

## DELIBERATION DU CONSEIL MUNICIPAL

SEANCE DU 09 novembre 2021 à 16 h 00

-----  
AUJOURD'HUI **neuf novembre deux mille vingt et un**

**LE CONSEIL MUNICIPAL** de la Ville de Clermont-Ferrand, convoqué par Monsieur le Maire le 29 octobre 2021, s'est réuni dans les Salons de l'Hôtel de Ville.

Après avoir ouvert la séance, Monsieur le Maire procède à l'appel.

Etaient présents Mmes et MM. les Membres du Conseil dont les noms suivent :

**Olivier BIANCHI, Maire, président la séance**

**Présent(e)s** : Olivier BIANCHI, Christine DULAC ROUGERIE, Nicolas BONNET, Marion CANALES, Cyril CINEUX, Isabelle LAVEST, Grégory BERNARD, Manuela FERREIRA DE SOUSA, Rémi CHABRILLAT, Nicaise JOSEPH, Jean-Christophe CERVANTES, Cécile AUDET, Jérôme GODARD, Odile VIGNAL, Christophe BERTUCAT, Magali GALLAIS, Jérôme AUSLENDER, Anne-Laure STANISLAS, Didier MULLER, Sondès EL HAFIDHI, Charles-André DUBREUIL, Sylviane TARDIEU, Dominique ADENOT, Anna AUBOIS, Marion BARRAUD, Géraldine BASTIEN, Laetitia BEN SADOK, Valérie BERNARD, Fatima BISMIR, Alexis BLONDEAU, Julien BONY, Jean-Pierre BRENAS, Dominique BRIAT, Estelle BRUANT, Fatima CHENNOUF-TERRASSE, Alparslan COSKUN, Samir EL BAKKALI, Eric FAIDY, Christiane JALICON, Claudine KHATCHADOURIAN-TECER, Wendy LAFAYE, Diego LANDIVAR, Cécile LAPORTE, Steve MAQUAIRE-BEAUSOLEIL, Marianne MAXIMI, Lucie MIZOULE, Lucas PEYRE, Frédéric PILAUD, Catherine PINET-TALLON, Stanislas RENIÉ, Pierre SABATIER, Vincent SOULIGNAC, Yannick VIGIGNOL, Thomas WEIBEL

**Excusé(e)s ayant donné pouvoir** : Pierre MIQUEL à Jean-Christophe CERVANTES

**Excusé(e)s** :

**Absent(e)s** :

**Secrétaire** : Wendy LAFAYE

-----  
*Christine DULAC ROUGERIE, Odile VIGNAL et Jean-Christophe CERVANTES arrivent pendant la présentation du diaporama de la question n°1.*

*Fatima BISMIR et Alexis BLONDEAU arrivent pendant le débat de la question n°1.*

*Nicaise JOSEPH arrive pendant le débat de la question n°1 (fin du pouvoir donné à Lucas PEYRE).*

*Sylviane TARDIEU quitte la séance pendant le débat de la question n°1 et donne pouvoir à Magali GALLAIS.*

*Jean-Pierre BRENAS arrive pendant la présentation du diaporama de la question n°2 (fin du pouvoir donné à Catherine PINET-TALLON).*

*Géraldine BASTIEN arrive pendant le débat de la question n°2 (fin du pouvoir donné à Cécile LAPORTE).*

*Sylviane TARDIEU arrive pendant la présentation du diaporama de la question n°3 (fin du pouvoir donné à Magali GALLAIS).*

*Christiane JALICON quitte la séance avant le vote de la question n°4 et donne pouvoir à Julien BONY.*

-----  
**Rapport N° 33**  
**DEPOT DE CANDIDATURE POUR LA LABELLISATION "FRANCE SERVICES"**  
**DES EQUIPEMENTS DU CENTRE SOCIAL MUNICIPAL NORD**  
-----

## **Contexte général**

La Mairie annexe des Vergnes a ouvert ses portes en mars 2019 au sein du château des Vergnes. Ce nouvel équipement visait à faciliter l'accès au droit pour les usagers du territoire nord en lien avec la dématérialisation croissante des démarches administratives. En parallèle de ce lancement, la Ville de Clermont-Ferrand a souhaité engager un travail de labellisation « centre social » des 3 maisons de quartier du territoire nord (maisons de quartier de Neyrat, de Champratel et des Vergnes). Cette labellisation délivrée par les services de la CAF est effective depuis janvier 2020. L'ensemble des équipements forme le centre social nord dont la Mairie annexe constitue désormais le pôle administratif et juridique.

### **1. État des lieux de l'offre de services sur le centre social nord**

Au titre de sa fonction de pôle administratif et juridique du centre social nord, la Mairie annexe des Vergnes présente une offre diversifiée. Des services sont portés en interne, axés principalement sur les démarches d'accueil, d'accompagnement, incluant le volet médiation numérique, et d'orientation en lien avec les besoins administratifs et sociaux des habitants.

La Mairie annexe propose également des services portés par un ensemble de partenaires autour de l'insertion socio-professionnelle et de l'accompagnement aux démarches administratives et juridiques. Sur ce dernier point, la Mairie annexe a obtenu en mai 2021 le label « Point justice », délivré par les services de l'État.

En matière de fréquentation, il est à noter une augmentation continue des usagers au sein de cet équipement. 650 personnes se présentent en moyenne chaque mois depuis le 1er janvier 2021, ce qui représente environ 1500 demandes mensuelles, soit une activité multipliée par 5 depuis sa création. Cette situation tient pour partie à la crise sanitaire et sociale conjuguée à la dématérialisation accélérée des démarches administratives.

En parallèle du fonctionnement de la Mairie annexe, les autres équipements du centre social municipal proposent une offre complémentaire de services à destination des publics telle qu'une permanence CAF, des permanences formation/emploi assurées par la Mission Locale et les services du PLIE, des ateliers socio-linguistiques portés par l'association SAMA, ou encore des ateliers de médiation numérique déployés en interne.

### **2. La labellisation France Service**

France Services est un label délivré par les services de l'État et qui se définit comme suit : « France Services est un nouveau modèle d'accès aux services publics pour les Français. Il vise à permettre à chaque citoyen quel que soit l'endroit où il vit, en ville ou à la campagne, d'accéder aux services publics et d'être accueilli dans un lieu unique, par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches du quotidien. »

Les exigences préalables de la labellisation correspondent déjà pour partie au projet d'équipement du centre social nord et sont les suivantes :

- une localisation étudiée en conformité avec le Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services aux Publics (SDAASP) ;
- des personnels formés et des ressources ;
- des locaux agréables et fonctionnels, ce point devant être apprécié dans la double perspective des aménagements actuels et de la réhabilitation prochaine du château des Vergnes ;
- des conventions partenariales avec les 9 grands opérateurs du cahier des charges (MSA, CARSAT, CNAF, CNAM, CNAV, La Poste, Pôle Emploi, les Ministères de la Justice et de l'Intérieur).

La labellisation s'accompagne d'une aide financière délivrée par l'État, à savoir une subvention annuelle de fonctionnement d'un montant de 30 000 euros. Cette enveloppe budgétaire permet de financer des frais de fonctionnement uniquement, dont des salaires et des contrats de prestation.

À la vue de l'offre de services déjà déployée, une proposition d'évolution du centre social nord en « France Services » est apparue pertinente. À la suite d'une rencontre entre Monsieur le Sous-préfet d'Ambert et Madame l'Adjointe aux centres sociaux et à la politique de la Ville en juillet 2021, le projet de candidature et l'organisation ont pu être affinés. La labellisation « France Services » s'organiserait comme suit : un siège situé à la Mairie annexe et des antennes constituées par les autres équipements du centre social.

**Il vous est donc proposé, en accord avec votre commission :**

- d'autoriser le Maire ou son représentant à déposer le dossier de candidature pour la labellisation « France Services » du centre social nord (annexe sur CD),
- d'autoriser le Maire ou son représentant à la mise en œuvre du label « France Services » sur le centre social nord.

### **DELIBERATION**

Après en avoir délibéré, les propositions mises aux voix sont adoptées à l'unanimité.

Pour ampliation certifiée conforme.

Fait à Clermont-Ferrand, le

**18 NOV. 2021**

Pour le Maire et par délégation  
L'Adjointe,

Sondès EL HAFIDHI





# PROJET DE LABEL FRANCE SERVICES POUR LES ÉQUIPEMENTS DU CENTRE SOCIAL NORD VILLE DE CLERMONT-FERRAND



## INTRODUCTION

### **Le mot de Sondès EL HAFIDHI, Adjointe déléguée aux centres sociaux et à la politique de la ville**

Le dépôt d'un dossier de candidature au label « France Services » pour le centre social multi-sites situé sur le quartier Nord est l'aboutissement d'une démarche ambitieuse portée par la Ville de Clermont-Ferrand sur les enjeux de promotion du droit et du pouvoir d'agir des habitants.

La première étape s'est concrétisée début 2019 par l'inauguration d'un espace « Mairie annexe » au sein du château des Vergnes visant à favoriser, voire à permettre, l'accès au droit pour les habitants du quartier politique de la ville Nord. La fréquentation croissante des publics assortie à la diversité des services proposés et à des partenariats innovants font désormais de la Mairie annexe un site ressource sur le territoire.

