

## DELIBERATION DU CONSEIL MUNICIPAL

SEANCE DU 14 février 2020 à 17 h 00

-----

AUJOURD’HUI quatorze février deux mille vingt

LE CONSEIL MUNICIPAL de la Ville de Clermont-Ferrand, convoqué par Monsieur le Maire le 07 février 2020, s’est réuni dans la salle ordinaire des séances.

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, Françoise NOUHEN, Christine DULAC-ROUGERIE, Monique BONNET, Manuela FERREIRA DE SOUSA, Philippe BOHELAY, Isabelle LAVEST, Grégory BERNARD, Cécile AUDET, Jérôme GODARD, Jérôme AUSLENDER, Nicaise JOSEPH, Marion CANALES, Saïd Akim BARA, Gérard BOHNER, Nicolas BONNET, Dominique ADENOT, Géraldine BASTIEN, Valérie BERNARD, Christophe BERTUCAT, Pascaline BIDOUNG, Jean-Luc BLANC, Jean-Pierre BRENAS, Dominique BRIAT, Jean-Christophe CERVANTES, Alparslan COSKUN, Louis COUSTÈS, Sandrine DUBOC-GEAY, Sondès EL HAFIDHI, Magali GALLAIS, Djamel IBRAHIM-OUALI, Christiane JALICON, Claudine KHATCHADOURIAN-TECER, Jean-Pierre LAVIGNE, Marianne MAXIMI, Pierre MIQUEL, Fabienne MONTEL, Didier MULLER, Florent NARANJO, Christian PORTEFAIX, Dominique ROGUE-SALLARD, Laurence SCHLIENGER, Sylviane TARDIEU, Odile VIGNAL

**Excusé(e)s ayant donné pouvoir** : Simon POURRET à Marion CANALES, Cyril CINEUX à Jean-Christophe CERVANTES, Edith CANDELIER à Jean-Pierre BRENAS, Nadia GUERMIT-MAFFRE à Jean-Luc BLANC, Claude LEROUX à Nicolas BONNET, Nicole PRIEUX à Magali GALLAIS

**Excusé(e)s** :

**Absent(e)s** : François BARRIÈRE, Anne FAUROT, Patricia GUILHOT, Isabelle PADOVANI, Antoine RECHAGNEUX

**Secrétaire** : Marianne MAXIMI

-----

*M. Florent NARANJO arrive pendant le discours introductif de M. le Maire.*

*Mme Sondès EL HAFIDHI arrive avant le vote de la question n°2.*

*M. Grégory BERNARD quitte la séance avant le vote de la question n° 38 et donne pouvoir à Mme Cécile AUDET.*

*Mme Géraldine BASTIEN quitte la séance avant le vote du vœu et donne pouvoir à M. Jean-Pierre LAVIGNE.*

-----  
**Rapport N° 23**  
**VALIDATION DU PROJET SOCIAL DE TERRITOIRE NORD DANS LE CADRE**  
**DE L'AGREMENT CENTRE SOCIAL DES EQUIPEMENTS DE PROXIMITE DE**  
**LA VILLE DE CLERMONT-FERRAND**  
-----

La Délibération du Conseil Municipal du 20 juin 2019 concernant l'agrément « centre social » des équipements de proximité gérés par la Ville dans les quartiers prioritaires prévoyait un déploiement de la démarche dès le premier trimestre 2020 pour le territoire nord (Croix de Neyrat, Champratel, Château des Vergnes). Conformément aux principes et calendriers définis dans la Délibération citée, un diagnostic social a été conduit sur le territoire nord et un projet social a été élaboré. Conduite de mai 2019 à janvier 2020, cette démarche a été partagée avec les partenaires du territoire. Les différents services municipaux et les habitant.e.s ont été associé.e.s. L'avancée des travaux a régulièrement été suivie en comité technique et comité de pilotage où la CAF était représentée (membres du Conseil d'Administration et de la direction).

**Un diagnostic social partagé sur le territoire nord**

Un panel de 134 habitant.e.s a été consulté grâce à des questionnaires et sous forme de «focus groupe», soit 36 hommes et 98 femmes.

De la même manière, les partenaires ont travaillé les éléments de diagnostic et les enjeux sociaux sur le territoire à l'occasion d'un séminaire en septembre 2019.

Ce travail de collecte de données plus qualitatives et «sensibles» auprès des habitants et des acteurs du quartier a permis de compléter l'analyse des données statistiques réalisées en amont.

Le diagnostic de territoire a permis de poser plusieurs constats et problématiques qui sont décrits dans le Projet social annexé à la présente délibération.

Ces éléments de diagnostic ont fait émerger quatre enjeux prioritaires à décliner dans le projet social de territoire :

1. Renforcer la fonction accueil sur le territoire
2. Favoriser la cohésion sociale
3. Accompagner la fonction parentale et mobiliser les parents
4. Renforcer la place de la jeunesse sur le territoire.

**Un projet social qui fixe les priorités d'intervention de la Ville en matière de développement social sur le territoire nord**

Sur chacun des enjeux identifiés à la suite du diagnostic, 12 actions prioritaires ont été définies permettant de donner une lisibilité à l'intervention de la Ville de Clermont-Ferrand au titre du développement social sur le territoire nord :

**Renforcer la fonction accueil sur le territoire**

1. Conforter et renforcer au sein des équipements de proximité les fondamentaux de l'accueil
2. Mettre en place progressivement un comité d'usagers
3. Conduire des actions de lutte contre l'illectronisme

**Favoriser la cohésion sociale**

4. Co-produire avec les acteurs et les habitant.e.s des événements et des actions renforçant le lien social au sein des quartiers
5. Favoriser l'appropriation par les habitants de leur cadre de vie

### **Accompagner la fonction parentale et mobiliser les parents**

6. identifier et mettre en réseau les acteurs agissant dans le champ de la parentalité
7. Développer et coordonner les actions de soutien à la scolarité
8. Développer les actions concourant au renforcement des liens entre parents et enfants

### **Renforcer la place de la jeunesse sur le territoire**

9. Prioriser l'intervention des équipes jeunesse sur les enjeux de prévention santé
10. Poursuivre et renforcer l'accompagnement à la scolarité
11. Co-construire une offre de loisirs éducative et diversifiée
12. Favoriser l'accueil du public jeune dans et hors les murs.

Le Projet social de territoire comporte un volet spécifique d'intervention en direction des familles, afin d'obtenir également l'agrément «Animation collective famille» de la CAF.

### **Une gouvernance renouvelée, en partenariat avec la CAF et ouverte aux habitants et aux partenaires**

L'agrément «centre social» induit une fonction d'animation globale du territoire, c'est à dire un soutien apporté aux acteurs dans le développement de leurs projets, une coordination et un rôle d'impulsion pour susciter de nouvelles actions.

Ce rôle d'animation globale sera donc dévolu aux équipes de développement social positionnées dans les équipements de proximité. Elles s'appuieront sur d'autres dispositifs portés par la Ville et/ou la Métropole pouvant concourir à un travail coordonné des acteurs (Appel à projets du Contrat de Ville, Fonds de Participation des Habitants, démarches de concertation, NPRU ...).

La gouvernance du projet social de territoire se déclinera comme suit :

**Le comité de pilotage** a pour vocation de suivre l'activité du centre social nord sur le plan stratégique mais aussi d'arbitrer et de fixer les perspectives. Le principe validé est celui d'une parité entre les élus de la Ville et les administrateurs de la CAF. Il est composé des membres des directions de la Ville (direction générale adjointe et directions concernées) et de la CAF. Il pourra évoluer sur la durée de l'agrément en une forme élargie par l'intégration des représentants d'usagers.

**Le comité technique** vise à effectuer le suivi technique du projet social de territoire et le suivi de la démarche d'accueil des personnels CAF. Il est composé de membres de la direction de la DDSU (directeur et directeur du centre social) et de la direction de la CAF.

**Le comité de direction** du centre social nord est garant du projet social de territoire et de sa déclinaison opérationnelle sur la durée de l'agrément. Il est composé du directeur du centre social nord et des responsables de sites et de la Mission jeunesse.

**Des groupes territoire** composés d'agents de développement social nord se déploient pour le suivi et la déclinaison opérationnelle de thématiques afférentes au projet social de territoire.

**Le comité d'usagers** vise à susciter la participation et l'initiative des habitants au sein du centre social nord. Leurs membres contribuent concrètement à la vie du centre social et participent à la définition et au repérage de l'évolution des besoins dans des logiques progressives qui permettent la co-formation et la montée en compétence. Dès le lancement du centre social, il s'agira de lancer le processus de constitution du comité d'usagers centre social nord. Le principe pré-défini est le suivant : un groupe unique d'une quinzaine d'habitants-usagers composé de manière mixte (critères de genres, d'âge, de sous-quartiers...).

**Les partenaires**, associés au travail de définition des besoins et à la réalisation des actions au sein du centre social, seront conviés à un séminaire annuel. Il s'agira de présenter le bilan des activités du centre social, d'échanger sur les projets existants et d'engager une réflexion de fond sur des thématiques inhérentes au projet social. Ce séminaire sera un moyen de donner de la lisibilité et de consolider la fonction « animation globale » du centre social nord.

En conséquence, il vous est proposé, en accord avec votre commission, de valider les termes du Projet social de territoire nord ci-joint.

