoparentalité sera traitée sur celle déjà existante.
Des actions suivront.

☞ Les rencontres individuelles

Celles-ci servent à approfondir des points de repère de territoire, travailler sur des projets.
Tous les mois, avec le Pôle Petite Enfance, autour du public parents et enfants de moins de 6 ans, le Club Lagun Artean autour du public retraités et séniors, le Service Scolarité, Périscolaire de la ville pour les enfants scolarisés en maternelle, en primaire, en collège et au lycée, la Croix Rouge pour le public bénéficiaire d'aides alimentaires, tous les 3 mois avec le SDSEI pour le public ayant recours à une assistante sociale, avec l'Office 64 des HLM pour le public locataire sur les différents quartiers de Saint Jean de Luz.
Ces nouvelles veilles amèneront à solliciter de nouveaux partenaires et à affiner des réflexions en individuels ou en petit comité.

☞ Une cartographie actualisée et active

Pour connaître les partenaires les plus pertinents à mettre autour de la table, il nous faut aller vers eux, les rencontrer, connaître leurs activités et utilités sur le territoire.
Avoir un contact direct permet de faciliter le lien et d'activer la relation.
Une cartographie actualisée doit être effective.
Celle-ci va nous permettre d'inviter certains partenaires à certaines étapes et contribuer à développer et optimiser le partenariat.

Je vise pour 2020 /2021 :

- 7 réunions collectives
- 2 nouveaux partenaires
- 9 rencontres avec le Pôle Petite Enfance et 2 projets communs
- 7 rencontres avec le Service Scolaire/Périscolaire et 2 projets communs
- 8 rencontres avec le Club Lagun Artean et 2 projets communs
- 5 rencontres SDSEI
- 1 projet coconstruit collectivement
- 1 action partagée avec la Croix Rouge
- 1 action avec l'Office 64 HLM
- La création d'une veille Vieillissement, une veille Enfance, une veille Ados

Effets attendus :
- Le projet Familles est ancré sur le territoire
- Les partenaires connaissent et considèrent le projet Familles, le projet Centre social
- Le territoire est couvert par un maillage fort
- Des projets coconstruits voient le jour

Modalités et support d'évaluation :
- Rencontres partenariales
- Rencontres individuelles
- Comptes rendus
- Note de synthèse au Conseil d'administration

Indicateurs d'évaluation :

Qualitatifs :
- Des sources de vulnérabilité sont définies
- Des actions sont mises en place
- Le partenariat est actif

Quantitatifs :
- Nombre de sources repérées
- Nombre de sujets traités en CA
- Nombre d'actions mises en place
- Nombre de sollicitations de partenaires

	Répondre aux problématiques des familles du territoire de manière durable et accessible
ACTION	**Recueillir l'expression des familles**

Objectifs Généraux :

- **Connaître les problématiques et leurs impacts pour les familles du territoire d'intervention**

Objectifs opérationnels :

- **Connaître, identifier les sources de vulnérabilités des familles**
- **Recueillir l'expression des familles**
- **Mesurer l'impact des vulnérabilités sur les familles**

Ressources mobilisées :

Internes :

- Référente Familles
- Responsables de secteurs
- Conseil d'administration
- Directeur de l'association

Externes :

- Ville de Saint Jean de Luz, CAF, Conseil départemental 64, Office HLM
- Partenaires institutionnels et associatifs locaux

Descriptif de l'action :

Afin de mesurer l'impact auprès des familles des sources de vulnérabilités, les familles seront rencontrées, écoutées, entendues. Pour cela, nous devrons aller vers les familles usagères des activités et services du Centre social mais aussi vers celles du territoire, celles qui ne fréquentent pas le centre.

☞ **Aller à la rencontre des familles usagères du centre :**
L'expression directe des usagers va être cherchée. Pour cela, les responsables de services écouteront, stimuleront l'expression du public qu'elles accueillent.
Chaque secteur proposera le support, le format qui lui paraîtra le plus opportun et efficient pour récolter l'expression de ses adhérents. Il pourra s'agir d'entretiens d'inscriptions, de questionnaires, de support conviviaux…
Tous les 2 mois, une réunion sera organisée avec la référente Familles afin d'assurer la transmission d'expressions.

☞ **Aller vers les familles qui ne fréquentent pas encore le centre :**
Le service Accueil est un incontournable dans cet objectif. En effet, il rencontre beaucoup de Luziens qui franchissent la porte du Centre social pour la première fois et avec des attendus très divers.
Lui aussi, recueillera l'expression de ces nouvelles familles au travers d'actions qu'il mettra en place à cet effet.
Des rencontres mensuelles ainsi que la Commission Accueil serviront à transmettre et traiter ces expressions.

☞ **Avec les partenaires :**
Le projet visera à construire le « aller vers » au travers d'évènements sur le territoire :

- Participation aux évènements des partenaires
- Type permanence dans les quartiers, ceux que l'on fréquente mais aussi les autres,
- Type itinérance de lieu, de supports : aide administrative en hors les murs (Ex : PAJ, Croix rouge, quartiers)

Les expressions recueillies feront l'objet d'une réponse adaptée.
Les familles qui le souhaitent, seront invitées à une rencontre collective de restitution et, de cette rencontre une note sera adressée aux partenaires et partagée en rencontre partenariale.
Une note de synthèse sera adressée au CA, pourra s'ensuivre la mise en place de projets coconstruits.

☞ **Formation / action « Aller vers » :**
Afin de comprendre, mesurer les intérêts et enjeux du « aller vers » pour les services et pour le projet, une formation action sera proposée. Celle-ci permettra également de donner des pistes d'actions à mettre en place pour favoriser le « aller vers » et de l'expérimenter.