Début 2020, suite à un travail conséquent de construction d'un diagnostic et d'un projet social de territoire par les services dédiés, l'ensemble des équipements « maisons de quartier » du territoire Nord sont labellisés « centre social » par les services de la CAF. Avec cette labellisation, il s'agit de lier plus fortement stratégies de promotion du droit et de développement social local. Le centre social Nord, dont l'espace Mairie annexe est aujourd'hui le pôle administratif et juridique, constitue donc un échelon d'organisation municipale encore renforcée sur le territoire.

La labellisation « France Services » du centre social Nord permettra *in fine* de renforcer l'accompagnement des publics et leur autonomie, notamment par la mise en œuvre de partenariats structurés avec les principaux services publics et leurs opérateurs. Cette candidature, fruit d'échanges constructifs avec Monsieur le Préfet du Puy-de-Dôme et Monsieur le Sous-préfet d'Ambert, témoigne de la volonté conjointe de la Ville de Clermont-Ferrand et des services de l'État de favoriser l'équité territoriale, condition *sine qua non* au développement et à l'exercice de la citoyenneté.

Je me réjouis par avance de l'issue favorable donnée à cette candidature et des avancées certaines dont elle sera porteuse sur l'ensemble du territoire Nord.

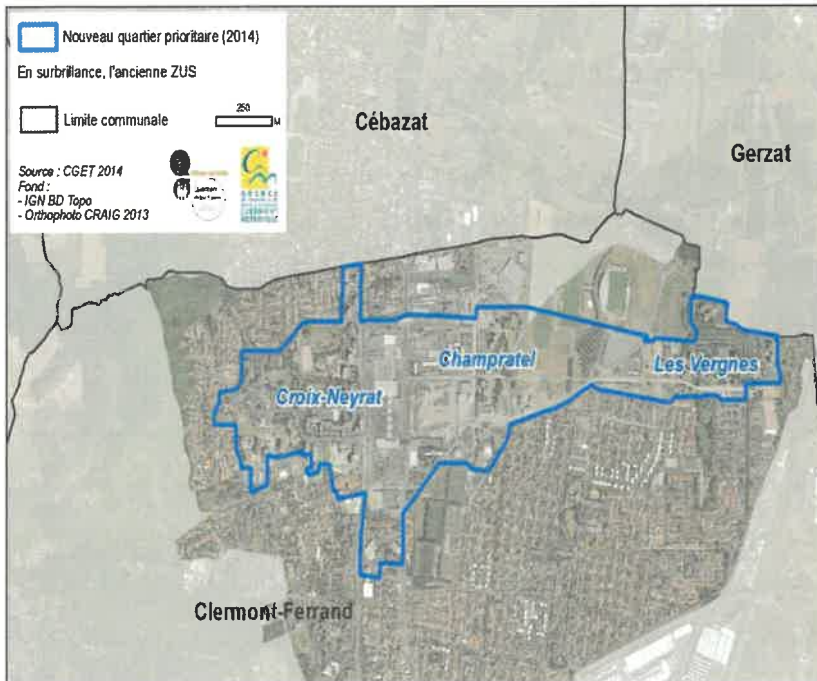
## SOMMAIRE

INTRODUCTION .....	1
SOMMAIRE .....	2
I. CONTEXTE .....	3
1.1 Présentation du territoire et de sa démographie.....	3
1.2 Présentation du Centre social Nord de la Ville de Clermont-Ferrand.....	4
II. UNE ORGANISATION STRUCTURÉE ET STRUCTURANTE .....	6
2.1 Des moyens humains.....	6
2.1.1 À la mairie annexe des Vergnes.....	6
2.1.2 Dans les antennes.....	6
2.2 Des moyens matériels .....	7
2.2.1 À la Mairie annexe des Vergnes .....	7
2.2.2 Dans les antennes.....	7
III. UN PANEL DE SERVICES DÉJÀ EXISTANTS.....	8
3.1 À la Mairie annexe des Vergnes .....	8
3.1.1 En interne .....	8
3.1.2 En lien avec des partenaires .....	9
3.2 Au sein des antennes.....	9
3.2.1 En interne .....	9
3.2.2 En lien avec des partenaires .....	10
CONCLUSION.....	11
ANNEXES.....	12
Liste des acronymes.....	13
Liste des partenaires.....	14
Arbre des objectifs du projet social de territoire (PST) du centre social Nord de Clermont-Ferrand.....	15
Flyer de la Mairie annexe des Vergnes.....	19
Grille d'évaluation des critères.....	21
Plan des locaux .....	24
Plan du territoire Nord de la Ville de Clermont-Ferrand.....	25
Promesse d'engagement des 3 agentes « France Services » .....	26
Inscription à la formation « France Services » des agentes .....	27



## I. CONTEXTE

### 1.1 Présentation du territoire et de sa démographie



Le quartier Nord est un quartier politique de la ville (QPV) situé au nord de Clermont-Ferrand, à la limite des communes de Gerzat et de Cébazat. Il est composé de 5 quartiers IRIS : la Boucle, Sous les Vignes, Torpilleur Sirocco dans le quartier de Croix-de-Neyrat, Champratel et les Vergnes. Ce vaste territoire aux spécificités multiples se caractérise d'une part par un tissu urbain dense, composé de tours d'habitations construites dans les années 1960-1980 et d'autre part par la présence de zones pavillonnaires moins denses. Ce territoire est délimité au nord par la vaste plaine du Bédat.

Avec 7 600 habitants, le quartier Nord est le plus peuplé des QPV de la métropole, représentant 40% de la population de ces quartiers. Il constitue également une part importante de la population clermontoise, soit 5 % au total (RP Insee 2015). L'estimation de population réalisée par l'Agence d'Urbanisme et de Développement de Clermont Auvergne Métropole porte ce chiffre à 8010 (4125 habitants à Croix-de-Neyrat, 1045 à Champratel et 2240 aux Vergnes), ce qui traduit une certaine stabilité de la population de ce quartier au regard des données antérieures. (Source : Baromètre quartiers Nord 2017).

Le quartier Nord concentre une population jeune avec près de deux fois plus de personnes de moins de 25 ans (38,1%) que de personnes de 60 ans et plus (20,1%) (Insee RP 2015). À noter que le sous-quartier de Croix-de-Neyrat constitue l'un des quartiers les moins jeunes du QPV Nord du fait de la présence plus importante des plus de 60 ans.

La population du quartier Nord est également cosmopolite puisqu'elle comporte un taux très élevé de personnes étrangères (25%), comparativement à l'ensemble des QPV de France (19 % en moyenne) (Insee RP 2015). Les quartiers de Champratel et des Vergnes concentrent les taux de population étrangère les plus élevés du territoire, respectivement 27 % et 21 %. (Source : Contrat de Ville).

En 2017, le nombre de foyers allocataires est de 2094, en augmentation de 5 % au regard des chiffres de 2015 (1985). La population couverte par au moins une prestation CAF est donc de 5 344 personnes, soit plus de 70% de la population du territoire. En termes de répartition selon la

structure familiale, les familles allocataires restent prédominantes sur le territoire (58%). La part des familles monoparentales est de 15 %, chiffre nettement supérieur à celle de la ville de Clermont-Ferrand (10,8%). Il convient également de noter la part importante des familles nombreuses, (15,4 %) qui est près de 3 fois supérieure à celle de la ville de Clermont-Ferrand (Source : CNAF, Fichiers des allocataires des Caf au 31/12/2016). Des ressources supplémentaires sur le niveau de revenus d'insertion professionnelle et d'éducation du territoire sont accessibles sur :

- le site du SIG : <https://sig.ville.gouv.fr/Synthese/QP063003>
- le site de l'Agence d'Urbanisme et de Développement Clermont Métropole dans le cadre du Nouvel Observatoire Urbain et Social (NOUS) : <https://nous.clermontmetropole.org/>
- le site du Contrat de Ville 2015/2020 de l'agglomération clermontoise : <https://www.clermontmetropole.eu/accompagner-aider/la-politique-de-la-ville/contrat-de-ville/>

Le territoire est couvert par l'offre de services de la T2C, dont la ligne A du tramway. Il faut toutefois compter environ 45 minutes pour relier les Vergnes au centre-ville de Clermont-Ferrand, donc à la majorité des services publics. Cela constitue une difficulté dans l'accès au droit pour certains habitants confrontés à des possibilités limitées en matière de déplacements (garde d'enfants, manque de moyens, méconnaissance du fonctionnement et de l'offre de services proposés, capacité à se repérer dans l'espace...).

## 1.2 Présentation du centre social Nord de la Ville de Clermont-Ferrand

La Ville de Clermont-Ferrand inscrit son action au sein des QPV par le biais d'une direction dédiée : la Direction du Développement Social Urbain (DDSU), créée en 2016. L'enjeu principal de cette direction est de promouvoir le pouvoir d'agir des habitants dans tous les domaines de la vie sociale, en coordonnant les actions entre ses différentes structures sur les territoires Nord, Centre et Sud de la Ville. Pour ce faire, la DDSU comporte des équipes territoriales adossées à des chargés de missions porteurs de politiques publiques spécifiques.

En mars 2019, l'espace « Mairie annexe » a ouvert ses portes dans une partie du château des Vergnes. Cet équipement traduit la volonté municipale de favoriser l'accès au droit des publics dans un contexte de dématérialisation accélérée des démarches. La Mairie annexe est ainsi venue compléter l'offre d'équipements sur le territoire Nord de la Ville, composée des 3 maisons de quartier de Croix-de-Neyrat, Champratel et des Vergnes.