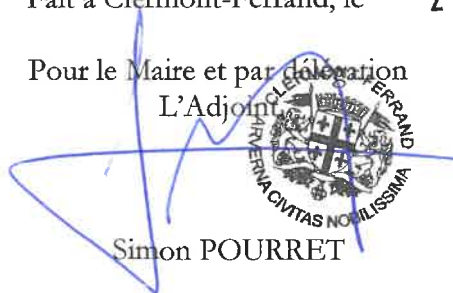
### **DELIBERATION**

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

Pour ampliation certifiée conforme.

Fait à Clermont-Ferrand, le 25 FEV. 2020

Pour le Maire et par délégation  
L'Adjoint



Simon POURRET





# **PROJET SOCIAL**

---

## **Centre social territoire nord**

# **2020-2023**

---

**Ville de Clermont-Ferrand**



Logo  
Nom

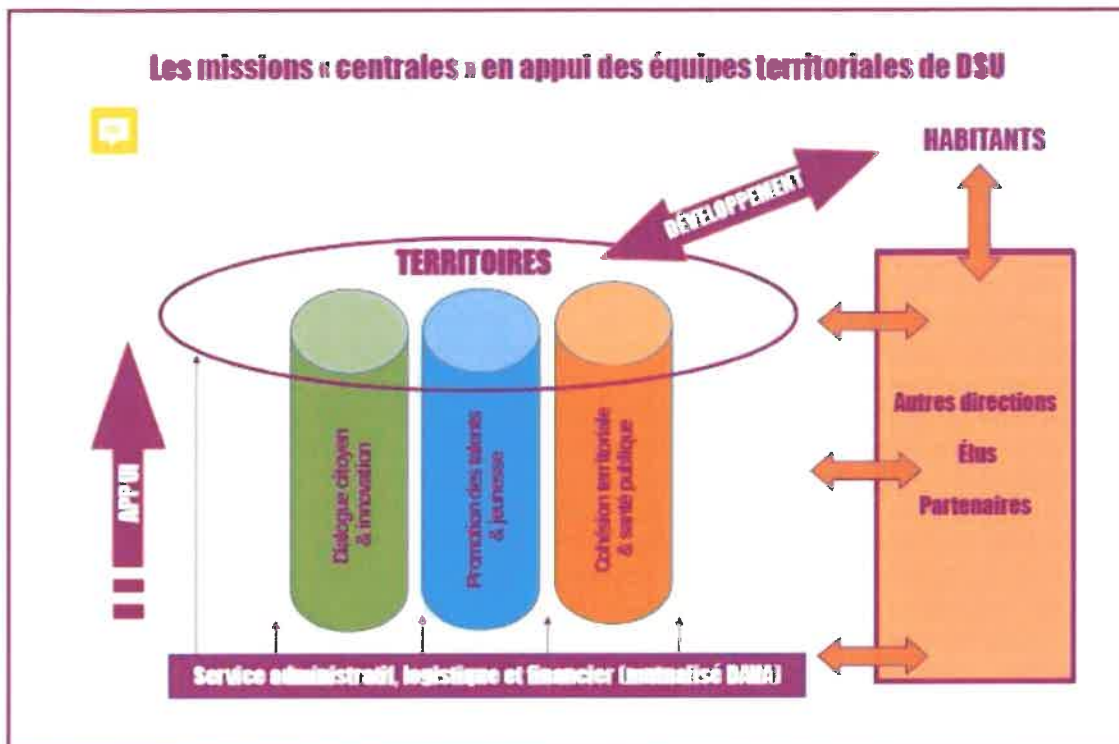
# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	<b>2</b>
<b>ORGANIGRAMME</b>	<b>6</b>
<b>I. SYNTHÈSE DU DIAGNOSTIC SOCIAL CONCERTÉ DU QUARTIER NORD</b>	<b>7</b>
<b>II. ARBRE DES OBJECTIFS</b>	<b>12</b>
1. REDÉFINIR LA FONCTION ACCUEIL	13
2. ACCOMPAGNER LA FONCTION PARENTALE ET MOBILISER LES FAMILLES	14
3. RENFORCER LA PLACE DE LA JEUNESSE	15
4. FAVORISER LA COHÉSION SOCIALE	16
<b>III. LE PROJET FAMILLE</b>	<b>17</b>
1. INTRODUCTION	18
2. STATISTIQUES	18
3. IDENTIFICATION DES PROBLÉMATIQUES ET DES ENJEUX	20
4. LE PROJET FAMILLE	22
<b>IV. LES FICHES ACTIONS</b>	<b>25</b>
1. LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL	
2. LA PRÉPARATION DE LA MISE EN PLACE DU COMITE D'USAGERS	
3. L'APPROPRIATION DU NUMÉRIQUE	
4. LA COPRODUCTION D'ÉVÉNEMENTS ET D'ACTION RENFORÇANT LE LIEN SOCIAL	
5. L'APPROPRIATION PAR LES HABITANTS DE LEUR CADRE DE VIE	
6. L'IDENTIFICATION ET LA MISE EN RÉSEAU DES ACTEURS DE LA PARENTALITÉ	
7. LES ACTIONS AUTOUR DE LA SCOLARITÉ	
8. PARENTALITÉ ET PETITE ENFANCE	
9. LA PRÉVENTION SANTÉ DE LA JEUNESSE	
10. LES ACTIONS AUTOUR DE LA SCOLARITÉ POUR LES COLLEGIENS ET LYCEENS	
11. LA CO-CONSTRUCTION D'UNE OFFRE DE LOISIRS	
12. L'ACCUEIL DU JEUNE PUBLIC DANS ET HORS LES MURS	
<b>V. GOUVERNANCE</b>	<b>49</b>
<b>ANNEXES</b>	<b>52</b>

# INTRODUCTION

## 1. GENÈSE DU PROJET

La Ville de Clermont-Ferrand inscrit son action au sein des Quartiers Politique de la Ville (QPV) par le biais d'une direction dédiée : la direction du développement social urbain (DDSU). Cette direction œuvre dans le cadre du développement social urbain dont l'enjeu principal est de promouvoir le pouvoir d'agir des habitants dans tous les domaines de la vie sociale. Pour ce faire, la DDSU comporte des équipes territoriales adossées à des chargés de missions porteurs de politiques publiques spécifiques. Le schéma suivant présente succinctement la structuration de la direction. L'organigramme complet de la direction se trouve en page 6.



La DDSU se déploie sur le territoire nord comme suit :

- 1 équipement maison de quartier sur le quartier de Croix-de-Neyrat composé d'une responsable, de 2 agents de développement social (ADS), d'un référent administratif et d'un référent technique.
- 1 équipement maison de quartier sur Champratel à la composition identique. Ce premier équipement trouve son prolongement dans un second espace, l'espace Mercoeur, dont l'aménagement spécifique permet la mise en œuvre d'actions dédiées, notamment en direction de la petite enfance.
- 1 équipement maison quartier des Vergnes composé d'une responsable, d'une ADS, d'un référent technique
- 1 équipement Mairie annexe des Vergnes composé d'une responsable et de deux agents chargés d'accueil et d'accompagnement. Les équipes de la Mairie annexe et de celle de la maison de quartier des Vergnes se situent 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 3 ADS jeunesse dont l'action se déploie sur l'ensemble du territoire. Chaque ADS effectue des permanences au sein des équipements maison de quartier et y développe des actions spécifiques (accueils de loisirs ados, aide aux devoirs pour les collégiens et les lycéens, ateliers théâtres...).

Les maisons de quartier 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 à un responsable de territoire, garant du projet de direction et chargé du partenariat stratégique sur le QPV Nord.

Les équipes territoriales inscrivent leur action au sein d'un projet de direction qui affirme le primat des logiques d'intervention sociale basée sur l'« empowerment » et dont la traduction opérationnelle se décline en programmes d'action transversaux sur les QPV clermontois. Ces programmes d'action portés par les équipes s'énoncent comme suit :

- **L'accompagnement à la parentalité** en lien avec la part importante des familles sur le territoire, la diversité de leurs formes et la promotion des enjeux de prévention primaire.
- **La réussite** qui se décline selon des modalités plurielles : réussite scolaire, extra scolaire (projet DEMOS) mais aussi logiques d'insertion socio-professionnelles pour les publics adultes.
- **L'inclusion numérique** : ce programme d'action est centré sur la formation des agents aux enjeux de médiation numérique. Il s'articule notamment avec la dynamique de promotion des droits portée par la Mairie annexe des Vergnes.
- **La dynamisation des espaces publics** favorisant les enjeux de cohésion sociale et d'expertise d'usage par le déploiement d'actions culturelles, festives et une démarche de gestion urbaine de proximité.

En 2019, la Ville de Clermont-Ferrand a souhaité renforcer davantage une stratégie de développement social urbain par la labellisation des équipements DDSU en « centre social ». Ce projet a fait l'objet d'un travail de conventionnement entre la Ville et la CAF, notamment en ce qui concerne la mise à disposition d'agents CAF dans les équipes municipales.

Les équipes réparties sur le quartier nord ont été les premières concernées par cette transformation. Un travail d'accompagnement des équipes territoriales par deux consultants, Messieurs Jean Marc BERTHET et Joachim ROCAMORA, a été engagé entre mai et décembre 2019.

L'un des premiers enjeux pour les consultants fut de créer les conditions d'une culture partagée entre les équipes de la Ville et celles des centres sociaux CAF implantées sur le territoire nord, préalable nécessaire à tout travail de co-construction. Une journée de travail fut conduite en mai pour croiser les actions menées et partager la vision sur les enjeux propres au territoire. En parallèle des différents temps de travail avec les consultants pour élaborer le diagnostic et le projet social, des rencontres régulières en mode « groupe territoire » ont eu lieu, associant les deux agentes CAF mises à disposition et une partie des équipes DDSU. Il s'est agi d'abord de définir les actions à prioriser de part et d'autre au titre de l'année civile engagée, de travailler à leur mise en cohérence et à leur déclinaison sur les équipements municipaux du territoire. Le groupe territoire a également permis de réfléchir aux enjeux d'organisation pour l'année à venir, notamment en termes de répartition des agents sur le territoire, de champs d'intervention, de dynamique d'accueil du public...

