



ville de sète

# Centre Social Villefranche

## Réunion d'équipe

—

## L'Horizon

—

## 6 mai 2013



FIDÈS-Conseils



# Déroulement réunion

- Rapide rappel de l'avancement dans l'élaboration du projet social
- Le regard : présentation
  - Présentation questionnaire usagers
  - Rapide rappel du regard de l'équipe
- L'horizon ou les objectifs que l'on vise pour le futur contrat
- Les cartes de poste

# La méthode proposée

## • REGARD

- 1 réunion équipe
- Questionnaires usagers
- Questionnaires partenaires (en cours)
- Première mise en forme diagnostic

## • HORIZON

- Réunion de ce jour

## • CHEMIN

# «Certains regards d'utilisateurs»

100 Réponses	26 Hommes et 74 femmes ( > 291 personnes du foyer )
Age	37,9 ans (de 5 à 85 ans)
Fréquentation	3 ans (du jour même à 17 ans )
Activités	30 emplois et 18 étudiants 26 retraités – 26 Chômeurs ?

**Taux de satisfaction = 87,3%**

- C'est spécial le Centre social et c'est trop génial ! (ados)
- Le centre social apporte du bonheur et évite d'être dans la détresse.

# «Certains regards d'utilisateurs»

- **APPRECIER**

- Accueil, écoute et disponibilité des employés, les Activités, l'Ambiance, la diversité et la qualité des Animations, la Convivialité,
- Proximité du domicile

- **CRAINTES :**

- Que le Centre ferme !
- Que des activités cessent ou ne soient pas ouvertes à tous

- **SOUHAITS**

- «plus d'aides» (logement, jobs, formations, renseignements)
- Accueil de tout le monde et Horaires plus larges (soirées)
- Locaux plus vastes : ludothèque, jardin-cour, coin «ados», foyer pour pers âgées
- plus de repas en groupe et de sorties

- **AVIS**

- le centre doit continuer sa bonne marche - *Que rien ne change !*
- Une bonne équipe.
- le lieu est agréable, plaisir d'y venir malgré l'exiguïté des locaux
- Excellent lieu pour les enfants et les parents.

# Un centre social qui rayonne

Total de 21.000 passages.  
22.000 habitants  
sur 6 quartiers

Accueil  
Renseignements  
+ 7.900

Centre  
social  
Villefranche

Autres  
lieux

Pour une information,  
un accompagnement

+ 3.000

Pour la ludothèque

+ 5.200

Autres  
lieux

Habitat : Atelier de  
quartier

+ 720

+ 3.150

Soutien parentalité, familles  
(LAEP, CLAS...)

Mixité,  
lutte  
contre  
isolement  
: sorties,  
activités,  
événements  
...

Autres  
lieux

Autres  
lieux

Autres  
lieux

# Votre Regard

- **Le centre social : un équipement qui dépasse le seul intérêt d'un « quartier »**

L'équipe considère comme un atout le fait que le centre social soit plus qu'un équipement de quartier. S'il touche la population de proximité, son implantation en centre-ville lui permet d'attirer un public plus large, caractérisé par une mixité sociale et culturelle

- **Le centre social Villefranche : un lieu qui participe à la lutte contre l'isolement**

L'équipe accueille et répond à de nombreuses femmes seules dont beaucoup de familles monoparentales avec une mixité sociale. Elle note la solitude des mères en congés parental. Cette capacité d'accueil est un atout car cela correspond à la réalité des besoins. Le centre social est avant tout un lieu d'écoute, les activités n'étant qu'un prétexte pour établir un lien qui se transforme en relation de confiance avec les usagers. L'équipe est très mobilisée sur cette qualité d'écoute qui permet d'articuler les compétences de chacun des salariés et unifie l'équipe.

# Votre Regard

- **Le centre social Villefranche : un lieu qui accueille un public fragilisé mais assure une mixité sociale et culturelle**

L'équipe note une fragilité de la population du centre-ville qui semble moins connue et reconnue que celle du quartier de l'île de Thau, classé en ZUS. Cette fragilité est de plus en plus grande et cela interroge le centre social.