En 2020, suite à la fermeture des centres sociaux CAF sur le territoire Nord, la Ville de Clermont-Ferrand a déposé une demande d'agrément « centre social » pour les 3 équipements « maisons de quartier ». Dans le cadre de cette démarche, les équipes ont réalisé un diagnostic partagé avec les habitants et les partenaires inscrits sur le territoire afin de dégager des axes de travail prioritaires. Ce travail a abouti à la formalisation d'un projet social de territoire (PST) qui pose les principes d'un accueil qualitatif et harmonisé sur l'ensemble des équipements et des actions complémentaires en lien avec les besoins et aspirations des habitants.

Les services instructeurs de la CAF ont validé l'agrément « centre social » pour les 3 équipements du territoire Nord pour une durée de 4 ans à compter de janvier 2020.

Sur le territoire Nord, la DDSU se déploie désormais comme suit :

- un responsable de territoire et directeur du centre social municipal Nord;



- un équipement « centre social » de Croix-de-Neyrat composé d'une responsable, de deux agents de développement social (ADS), d'un référent administratif et d'un référent technique ;
- un équipement « centre social » de Champratel à la composition d'équipe identique. Ce premier équipement trouve son prolongement dans un second équipement, l'espace Mercoeur, dont l'aménagement spécifique permet la mise en œuvre d'actions dédiées, notamment en direction de la petite enfance ;
- un équipement « centre social » des Vergnes (château des Vergnes) à la composition identique. Cet équipement trouve son prolongement dans un second, l'espace polyvalent des Vergnes permettant principalement de déployer des activités de loisirs ;
- un espace « Mairie annexe » des Vergnes composé d'une responsable et de deux agentes en charge de l'accueil et de l'accompagnement. Les équipes de la Mairie annexe et du centre social des Vergnes se situent donc au sein d'un même bâtiment, ce qui facilite pour les habitants les liens entre l'accès au droit et le développement d'initiatives individuelles et collectives ;
- une mission jeunesse composée d'une responsable et de trois ADS jeunesse dont l'action se déploie sur l'ensemble du territoire. Chaque ADS effectue des permanences au sein des 3 équipements du centre social et y développe des actions spécifiques (accueils de loisirs adolescents, aide aux devoirs pour les collégiens et les lycéens, ateliers théâtre...) ;
- deux agentes CAF mises à disposition de la Ville sur des fonctions d'ADS et qui se déploient dans les différentes structures du centre social Nord ;
- un conseiller numérique, mis à disposition par l'État dans le cadre de l'appel à manifestation d'intérêt « conseillers numériques France Services », depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2021 ;

Les équipements du centre social accueillent, orientent et accompagnent tous les publics. La mission jeunesse accompagne plus spécifiquement les 12-25 ans. L'ensemble des équipes du territoire est rattaché au responsable de territoire/directeur du centre social, garant du projet de territoire et chargé du partenariat stratégique sur le QPV Nord.

Les équipes territoriales inscrivent leur action au sein d'un projet social de territoire qui affirme le primat des logiques d'intervention sociale basée sur l'« empowerment » et dont la traduction opérationnelle se décline en axes de travail.

La Mairie annexe des Vergnes constitue le pôle administratif et juridique du centre social avec une offre de services et des partenariats en constante évolution du fait notamment de la crise sanitaire. L'équipe de la Mairie annexe participe activement à la mise en œuvre du projet social de territoire, notamment l'axe numéro 1, relatif à la fonction accueil, l'accès aux droits et la lutte contre l'illectronisme.

***Cf Arbre des objectifs – PST Centre social territoire Nord Ville de Clermont-Ferrand 2020-2023, joint en annexe.***

**Dans cette dynamique, le centre social territoire Nord vise l'obtention du label « France Services » sous la forme d'un siège, le centre social « château des Vergnes » comprenant l'espace « Mairie annexe », et d'antennes, les équipements de Croix-de-Neyrat et Champratel.** Cette candidature est motivée par la volonté collective de renforcer l'accompagnement des publics et de faciliter leurs démarches. Les moyens mis à disposition en matière d'outils de communication, de travail en réseau et de soutien aux charges de fonctionnement représenteront une opportunité supplémentaire pour ce faire.

## II. UNE ORGANISATION STRUCTURÉE ET STRUCTURANTE

### 2.1 Des moyens humains

#### 2.1.1 À la Mairie annexe des Vergnes

L'équipe de la Mairie annexe est composée d'une responsable de proximité et de deux agentes d'accueil et d'accompagnement, soit 3 ETP.

Un conseiller numérique, dédié à l'animation des lieux de médiation numérique sur le territoire Nord, assure des permanences ponctuelles au sein de l'équipement, en lien avec les besoins identifiés par les agentes. La responsable assure la gestion de l'équipement, des ressources humaines, la coordination partenariale et la participation active de la structure au projet social de territoire, notamment en matière d'accès aux droits et de lutte contre l'illectronisme.

Les agentes accueillent les usagers du lundi au vendredi, sur un total hebdomadaire de 24 heures.

#### *Cf flyer de la Mairie annexe des Vergnes en annexe*

Formées régulièrement sur les évolutions liées à la dématérialisation des démarches et à l'accompagnement des publics, les agentes rendent compte de leur activité journalière à l'aide d'outils internes. Ces derniers permettent de faire évoluer l'offre selon les besoins, toujours dans un souci d'améliorer la qualité des réponses apportées au public. L'équipe constate depuis le début de la crise sanitaire une hausse de la fréquentation et accueille à ce jour environ 700 personnes par mois et traite environ 1500 demandes.

Pour répondre à cette évolution, en complément des formations dispensées en interne par le CNFPT, les agentes ont été formées par des partenaires :

- sessions de sensibilisation aux enjeux du numérique, d'information sur les « process » de la dématérialisation des démarches et l'accompagnement méthodologique pour la coordination d'un groupe de partenaires de la médiation numérique par le CRI Auvergne ;
- formation « Et si j'accompagnais » dispensée par le Hub HINAURA, réservée aux professionnels du travail social qui accompagnent les publics sur l'outil informatique ;
- présentation par Pôle Emploi de la plateforme « Demandeurs d'emploi » ;
- présentation par la CPAM de la plateforme « Ameli » et les différents services existants pour les assurés ;
- présentation par la DDFIP de la plateforme des Impôts et des didacticiels pour utiliser les différents services ouverts aux particuliers ;
- présentation par le CDAD des différents dispositifs d'aide et d'orientation pour tous les publics suivant leur problématique, du site du CDAD et des outils à disposition des partenaires et du public ;
- information sur la conciliation, dispensée par les conciliateurs de justice intervenant dans la structure.

Dans la volonté de maintenir la qualité des services rendus malgré la hausse de la fréquentation, un nouvel agent d'accueil et d'accompagnement des publics va venir renforcer l'équipe prochainement. Ce poste à temps plein, en cours de recrutement, devra également permettre d'étendre les plages d'ouverture au public de plusieurs heures par semaine.

## **2.1.2 Dans les antennes**

Le directeur du centre social Nord veille à la réalisation des enjeux portés dans le cadre du projet social de territoire en lien étroit avec les équipes de chaque structure.

Les équipements du centre social (Croix-de-Neyrat, Champratel, Les Vergnes) ont organisé des groupes territoriaux thématiques relatifs aux axes du projet social de territoire pour travailler dans une logique de transversalité et de complémentarité territoriale. Chaque responsable d'équipement est également référent d'un de ces groupes.

Les équipes de ces structures reçoivent le public du lundi au vendredi, avec des horaires propres à leur organisation et la nature des activités proposées (notamment fermetures à 19h00 certains jours de la semaine pour permettre l'accompagnement aux devoirs des écoliers, collégiens et lycéens).

## **2.2 Des moyens matériels**

### **2.2.1 À la Mairie annexe des Vergnes**

En matière de locaux, la Mairie annexe des Vergnes dispose :

- d'une zone d'attente à l'entrée ;
- d'un « open space » composé d'un guichet d'accueil, de deux bureaux d'accompagnement des publics et de deux postes informatiques en accès libre ;
- de deux bureaux de permanences permettant la confidentialité des échanges.

En matière d'outils :

- chacun des bureaux d'accueil est équipé d'un poste informatique relié à internet et d'un poste téléphonique ;
- deux postes informatiques sont en libre accès et permettent aux habitants d'effectuer leurs démarches en autonomie ou d'être accompagnés ;
- tous les ordinateurs sont reliés à un réseau internet et à une imprimante copieur ;
- les bureaux de permanence sont équipés d'un accès internet et d'une ligne téléphonique. Les usagers peuvent bénéficier, selon les besoins, de la mise à disposition d'un ordinateur et d'une webcam ;
- deux grandes salles de réunion au 1<sup>er</sup> étage, partagées avec l'équipe du centre social des Vergnes, permettent d'organiser des rencontres, actions de formation et peuvent être mises à disposition des intervenants selon les besoins. Le prêt d'un projecteur ou de matériel spécifique (tableau paperboard, chaises ou tables supplémentaires, grilles d'exposition...) peuvent venir compléter cette offre ;
- un espace numérique au 1er étage est équipé de 6 ordinateurs reliés à internet et une imprimante noir et blanc, permettant l'organisation d'ateliers collectifs de formation des agents ou de médiation numérique pour les usagers. Cet espace peut être mis à disposition de partenaires dans une démarche d'offre complémentaire de médiation numérique.
- trois tablettes connectées sont à disposition des salariés de la structure pour leurs actions de médiation numérique avec les publics.