Je vise pour 2020 - 2021 :
- La présence du secteur Familles sur 2 temps par services et 3 par activités
- La rencontre de 50 nouvelles familles dans le centre et 75 à l'extérieur
- 2 nouveaux projets.

Effets attendus :
- Le projet Familles connaît les sources de vulnérabilités des familles et leurs impacts sur leur quotidien
- Le projet Familles rencontre des familles qui ne fréquentent pas les actions du centre
- Ces rencontres sont le point de départ des projets du Centre social impliquant les familles

Modalités et support d'évaluation :
- Rencontres de secteurs et partenariales
- Actions mises en place par les secteurs

Indicateurs d'évaluation :

Qualitatifs :
- Le secteur Familles est présent sur les évènements majeurs du territoire
- Le secteur Familles est présent sur les évènements des services
- Satisfaction des familles quant à la qualité d'écoute et retours
- Type de projets à mettre en place
- Nature et contenu des expressions sur les impacts

Quantitatifs :
- Nombre de Familles rencontrées dans les murs
- Nombre de Familles rencontrées hors les murs
- Nombre d'expressions d'impacts
- Nombre de mise en projets

	Répondre aux problématiques des familles du territoire de manière durable et accessible
ACTION	**L'approche développement du pouvoir d'agir comme outil de mobilisation des familles**

Objectifs Généraux :

- **Mettre en œuvre des réponses durables et accessibles aux familles du territoire d'intervention**

Objectifs opérationnels :

- **Développer le pouvoir d'agir des familles**
- **S'appuyer sur la méthode DPA pc**

Ressources mobilisées :

Internes :

- Référente Famille
- Pôles d'activité du centre social
- Conseil d'administration

Externes :

- Intervenant de la formation

Descriptif de l'action :

L'approche du développement du pouvoir d'agir est une manière spécifique d'accompagner le public et de travailler pour le salarié. C'est donc un outil intéressant aujourd'hui pour le projet.

☞ **Un plan de formation** :
Une formation à l'attention des salariés du secteur Familles mais aussi une sensibilisation à l'approche plus largement à l'ensemble des responsables de services du projet Centre social ; des bénévoles et des administrateurs seraient proposés.
La formation viserait à optimiser l'accompagnement des personnes en charge du projet Familles.
La sensibilisation permettrait aux responsables de secteurs d'optimiser l'écoute des familles, la reformulation du problème ici et maintenant, donnerait plus de matière au recueil des expressions.

☞ **Trouver un formateur** :
L'association ANDADPA avec laquelle le Centre social a déjà collaboré et qui a formé la référente Familles pourrait être sollicitée. Cette association connaît les centres sociaux et leur fonctionnement, la formation serait adaptée facilement.

Un cahier des charges sera établi avec un calendrier de formation, des temps intermédiaires d'évaluation, d'ajustement et un temps de bilan.

Effets attendus :

- Les salariés et bénévoles accompagnent les familles avec cette approche
- La plus-value de cette approche est comprise et validée par le Conseil d'administration
- Le projet Familles gagne en efficience dans son accompagnement du public
- Les familles gagnent en confiance en elles, elles développent leurs compétences

Modalités et support d'évaluation :

- Questionnaire satisfaction
- Expérimentation

Indicateurs d'évaluation :

Qualitatifs :

- L'approche est reconnue
- Les salariés s'en saisissent
- Les bénévoles aussi
- Les familles se mobilisent, reconnaissent un changement

Quantitatifs :

- Nombre de personnes formées
- Nombre de retours de l'approche

	Répondre aux problématiques des familles du territoire de manière durable et accessible
ACTION	**Répondre à un besoin identifié**

Objectifs Généraux :

- **Mettre en œuvre des réponses durables et accessibles aux familles du territoire d'intervention**

Objectifs opérationnels :

- **Lutter contre les sources de vulnérabilités des familles**
- **Proposer des actions utiles et accessibles aux familles dans leur quotidien**

Ressources mobilisées :

Internes :

- Référente Familles
- Directeur de l'association
- Conseil d'administration

Externes :

- Ville de Saint Jean de Luz, CAF Conseil départemental 64, Office HLM
- Partenaires institutionnels et associatifs locaux

Descriptif de l'action :

Le projet Familles co-construit des réponses utiles au quotidien des familles à partir de l'expression des familles et /ou de celles des partenaires mais toujours croisée et nécessitera :

☞ **De la méthode avec des procédures :**

- Identification des problématiques par les familles

Les 4 entrées interlocuteurs révélées lors du Zoom RH seront utilisées et leurs expressions suivront la procédure « du traitement de l'expression à la mise en action ».
Pour structurer les entrées et expressions des 4 types d'interlocuteurs, des Commissions de parents des services Petite Enfance, Enfance, Jeunesse / Ados, Retraités seront créées ainsi que des commissions de partenaires ou veille sur ces entrées. En fonctionnant de la sorte, nous spécifions davantage les problématiques, affinons les réalités.

- Répondre aux besoins

Ce point suivra la procédure « de la mise en action à l'évaluation ». Cette procédure nous permettra de vérifier que les actions mises en place répondent réellement aux besoins identifiés.

☞ **Des moyens :**

L'embauche d'un animateur sur le secteur sera nécessaire afin de mettre en place des actions adaptées.