Le présent projet social de territoire est le produit de ces différentes modalités de travail.

## 2. L'ÉQUIPE DU CENTRE SOCIAL

Le projet social présenté est un projet de territoire. Il s'agit donc d'expérimenter un fonctionnement en inter-quartiers qui pose les principes d'un accueil qualitatif et harmonisé et des logiques d'actions complémentaires en lien avec les besoins et aspirations des habitants. Une équipe pluridisciplinaire permanente et stable fait vivre le centre social territoire nord :

- Un directeur du centre social territoire nord, garant du projet social de territoire dans son ensemble.
- 4 adjoints de direction, à savoir les responsables des sites centre social sur chaque quartier et une responsable mission jeunesse. La responsable des équipements sur le quartier des Vergnes, titulaire d'un diplôme d'État de CESF, exercera la coordination du projet famille sur le territoire.
- 11 agents de développement social (ADS), dont les deux agentes CAF accueillies au sein des équipes DDSU, répartis sur l'ensemble du territoire et positionnés sur les missions de développement social en lien avec les enjeux du projet social.
- 2 référents administratifs présents sur les structures de Neyrat de Champratel, positionnés spécifiquement sur les missions d'accueil et d'orientation du public. L'accueil sur le site du château



des Vergnes est mutualisé et sera exercé spécifiquement par les agents administratifs de la Mairie Annexe.

- 3 référents techniques présents sur les sites locaux centre social assurant le suivi des questions « bâtimentaires » et le lien avec les partenaires associatifs et les habitants quant à l'utilisation des sites du centre social.

Concernant la dynamique participative propre au centre social, l'un des enjeux sera de mettre en place le futur comité d'usagers sur le territoire nord. A l'initiative de la DDSU, une première rencontre avec les comités d'usagers des centres sociaux CAF de Croix de Neyrat et des Vergnes a eu lieu en janvier 2020 en présence du directeur du service et du responsable territoire nord. Il s'est agi d'expliquer auprès des acteurs de ces instances la mutation amorcée et l'installation prochaine d'un nouveau comité d'usagers ouvert aux habitants volontaires.

La première année de fonctionnement du centre social nord permettra, à partir des actions menées, de communiquer auprès des habitants sur la mise en place de cette nouvelle instance. Il serait intéressant, au titre de l'axe jeunesse, de permettre à ce public d'intégrer le comité d'usagers. Afin de traduire la dimension territoriale propre à l'actuel projet social de territoire, il semble important que le comité d'usagers soit composé, selon des modalités qui restent à affiner, d'habitants des 3 sous-quartiers.

A partir d'un accompagnement formatif à définir avec chacun de ses membres, le comité d'usagers permettra :

- de prendre part à la vie du centre social ;
- d'apporter une contribution au projet social de territoire dans la définition des actions à mener sur l'ensemble des enjeux posés ;
- de porter et promouvoir la parole des usagers et des habitants.

### 3. NOS PRINCIPES D'ACTION

Dans la continuité des principes affirmés et portés par les centres sociaux CAF du territoire nord, les équipes du centre social nord de Clermont-Ferrand souhaitent affirmer fortement ce qui guident leur action au quotidien. Au-delà du changement de portage du centre social, il semble essentiel d'affirmer la concordance de ces principes.

- **L'accueil** : c'est un enjeu fort à incarner sur les différents sites du centre social territoire nord. La qualité de l'accueil passe pour partie par des aménagements spatiaux et matériels (des bureaux permettant la confidentialité, une signalétique adaptée et harmonisée...) mais aussi par le renforcement des postures professionnelles tant au niveau des postes de premier accueil qu'au niveau de l'ensemble des équipes. Outre le partage de la fonction accueil, il s'agit d'affirmer et de conduire une dynamique d'harmonisation et de mutualisation des informations sur le centre social nord. La dimension accueil dans la pluralité de ses enjeux se traduit dans le projet social de territoire par la mise en place d'un groupe de travail composé d'agents et d'usagers intéressés par le sujet.

- **L'animation globale** : en lien direct avec les attendus de la CNAF, le portage de l'animation globale est une dimension inhérente au travail des équipes du territoire. Il s'agit « d'organiser et de coordonner des initiatives d'amélioration sociale du territoire » pour reprendre les termes du précédent projet social CAF porté par l'équipe de Croix-de-Neyrat. En cela, rencontrer les habitants et les familles, dans et hors les murs, est essentiel. Les projets devront être construits avec les habitants et les partenaires en s'appuyant sur les ressources de chacun. Il s'agira aussi pour les équipes du centre social nord de soutenir la vie associative locale.

- **Le partenariat** : c'est une dimension qui se trouve en filigrane de tout le projet social de territoire et qui concerne tant les professionnels en interne (missions d'appui) et en externe (institutions, associations) que les associations locales, les usagers et les habitants. Le partenariat peut se traduire selon des modalités multiples (formelles ou informelles) et viser des fins plurielles (veille sociale, mutualisation d'informations ou opérationnalité). Le centre social territoire nord pourra affirmer sa dimension ressources sur certains axes en animant des collectifs thématiques.

- **L'éducation populaire** : dans la continuité du travail effectué par les équipes CAF des centres sociaux et des équipes DDSU des maisons de quartier, il s'agit de reconnaître et d'accompagner la capacité de tous à apprendre et à agir dans l'espace social. L'éducation populaire vise à donner à tout individu l'occasion de développer ses capacités, à s'inscrire dans le collectif, à exprimer et partager ses idées. Les activités et services supports portés par le centre social visent concrètement cette finalité. L'installation et l'accompagnement du futur comité d'usagers en est également une expression tout à fait éclairante.

- **Le faire pour et le faire avec** : il y a là une tension entre le primat des logiques de promotion des initiatives portées par le projet social et le nécessaire accompagnement des publics fragilisés. En fonction des situations, il est nécessaire d'agir selon l'une de ces modalités, l'idéal étant de passer du faire pour au faire avec afin d'accompagner chacun dans une dynamique d'autonomisation. Il importe donc d'affirmer la complémentarité de ces deux modes d'action portés par les équipes territoriales.

- **La participation des habitants** : il s'agit d'un principe premier tant il est consubstantiel à la dynamique centre social. Il s'agit de promouvoir la capacité d'agir des habitants en leur reconnaissant une véritable expertise d'usage. Cette participation peut relever de différents niveaux : inscription dans une action, apport d'idées, implication dans une concertation, coproduction d'un projet ou d'une action. Il s'agit de permettre à chacun de participer à hauteur de ses besoins ou possibilités tout en postulant la capacité de tous à progresser.

Un des outils de la participation est le comité d'usagers évoqué précédemment.

- **Le hors les murs** : la dynamique centre social a vocation à s'incarner au-delà des seuls locaux municipaux. Les équipes de la DDSU sont familiarisées avec ce mode d'intervention en direction des différents publics de par la spécificité des actions menées, qu'il s'agisse de dynamisation des espaces publics, de démarches GUSP ou encore d'événementiels spécifiques. Cela représente une force pour favoriser la participation des habitants plus éloignés et les amener à devenir d'éventuels usagers du centre social.

DIRECTION DU DEVELOPEMENT SOCIAL ET URBAIN  
ORGANIGRAMME – janvier 2020

Directeur	Jean-Damien COUMBEAU
Assistante de direction	Delphine LLOPIS
Adjointe administrative (en appui du service fonctionner mutuel 4)	Catherine BOUCHER
	Service fonctionnel Mobilisé DAVA/DOSU Yves Berthor

TERRITOIRE	EQUIPES TERRITORIALES			
	NORD	LES VIGNES	MONT ANNE	SUD
Responsable de territoire	Christophe GAUTHIER			Fontaine du Boc
Responsable de développement jeunesse				
Agente de développement social	Alice-Marie ANAT			
Assistante de développement social	SOPHIE LEHAUTE			
Responsable d'équipement	Clays PÉTRU - HADJ DJISS			
Assistante de développement social	Caroline ANTONIO	Ruby DURBIN	Violaine MARÉAU	
	Emilie GENÈVE	Corinne BARBUT		
	Camille CHAUREST	Matthieu PRODIGEON	vacant	
	vacant			
	Frédérique AUCH-BONJOURS (CAF)			
Agente de développement social	Agnes ROUSSEAU (CAF)			
	Pauline CHEPEL	Lucas OBERVALZER (retra)	Hajar ELALOUA	
			vacant	
référént administratif chargé d'accueil et d'accompagnement	Amel BENEDJOUF	Nourine FOUQAG	Yara ZAHRAÏE	
référént technique				