## **2.2.2 Dans les antennes**

L'équipe du centre social municipal des Vergnes bénéficie en plus, au sein du château des Vergnes, d'un « open-space » pour les agents et de deux salles d'activités supplémentaires au 2ème étage. Outre les locaux du château des Vergnes, un espace polyvalent, situé à quelques dizaines de mètres, est composé d'une grande salle pouvant accueillir des évènements publics ou privés et d'une salle pour l'accueil des centres de loisirs.

Les équipements de Croix-de-Neyrat et de Champratel sont composés d'un espace d'accueil des publics, d'une zone d'attente, d'un espace informatique avec des postes reliés au réseau internet (8 postes à Croix-de-Neyrat et 5 à Champratel), de bureaux collectifs pour le travail des équipes et de bureaux confidentiels mis à la disposition des partenaires ainsi que de salles de réunion. Chaque équipement dispose de 2 tablettes connectées.

Ces deux équipements bénéficient respectivement d'une grande salle polyvalente pouvant accueillir des activités ou être mise à disposition des publics et des associations pour l'organisation d'évènements ponctuels, y compris les week-ends.

En outre, l'équipement de Croix-de-Neyrat est équipé d'une salle de répétition, mise à disposition de groupes musicaux et d'associations, et d'un studio d'enregistrement géré par un professionnel.

## **III. UN PANEL DE SERVICES DÉJÀ EXISTANTS**

### **3.1 Au sein de la Mairie annexe des Vergnes**

À ce jour, la Mairie annexe des Vergnes représente, que ce soit pour les partenaires ou pour les habitants :

- un accueil inconditionnel ;
- la fonction pôle administratif et juridique du centre social Nord ;
- un lieu ressource pour les habitants et partenaires ;
- une participation active au projet social de territoire (accueil - accès aux droits - inclusion numérique) ;
- un Point-Justice Puy-de-Dôme (label de l'État pour les relais d'accès aux droits en lien avec le Ministère de la Justice) ;
- un Kiosque du CIED (Centre Information Europe Direct, porté par la Ville de Clermont-Ferrand et le Conseil Départemental du Puy-de-Dôme).

#### **3.1.1 En interne**

Les différents services qui sont proposés en interne sont les suivants :

- accueil, information et orientation en fonction des demandes ;

- lecture et explication des démarches ;
- impression de mails et photocopies ;
- rédaction de courriers, renseignement de formulaires ;
- accompagnement aux démarches en ligne. Ce service va être renforcé avec l'arrivée récente du conseiller numérique « France Services » ;
- veille juridique ;
- lien privilégié avec les autres directions de la Ville de Clermont-Ferrand (Guichet unique, Élections, État civil, Enfance, CCAS, Animation et Vie associative...).

### 3.1.2 En lien avec des partenaires

D'autres services ont également vu le jour pour répondre aux besoins des habitants. Ces services sont coordonnés par l'équipe et proposés par des partenaires au sein de l'équipement :

- une permanence hebdomadaire de médiation numérique animée par un membre du collectif « Med Num 63 » dans le cadre du plan de relance de l'État ;  
*NB : Avec le recrutement du Conseiller numérique France Services en septembre dernier, de futures actions de médiation numérique vont être organisées sur tout le territoire en lien avec le centre social, les partenaires de la médiation numérique et les besoins des usagers.*
- une permanence hebdomadaire d'un écrivain public ;
- deux permanences hebdomadaires pour l'insertion socio-professionnelle des adultes éloignés de l'emploi, portées par le PLIE ;
- trois permanences hebdomadaires pour l'insertion socio-professionnelle du public jeune assurées par la Mission Locale ;
- une permanence juridique tous les mercredis matins assurée en alternance par les associations AVEC 63, CDAD 63, CIDFF 63, et l'Ordre des Avocats ;  
*NB : La structure travaille également en étroite collaboration avec la Maison de la Justice et du Droit, notamment pour les demandes relatives au Droit des étrangers. Des réflexions sont aussi en cours avec le Tribunal judiciaire et le CDAD 63 pour organiser une nouvelle permanence de Défenseur des Droits.*
- une permanence mensuelle de la Direction Départementale des Finances Publiques ;
- une permanence mensuelle de Conciliateurs de justice.

L'équipe de la Mairie annexe a également constitué un groupe de partenaires de la médiation numérique qui interviennent sur le territoire. Ses membres se réunissent régulièrement afin de réfléchir à des propositions de réponses complémentaires suivant les missions de chacun et les besoins identifiés. Ce groupe a d'ailleurs travaillé à l'élaboration d'un outil commun, à savoir une cartographie des différentes structures et de leurs services, afin de permettre une meilleure orientation des usagers suivant leur attente. Ce travail en réseau est complété par celui réalisé avec les partenaires juridiques et qui a permis l'obtention du label Point-Justice en mai 2021.

### 3.2 Au sein des antennes

Chaque antenne du centre social Nord propose un panel d'activités porté en interne ou par des associations en lien avec les besoins et les envies des usagers du territoire.



### **3.2.1 En interne**

Des actions à destination de groupes d'habitants sont portées en interne par les équipes du centre social :

- accueils de loisirs adolescents sur les équipements des Vergnes et de Croix-de-Neyrat ;
- animation d'un groupe de personnes âgées sur le quartier de Croix-de-Neyrat pour la pratique de la randonnée et des activités physiques en extérieur afin de favoriser l'autonomie, le lien social et le maintien de ces personnes à domicile ;
- animation d'un groupe de médiation numérique dans l'équipement de Croix-de-Neyrat ;
- animation d'un groupe de personnes âgées sur le quartier des Vergnes pour lutter contre l'isolement ;
- accompagnement des collectifs de jardiniers pour la gestion des jardins partagés sur chacun des 3 quartiers ;
- accompagnement des familles et du rôle de parent avec la mise en place de diverses actions à travers les 3 structures ;
- animation du territoire avec un « café des habitants » tous les mercredis matins pendant le marché des Vergnes sur la place des Droits de l'Homme. Ce temps convivial permet de favoriser l'interconnaissance des habitants, mais aussi celle des différents services de la Ville et des partenaires qui interviennent sur le territoire. Il est aussi un moment privilégié où les services dédiés de la Métropole interviennent pour informer sur le déploiement du NPNRU sur le quartier des Vergnes ;
- animation de démarches de gestion urbaine et sociale de proximité (GUSP) par les équipes du centre social Nord sur l'ensemble du territoire.

### **3.2.2 En lien avec des partenaires**

Des services et des animations sont proposés au sein des structures par des partenaires associatifs ou institutionnels :

- une permanence de la CAF le lundi après-midi au centre social de Champratel ;
- des permanences en début d'année dans les différentes structures portées par l'association « Unis Cité » pour présenter le dispositif « Service civique » ;
- des permanences du Chargé d'accompagnement des publics dans le cadre de la candidature des Villes de Gerzat et de Clermont-Ferrand pour l'obtention du label « Territoire Zéro Chômeurs de Longue Durée » (TZCLD) au centre social des Vergnes ;
- des permanences pour l'accompagnement des personnes privées d'emploi par le PLIE et la Mission Locale dans chacune des structures ;
- des cours de français FLE pour les publics d'origine étrangère animés par l'association « SAMA » dans chaque structure ;
- des séances hebdomadaires d'aide aux devoirs (portées par des associations pour les cycles élémentaires et par la Mission jeunesse pour les collégiens et lycéens) dans chaque structure ;
- une domiciliation postale et un accompagnement méthodologique des associations du territoire dans chaque structure ;
- des permanences de l'association « PEP 63 » pour accompagner les familles dans l'accès des enfants aux activités culturelles et sportives au centre social des Vergnes ;



- des mises à disposition régulières de salles aux associations, institutions partenaires et autres collectifs pour l'organisation d'évènements festifs, de journées thématiques, et d'évènements (conseils d'administration, forums relatifs à l'emploi et à la formation professionnelle portés par Pôle Emploi, marchés solidaires mensuels portés par le Secours Populaire 63...).

En parallèle, les équipes participent activement aux différents projets du territoire parmi lesquels on peut citer le label « Cité Éducative » (Vergnes-Gauthière), la candidature au projet Territoire Zéro Chômeurs Longue Durée (Vergnes-Gerzat), le NPNRU (Vergnes)...

## CONCLUSION

Le travail amorcé depuis 2019 avec la mise en place d'un espace Mairie annexe puis la labellisation « centre social » de l'ensemble des équipements « maisons de quartier » du territoire Nord traduit la volonté municipale de concilier accès aux droits et autonomie des publics.

L'obtention du label « France Services » pour l'ensemble du centre social Nord s'avère une réelle opportunité en matière de formation des agents, d'outils supplémentaires, et de renforcement des partenariats pour poursuivre dans cette perspective.

C'est cette ambition de porter un niveau de services toujours plus efficient et en cohérence avec le principe d'équité territoriale que la présente candidature vient acter.