Le centre social vit comme un atout sa capacité à assurer une mixité sociale et culturelle grâce à la diversité des activités proposées et notamment le soutien à la parentalité et à la famille qui traverse toute les catégories sociales. La ludothèque et les activités adultes facilitent aussi l'entrée de tous dans le centre social et l'intergénérationnel.

L'équipe considère comme un atout l'absence de sentiment d'insécurité dans la ville.

Les tarifs évolutifs en fonction des revenus, proposés par le centre social sont un atout car cela permet aux familles d'accéder aux loisirs.

- **Le public adolescent est moins présent dans le centre social**

L'équipe note que l'accompagnement à la scolarité a permis de capté les adolescents mais regrette le manque d'espace pour les accueillir.



# Votre Regard

- **Une équipe avec des compétences complémentaires**

L'équipe apprécie la transversalité et la capacité à articuler les compétences de chacun pour répondre aux besoins des usagers et pour s'adapter à la diversité des situations. Il existe une réelle qualité d'écoute

- **Des locaux qui ne permettent pas l'accueil de tous**

Toute l'équipe vit comme une contrainte les locaux du centre social qui ne permettent pas d'accueillir un public à mobilité réduite, où il est difficile de se garer et où l'espace manque. L'agencement actuel ne permet pas de garantir l'intimité des échanges lors de l'accompagnement des familles (manque d'un bureau) ni de répondre à toutes les demandes ou projets pour la ludothèque (pièce de XX m<sup>2</sup> et cour extérieur de XX m<sup>2</sup>)

- **Un centre social qui s'entoure de partenaires actifs**

L'équipe vit comme un atout le réseau local et de partenaires avec lesquels ils travaillent. Elle apprécie sa diversité : associations (Hérault-sport, concerthau, les compagnons bâtisseurs...) et institutionnels (CCAS, Antenne départementale, CAF...)

# Votre Regard

- **Une équipe avec des compétences complémentaires**

L'équipe apprécie la transversalité et la capacité à articuler les compétences de chacun pour répondre aux besoins des usagers et pour s'adapter à la diversité des situations. Il existe une réelle qualité d'écoute

- **Des locaux qui ne permettent pas l'accueil de tous**

Toute l'équipe vit comme une contrainte les locaux du centre social qui ne permettent pas d'accueillir un public à mobilité réduite, où il est difficile de se garer et où l'espace manque. L'agencement actuel ne permet pas de garantir l'intimité des échanges lors de l'accompagnement des familles (manque d'un bureau) ni de répondre à toutes les demandes ou projets pour la ludothèque (pièce de XX m<sup>2</sup> et cour extérieur de XX m<sup>2</sup>)

# Votre Regard

- **Un centre social qui s'entoure de partenaires actifs**

L'équipe vit comme un atout le réseau local et de partenaires avec lesquels ils travaillent. Elle apprécie sa diversité : associations (Hérault-sport, concerthau, les compagnons bâtisseurs...) et institutionnels (CCAS, Antenne départementale, CAF...)

- **Une action pas assez mise en valeur**

L'équipe vit comme une contrainte le manque de communication autour de son action globale, de la valorisation de ses savoir-faire. Elle pense qu'elle doit prendre le temps de s'adresser aux élus et aux adhérents sur des formats courts mais cela est difficile car toute l'équipe est très occupée et que l'image du « centre social » doit être travaillée pour dépasser les aprioris sur le « travail social ».

L'équipe souhaite renforcer sa capacité à se mobiliser collectivement sur des actions communes

# Du Regard à l'Horizon

# Questions pour l'horizon : Comment conserve-t-on nos atouts ? Comment on agit sur les contraintes

- Comment on continue à être un équipement qui dépasse le seul intérêt d'un « quartier » ?
- Comment on continue à être un lieu qui participe à la lutte contre l'isolement ?
- Comment on continue à être un lieu qui accueille un public fragilisé mais assure une mixité sociale et culturelle ?
- Comment on continue à être une équipe avec des compétences complémentaires ?
- Comment on continue à s'entourer de partenaires actifs ?
- Comment on agit pour améliorer les locaux qui ne permettent pas l'accueil de tous ?
- Comment on agit pour améliorer mettre en valeur l'action menée ?