MISSIONS D'APPUI		
Mission Dialogue citoyen & innovation	Mission Promotion des talents & Jeunesse	Mission Cohésion territoriale & Santé publique
Responsable dialogue citoyen	Marie-SABCAUD	chargée de mission santé publique
chargée de développement	Jesselin PINAUD	vacant
chargée de mission budget participatif	Hélène BACHEL	Coordinatrice du Conseil Local en Santé Mentale
	Rosine PÉTERS	chargée de mission GUSP
		chargée de développement GUSP
		chargée mission Patrimoine
		Responsable Mission sport
		animateur sportif
		animateur sportif
		animateur sportif
		chargée de mission Cohésion sociale / Mission Réfugiés
		chargée de programme Réfugiés (Forum Réfugiés Cost)
		Isabelle AHSBANS
	Si Mohamed BELLOUM	
	Zora DOLOCHOS	
		Emilie RAMOS
		Margot CHARLAT
		François CHEVILLE
		Sébastien PEYRAT
		Michaël PAYS
		Nicolas PRAT
		Montcef HAROUCH
		Chantal CHARRADE
		Haracha PIQUET

# **I. SYNTHÈSE DU DIAGNOSTIC SOCIAL CONCERTE DU QUARTIER NORD**

## DONNÉES STATISTIQUES ET ANALYSE

Les données statistiques présentées sont issues de plusieurs sources :

- des fiches thématiques Insee (démographie, revenus, insertion professionnelle, éducation) publiées sur le site du SIG

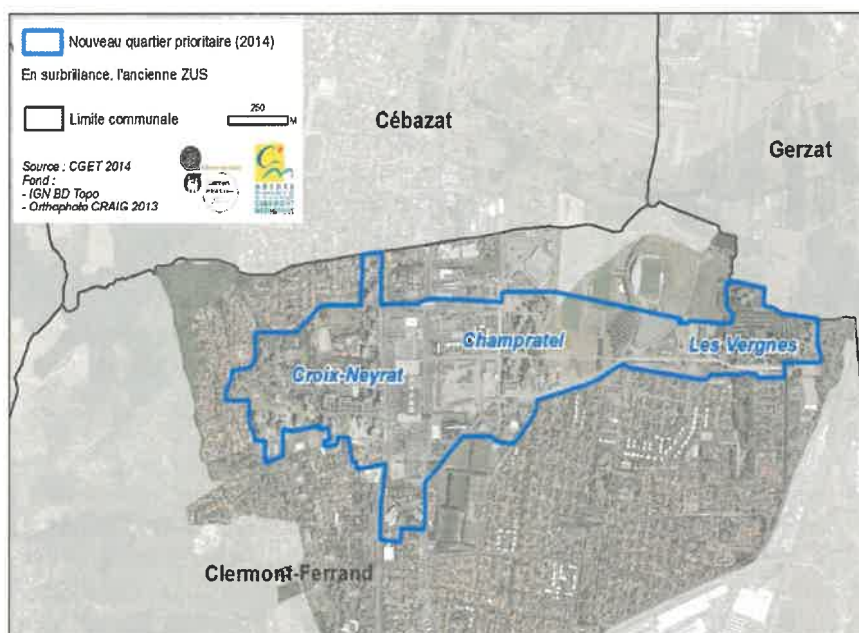
<https://sig.ville.gouv.fr/Synthese/QP063003>

- des données publiées par l'Agence d'Urbanisme et de Développement Clermont Métropole dans le cadre du Nouvel Observatoire Urbain et Social (NOUS).

<https://nous.clermontmetropole.org/>

- 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 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.

### DÉMOGRAPHIE

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). A 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).

## ÉDUCATION

Les personnes peu diplômées sont très représentées au sein des QPV Clermontois. Taux et volume sont particulièrement élevés au sein du Quartier Nord. Sur ce quartier, près d'une personne sur deux n'a aucun diplôme ou juste le DNB. Ce taux atteint un maximum sur Champratel (63%). (Source : Insee RP 2015)

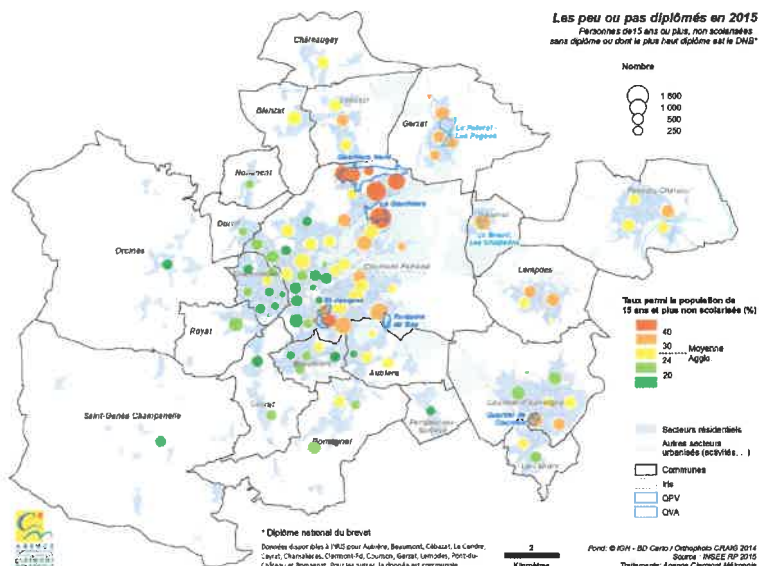
En termes d'établissements scolaires, le Quartier Nord comporte :

- 5 écoles maternelles, toutes en REP+, situées dans ou à moins de 100 mètres du quartier ;
- 4 écoles élémentaires, toutes en REP+, situées dans ou à moins de 100 mètres du quartier ;
- 1 collège (1 en REP+), situé dans ou à moins de 300 mètres du quartier ;

(Source Insee Base permanente des équipements 2015).

Le taux de retard scolaire à l'entrée en 6<sup>e</sup> est un peu moins du double de celui de la ville de Clermont-Ferrand, soit 21,5 % des élèves contre 12,4%. A noter la plus faible proportion d'échec au DNB sur le Quartier Nord (10 %) que sur le reste de la commune (15%). Néanmoins on observe des différences significatives en termes d'orientation post classe de 3<sup>e</sup> : on note ainsi un taux de retard à l'entrée en 2<sup>nd</sup>e générale et technologique sur le QPV Nord presque deux fois supérieur (20,5) à celui de la ville de Clermont-Ferrand. Par ailleurs, seuls 28,7 % des élèves du Quartier Nord sont orientés en filière générale deux ans après leur classe de 3<sup>e</sup> contre 55,5 % pour la ville de Clermont-Ferrand. (Source : MEN, Depp -2015).

La part des 16-24 ans non scolarisés est le double de celle du reste de la commune, 50 % contre 25 %. (Source : Insee RP 2015)



Le Quartier Nord comporte 3 332 logements, soit 4 % de la ville de Clermont-Ferrand, mais près de 40 % des logements de l'ensemble des QPV de la métropole. C'est le QPV de la métropole qui montre la plus grande mixité résidentielle. La part de logement social y est la plus faible, tout en restant élevée, avec 70 % du parc des logements, soit 12 % des logements sociaux de la ville de Clermont-Ferrand

La vacance est faible (4% des logements) et quasi inexistante sur le parc social (moins de 2%). Le taux de rotation dans la parc social est similaire à celui observé sur l'ensemble des QPV (9%).

Le parc social est plus récent que celui de Saint-Jacques ou de la Gauthière : près de 90 % des logements ont été construits entre 1970 et 1980. Il convient également de mentionner d'importantes opérations de démolition, réhabilitation, résidentialisation sur le Quartier Nord dans le cadre du PRU 1 (2006/2018) pour les quartiers de Croix-de-Neyrat et Champratel. Ce dernier quartier finalise sa mutation par le déploiement déjà avancé d'une nouvelle offre « éco-quartier ». Dans le cadre du NPNRU, le quartier des Vergnes fait aujourd'hui l'objet de projets de redéfinition de l'habitat et de développement d'équipements publics structurants.

Les logements T4 sont les plus représentés avec 36 % de l'offre de logements sociaux du quartier. Plus de 10 % de l'offre locative est constituée de grands logements (T5 et plus). Moins représentés, mais conséquents en volume, les T1 (121) et T2 (374) représentent chacun 40 % des T1 et T2 des QPV de la métropole (Source : Agence d'Urbanisme et de Développement 2015).

Les quartiers prioritaires clermontois sont plus demandés par les personnes les plus pauvres (ressources inférieures à 20% des plafonds de ressources) : On trouve sur les quartiers Nord une forte proportion de demandeurs de 30 à 39 ans et de plus de 60 ans, en famille, avec un faible niveau de ressources (54 % ont des ressources de moins de 20% par rapport aux plafonds), retraités ou bénéficiaires des minimas sociaux (28,66%) et de nationalité hors UE (entre 26 et 36% selon le quartier). (Données Contrat de Ville)

## RESSOURCES ET NIVEAU DE VIE

La détermination du périmètre des quartiers politique de la ville se fonde désormais sur un critère objectif : celui du revenu des habitants (concentration de population à bas revenus ayant des ressources inférieures à 60 % du revenu fiscal médian de référence) pour un seuil minimal d'habitants fixé à 1 000.

Le Quartier Nord affiche le revenu disponible médian parmi le plus bas avec 12 015€ contre 18 600€ par unité de consommation et par an pour la ville de Clermont-Ferrand. Comme pour les autres quartiers prioritaires, l'écart de revenus entre les ménages les plus pauvres (7 055€ /UC /an, parmi le plus bas avec le QPV Saint Jacques) et les plus riches (21 227/UC/an, parmi le plus haut des QPV de la métropole) est plus faible que sur le reste du territoire. (Source : Insee-DGFIP-Cnaf-Cnac-CCMSA, FiLoSoFi, 2013).

Le Quartier Nord est donc le quartier de la métropole où la mixité des ménages reste la plus importante en lien direct avec la diversité du parc de logements (parc social, parc privé en particulier sur Croix-de-Neyrat).