## **ANNEXES**

## **LISTE DES ACRONYMES**

**ADS** : Agent de Développement Social

**AMI** : Appel à Manifestation d'Intérêt

**AVEC 63** : Association Victimes Écoute Conseil 63

**CCAS** : Centre Communal d'Action Sociale

**CIDFF** : Centre d'Information des Droits de la Femme et de la Famille

**CPAM** : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

**CIED** : Centre Information Europe Directe

**DDFIP** : Direction Départementale des Finances Publiques

**DDSU** : Direction du Développement Social Urbain

**ETP** : Emploi Temps Plein

**FLE** : Français Langue Étrangère

**HINAURA** : Hub pour l'Inclusion Numérique en Auvergne Rhône-Alpes

**NPNRU** : Nouveau Programme de Rénovation Urbaine

**PLIE** : Plan Local pour l'Insertion Emploi

**PST** : Projet Social de Territoire

**QPV** : Quartier Politique de la Ville

**SAMA** : Service Accompagnement Migrants Auvergne

**TZCLD** : Territoire Zéro Chômeurs de Longue Durée

## LISTE DES PARTENAIRES DE LA MAIRIE ANNEXE DES VERGNES

### MAIRIE ANNEXE DES VERGNES

#### LISTE DES PARTENAIRES AU 22/09/2021

Entité	Nature du partenariat
CDAD 63	Subvention Contrat de Ville
AVEC 63	Subvention Contrat de Ville
CIDFF 63	Subvention Contrat de Ville
Ordre des Avocats	Porté par le CDAD 63 dans le cadre de la subvention annuelle
Ecrivain public « Ouvrez les guillemets »	Contrat de prestation
DDFIP	Convention partenariale
Kiosque Europe du CIED	Convention partenariale
Mission locale	Subvention Contrat de Ville
PLIE	Subvention Contrat de Ville
CRI Auvergne	Convention pluriannuelle
Conciliateurs de justice	Porté par le CDAD 63 dans le cadre de la subvention annuelle

# ARBRE DES OBJECTIFS DU PST DU CENTRE SOCIAL NORD - AXE 1

## ENJEU N° 1 : REDÉFINIR LA FONCTION ACCUEIL

1.1 HARMONISER LA FONCTION ACCUEIL ET LA COMMUNICATION SUR LE TERRITOIRE NORD	1.1.1 Constituer un groupe de réflexion et de travail	1.1.1.1 Rédaction d'outils communs (charte d'accueil hors et dans les murs : les principes, procédures : les règles, outils statistiques : les indicateurs ...)
	1.1.2 Définir une politique de communication transversale et harmonisée au Territoire Nord	1.1.2.1 Aménagement matériel et physique de l'accueil
	1.1.3 Définir les priorités d'accueil des associations et des habitants	1.1.3.1 Signalétique, identification et dénomination communes pour chaque équipement
1.2 RENDRE LISIBLE LE CENTRE SOCIAL POUR LES PARTENAIRES ET LES HABITANTS	1.2.1 Animer et renforcer le réseau et le lien avec les partenaires et les services institutionnels pour une connaissance réciproque	1.2.1.1 Support territorial partagé en interne de l'offre sur les sites du Centre Social (outil informatique à définir, agenda partagé ?)
	1.2.2 Associer les habitants à l'animation de l'équipement et la vie du Centre social	1.2.2.1 Réflexion et travail inter-directions municipales (DAVA, DDSU, DSL...)
	1.2.1 Animer et renforcer le réseau et le lien avec les partenaires, réunions thématiques, temps informel des partenaires, type café des partenaires, réunions trimestrielles,...	1.2.1.1 Réunions régulières pour mieux se connaître (réunions thématiques, temps informel des partenaires, type café des partenaires, réunions trimestrielles,...
1.3 DÉFINIR LE CENTRE SOCIAL COMME UN LIEN RESSOURCE POUR LES HABITANTS	1.3.1 Accueillir, écouter, orienter et accompagner	1.3.1.1 Participation aux différentes instances du Territoire (RIE, DRE, Collectifs des fêtes, Collectif Santé, ARA...)
	1.3.2 Favoriser l'accès aux outils	1.3.2.1 Mise en lien avec les autres services municipaux et les services métropolitains pour favoriser la démarche de développement social urbain sur le territoire.
	1.3.3 Promouvoir le numérique	1.3.3.1 Création et accompagnement formatif d'un comité d'usagers Centre Social Nord
1.3.4 Informer sur le pouvoir d'agir des habitants tout en le suscitant	1.3.4.1 Mise à disposition de lieux de rencontre pour les habitants entre eux dans et hors les murs	1.3.4.1 Recueil et diffusion de l'information (mise à jour, changements importants, etc.)
	1.3.4.2 Développement du potentiel des gens par l'écoute et l'accompagnement	1.3.4.2 Formation des agents sur la dimension accueil, notamment le diagnostic des besoins
	1.3.4.3 Valorisation et médiation des initiatives habitantes pour faire émerger le potentiel des « Invisibles »	1.3.4.3 Accompagnement adapté selon les besoins et les initiatives
1.3.4.4 Valorisation des apports méthodologiques de la DDSU (outils et moyens matériels)	1.3.4.4 Orientation vers des partenaires experts	
1.3.4.5 Éducation populaire : apprentissage et transmission par les habitants	1.3.4.5 Information et accompagnement à la démarche individuelle et collective (Ateliers,...)	

# ARBRE DES OBJECTIFS DU PST DU CENTRE SOCIAL NORD – AXE 2

## ENJEU N°2 : FAVORISER LA COHESION SOCIALE

2.1 IMPLUSER UNE DYNAMIQUE DE VIVRE ENSEMBLE ET DE RENFORCEMENT DU LIEN SOCIAL	2.1.1 Favoriser la participation des habitants	2.1.1.1 Accompagnement des initiatives habitants (FPI, Budget participatif, Appel à projets Contrat de Ville)
		2.1.1.2 Mise en place d'un comité d'usagers au sein du centre social nord
		2.1.1.3 Inclination à l'expression des habitants à partir des actions du quotidien portées par le centre social nord dans et hors les murs : animations, ateliers, concertations...
		2.1.1.4 Développement des lieux de rencontre pour les habitants, entre eux dans et hors les murs
	2.1.2 Organiser / impulser des animations pour la vie du territoire	2.1.2.1 Mise en place d'événementiels et animations de proximité en lien avec la culture et le sport (Fête de Quartier, Passeur d'images, Festival du « Qui'en dira t-on », compagnie théâtre, soirée femmes, Bal, Thé dansant...)
2.2 EXERCER LA FONCTION ANIMATION GLOBALE	2.1.3 Accompagner les habitants à l'appropriation et à l'amélioration de leur cadre de vie	2.1.3.1 Information et médiation auprès des habitants sur les transformations majeures du quartier (Vergnes, NPNRU, Chambratel PRU)
		2.1.3.2 Actions de gestion urbaine sociale de proximité sur le territoire Nord en lien avec la charge de mission
		2.1.3.3 Coordination des jardins partagés par les habitants
		2.1.3.4 Chamiers participants (chamiers jeunes, d'embellissement, aménagements urbains transitoires)
		2.1.3.5 Accueil de nouveaux habitants (temps convivial, réunions d'informations, visite guidée du quartier, diffusion du guide d'accueil)
2.2.1 Animer un réseau de partenaires des acteurs locaux	2.2.1.1 Mise en place de ruches des associations en lien avec la Métropole sur les quartiers et le territoire nord pour favoriser l'interconnaissance et les projets communs	
	2.2.1.2 Animation de collectifs de quartier en lien avec les acteurs institutionnels et associatifs dans une démarche de partage de l'information et de constructions d'actions.	
2.2.2 Assurer et participer à la veille sociale	2.2.2.1 Recueil des problématiques en lien avec la dimension lieu/ressource du centre social nord : logement, insécurité, entretenu/occupations/déplacements au sein de l'espace public et des espaces privés, péloché, isolement, circulation et stationnement.	
	2.2.2.2 Mise en liens des habitants et institutions (Services municipaux, Service Métropolitains...)	
2.3 CONTRIBUER A RÉDUIRE LES FREINS A LA COHESION SOCIALE	2.3.1 Faciliter l'accès à l'information et aux droits	2.3.1.1 Ecoute, accueil et orientation
		2.3.1.2 Identification des besoins
		2.3.1.3 Mise en place des permanences en fonction des besoins repérés en lien avec l'espace Mairie Annexe (Ecrivain public, juristes, CAF...)
		2.3.1.4 Ateliers d'informations collectifs (actions collectives autour de l'accès aux droits)
		2.3.1.5 Participation aux différents collectifs sur le territoire (Santé, RIE, DRE, ARA)
2.3.2 Développer les actions favorisant la mixité, le lien inter-générationnel et inter-culturel	2.3.2.1 Activités du quotidien (activité jeux, Jardins partagés, et actions de proximité au pied des tours, sorties habitants, événements festifs et culturels, Café des Habitants, Repas solidaire, Cate bibliothèque des Afriques...)	
	2.3.2.2 Apprentissage de la langue française	