# L'horizon

Proposition :

Travail tous ensemble par tour de table systématique où  
chacun donne 1 idée d'action ou du comment faire pour  
améliorer ou agir (sans hésiter à rêver.

# Accueil, accompagnement, Informations

- Point Infos Familles :
  - Accueil informel
  - Accueil et suivi personnalisé
- Point Infos Jeunesse
- Point d'Accès aux Droits  
**2.965 passages**

2012

- **PIF** : Une centaine de personnes accueillies de façon informelle + 200 renseignements par téléphone + 230 entretiens individuels + 23 visites à domicile.  
**545 passages**
- **PIJ** : **2.080 passages** dont 210 à l'Ile de Thau
- **PAD** : **340 passages sur les permanences juridiques**

Observations :

- 60% de familles monoparentales
- Augmentation du public étranger avec une demande d'aide pour renouvellement titre de séjour
- Augmentation des suivis réguliers et des problèmes multiples
- Accroissement attitudes agressives
- Lien entre les « services » du centre social ou orientation vers d'autres structures
- Pour PIF, réponse à la demande plutôt que permanences car pas « repérées ou relayées »

# Vie sociale, mixité et lutte contre l'isolement

- Ludothèque
- Sorties familles
- Animations intergénérationnelles
- Ateliers adultes
- Accès à la culture

2012

- **5.220 passages à la ludothèque** dont 330 accueil scolaires, 220 en 6 soirées jeux et 580 en 2 journées du jeu
- **Sorties Familles** : 150 personnes en 4 sorties
- **Animations intergénérationnelles** : 120 à 180 personnes par événement
- **Country, marche, art créatif, échanges savoir** : **473 passages**
- **Accès à la culture** : 12 personnes accompagnées par « une saison pour vous » et une dizaine de personne/semaine dans atelier d'ouverture culturelle. **Total de 800 passages**

## Observations :

- Ludothèque limitée à 20 places
- Les sorties familles accueillent aussi des personnes seules dont des personnes âgées. Moins de personnes du centre Gabino
- Impliquer les usagers dans la préparation



# Enfance et familles - Parentalité

- Lieu d'Accueil Enfants Parents ou joujouthèque
- Activités loisirs enfance jeunesse
- Actions collectives pour aide aux départ en vacances (PIF)

- Accompagnement à la scolarité
- Participation au projet de réussite éducative

- **LAEP** : 1.410 passages dont 730 enfants de 0 à 6 ans et 680 parents ou accompagnant
- **ALSH** : limité à 10 enfants/ mercredi + 120 enfants ou ados accueillis pendant les vacances. **Total de 950 passages**
- **Sorties Familles** : 4 sorties

Observations :

- Renouvellement des familles au LAEP
- Problème local exigü et vétuste pour LAEP
- Ouverture ponctuelle vers foyer personnes âgées
- Plus de demandes que de places pour ALSH

- **CLAS** : 26 collégiens (pour 702 passages), 52 passages parents (entretiens), 34 passages sorties

- **PRE** : 152 enfants de 2 à 16 ans

Observations :

- CLAS : importance du contrat, des problèmes multiples, des projets pour 2013 (théâtre)

# Logement et insertion

- Atelier de quartier  
**720 passages**

➤ **23 personnes** ont suivi l'action dont 73% de femmes seules majoritairement avec enfant vivant avec RSA

➤ 33 animations collectives dans centre social

Observations :

➤ 70 % des personnes sont de l'Ile de Thau, 30% du centre ville

➤ Impact positif pour tous les partenaires

# Les 3 axes d'actions - 2012

## **Animation collective familles**

- Point Infos Familles
- Point d'Accès aux droits
- Atelier de quartier
- Lieu d'Accueil Enfants Parents ou joujouthèque
- Accompagnement à la scolarité

## **Enfants, jeunes et jeunes adultes**

- Point Infos Jeunesse
- Activités loisirs enfance jeunesse - ALSH
- Ludothèque
- Participation au projet de réussite éducative

## **Animations culturelles et mixité sociale**

- Activités d'accès à la culture
- Ateliers adultes
- Animations intergénérationnelles
- Les sorties familles