Le Quartier Nord est un territoire où les indices de pauvreté sont pluriels.

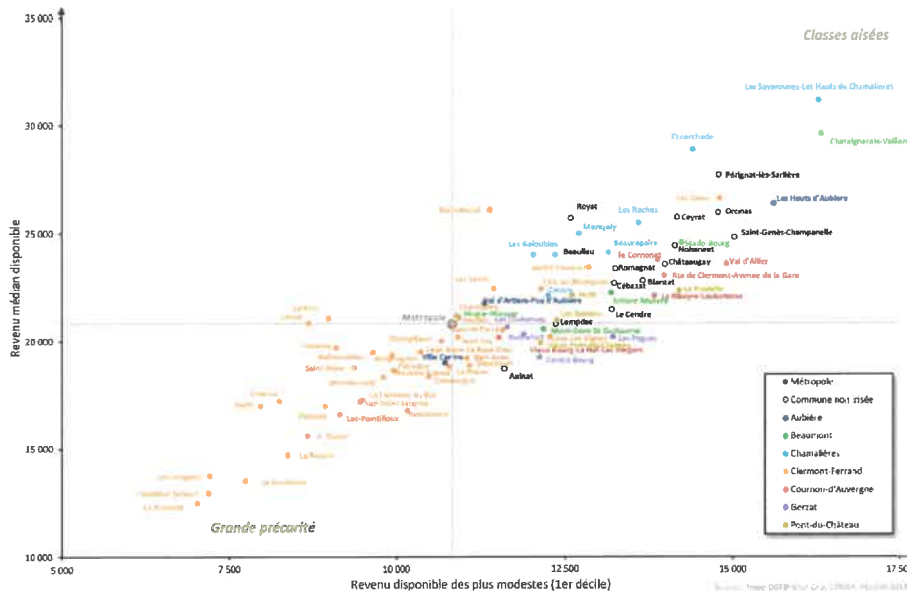
Le nombre des allocataires CNAF couvert par le RSA socle est de 617, soit un taux de 30 %, près de deux fois celui de la ville de Clermont-Ferrand.

Les familles allocataires monoparentales au RSA avec au moins un enfant de moins de 3 ans sont de 28 %, dépassant la moyenne de l'ensemble des QPV de la métropole (27%)

La part de familles nombreuses en situation de chômage ou sous le seuil de précarité représente 25 % des familles allocataires du territoire, ce qui traduit une situation plus défavorable que la moyenne des QPV de la métropole.

46 % de la population du territoire est constituée d'allocataires à bas revenus, soit plus du double de la ville de Clermont-Ferrand. En outre, le quartier nord affiche un taux important d'allocataires pour

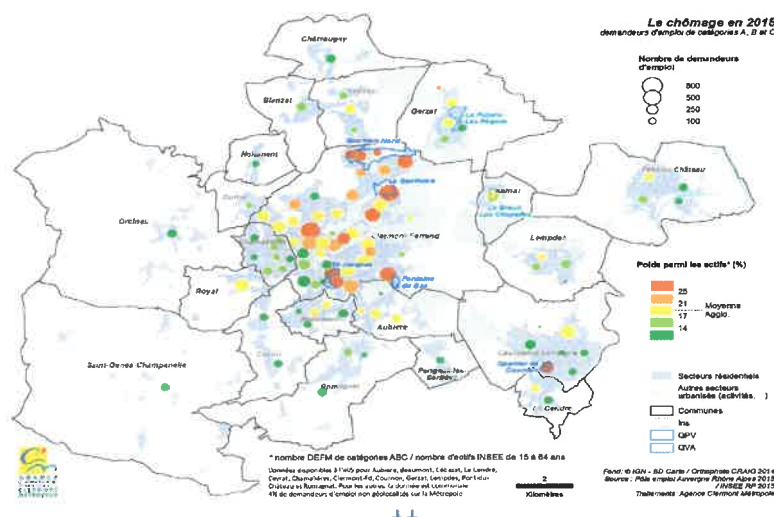
lesquels les prestations sociales sont supérieures à leurs revenus, soit 42 %, contre 26 % pour la ville de Clermont-Ferrand (Cnaf, Fichiers des allocataires des Caf au 31/12/2016).



## EMPLOI ET INSERTION

Le taux d'emploi sur le Quartier Nord est de 41 % contre 55,7 % sur la ville de Clermont-Ferrand. Les quartiers nord comptabilisent au total 1 212 demandeurs d'emploi. Parmi cette population, il convient de noter, comme pour l'ensemble des QPV de la métropole, une surreprésentation de la catégorie A (personnes en recherche active et sans emploi) avec 65 % contre 57 % pour la ville de Clermont-Ferrand, ce qui traduit un phénomène de plus forte rupture par rapport à l'emploi. Les demandeurs d'emploi en recherche active (catégories ABC) constituent 94 % (1 140) du total des demandeurs d'emploi du territoire. On peut noter que :

- La part des moins de 26 ans (13 %) est plus faible que sur la Ville de Clermont-Ferrand (18%)
- La part des plus de 50 ans est plus élevée, 22,6 % (contre 19 % pour la ville de Clermont-Ferrand)
- La part élevée des demandeurs d'emploi de nationalité étrangère (34,5%) au regard de celle de la ville de Clermont-Ferrand (19,4 %).
- La part de demandeurs d'emploi dont le niveau de formation est inférieur ou équivalent à un diplôme de niveau 3 est de près de 70 % (contre près de 50 % pour la ville de Clermont-Ferrand).
- Le niveau de qualification présente toutes les caractéristiques des quartiers prioritaires, à savoir une forte représentation des ouvriers (36%), davantage d'employés non qualifiés (31%) que qualifiés (28,5%) et une hypotrophie des cadres (3,7%) (Source : Pôle Emploi-Dares, STMT - Demandeurs d'emploi en fin de mois au 31/12/2017).





## **II. ARBRE DES OBJECTIFS**

## ENJEU N°1 : REDEFINIR 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'objectifs communs (charte d'accueil hors et dans les murs : les principes, procédures, les règles, outils, statistiques, les indicateurs...)
		1.1.1.2	Consultation des usagers sur le thème Accueil
1.1.2	Définir une politique de communication trans-territoire et harmonisée au Territoire Nord	1.1.2.1	Aménagement matériel et physique de l'accueil
		1.1.2.2	Signalétique, identifications et documents communs pour chaque équipement
		1.1.2.3	Supports territorial partagé en interne de l'offre sur les sites du Centre Social (outil informatique à définir, agenda partagé)

### 1.1.3 Définir les politiques d'accueil des associations et des habitants

1.1.3.1	Réflexion et travail inter-directions municipales (DAVA, DDSU, DSI...)
1.1.3.2	Utilisation de budgets dédiés et formation des agents

### 1.2 RENDRE LISIBLE LE CENTRE SOCIAL POUR LES PARENTALES ET LES HABITANTS

1.2.1	Animer et renforcer le réseau et le lien avec les parentales et les services institutionnels pour une automatisation réciproque	1.2.1.1	Besoins repérables pour mieux se connaître (réunions thématiques, temps informel des parentales, type café des parentales, réunions trans-génères...)
		1.2.1.2	Participation aux différentes instances du Territoire (RIE, DRE, Collectif des Traces, Collectif Santé, ADA...)
		1.2.1.3	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 DEFINIR LE CENTRE SOCIAL COMME UN LIEU RESSOURCE POUR LES HABITANTS

1.3.2	Associer les habitants à l'animation de l'espace public et la vie du Centre social	1.3.2.1	Création et accompagnement formels d'un comité d'usagers Centre social Nord
		1.3.2.2	Recueil et diffusion de l'information (mise à jour, changements importants, etc.)
1.3.1	Accueillir, écouter, orienter et accompagner	1.3.1.1	Formation des agents sur la dimension accueil, notamment le diagnostic des besoins
		1.3.1.2	Accompagnement adapté selon les besoins (handicap,...) et les initiatives
		1.3.1.3	Orientation vers des partenaires experts

### 1.3.2 Favoriser l'accès aux droits

1.3.2.1	Information et accompagnement à la démarche individuelle et collective (Aide(s)...)
1.3.2.2	Développement de la dimension Inclusion numérique dans un contexte de dématérialisation des services (médiers collectifs...)
1.3.2.3	Mise en place des permanences en sections des besoins repérés en lien avec l'espace Marie-Anneve Ferryvia public, juristes, CAF...)