☞ **Des actions :**

- Actions facilitant les relations parents/enfants et les projets en famille (Laep, ateliers Parents/Enfants, Jouons en famille, sorties)
- Actions visant à lever les sources de tension avec son enfant (Clas, communiquer avec son ados)
- Actions permettant le répit
- Actions permettant l'accès aux droits (aide administrative, atelier informatique, mise à disposition d'outils informatiques)
- Animations de proximité (« aller vers » dans les quartiers)
- Actions de convivialité, de liens

Effets attendus :

- Le Secteur Familles participe à la construction de réponses adaptées
- Un principe d'actions co-construit avec des familles impliquées
- Les actions participent à l'amélioration du quotidien des familles

Modalités et support d'évaluation :

- Les commissions d'usagers
- Les commissions de partenaires
- Les instances d'évaluation

Indicateurs d'évaluation :

Qualitatifs :
- Expression de l'amélioration du quotidien
- Expressions directes des personnes concernées

Quantitatifs :
- Nombre de familles touchées
- Nombre d'actions

	Répondre aux problématiques des familles du territoire de manière durable et accessible
ACTION	**Garantir les conditions optimales d'accessibilité aux actions**

Objectifs Généraux :

- **Mettre en œuvre des réponses durables et accessibles aux familles du territoire d'intervention**

Objectifs opérationnels :

- **Lutter contre les sources de vulnérabilités des familles**
- **Proposer des actions utiles et accessibles aux familles dans leur quotidien**

Ressources mobilisées :

Internes :

- Référente Famille
- Directeur de l'association
- Conseil d'administration

Externes :

- Ville de Saint Jean de Luz, CAF Conseil départemental 64, Office HLM
- Partenaires institutionnels et associatifs locaux

Descriptif de l'action :

Le projet Familles veillera à rendre accessibles les actions proposées.

Cette accessibilité sera réfléchie à différents niveaux lors de :

- L'élaboration (écriture du projet, communication, inscription…)
- L'animation (accueil, tarifs, horaires, locaux)
- L'évaluation (rencontres et supports)
  et suivant les directives du Conseil d'administration.

Effets attendus :

- Des services accessibles
- Les sources de vulnérabilités prises en compte
- Les familles accèdent facilement à tous les services et actions du centre social, selon les réalités de celles-ci.
- Les familles ont l'opportunité, sont invitées à participer à toutes les étapes de construction du projet.

Modalités et support d'évaluation :

- Commission Accueil
- Commission Familles
- Commission Communication
- Participation aux CA

Indicateurs d'évaluation :

Qualitatifs :

- Les expressions des adhérents
- Les retours du territoire

Quantitatifs :

- Le nombre d'adhérents

	Favoriser la participation des familles du territoire d'intervention dans le projet centre social
ACTION	**Développer la communication du secteur Familles**

Objectifs Généraux :

- **Faire que les familles du territoire d'intervention deviennent auteurs et actrices du projet Centre social**

Objectifs opérationnels :

- **Expliquer, rendre visible et lisible aux familles, le projet Centre social**

Ressources mobilisées :

Internes :

- La référente Familles
- La référente Service Communication
- Le directeur de l'association
- Le Conseil d'administration

Externes :

- Ville de Saint Jean de Luz, CAF Conseil départemental 64, Office HLM
- Partenaires institutionnels et associatifs locaux

Descriptif de l'action :

Le secteur Familles va, en lien avec le secteur Communication, travailler sur la manière de communiquer sur les actions du secteur :

- Faire des choix, décider du message à transmettre, s'interroger sur le sens
- Donner à voir ce que nous sommes, ce que nous faisons
- Valoriser nos actions

Cela devrait nous permettre de faire connaître nos actions mais aussi de nous faire connaître auprès de personnes prêtes à s'engager, à se mobiliser.
C'est aussi sortir de la prestation de service ou d'activité pour promouvoir une autre facette d'un Centre social.

Effets attendus :

- Une meilleure connaissance des familles de ce qui se fait à Sagardian
- Une compréhension de ce qu'est un centre social et de son fonctionnement
- Une image moins « sociale » plus sociétale
- Les familles entrent à Sagardian en sachant ce qu'elles vont y trouver.

Modalités et support d'évaluation :

- Réunion partenariale de veille
- Réunion d'évaluation du Projet Centre social
- Protocole d'accueil du Centre social
- Protocole d'évaluation des actions du Centre social
- Espace de rencontre des habitants (Accueil du Centre social, Café des habitants…)
- Rencontre des habitants dans les quartiers

Indicateurs d'évaluation :

Qualitatifs :

- Une meilleure connaissance de ce qui se fait à Sagardian pour les Luziens
- Une meilleure connaissance de ce qui se fait par les partenaires
- Une visibilité sur le territoire
- Satisfaction des habitants vivant une situation de vulnérabilité
- Connaissance des sources de vulnérabilités sur le territoire

Quantitatifs :

- Nombre de nouveaux adhérents
- Nombres de supports différents
- Visibilité interne
- Visibilité externe

	Favoriser la participation des familles du territoire d'intervention dans le projet centre social
ACTION	**Développer le bénévolat sur le secteur Familles**

Objectifs Généraux :

- **Faire que les familles du territoire d'intervention deviennent auteurs et actrices du projet centre social**

Objectifs opérationnels :

- **Mettre en exercice le projet centre social en donnant un rôle aux familles**

Ressources mobilisées :

Internes :

- Référent Familles
- Réfèrent Bénévolat
- Directeur de l'association
- Conseil d'administration

Descriptif de l'action :

Lors de chaque action, le projet Familles veillera à valoriser le rôle et l'utilité de l'implication des familles dans la vie associative.

Pour cela, il travaillera avec le Référent Bénévole pour un calendrier des fréquences des différentes instances et commissions ainsi que de leur contenu et il utilisera les différents outils de promotion mis à sa disposition par celui-ci.