## ARBRE DES OBJECTIFS DU PST DU CENTRE SOCIAL NORD – AXE 3

### ENJEU N°3 : ACCOMPAGNER LA FONCTION PARENTALE ET MOBILISER LES PARENTS

3.1 DÉVELOPPER UNE STRATÉGIE PARTAGÉE SUR LE TERRITOIRE AVEC LES ACTEURS LOCAUX	3.1.1	Impulser une dynamique locale en lien avec les autres services municipaux et les partenaires du territoire	3.1.1.1	Identification et mise en réseau des acteurs
	3.1.2	Affirmer le centre social dans ses fonctions ressources et de coordination	3.1.2.1	Création cartographique de l'ensemble des partenaires et de leurs actions en ligne avec le CRI
			3.1.2.2	Formation des agents aux enjeux en lien avec la parentalité
3.2 MOBILISER LES PARENTS	3.1.3	Ouvrir ensemble à partir de constats communs	3.1.3.1	Collectif partenaires/acteurs petite-enfance-famille (collectif Mercœur)
			3.1.3.2	Guide pratique à destination des parents et de leurs enfants
			3.1.3.3	Participation aux instances en lien avec la parentalité : DRE, PEV en vue de développer des actions communes
	3.2.1	Recueillir les besoins	3.2.1.1	Réalisation d'un recueil des besoins (questionnaire à remplir au cours de rencontres individuelles informelles)
			3.2.1.2	Mise en place de temps dédiés à l'échange entre parents (ex : café des parents)
	3.2.2	Encourager la participation active des parents/associer les parents	3.2.2.1	Atelier Parents/Enfants ( gym caline/croquons le loup...Halte jeux)
			3.2.2.2	Travail sur la régularité des actions : chronogramme des actions
3.2.3		Valoriser les compétences des parents	3.2.3.1	Ateliers autonomes parents-enfants
			3.2.3.2	Ateliers préparatoires des événements du territoire (Carnaval...)
3.3 ACCOMPAGNER LES PARENTS DANS LEUR RÔLE	3.3.1	Favoriser les liens parents-enfants, les relations intra familiales et renforcer les solidarités inter-familiales	3.3.1.1	Ateliers parents-enfants
			3.3.1.2	Sorties familles
			3.3.1.3	Ateliers jeux- Halte Jeux
			3.3.1.4	Événementiels du territoire (Festival « Qu'en dira-t-on », carnaval, fête des quartier...)
3.3.2		Travailler sur le sens de l'engagement des parents et de leurs enfants	3.3.2.1	Aide aux devoirs
			3.3.2.2	DEMOS : apprentissage de la musique classique sur QIPV
			3.3.2.3	Accueil des loisirs adolescents
			3.3.2.4	Ateliers Théâtre
			3.3.2.5	Activation des dispositifs de soutien et d'accompagnement à la parentalité (DRE, CDDF...), accompagnement individuel des parcours
3.3.3		Affirmer le centre social dans sa fonction ressource pour les familles	3.3.3.1	Formation des Agents : accueil, orientation,
			3.3.3.2	Accueil permanences après identification des besoins : CAP découverte/ MILO/PLIE, CAF, CIDF....
3.3.4		Proposer des actions collectives de prévention autour des enjeux de la parentalité	3.3.4.1	Sensibilisation à la fonction parentale : Semaine de la parentalité
			3.3.4.2	Action de promotion de la santé : Atelier cuisine, gourmand et sain / « Si on en parlait »
			3.3.4.3	Action de « Prévention/promotion du numérique » : Les Usages, les risques... : Cné-débat Ralph 2.0
			3.3.4.4	Actions autour de la scolarité (facilitation du lien Parents/école) : Accompagnement scolaire, accompagnement individuel et/ou collectif, des parents aux démarches administratives et numériques en lien avec la scolarité (ENT, dossier Tout' en 1...)
			3.3.4.5	Espaces d'échange, de partage et de rencontre parents/professionnels autour de thématiques diverses : Café des parents, Atelier Théâtre Forum Adultes

# ARBRE DES OBJECTIFS DU PST DU CENTRE SOCIAL NORD – AXE 4

## ENJEU N°4 : RENFORCER LA PLACE DE LA JEUNESSE

<p><b>4.1</b> <b>CELEBRER DES ACTIONS DE PRÉVENTION SANTE POUR LE PUBLIC JEUNE ET LEURS PARENTS</b></p>	<p><b>4.1.1</b> Sensibiliser sur les questions de santé</p>	<p><b>4.1.1.1</b> Actions collectives d'information et de promotion de la santé : « Si on en parlait » / « Si on continuait d'en parler » (différentes thématiques : cannabis, écrans, « mal bouffe », etc.)</p>
<p><b>4.2</b> <b>ACCOMPAGNER LA RÉUSSITE DU PUBLIC JEUNE SUR LE TERRITOIRE</b></p>	<p><b>4.2.1</b> Accompagner le public jeune et impliquer les familles dans la réussite éducative</p>	<p><b>4.2.1.1</b> Prévention sur les addictions en partenariat avec l'Atelier Santé Ville - Médiation animale</p> <p><b>4.2.1.2</b> Orientation individuelle à partir du travail dans et hors les murs (dispositif DRE, permanences jeunesse dans le centre social, actions collectives...)</p> <p><b>4.2.1.3</b> Expression orale, échanges et débats sur des questions de santé - ateliers culturels (St en parlait - Atelier théâtre, rap etc.)</p> <p><b>4.2.1.4</b> Participation au collectif Santé des A.D.S Jeunesse</p>
<p><b>4.3</b> <b>PROMOUVOIR LA CULTURE ET LES LOISIRS POUR LE PUBLIC JEUNE EN LIEN AVEC L'ÉDUCATION POPULAIRE</b></p>	<p><b>4.3.1</b> Travailler la médiation culturelle sur le territoire</p>	<p><b>4.3.1.1</b> Actions autour de la scolarité : Accompagnement scolaire des collégiens et lycéens / théâtre forum (FPH) / Talents des Veignes / stages collégiens dans le cadre du « Pass 3ème » et « coaching 3ème » / Accompagnement des décrocheurs (projet BAID, projet quartier SUP, autres actions en filigrane)</p> <p><b>4.3.1.2</b> Valorisation des réussites sportives et culturelles - Projet forum théâtre et communication DRE / Projet quartiers SUP, Demos, tournoi Basket (FPH) / Accompagnement du public jeune et famille dans le cadre du DRE / Ouï en Dira-t-on / Accueil de loisirs, etc.</p> <p><b>4.3.1.3</b> Accompagnement d'initiatives habitants avec les outils (FPH / Appel à projets, contrat de Ville...), les Missions d'Appui DDOU (Réussite, Demos, Cité Jeunes, Sports...) et les partenariats extérieurs (JobAgglo...)</p>
<p><b>4.4</b> <b>IMPULSER ET DYNAMISER UNE MULTITUDE DE JEUNESSE SUR LE TERRITOIRE</b></p>	<p><b>4.4.1</b> Impulser une dynamique locale en lien avec les autres services municipaux et les partenaires du territoire</p> <p><b>4.4.2</b> Affirmer le centre social dans ses fonctions ressources et de coordination</p> <p><b>4.4.3</b> Créer ensemble à partir de conseils communs</p> <p><b>4.4.4</b> Placer les jeunes en situation d'acteurs dans le Centre Social</p>	<p><b>4.4.1.1</b> Mise en lien des jeunes avec les entreprises : Job dating / agence interim WellJob</p> <p><b>4.4.1.2</b> Orientation et accompagnement individuel à partir du travail dans et hors les murs (permanences, Mission Locale, Entreprendre pour apprendre, E2C...)</p> <p><b>4.4.1.3</b> Accompagnement de l'engagement : Accueil de service civique et stagiaires / Accompagnement BAFA / Chantier international</p> <p><b>4.4.2.1</b> Actions à développer en lien avec les directions culturelles de la Ville et la Métropole sur les quartiers politique de la Ville</p> <p><b>4.4.2.2</b> Orientation sur l'offre culturelle Ville et métropolitaine (cité jeunes, Europavox, Trans'Urbanes, Coopérative de Mai, Festivals...)</p> <p><b>4.4.2.3</b> Accompagnement du public jeune dans la construction d'une pratique culturelle (Atelier rap, théâtre, Ouï en dira-t-on...)</p> <p><b>4.4.2.4</b> Participation à l'élaboration du FEV 2 avec les acteurs concernés</p> <p><b>4.4.2.5</b> Co-construction de l'offre de loisirs avec la Direction de l'Enfance, l'Accueil de loisirs ADOU (12-17 ans), Séjours Jeunes (accompagnement d'initiatives)</p> <p><b>4.4.2.6</b> Travail avec la jeunesse sur leurs attentes et la co-construction de l'élaboration de projets spécifiques</p> <p><b>4.4.2.7</b> Travail hors les murs : événements et actions de dynamisation de l'espace public favorisant l'intergénérationnel et la mixité (occupation des espaces extérieurs de rencontres ou se relayent tous les partenaires, fêtes de quartiers, « Ouï en dira-t-on », événements sportifs, événements culturels, etc.)</p> <p><b>4.4.3.1</b> Accompagnement d'habitants habitants avec les outils (FPH / Appel à projets, contrat de Ville...), les Missions d'Appui DDOU (Réussite, Demos, Cité Jeunes, Sports...) et les partenariats extérieurs (JobAgglo...)</p> <p><b>4.4.3.2</b> Cartographie de l'offre Jeunesse en lien avec le CRI</p> <p><b>4.4.3.3</b> Formation des agents sur les enjeux de la Jeunesse</p> <p><b>4.4.3.4</b> Communication entre les partenaires et vers les jeunes (Promoteurs du net, Facebook, Newsletter pour aller vers...)</p> <p><b>4.4.3.5</b> Mise en place d'actions spécifiques co-construites avec les partenaires identifiés</p> <p><b>4.4.4.1</b> Mise en place du comité d'usagers et accompagnement formatif</p> <p><b>4.4.4.2</b> Implication des jeunes dans la communication numérique (Promoteurs du net, Facebook, Newsletter pour aller vers...)</p> <p><b>4.4.4.3</b> Le Centre Social, lieu d'accueil pour la Jeunesse dans et hors les murs.</p>



## Campagne d'avis d'imposition 2021

Permanences de la DDFIP : Direction départementale des Finances publiques du Puy-de-Dôme

- Prochains créneaux, les mardis après-midi :
- 5 octobre
  - 9 novembre
  - 7 décembre