### 1.3.3 Promouvoir le numérique

1.3.3.1	Développement des espaces dédiés et adaptés (matériel...)
1.3.3.2	Formation des agents aux enjeux du numérique avec le CRI
1.3.3.3	Mise en réseau des acteurs (production d'une cartographie des points d'accès au numérique sur le territoire)
1.3.3.4	Mise en place d'un médiateur numérique sur le Territoire

### 1.3.4 Informer sur le processus de agir des habitants tout en le soutenant

1.3.4.1	Mise à disposition de lieux de rencontre pour les habitants entre eux dans et hors les murs
1.3.4.2	Développement du potentiel des gens par l'événement et l'accompagnement
1.3.4.3	Valorisation et médiatisation des initiatives habitants pour faire émerger le potentiel des « habitants »
1.3.4.4	Valorisation des apports méthodologiques de la D'Espé (outils et moyens numériques)
1.3.4.5	Éducation populaire - apprentissage et transmission par les habitants

## ENJEU N°2 : FAVORISER LA COHESION SOCIALE

### 2.1 IMPULSER UNE DYNAMIQUE DE VIVRE ENSEMBLE ET DE RENFORCEMENT DU LIEN SOCIAL

2.1.1	Favoriser la participation des habitants	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.1.1.1 Accompagnement des initiatives habitantes (EPH, Budget participatif, Appel à projets Citoyen de Ville)</li> <li>2.1.1.2 Mise en place d'un comité d'usage au sein du centre social nord</li> <li>2.1.1.3 Incitation à l'expression des habitants à partir des actions du quotidien pensées par le centre social nord dans et hors les murs : animations, ateliers, concertations, ...</li> <li>2.1.1.4 Développement des lieux de rencontre pour les habitants entre eux dans et hors les murs</li> </ul>
2.1.2	Organiser / impulser des animations pour la vie du territoire	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.1.2.1 Mise en place d'événements et animations de proximité en lien avec la culture et le sport (Fête de Quartier, Passer d'images, Festival du « Qui en dire-t-on », compagnie théâtre, soirée femmes, Bal, The dancing, ...)</li> </ul>
2.1.3	Accompagner les habitants à l'appropriation et à l'amélioration de leur cadre de vie	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.1.3.1 Information et médiation auprès des habitants sur les transformations majeures du quartier (Verges, NPYRU, Cimetière PRUI)</li> <li>2.1.3.2 Actions de gestion urbaine sociale de proximité sur le territoire Nord en lien avec la charge de mission</li> <li>2.1.3.3 Coordination des jardins partagés par les habitants</li> <li>2.1.3.4 Chantiers participatifs (chantiers, jeux d'embellissement, aménagements urbains transitoires)</li> <li>2.1.3.5 Accueil de nouveaux habitants (temps convivial, réunions d'informations, visite guidée du quartier, diffusion du guide d'accueil)</li> </ul>

### 2.2 EXERCER LA FONCTION D'ANIMATION GLOBALE

2.2.1	Animer un réseau de partenaires des acteurs locaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.2.1.1 Mise en place de rubriques des associations en lien avec la Métropole sur les quartiers et le territoire nord pour favoriser l'interconnaissance et les projets communs</li> <li>2.2.1.2 Animation de collectif de quartier en lien avec les acteurs institutionnels et associatifs dans une démarche de partage de l'information et de concertations d'actions</li> </ul>
-------	--	---

### 2.2.2 Assurer et participer à la veille sociale

2.2.2.1	Recueil des problématiques en lien avec la dimension lien ressource du centre social nord : logement, insécurité, entretien, occupation/dysfonctionnements au sein de l'espace public et des espaces privés, pauvreté, isolement, circulation et stationnement
2.2.2.2	Mise en lien des habitants et institutions (Services municipaux, Service Métropolitains, ...)

### 2.3 CONTRIBUER A REDUIRE LES FREINS A LA COHESION SOCIALE

2.3.1	Faciliter l'accès à l'information et aux droits	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.3.1.1 Ecoute, accueil et orientation</li> <li>2.3.1.2 Identification des besoins</li> <li>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, ...)</li> <li>2.3.1.4 Ateliers d'informations collectifs (actions collectives autour de l'accès aux droits)</li> <li>2.3.1.5 Participation aux différents collectifs sur le territoire (Santé, RIE, DFE, ARA)</li> </ul>
2.3.2	Developper les actions favorisant la mixité, le lien inter-générationnel et inter-culturel	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.3.2.1 Activités du quotidien (Activité jeux, Jardins partagés et actions de proximité au pied des murs, sorties habitantes, événements festifs et culturels, Café des babylams, Repas solidaire, Café biblique des Afriques, ...)</li> <li>2.3.2.2 Apprentissage de la langue française</li> </ul>

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

### 3.1 DEVELOPPER UNE STRATEGIE PARTICIPATIVE SUR LE TERRITOIRE AVEC LES ACTEURS LOCAUX

3.1.1	Impulser une dynamique locale en lien avec les autres services municipaux et les parents du territoire	3.1.1.1	Identification et mise en réseau des acteurs
3.1.2	Affirmer le cadre social dans ses fonctions rectorales et de coordination	3.1.2.1	Création cartographique de l'ensemble des parents et de leurs actions en lien avec le CRJ
		3.1.2.2	Formation des agents aux enjeux en lien avec la parentalité

### 3.2 MOBILISER LES PARENTS

3.2.3	Générer ensemble à partir de voisins communs	3.2.3.1	Collectif parents/acteurs petite-enfance-famille (collectif Marocain)
		3.2.3.2	Guide pratique à destination des parents et de leurs enfants
		3.2.3.3	Participations aux initiatives en lien avec la parentalité : DRE, PRV 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	Favoriser la participation active des parents/associer les parents	3.2.2.1	Ateliers Parents-Enfants (jeu collab/oratoire le jeu... Habile jeu)
		3.2.2.2	Travail sur la régularité des actions : échantillonnage des actions
3.2.3	Valoriser les compétences des parents	3.2.3.1	Ateliers autonomes parents-enfants
		3.2.3.2	Ateliers préparatoires de « événements du territoire (Forum, etc...)

### 3.3 ACCOMPAGNER LES PARENTS DANS LEUR RÔLE

3.3.1	Favoriser les liens parents-enfants, les relations intra-familiales et renforcer les solidarités entre-familiales	3.3.1.1	Ateliers parents-enfants
		3.3.1.2	Séances familiales
		3.3.1.3	Ateliers jeux – Habile Jeus
		3.3.1.4	Evénements du territoire (Festival « Qu'en dit-on », carnaval, etc des quartiers,...)
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	DEMOIS : apprentissage de la musique classique sur QPV
		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 individualisé des parents
3.3.3	Affirmer le cadre social dans sa fonction ressource pour les familles	3.3.3.1	Formation des Agents : accueil, orientation
		3.3.3.2	Accueil permanents après identification des besoins : CAF de coverage/MILOPLE, CAF, CDDF,...

### 3.3.4 Proposer des ateliers collectifs de prévention autour des enjeux de parentalité

3.3.4.1	Sensibilisation à la fonction parentale : Séminaire de la parentalité
3.3.4.2	Ateliers de promotion de la santé : Atelier santé, gourmand et soin / « Si on en parle »
3.3.4.3	Action de « Prévention professionnelle du municipal » : Les Usages, les usages... : Une-débat Eupha 2.0
3.3.4.4	Actions autour de la scolarité (auditions du lieu Parents-école) : Accompagnement scolaire, accompagnement (individuel et/ou collectif) des parents aux démarches administratives et numériques en lien avec la scolarité (ENT, dossier Four en L,...)
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

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

4.1	CONDUIRE DES ACTIONS DE PREVENTION SANTE POUR LE PUBLIC JEUNE ET LEURS PARENTS	4.1.1	Sensibiliser sur les questions de santé	4.1.1.1	Actions collectives d'information et de promotion de la santé : « Si on en parlait » / « Si on continuait d'en parler » (différentes thématiques : cannabis, éternu, « mal bouffé », ...)
		4.1.2	Accompagner les jeunes et les familles sur les enjeux de santé (individuel et collectif)	4.1.2.1	Prévention sur les addictions en partenariat avec l'Atelier Santé Ville : Médiation amicale
				4.1.2.2	Orientation individualisée à partir du travail dans et hors les murs (dispositif DRE, partenariats jeunesse dans le centre social, actions collectives, ...)
				4.1.2.3	Expression orale, échanges et débats sur des questions de santé : ateliers culturels (Si on en parlait : Atelier théâtre, rap, ...)
				4.1.2.4	Participation au collectif Santé des A.D.S. Jeunesse
4.2	ACCOMPAGNER LA REUSSITE DU PUBLIC JEUNE SUR LE TERRITOIRE	4.2.1	Accompagner le public jeune et impliquer les familles dans leur réussite éducative	4.2.1.1	Actions autour de la scolarité : Accompagnement scolaire des collégiens et lycéens / ateliers forums (PH) / Talents des Vespées : stage collectifs dans le cadre du « Pass 3 <sup>ème</sup> » et « coaching 3 <sup>ème</sup> » ; Accompagnement des décrocheurs (projet RADD, projet quartier SUP, autres actions en filigrane)
				4.2.1.2	Valorisation des réussites sportives et culturelles : Projet forum théâtre et communication DRE / Projet quartier SUP, Demos, tournoi Basket (PH) / Accompagnement du public jeune et famille dans le cadre du DRE / Qu'en dira-t-on / Accueil des loisirs...
				4.2.1.3	Accompagnement d'habitants habitant avec les outils (PH) / Appel à projets contrat de Ville... ; les Missions d'Appui DDSU (Réussite, Demos, Cité Jeunes, Sports, ...) et les partenariats extérieurs (drb, Agglo, ...)
		4.2.2	Faciliter l'insertion socio-professionnelle du public jeune	4.2.2.1	Mise en lien des jeunes avec les entreprises : Job dating / agence interim WellJob
				4.2.2.2	Orientation et accompagnement individuel à partir du travail dans et hors les murs (permanences, Mission Locale, Entreprendre pour apprendre, EZC, ...)
				4.2.2.3	Accompagnement de l'engagement : Accueil de service civique et stagiaires / Accompagnement BAJA / Chantier international
4.3	PROMOUVOIR LA CULTURE ET LES LOISIRS POUR LE PUBLIC JEUNE EN LIEN AVEC L'EDUCATION POPULAIRE	4.3.1	Travailler la médiation culturelle sur le territoire	4.3.1.1	Actions à développer en lien avec les directions culturelles de la Ville et la Métropole sur les quartiers politiques de la Ville
				4.3.1.2	Orientation sur l'offre culturelle Ville et métropolitaine (Cité Jeunes, Europarc, Trains Urbaines, Compagnie de Mai, Festivals, ...)
				4.3.1.3	Accompagnement du public jeune dans la construction d'une pratique culturelle (Atelier rap, théâtre, « Qu'en dira-t-on », ...)
		4.3.2	Mettre en place une offre de loisirs	4.3.2.1	Participation à l'élaboration du PEV2 avec les acteurs concernés
				4.3.2.2	Co-construction de l'offre de loisirs avec la Direction de l'Enfance : Accueil de loisirs ADOIS (12-17 ans), Sejours jeunes (accompagnement d'initiatives)
				4.3.2.3	Travail avec la jeunesse sur leurs attentes et la co-construction de l'élaboration de projets spécifiques
				4.3.2.4	Travail hors les murs : événementiels et actions de dynamisation de l'espace public favorisant l'intégration et la mixité (occupation des espaces extérieurs de rencontres ou se relayant tous les partenaires, fêtes de quartiers, « Qu'en dira-t-on », événements sportifs, événements culturels, ...)
4.4	IMPULSER ET DYNAMISER UNE POLITIQUE JEUNESSE SUR LE TERRITOIRE	4.4.1	Impulser une dynamique locale en lien avec les autres services métropolitains et les partenaires du territoire	4.4.1.1	Accompagnement d'initiatives habitant avec les outils (PH) / Appel à projets contrat de Ville... ; les Missions d'Appui DDSU (Réussite, Demos, Cité Jeunes, Sports, ...) et les partenariats extérieurs (JobAgglo, ...)
		4.4.2	Affiner le centre social dans ses fonctions ressources et de coordination	4.4.2.1	Cartographie de l'offre Jeunesse en lien avec le URI
				4.4.2.2	Formation des agents sur les enjeux de la jeunesse
		4.4.3	Créer ensemble à partir de constats concrets	4.4.3.1	Communication entre les partenaires et vers les jeunes (Promoteurs du net, Facebook, Newsletter pour aller vers, ...)
				4.4.3.2	Mise en place d'actions spécifiques co-construites avec les partenaires identifiés
		4.4.4	Placer les jeunes en situation d'acteurs dans le Centre Social	4.4.4.1	Mise en place du comité d'usagers et accompagnement formel
				4.4.4.2	Implication des jeunes dans la communication numérique (Promoteurs du net, Facebook, Newsletter pour aller vers, ...)
				4.4.4.3	Le Centre Sociale, lieu d'accueil pour la jeunesse dans et hors les murs