Effets attendus :

- Les familles sont représentées dans les commissions
- Les familles s'impliquent dans la vie associative
- Les familles trouvent un intérêt à participer à la vie associative
- Les familles prennent en main leurs préoccupations
- Multiplier les offres de bénévolat
- Chaque bénévole trouve une action
- Chaque famille peut par la diversité des commissions s'inscrire dans la vie associative

Je vise :

- 1 famille au Conseil d'administration
- 2 en commissions
- 2 bénévoles d'activité

Modalités et support d'évaluation :

- Protocole de bénévolat
- Protocole d'évaluation des actions du Centre social
- Rencontre mensuelle avec le réfèrent Bénévole

Indicateurs d'évaluation :

Qualitatifs :

- Satisfaction des familles de leur implication
- Connaissance des familles de la structure Centre social

Quantitatifs :

- Nombre de familles qui sont devenues bénévoles d'actions
- Nombres de familles devenues bénévoles dans les instances ou commissions
- Fréquentation des familles dans la vie associative

ANNEXES

☞ Le projet doit répondre à **des problématiques**

Définition issue de « travaux de plume »
Problème = Ce qui empêche d'arriver à un objectif
Problématique = L'art de considérer un problème. Ensemble des questions à poser pour comprendre et résoudre un problème ou une situation. C'est la façon dont on aborde un sujet. La problématique lance la discussion, par des questions ouvertes - qui ne répondent ni par oui ni par non - mais qui demandent d'élaborer.

Exemple :
Problème : Le décrochage scolaire
Problématique :
- Quelles sont les raisons invoquées par les décrocheurs ?
- Pourquoi plus de garçons que de filles décrochent ?
- Comment pouvons-nous motiver les étudiants ?
- Qu'est-ce que l'école peut faire ?
- Qu'est-ce que les parents peuvent faire ?
- Qu'est-ce que le milieu du travail peut faire ?
- Qu'est-ce que le Ministère de l'Education peut faire ?

Méthode pour répondre à une problématique :
Diagnostic partagé Familles / Partenaires
Démarche participative
Démarche projet

☞ La vulnérabilité

Vulnérabilité du latin vulnus = Blessure
Ce n'est pas un état. Chacun de nous est potentiellement vulnérable à un moment de sa vie et /ou dans certaines conditions.
Par vulnérabilité, le Centre social entend « *une approche dynamique qui renvoie à des situations de risque ou d'incertitude quant à leur devenir. Le niveau de vulnérabilité s'apprécie au regard de la résilience, de la capacité pour un individu à absorber un choc et à se reconstruire » (Maryse Bresson, 2013).*

« L'individu devient acteur d'une politique qui prône la capacitation et la résilience pour prendre en charge la vulnérabilité. On passe de soutien à des personnes en difficultés à des actions de prévention pour des personnes vulnérables considérées comme des individus créatifs et responsables pour leur permettre de mieux affronter l'incertitude et limiter les risques » Yankel Fijalkow.

Les sources de vulnérabilités sont multiples et différentes d'un individu à un autre et d'un moment à un autre. La vulnérabilité fonctionne en chaîne. La blessure fragilise et rend en retour plus sensible à d'autres blessures.

Ces éléments de définition nous *« invitent à considérer tout à la fois les fêlures et les blessures des individus, mais aussi leurs capacités et capabilités à les surmonter. Il n'y a d'intérêt que s'il invite, avec empathie à être attentif aussi bien à ce qui peut éviter la concrétisation de la potentialité qu'à ce qui est mis en œuvre pour panser la blessure » (Soulet 2014).*

☞ L'écoute active d'après le Psychologue Carl ROGERS

Définition = L'écoute active est une posture, c'est-à-dire une attitude décidée qui permet de créer une situation de communication basée sur la confiance et l'empathie (faculté à se mettre à la place de l'autre, de percevoir ce qu'il ressent), dans laquelle l'interlocuteur se sent à l'aise pour exprimer ce qui est important pour lui...
L'écoute active se caractérise aussi par une neutralité bienveillante et compréhensive. Elle implique une réelle disponibilité à la parole de l'autre.
L'écoute active est centrée sur la personne et non sur l'hypothèse ou la problématique : l'accent est mis sur le vécu. Elle favorise l'expression, la compréhension et l'autonomie. C'est faire en sorte que l'autre se sente accepté, compris et non jugé.

Méthode
L'écoute active permet de se centrer sur la personne et sur 3 types d'informations :
- Les faits : ce qui a été vu et entendu
- L'opinion : ce qui a été pensé, réfléchi, jugé
- L'émotion : ce qui a été ressenti et éprouvé

La compréhension de l'autre se construit à partir de ces 3 niveaux d'information. Celui qui écoute doit éviter de réagir de façon émotive ou affective.

Outils

☞ **Le Questionnement :** Questionner, c'est se mettre en quête de l'autre, permettre de stimuler la réflexion, clarifier les propos, aller au-delà de ce qui est habituellement dit, et faire émerger les non-dits.

3 étapes :

☞ **Le temps de l'écoute** : « Qu'est-ce qui vous amène ?» « Qu'est-ce qui vous appartient dans ce problème ? » « Sur quoi pouvez-vous agir ? »
Le silence de l'écoutant interrompu brièvement par des « oui je comprends » pour montrer à l'écouté que l'on est à l'écoute à la fois de ses arguments (le problème) et de ses sentiments (la personne) (= Le silence de l'écouté peut être de réflexion, de conception, d'accoutumance, de prise de conscience).

☞ **Le temps de clarification** = Comprendre le sens des mots
« Que voulez-vous dire par… » « Que signifie pour vous ce terme... ? » « Qu'est-ce que vous entendez par… ? » « Que représente pour vous… ? » « Que ressentez-vous quand… ? ».