Sur RDV depuis l'espace personnel ou auprès de la Mairie annexe

## Accompagnement à l'insertion socio-professionnelle

Permanences hebdomadaires



Mission locale pour l'accompagnement socio-professionnel des jeunes

PLIE pour l'accompagnement socio-professionnel des adultes



Renseignements auprès de la Mairie Annexe



## Mairie Annexe des Vergnes rue du Château des Vergnes

☎ 04.73.42.63.60

[mairieannevergnnes@ville-clermont-ferrand.fr](mailto:mairieannevergnnes@ville-clermont-ferrand.fr)

### Horaires d'ouverture

Lundi : 13h00 -17h00

Mardi et jeudi : 13h30 -17h00

Mercredi et vendredi : 9h-12h et 13h30-17h00



Édition Septembre 2021

Arrêt de tram : Arrêt les Vergnes (terminus de la ligne A)



Plan d'accès : Mairie Annexe des Vergnes



# FLYER MAIRIE ANNEXE DES VERGNES VERSO

## Services proposés

- Accueil, information
- Lecture et explication des démarches
- Orientation des demandes auprès des partenaires compétents suivant les besoins
- Rédaction de courriers, renseignement de formulaires
- Impression en noir et blanc, scanner et photocopies limité à 10
- Accompagnement aux démarches en ligne
- Médiation numérique

## Médiation numérique

Accompagnement à l'utilisation de l'outil informatique (ordinateur, tablette, smartphone)



Renseignements et inscriptions à la Mairie Annexe

Postes informatiques en accès libre (impression limitée à 10)



## Accès aux droits

Accompagnement aux démarches administratives judiciaires

Renseignements sur les droits et obligations

Permanences le mercredi matin :

- CDAD
- AVEC 63
- CIDFF 63
- ORDRES DES AVOCATS

Conciliation amiable sur des litiges de la vie quotidienne

Permanence mensuelle le vendredi matin :

- Conciliateur de justice

Sur rendez-vous auprès de la Mairie Annexe



## Écrivain public

L'écrivain public a pour vocation de vous accompagner dans la rédaction de vos courriers administratifs ou privés, mise à jour de CV, rédaction de lettres de motivations...

Permanences le lundi après-midi

Sur rendez-vous auprès de la Mairie Annexe



## Kiosque CIED

Ressources documentaires sur l'Union européenne, son histoire, son fonctionnement, ses institutions ... en lien avec le Centre Information Europe Direct de Clermont-Ferrand

# GRILLE D'ÉVALUATION DES CRITÈRES PAGE 1

## ETAT DES LIEUX AU 22 SEPTEMBRE 2021 CRITERES DE LABELISATION FRANCE SERVICES - MAIRIE ANNEXE VERGNES

CATEGORIE	CRITERES	POINTS	Etat des lieux MA
Articulation avec le schéma	Le projet de structure s'inscrit dans le cadre du schéma d'accessibilité des services au public lorsqu'il existe	1	Cette question a été évoquée et validée lors des échanges avec Monsieur le Sous-préfet
	Le projet de structure s'inscrit en cohérence avec le maillage des implantations locales des opérateurs	1	Idem
Nombre de personnes à l'accueil	Deux agents polyvalents	1	Effectif à ce jour de 2 agents polyvalents + la responsable
	Plus de deux personnes sont mobilisées sur l'activité de la structure	1	La responsable de la structure participe à l'accueil suivant les besoins (conges, formation des agents, période de grande affluance)
	Plus de trois personnes sont mobilisées		Possibilité d'inscrire le poste de conseiller numérique du territoire nord, en partie, ainsi que le poste à venir en 2022
Horaires	Ouverture de 24 heures hebdomadaires	1	Oui
	Ouverture de 30 heures hebdomadaires		Possibilité de l'imaginer avec l'arrivée du 4e poste et la mise en place de roulements
	Ouverture en horaires décalés (soirées, heures de repas)		Idem
	Ouverture minimale de 5 jours	1	Oui
Partenariats	Ouverture en horaires décalés (soirées, heures de repas)		Possibilité de l'imaginer avec l'arrivée du 4e poste et la mise en place de roulements
	Ouverture weekend / jours fériés		
Socle minimum	Relais des 5 partenaires nationaux + les services de l'Etat au travers : - d'un contact référent privilégié, identifiable et joignable - et/ou de rendez-vous visio - et/ou de permanences physiques	1	Conventions partenariales déjà en cours avec les services du Ministère de la Justice, au travers des permanences juridiques, et la DQJIP, avec les permanences intermunicipales
	Communication régulière sur les services proposés par les opérateurs et affichage du panier de services		
Liberté locale	Construction d'une offre pertinente de services au public en adéquation avec les besoins du territoire	1	Travail en continu, en lien aussi avec le Centre social, qui a notamment permis la mise en place de tous les services existants à ce jour
Services délivrés aux usagers	Information / conseil	1	Oui
	Orientation	1	Oui
	Accompagnement démarches (y numériques)	1	Oui
	Explication courrier / document	1	Oui
	Détection des cas de non-recours au droit	1	Oui, Cf notre bilan annuel sur l'accès aux droits à la CAF en mai dernier
Inclusion numérique	Aide rédactionnelle	1	Oui, renforcée par l'offre de permanences de l'écritain public
	Connaissance de l'écosystème numérique local (Espaces publics numériques)	1	Oui
	Repérage de l'électronisme et orientation vers structure compétente	1	Travail en cours avec les partenaires via la cartographie et le CRI pour la formation des agents
	Diagnostics de compétences numériques (Pix)		Projet en cours avec le conseiller numérique de déployer Pix orga
	Organisation d'atelier d'initiation numérique	1	A ce jour, déjà un atelier hebdomadaire par Chom'actif, puis à venir d'autres avec le CRI
	Engagement de la structure à respecter la réglementation sur le traitement des données personnelles (confidentialité, non conservation des données, etc.)		Travail en cours avec les autres centres sociaux municipaux, le service informatique de la ville et le CRI pour la sensibilisation et la formation des agents d'accueil

## GRILLE D'ÉVALUATION DES CRITÈRES PAGE 2

### ETAT DES LIEUX AU 22 SEPTEMBRE 2021 CRITÈRES DE LABELLISATION FRANCE SERVICES - MAIRIE ANNEXE VERGNES

<b>Formation des agents</b>		
L'agent a été formé par tous les partenaires de la structure au cours de la première année de prise de poste	1	Ces formations interviennent une fois le processus de labellisation entamé ; les deux chargés d'accueil et s'accompagnent des passels de la Mairie annexée sont inscrites pour la session de décembre.
L'agent a suivi la formation "accueil physique et téléphonique et information des usagers"	1	Pour autant les agents sont déjà formés à la fonction accueil, et la gestion des conflits et publics difficiles.
L'agent a suivi la formation "médiation avec les partenaires"	1	idem réponse item précédent
L'agent a suivi la formation "accompagnement des usagers à l'utilisation du numérique"	1	Les 2 agents ont suivi la formation « Aide au numérique » dispensée par le CRI et le HUB HINATURA, à destination des travailleurs sociaux et agents des MFS en 2020
L'agent a suivi la formation "accompagnement des usagers dans leurs démarches administratives"		Voir dans quelles mesures donc les formations en interne de la Ville et du CINEPT peuvent être prises en compte dans le calcul de ces points
L'agent a suivi la formation "animation du lieu d'accueil / promotion de la MSAP/structure et du territoire"		
L'agent a suivi la formation "gestion de la MSAP/structure France Service"		
L'agent a suivi d'autres formations (CIDFF, DGFIP, Défenseur des droits, ....)	1	Formations CPAM pour l'utilisation de la plateforme Ameli, formation dispensée par le CDAP sur les différents dispositifs d'aide et d'orientation pour les publics suivant leur problématique, formation sur les compétences des conciliateurs de justice et leur fonctionnement, présentation de la plateforme des Impôts pour la mise en place des permanences de la DGFIP
<b>Equipements</b>		
Ordinateurs / tablettes connectés	1	Oui
Accès internet	1	Oui
Imprimante / scanner	1	Oui
Photocopieuse	1	Oui
Téléphone	1	Oui pour les appels accompagnés ou à la place des publics
Répondeur annonçant les modalités de visite à la structure et permettant de laisser un message		
Mise conférence (obligatoire d'ici à 2022)	1	Oui, sur réservation à l'avance du PC dédié
<b>Local</b>		
Espace de confidentialité / isolé	1	2 bureaux de permanences
Accessibilité aux personnes en situation de handicap (Personnes à mobilité réduite)	1	Oui
La documentation est correctement présentée et actualisée	1	Oui
L'espace d'attente équipé de chaises	1	Deux à ce jour, en raison des exigences afférentes à la crise sanitaire (4 places avant)
Accessibilité aux personnes en situation de handicap (autres handicaps sensoriels, cognitifs)		
<b>Communication et signalétique</b>		
Signalétique extérieure avec la marque structure bien visible par les habitants	1	A travailler, comme tout le reste de la communication, après seulement l'obtention du label
Utilisation de la marque sur les différents supports de communication (affiche, flyers, dépliant, signature électronique, kakemono, etc.), et mention des périodes/horaires d'ouverture	1	idem, en sachant que les horaires sont déjà affichés et qu'il existe déjà des supports flyers, mais qui seront à harmoniser avec les outils et chartes graphiques proposés par l'ANCT
Renseignement de la "fiche d'identité" de la structure sur le site internet avec un contact téléphonique et des informations actualisées	1	idem
Participation aux événements du réseau (Journées Portes ouvertes, rencontres, etc.)	idem	idem
Information et communication via les réseaux sociaux et /ou site internet	idem	idem