# **III. PROJET FAMILLE**

## 1. INTRODUCTION

Rappel de la Circulaire d'Orientation Relative au travail Social de 2012 : « *L'objectif poursuivi par les interventions de travail social est de renforcer les conditions permettant aux parents d'exercer et de vivre leurs rôles éducatifs au regard des besoins personnels, sociaux, culturels de leurs enfants. Il s'agit de préserver ou d'aider à rétablir des liens sociaux et familiaux, en évitant des situations d'isolement* ».

La circulaire CNAF de juin 2012 relative à l'animation de la vie sociale formalise la nécessité d'un projet famille. Ce projet famille est de fait légitimé par le travail de diagnostic du territoire nord effectué en septembre 2019 auprès des habitants et des partenaires de ce même territoire.

Ce projet doit s'inscrire dans l'identification des problématiques familiales repérées sur le territoire. Il comprend en son sein, les animations collectives pouvant contribuer à l'épanouissement des parents, des enfants, au renforcement des relations intra-familiales et inter-familiales. Plus précisément, le projet famille a pour ligne directrice une dynamique participative impliquant l'ensemble des habitants/usagers/bénévoles dans la vie du centre social.

Le référent famille fait partie de l'équipe du centre social nord et contribue à ce titre à la mise en œuvre du projet d'animation globale. Il a pour mission la coordination, le développement et l'animation sur les quartiers du projet en direction des familles. Il participe à l'identification de la structure auprès du public, des partenaires et également à l'évaluation des actions et des besoins identifiés. Les actions « famille » seront travaillées avec l'ensemble des équipes du centre social et plus particulièrement avec les membres du groupe de travail parentalité.

## 2. DONNÉES STATISTIQUES

Les données statistiques présentées sont issues de plusieurs sources :

- des fiches thématiques Insee (démographie, revenus, insertion professionnelle, éducation) publiées sur le site du SIG : <https://sig.ville.gouv.fr/Synthese/QP063003>
- des données publiées par l'Agence d'Urbanisme et de Développement Clermont Métropole dans le cadre du Nouvel Observatoire Urbain et Social (NOUS) : <https://nous.clermontmetropole.org/>
- du Contrat de Ville 2015/2020 de l'agglomération clermontoise <https://www.clermontmetropole.eu/accompagner-aider/la-politique-de-la-ville/contrat-de-ville/>

Comme précisé dans le diagnostic, le territoire nord est un quartier politique de la ville (QPV) composé de 5 quartiers IRIS. Il existe 3332 logements dont 68 % de locatifs sociaux.

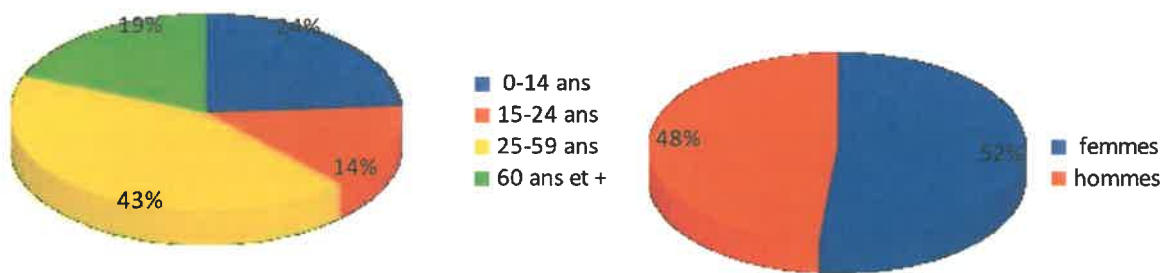
Les éléments ci-après permettent d'affiner le diagnostic, notamment sur les thématiques Démographie, Composition des ménages, Allocataires, Education, Revenus et emploi.

### DÉMOGRAPHIE, COMPOSITION DES FAMILLES ET ALLOCATAIRES

Les éléments statistiques confirment la part conséquente des familles au sein du territoire nord. Il est donc important de les détailler.

Le territoire nord représente le QPV le plus peuplé de la Métropole, à savoir 7600 habitants selon l'INSEE. 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).

Le territoire nord : une population jeune.



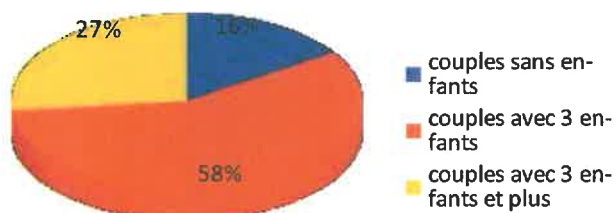
Les ménages de 1 personne représentent 34,7 % au sein du territoire nord  
 Les ménages de 6 personnes et plus représentent 4,8 %

26% des habitants sont étrangers. Parmi les femmes, 25 % sont étrangères.

Le nombre de foyers allocataires percevant au moins une prestation est de 2094 habitants. La population couverte par au moins une prestation Caf est de 5344 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, soit 58%. La part des familles nombreuses est importante, 15,4 % ce qui est près de 3 fois supérieur à celle de la Ville de Clermont-Ferrand (Source : CNAF, Fichiers des allocataires des Caf au 31/12/2016). Les familles mono-parentales représentent 14,9 % des foyers allocataires

#### Répartition Couples allocataires/enfants



2,2 % des allocataires sont étudiants et 4,4 % des allocataires de moins de 25 ans sont non étudiants.

## EMPLOI ET REVENUS

Il importe de rappeler les données de l'emploi au vu des liens entre les enjeux de la famille et ceux de la situation face à l'emploi : l'absence ou la perte d'emploi, des moyens matériels d'existence modestes participent à une fragilisation sociale préjudiciable à l'exercice de la parentalité.

Le taux d'emploi des 15-24 ans est de 40,8 % contre 55,7 % pour la Ville de Clermont-Ferrand. Les demandeurs d'emploi, toutes catégories confondues représentent 1212 personnes (517 femmes, 695 hommes), soit 16 % de la population du territoire contre 11,5 % pour la Ville de Clermont-Ferrand.

Pour les catégories A B et C : 1140 personnes

65 % des demandeurs d'emploi sont des demandeurs d'emploi ABC : 65,4 % français et 34,5 % étrangers

64,6 % des demandeurs d'emploi ABC ont entre 26 et 49 ans

30,2 % des demandeurs d'emploi ont un niveau inférieur au CAP-BEP, 18,5 % le niveau BAC et 11,9 % un niveau supérieur au BAC

48,3 % des femmes inscrites ont une durée d'inscription de 1 an à plus de 2 ans (dont 27 % de plus de 2 ans), contre 43,5% des femmes inscrites pour la ville de Clermont-Ferrand ( dont 23,8% de plus de 2 ans).



48,4% des hommes inscrits ont une durée d'inscription de 1 an à plus de 2 ans ( dont 27,2% de plus de 2 ans), contre 43,5% des hommes inscrits pour la ville de Clermont-Ferrand ( dont 24,4% de plus de 2 ans).