☞ **Le temps d'investigation** = Approfondir pour mieux comprendre le point de vue de l'écouté
- Questions ouvertes = Expression libre
- Question de fait = Préciser des aspects essentiels du problème, rassembler des informations supplémentaires
- Questions de sondage = Connaître l'opinion de l'écouté.

☞ **La Reformulation :** Reformuler sert à vérifier que l'on a bien compris ce qui a été dit et à permettre à l'écouté en entendant de façon externe ce qu'elle vient de dire, de se rendre compte de la portée de ce qu'elle a dit et éventuellement de développer des points négligés.
« Si je vous ai bien compris, vous voulez dire… ». « Donc, en résumé, vous me dites que. Parce que…c'est bien cela ? ».

☞ L'approche Développement du Pouvoir d'Agir des personnes et des Collectifs

Définition DPA : Un processus par lequel des personnes accèdent ensemble ou séparément à une plus grande possibilité d'agir sur ce qui est important pour elles-mêmes, leurs proches ou la collectivité à laquelle ils s'identifient » *Yann le Bossé 2012*
Pouvoir = Notion de mouvement

Finalités :

- Une société plus juste
- Contribuer à créer des conditions pour que les personnes les plus concernées puissent agir
- Mettre à disposition les ressources nécessaires
- Aller dans le sens d'un intérêt collectif

Posture :

- Accompagner est un acte humble
- L'intervenant n'est ni l'expert des problèmes ni l'expert des solutions
- Les personnes accompagnées ne sont pas seules responsables des problèmes qu'elles rencontrent
- Ces problèmes sont des causes individuelles et structurelles
- Les personnes sont expertes de leur vie, les mieux placées pour savoir ce qui est bon pour elles

Ce que ça implique pour le salarié :

- Changer son regard sur ses fonctions ; ses diplômes, sa relation aux personnes accompagnées
- Ne pas influencer par nos propres interprétations et propres vues mais poser des questions qui permettront à la personne in fine de comprendre ce qui l'empêche d'avancer
- Repérer les éléments de compréhension qui entourent la problématique dégagée

Méthode autour de 4 axes après avoir défini précisément la problématique :

- Repérage des acteurs, contextes et enjeux : *Qui veut le changement et pourquoi ?*

- Implication des personnes concernées : *Que pensent-elles du problème et des solutions ?*

- Conduite contextuelle des actions : *Qu'est-il possible de tenter ici et maintenant ?*

- Introduction d'une démarche conscientisante : *Qu'est ce qui a été tenté et quels enseignements en tire-t-on ? = S'attribuer les mérites du changement et la capabilité de la refaire.*

LE DIAGNOSTIC PARTAGÉ

Le territoire du projet

Le territoire d'intervention prioritaire de l'association est celui de la commune de **Saint Jean de Luz.**
Toutefois, les actions du Centre social ont un rayonnement coïncidant au territoire de vie des familles.

Situation géographique, environnement économique du centre social

Le Centre Social SAGARDIAN se situe dans la ville de Saint Jean de Luz, ville qui fait partie de l'agglomération dite littorale et frontalière du Pays Basque qui s'étend de Tarnos à Hendaye avec un puissant pôle urbain le B.A.B. (Biarritz – Anglet – Bayonne). Cette zone est caractérisée par des activités frontalières, industrielles, touristiques et de passage. C'est un carrefour de communication sur l'axe majeur Nord-Sud entre Bordeaux et Bilbao. Saint Jean de Luz, comme les autres villes du littoral du Pays Basque, a une intense fréquentation touristique (Population qui augmente d'environ 70 % en haute saison).

Le territoire

En 2019, la municipalité de Saint Jean de Luz a réalisé un diagnostic des besoins sociaux du territoire auquel nous avons participé.
Pour réaliser le diagnostic de territoire, nous nous sommes appuyés sur ce document ainsi que sur les données chiffrées fournies par la CAF, la MSD ainsi que l'Office des HLM 64.
L'analyse de ces informations a fait partie des supports d'entretiens réalisés avec les partenaires.

Synthèse des données froides

- **La population :** Vieillissement de la population et augmentation des 45 ans et plus.

Selon le dernier recensement de 2016, la population de Saint Jean de Luz compte 14 057 habitants.

De 2012 à 2017, la population de Saint Jean de Luz a augmenté de 8.5 %.

La densité moyenne d'habitant au Km^2 est de 737,9 hbts en 2016 soit également pour 680.3 habitants au KM^2 en 2011. (+ 8.5 %)

Au regard des statistique INSEE 2016, nous pouvons constater que cette évolution de population s'appuie davantage sur l'augmentation des tranches d'âge 45 à 59 ans et 60 à 74 ans.

Tout comme la tranche d'âge des 15-29 ans, les populations âgées de 30 à 44 ans baissent et certainement par conséquence celle des 0-14 ans aussi.
Ajoutant à ces données le constat que le taux de natalité baisse de 0.6 % de 2009 à 2016 alors que celui de mortalité augmente de 0.2 %.

Nous pouvons considérer que la population de Saint Jean de Luz vieillit.

C'est la tranche d'âge 60-74 ans qui augmente le plus passant de 19.5 % en 2011 à 21.5 % de la population. Cette tranche d'âge fait partie, avec celle des 45-59 ans, des seules tranches d'âge en augmentation sur le territoire de Saint Jean de Luz.