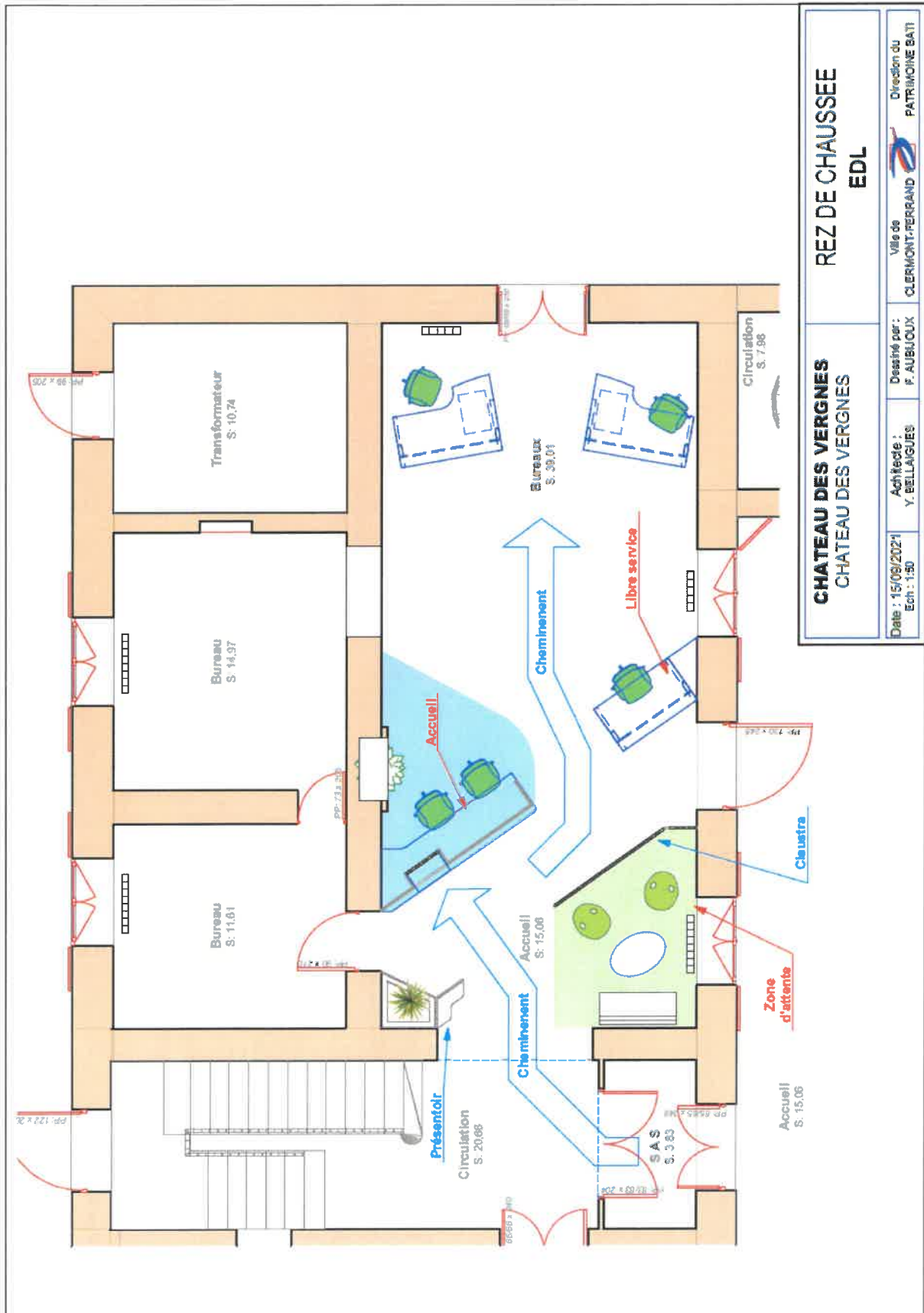


# GRILLE D'ÉVALUATION DES CRITÈRES PAGE 3

## ETAT DES LIEUX AU 22 SEPTEMBRE 2021 CRITÈRES DE LABELISATION FRANCE SERVICES - MAIRIE ANNEXE VERGNES

<b>Animation</b>			
Organisation d'ateliers, formations (exemples : initiation thématique, prévention...)	1	Actions organisées par le Centre social, auxquels la MA participe soit en intervenant, soit en orientant le public.	
Co-animation d'actions partenariales (exemples : forum de l'emploi, salon senior...)	1	(idem)	
Participation à un projet de territoire (mobilité, accès au droit, développement durable)	1	idem. Il peut en outre être proposé, en lien avec le Kioque Europe, un travail avec le CIED pour des animations afférentes à cette thématique, notamment relatives à la mobilité des jeunes. Quant à l'accès au droit, le label Point Justice en est un, avec la mise en place de permanences dédiées	
<b>Photage de la structure</b>			
Rempilage de l'outil de suivi de l'activité sur le site dédié	1	Il s'agit de voir comment lier notre outil actuel et celui dédié à France Services	
Mesure de la satisfaction des usagers de la structure (enquête de satisfaction, cahier de réclamations)	1	Enquête existante	
Réalisation d'un rapport d'activité annuel de la structure	1	A mettre en place, nous avons les éléments	
Organisation d'un comité de pilotage annuel pour la structure	1	Idem	
Respect et affichage de la charte Mairie / des indicateurs du Programme transparence au sein de la structure	1	Oui	
Participation aux instances de gouvernance locales (réunions préfecture)	1	A mettre en place	
Implication des habitants du bassin de vie dans l'évolution de l'offre de services			
Transmission trimestrielle des données de la fréquentation aux partenaires de la structure		A mettre en place, nous mesurons déjà ces données de façon hebdomadaire pour les permanences existantes	
<b>Mutualisation des services</b>			
Présence de services complémentaires au sein de la structure			
		Pour un service relatif à l'aide à la mobilité (exemples : plateforme de covoiturage, mise à disposition de navettes, de scooters, etc.)	
		Pour un service relatif au télé-travail (exemples : espace de coworking, location de bureaux, etc.)	
		Pour un service relatif à la culture (exemples : médiathèque, bibliothèque, etc.)	
		Pour un service relatif à la santé (exemples : procédures de télé-médecine, collaboration avec personnel médical, etc.)	
		Pour un service relatif au tourisme (exemples : office du tourisme, travail sur la saisonnalité, etc.)	
		Pour la mise en place de services innovants (exemples : FabLab, imprimante 3D, etc.)	
		Pour les services favorisant l'inclusion numérique (exemple : Espace public numérique)	
<b>Organisation de la structure hors les murs</b>			
	1	Un EPN sur chacun des sites du centre social municipal	
		Organisation multi-sites (antennes)	
		structure itinérante (véhicule équipé, visite à domicile, permanences dans d'autres structures, telles que les mairies, ou lieux, tels que les marchés, etc.)	
<b>Fréquentation annuelle de la structure</b>			
<b>La structure peut-elle être reconnue France Service ?</b>			
		Oui, avec déjà Permanences DSIFIP sur Meyrat, CAF sur Champratet, et accompagnement à l'emploi sur les 3 sites	
<b>Commentaire</b>			
			30 points obligatoires Soit 45 points / 60

# PLAN DES LOCAUX DE LA MAIRIE ANNEXE DES VERGNES





# COPIE DE LA PROMESSE D'ENGAGEMENT DES AGENTES FRANCE SERVICES

## CONTRAT D'ENGAGEMENT SUR L'HONNEUR

Nous soussignées,

Violaine RAPEAU, Responsable de la Mairie annexe des Vergnes,

Hanim KAYALIK, Agent d'accueil et d'accompagnement des publics,

et Karine RUSSIAS, Agent d'accueil et d'accompagnement des publics,

avons pris connaissance de toutes les exigences relatives aux missions des agents France Services.

Nous nous engageons, dans le cadre de l'obtention du label France Services :

- à participer aux journées de formation obligatoire,
- à accomplir les missions qui nous seront confiées dans le respect des exigences,
- à poursuivre le déploiement de nos services, en lien avec les attentes du label,
- à rendre compte de notre activité sur le site,
- à nous investir sur les temps forts et les outils en ligne dédiés aux agents France Services, et ce, pendant toute la durée d'obtention du label.

Fait à Clermont-Ferrand,

Le 10 octobre 2021

**Violaine RAPEAU**



**Hanim KAYALIK**



**Karine RUSSIAS**



Visé par :

**Christophe GAUTHIER**  
Directeur du Développement social urbain  
Ville de Clermont-Ferrand

## **INSCRIPTION DES AGENTES FRANCE SERVICES À LA FORMATION**

### **INSCRIPTION DES AGENTS A LA FORMATION FRANCE SERVICES**

Je soussignée, **Violaine RAPEAU**, Responsable de la Mairie annexe des Vergnes, atteste qu'**Hanim KAYALIK** et **Karine RUSSIAS**, agentes chargées d'accueil et d'accompagnement des publics à la mairie annexe des Vergnes, sont inscrites à la formation France Services à destination des agents, aux dates suivantes :

- pour la formation socle, les 8, 9 et 10 décembre
- pour la formation partenaire, les 14,15 et 17 décembre

Fait à Clermont-Ferrand,  
Le 13 octobre 2021

**Violaine RAPEAU**