► L'évolution des structures familiales :

Saint Jean de Luz compte en 2016, 7 361 ménages (INSEE)

- 46.5 % de personnes vivant seules
- 27.0 % de couple vivant sans enfant
- 26.5 % de famille avec au moins 1 enfant, dont :
    - 758 familles monoparentales soit 39.5 % des familles avec enfants
    - 200 familles nombreuses (plus de 3 enfants) soit 12 % des familles avec enfants.

Bien que ces situations ne soient pas forcément subies par les personnes et sources de vulnérabilité, nous pouvons, néanmoins, porter une attention particulière sur les questions d'isolement, de vieillissement et de monoparentalité.

La taille moyenne d'une famille avec enfant de moins de 25 ans est d'1 à 2 enfants.

- 50 % sont composées d'1 enfant
- 38 % sont composées de 2 enfants
- 9 % sont composées de 3 enfants
- 3 % sont composées de 4 enfants et plus

83 % des monoparents sont des femmes.

Selon l'étude du Cabinet COMPAS qui a conduit l'étude de l'analyse des besoins sociaux de Saint Jean de Luz, 8 % des familles avec enfants mineurs seraient des familles « recomposées ».

Pauvreté au sein de la famille :
26 % des familles monoparentales de la commune sont estimées en situation de pauvreté pour 12 % chez les couples parentaux.
Pour comparaison, le taux de pauvreté des familles monoparentales est de 27 % pour les Pyrénées-Atlantiques et de 31 % pour la France métropolitaine. Concernant les couples parentaux, il est respectivement de 10 et 14 %.

Les enjeux, dégagés lors de l'analyse des besoins sociaux, concernant la famille :

« La famille et ses transformations relèvent de la sphère privée, des décisions de couple ou des relations entre parents et enfants. Pour autant, l'action publique locale doit permettre de prendre en compte les besoins existants. On pense bien sûr à l'action en direction de la petite enfance qui est essentielle pour les familles et en particulier les femmes. Faute de possibilité d'accueil (Crèche, haltes-garderies notamment), un grand nombre de ces dernières - notamment en milieux populaires - se retire du marché du travail et y sacrifie une part de leur autonomie. Au-delà, l'offre périscolaire, l'offre d'activités de loisirs ou d'équipements, les actions de soutien à la parentalité ou de médiation familiale, constituent tout autant des éléments qui contribuent à favoriser la qualité de vie des familles, leur intégration sociale.

Une attention particulière aux familles monoparentales est peut-être nécessaire afin d'aider ces parents seuls à concilier vie familiale et vie professionnelle.
Les familles monoparentales ne constituent pas une problématique en soi. Elles ne rencontrent pas forcement de difficultés éducatives. Toutefois, la monoparentalité accroît les risques de pauvreté et de difficultés plutôt qu'elle ne les crée ».

► Indicateurs socio-économiques

☞ Catégories socioprofessionnelles des 7 361 ménages de Saint Jean de Luz :

42.8 % des ménages ont pour référent principal une personne retraitée.

- Employé : 16.5%
- Profession intermédiaire : 11.2 %
- Ouvrier : 10.4 %
- Artisan et commerçant : 7 %
- Cadre : 7 %
- Autres sans activité : 4.9 %
- Agriculteur : 0.1%

☞ Type d'activité de la population de Saint Jean de Luz

La population active de Saint jean de Luz est en augmentation passant de 70 % à 73 %.
Néanmoins, si le pourcentage des actifs ayant un emploi est stable pour 61 % de la population active, c'est le pourcentage de chômeurs qui augmente passant de 9 % en 2011 à 12 % en 2016.

La part des inactifs baisse évoluant de 29.4 % à 27.1 %.
Dans cette catégorie, la part des étudiants (8.8 %) et autres inactifs (9 %) reste stable entre 2011 et 2016.
C'est la part de retraités et préretraités qui baisse passant de 11 % à 9.3 %.

☞ L'emploi :

Le taux de chômage a augmenté de 3.4 % passant de 12.8 % à 16.2 % entre 2011 et 2016.
Même si cette évolution du chômage augmente autant pour les hommes (11 % en 2011 et 15 % en 2016) que pour les femmes (14.5 % en 2011 pour 17.5 % en 2016), la part des femmes parmi les chômeurs diminue passant de 57.9 % en 2011 à 55 % en 2016.
Elles restent néanmoins majoritaires.

Le nombre d'emplois dans la zone a baissé passant de 8 111 en 2011 à 7 824 en 2016.
L'indicateur de concentration d'emploi dans la zone baisse également (*le nombre d'emplois dans la zone pour 100 actifs ayant un emploi résidant dans la zone).* Il passe de 180.2 en 2011 à 160.6 en 2016.

Les Luziens sont amenés à travailler davantage en dehors de la commune.
En effet, en 2011, 56.4 % des emplois de Luziens se situaient sur la commune pour 51.8 % en 2016.
La part des emplois non-salariés augmente également passant de 16.9 % en 2011 à 18.1 % en 2016. Le statut de salarié reste tout de même le principal type d'emploi puisqu'il représente 82 %.

☞ Le logement :

Le nombre de logements reste stable entre 2011 et 2016. 14 246 logements.
77.5 % de ces logements sont des appartements ou logements collectifs.

La proportion de résidences principales n'est que de 51.7% des logements recensés.
- Résidences principales : 51.7%
- Résidences secondaires : 44.9 %
- Logements vacants 3.4 %

Les résidences principales comptent en moyenne 5 pièces pour les maisons et 3.1 pièces pour les appartements.

Sur les 7 359 logements en résidence principale, les occupants sont pour :
- 52.0 % : Propriétaires
- 44.6 % : Locataires dont 18.8 % en HLM
- 3.4 % : Hébergés en logement gratuit.

► La pauvreté et la vulnérabilité économique des populations

Le taux de pauvreté représente la part des personnes dont le niveau de vie est inférieur à 60 % du revenu médian national, soit un niveau de vie inférieur à 1 015 € par mois et par unité de consommation (Calcul d'unités de ménage : Le premier adulte compte 1 unité, les autres personnes de plus de 14 ans comptent 0.5 UC, les enfants de moins de 14 ans comptent 0.3 UC).

Compte tenu de la prise en compte des structures familiales (nombre d'unité de consommation) :
- Une personne seule est pauvre si elle vit avec moins de 1 015 € par mois
- Un couple sans enfant à charge est pauvre s'il vit avec moins de 1 523 € par mois en cumulant l'ensemble des ressources du ménage
- Une famille monoparentale avec un enfant est pauvre dès lors qu'elle présente un niveau de vie inférieur à 1 320 € par mois
- Un couple avec deux enfants à charge est pauvre si la somme des ressources du ménage n'atteint pas 2 132 € par mois.

12 % de la population Luzienne vit sous le seuil de pauvreté selon sa typologie de structure familiale.

26 % des familles monoparentales sont sous le seuil de pauvreté pour 12 % des famille avec enfants vivant en couple.
13 % des personnes vivant seules sont sous le seuil de pauvreté.

19 % des ménages locataires sont sous le seuil de pauvreté et 6 % de la population propriétaire.
De manière générale, les ménages le plus touchés par la pauvreté parmi les locataires sont plutôt les familles avec enfants. Ceux le plus en difficulté chez les propriétaires sont souvent les personnes âgées.

Le niveau de vie médian à Saint Jean de Luz est de 1 740 € par mois. C'est-à-dire que 50 % des ménages vivent avec moins 1 740 € par mois et 50 % avec plus.

Le regard des partenaires

Comme pour lors de l'élaboration du précédent contrat de projet, notre intention était de rencontrer les partenaires proches des habitants de Saint Jean de Luz afin de :

- Nourrir le projet du Centre social de leurs connaissances sur les évolutions du territoire
- Prendre en compte leurs points de vue sur l'action du centre social.

Nous avions donc prévu de rencontrer séparément chacun des partenaires pour ensuite les réunir afin de partager les constats.

Cette phase était initialement prévue au mois de mars 2020.

Le confinement ainsi que la gestion de la crise sanitaire COVID 19 nous en a empêchés en mars. Nous avons relancé la démarche en septembre 2020 mais le contexte n'a pas permis d'organiser ces rendez-vous pour l'ensemble des partenaires.

Seuls les rendez-vous avec le CCAS de Saint Jean de Luz, le Service Jeunesse de la Mairie, l'Office HLM 64 et l'association de la Croix Rouge ont été réalisés.
Néanmoins, nous avons pu nous appuyer sur le contenu des rencontre partenariales réalisées dans la dernière année du contrat de projet pour dessiner une vision assez fidèle du regard des partenaires sur le territoire et le Centre social.
La deuxième phase de confinement ne nous a pas permis de réunir les partenaires pour une mise en débat.
Les éléments présentés ci-dessous sont donc le fruit de notre analyse à la suite des rencontres individuelles et n'ont pas pu être débattus collectivement.

Les partenaires expriment un intérêt d'accentuer le travail auprès de 3 publics : Les séniors isolés, les familles monoparentales et la jeunesse.

L'augmentation des impayés de loyers pour les HLM, des factures de cantines pour la mairie, des demandes d'aides d'urgence pour le CCAS et le SDSEI viennent en échos à l'analyse de la précarité et des vulnérabilités présentée ci-dessus.
Les ménages en vulnérabilité économique (minimas sociaux, emplois précaires, familles monoparentales, personnes âgées isolées) rencontrent de plus en plus de difficulté à « boucler » leur budget.

L'isolement des séniors s'accentue et on repère cette source de vulnérabilité dès l'âge de 50 ans.

L'impact du Centre social…

Le Centre social bénéficie d'une image très positive de la part des partenaires locaux.
Les partenaires se satisfont de la réactivité et de la qualité des prises en charges des publics qu'ils orientent vers le Centre social.
Le développement de l'accueil et notamment de l'aide administrative et des permanences est un réel plus pour le territoire. *« Les personnes ont souvent le sentiment de trouver à Sagardian une solution à leur difficulté ou du moins sont orientées ».*

La capacité de l'équipe du Centre social à mettre en place des évènements ou actions novatrices en réponse aux problématiques rencontrées par les habitants est soulignée (« Gratuiterie », Babysitting solidaire, Jouons en famille…).

Le rôle d'animateur de la veille sociale et de la co-construction de réponses adaptées aux réalités du territoire, sans systématiquement s'appuyer sur des dispositifs, est véritablement mis au crédit du centre social.
La capacité du projet à fédérer un ensemble d'associations locales et de partenaires en ses murs est un sérieux avantage pour les partenaires.

Dans la perspective du prochain contrat de projet, les partenaires souhaiteraient que le projet Centre social leur permette de renforcer le travail sur :

- Les sources de vulnérabilité sur le territoire et la mixité sociale dans les quartiers
- L'aide administrative et l'accès aux droits des habitants et notamment en finalisant un projet de Maison France Service et la réorganisation de la cartographie des permanences sur la commune
- L'isolement des séniors
- Une analyse plus fine sur l'isolement des Personnes âgées et la prévention primaire des 11-18 ans.

Globalement, l'association Sagardian est inscrite dans le partenariat local.
De manière générale, les partenaires répondent présents à nos sollicitations et nous associent à leurs réflexions :

- Temps réguliers de rencontres et d'information avec l'équipe SDSEI
- Temps spécifiques d'analyse de situation de familles en difficultés avec le SDSEI
- Implication par la ville dans l'aménagement du Pôle Petite Enfance
- Office HLM 64 pour l'accompagnement de situations préoccupantes ou difficultés de voisinage
- Rencontres mensuelles avec le CCAS – soutien financier et technique (affectation d'une parcelle du jardin ouvrier pour le GEM, financement total d'un poste à plein temps V.I.E.)
- Gestion de la crise sanitaire en collaboration avec la ville, implication du Centre social dans le plan local de la gestion de la crise (Crèche, ALSH, PRAPS, VIE…).

LE TRAITEMENT DES EXPRESSIONS DES FAMILLES

Du traitement de l'expression des habitants …
à la prise en charge politique par le CA

Le responsable de secteur transmet une expression……

1 Mois

Individuel

Est-ce que j'ai bien compris de quoi il s'agit ?

Mirentxu

Est-ce que cette question est partagée et avec quelle récurrence ?

Professionnels du secteur

Partenaires du secteur

Est-ce un sujet sur lequel doit travailler la structure ou qui dépend de l'organisation d'un secteur ?

Public du secteur

Des faits …. à la problématisation….

1 Mois

Collectif

En quoi est-ce un problème et pour qui ? (Origines – Conséquences)

Professionnels concernés par la thématique

Partenaires concernés par la thématique

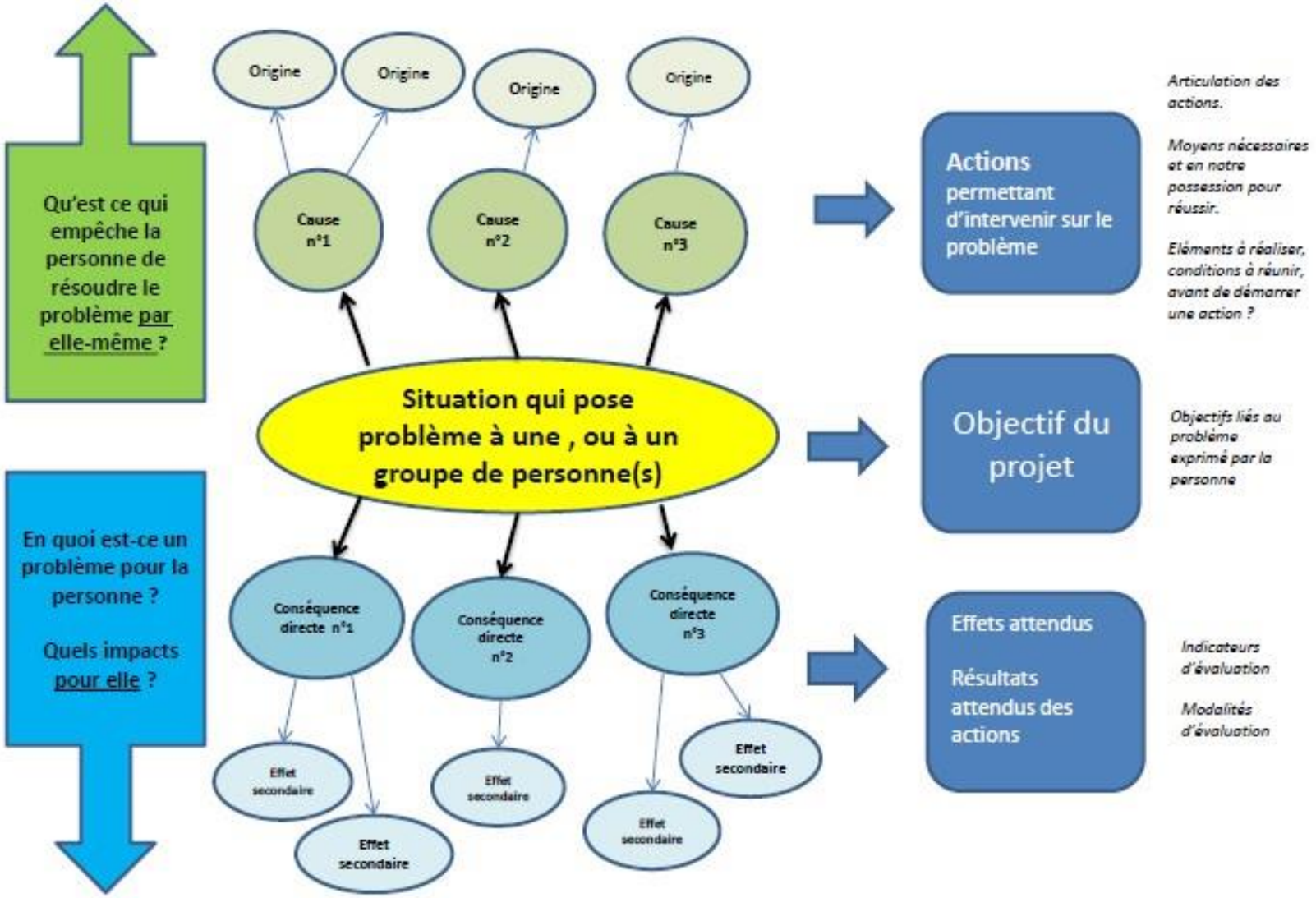
Que pense l'association de cette question ?

Est-ce que le CA estime que l'association doit agir sur cette question ?

Public concerné par la thématique

Groupe projet Centre Social

Commission Adm / prof chargée (par le CA) d'élaborer des hypothèses d'actions, leurs impacts et les effets attendus

Conseil d'administration : Choix d'orientation (Projet/moyens) et feuille de route vers les secteurs

Problématisation