La part des ménages imposés est de 24,4 % contre 53,9 % pour la Ville de Clermont-Ferrand. La part des ménages dont l'origine principale du revenu déclaré repose sur des indemnités chômage est de 7,6 %.

46 % de la population du territoire est constituée d'allocataires à bas revenus, soit plus du double de la Ville de Clermont-Ferrand. En outre, le territoire nord affiche un taux important d'allocataires pour lesquels les prestations sociales sont supérieures à leurs revenus, soit 42 %, contre 26 % pour la Ville de Clermont-Ferrand (Cnaf, Fichiers des allocataires des Caf au 31/12/2016). Les allocataires dont le revenu est constitué à 100 % de prestations sociales représentent 25,5 % contre 15,6 % pour la Ville de Clermont-Ferrand.

## ÉDUCATION

Le diagnostic et le projet social ont mis en exergue le lien famille et éducation, que ce soit dans l'accompagnement des parents, dans la réussite globale de leurs enfants ou dans la facilitation du lien avec les établissements scolaires. C'est pourquoi, il est essentiel de cibler quelques données en matière d'éducation sur le territoire.

### *Maternelle Primaire*

Sont présentes sur le quartier : 5 écoles maternelle en Rep+ et 4 écoles élémentaires en Rep +  
On compte 1089 écoliers dont 512 en école maternelle. 65 écoliers ont moins de 3 ans. (source?)

### *Collège*

Il existe 1 collège en Rep+ , ce qui représente 475 élèves scolarisés dont 229 filles.

### Taux de retard scolarité :

-taux de retard à l'entrée en 6ème : 21,5 % contre 12,4 sur la Ville de Clermont-Ferrand  
-taux de retard à l'entrée en 3ème : 21,9 % contre 20,4 % sur la Ville de Clermont-Ferrand

### Second degré

La part des 16-24 ans non scolarisés sur le territoire nord est de 49,8 % contre 25,5% sur la Ville de Clermont-Ferrand.

Le nombre d'élèves scolarisés dans une formation générale ou technologique est de 128 (dont 75 de filles).

Le taux de retard à l'entrée en 2nde est de 20,4 % contre 11,5 % pour la Ville de Clermont-Ferrand.

Le taux de retard à l'entrée en terminale est de 30 % contre 22,6 % pour la Ville de Clermont-Ferrand.

## 3. IDENTIFICATION DES PROBLÉMATIQUES ET DES ENJEUX

Le diagnostic de territoire a permis de poser des constats en lien avec la famille. Sont repris ci-après les constats habitants et partenaires en lien avec les thématiques parentalité, jeunesse et cohésion sociale.

### Constats habitants :

- Une tendance au repli sur soi est exprimée sur les quartiers,
- Un manque de communication entre les anciens habitants et les nouveaux arrivants est constaté sur Champratel.
- Une absence de mixité entre les « filles et les garçons »,
- Des mineurs de plus en plus jeunes insuffisamment pris en charge par les parents et/ou des services dédiés et qui se mettent en danger (présence tardive sur l'espace public, actes délictueux...),
- Une insuffisance en termes d'activités pour le public adolescent est constatée sur le territoire,

- Un manque de connaissance et de communication est exprimé en termes d'offres de services et des acteurs qui les portent,
- Un manque de dispositifs sur le territoire autour de l'apprentissage de la langue ou la prise en charge des enfants de moins de 3 ans.

#### Constats des partenaires :

- Des phénomènes de délinquance corrélés à des sentiments d'insécurité et d'abandon forts sur les quartiers,
- Une tendance générale au « repli sur soi » des habitants,
- Des obstacles multiples à l'accès aux démarches et services : maîtrise de la langue insuffisante, peu ou pas de prise en charge des jeunes enfants en parallèle des actions menées,
- Des partenariats effectifs et complémentaires mais à renforcer sur le territoire autour des enjeux de prévention parentalité et petite enfance,
- Des obstacles pluriels à l'exercice de la parentalité, notamment la précarité socio-économique (urgence du quotidien, logique de survie), la dimension culturelle (vecteur possible d'incompréhension entre les familles et les professionnel(le)s) ou encore l'absence de dispositifs souples pour la garde des jeunes enfants,
- Un défaut d'accès à l'information et aux services dédiés pour les familles du fait de la barrière de la langue et/ou des procédures administratives parfois complexes,
- Le décrochage scolaire est un enjeu sur le territoire, particulièrement au collège, qui vient pour partie interroger la parentalité et les accompagnements à développer,
- Manque de coordination des acteurs et des activités spécifiques (loisirs, culture, sport, scolarité) pour le public jeune sur le territoire,
- La question de l'accessibilité et de l'accompagnement du public jeune féminin est posée : un public moins visible à l'orée de l'adolescence et un manque d'offre d'activités sur le territoire,
- Manque de lieux spécifiques dédiés à l'accueil et l'accompagnement du public jeune adolescent (14/17ans),
- Un besoin de coordination renforcée au niveau de l'accompagnement du public jeune vers le parcours d'insertion professionnelle,
- Un phénomène de rajeunissement du public primo-délinquant et des leaders bien identifiés sur le territoire qui exercent une influence néfaste.

D'après les éléments recueillis au cours du diagnostic, on distingue 4 enjeux à décliner en actions au sein du centre social :

1. Redéfinir la fonction accueil sur le territoire
2. Favoriser la cohésion sociale
3. Accompagnement de la fonction parentale
4. Renforcer la place de la jeunesse sur le territoire

La dimension famille est transversale à l'ensemble des enjeux précités.

## 4. LE PROJET FAMILLE

Le projet famille détaillé ci-dessous vient poser et expliciter les projets qui seront menés. Un des enjeux du projet sera de veiller à l'implication des familles dans la définition et la mise en œuvre des objectifs visés. Corrélativement, il s'agira de travailler sur un mode partenarial de façon à faire du centre social un lieu ressource pour les questions de familles.

3 grands objectifs stratégiques ont été identifiés :

Objectif stratégique	Objectifs opérationnels		Actions
I. Développer une stratégie partagée sur le territoire avec les acteurs locaux	1.2.1 et 3.1.1 4.4.1	Animer et renforcer le réseau et le lien avec les partenaires et les services institutionnels pour une connaissance réciproque	1.2.1.1/ 1.2.1.2/1.2.1.3 3.1.1.1 4.1.1.1
	2.2.1	Animer un réseau de partenaires et des acteurs locaux	2.2.1.1/ 2.2.1.2
	1.2.2/2.1.1/ 4.4.4	Associer les habitants à l'animation de l'équipement centre social	1.2.2.1/1.2.2.2 2.1.1.2/2.1.1.3/2.1.1.4 4.4.4.1
	1.3.1 à 1.3.4 3.1.2/ 4.4.2	Affirmer le centre social dans ses fonctions ressources	Actions de 1.3.1.1 à 1.3.4.5 3.1.2.1/ 3.1.2.2 4.4.2.1/ 4.4.2.2
	2.2.2/3.1.3 /4.4.3	Œuvrer ensemble à partir de constats communs	2.2.2.1/2.2.2.2 3.1.3.1/ 3.1.3.2/3.1.3.3 4.4.3.1/ 4.4.3.2
	2.1.1/ 3.2.2	Favoriser la participation des habitants	2.1.1.1/ 2.1.1.2/2.1.1.3/2.1.1.4 3.2.2.1/ 3.2.2.2

Objectif stratégique	Objectifs opérationnels		Actions
<b>II. Accompagner les parents dans leurs rôles</b>  (cet objectif stratégique comprend l'ensemble des actions Enjeu 3 : Accompagner la fonction parentale)	1.3.1/3.3.3/3.3.4	Accueillir, écouter, orienter et accompagner	1.3.1.1/ 1.3.1.2/1.3.1.3 de 3.3.3.1 à 3.3.4.5
	1.3.2/ 2.3.1/ 3.3.3/3.3.4	Favoriser l'accès aux droits	1.3.2.2/1.3.2.2/1.3.2.3 de 2.3.1.1 à 2.3.1.5 3.3.3.2/ de 3.3.4.1 à 3.3.4.5
	1.3.3/ 3.3.4	Promouvoir le numérique	1.3.3.1/1.3.3.2/1.3.3.3/1.3.3.4 3.3.4.3
	1.3.4	Informier et susciter le pouvoir d'agir des habitants	De 1.3.4.1 à 1.3.4.5
	3,2,2	Encourager la participation active des parents/ associer les parents	3.2.2.1/ 3.2.2.2
	2.1.1/4.4.4	Favoriser la participation des habitants	de 2.1.1.1 à 2.1.1.4 4.4.4.1
	3.2.1/2.2.2/ 2.3.1	Recueillir les besoins	3.2.1.1/ 3.2.1.2 2.2.2.1/2.3.1.2
	3.2.3	Valoriser les compétences des parents	3.2.3.1/ 3.2.3.2
	4.1.1/4.1.2/ 3.3.4	Accompagner les jeunes et les familles sur les enjeux de santé (en individuel)/ Sensibiliser sur les questions de santé/ proposer des actions collectives de prévention autour des enjeux de la parentalité	De 4.1.1.1 à 4.1.2.4 de 3.3.4.1 à 3.3.4.5
	4.2.1	Accompagner le public jeune et impliquer les familles dans la réussite éducative	4.2.1.1 à 4.2.1.3
3.3.2/ 4.2.1	Travailler sur le sens de l'engagement	De 3.3.2.1 à 3.3.2.5 4.2.1.1/ 4.2.1.2	

Objectif stratégique	Objectifs opérationnels		Actions
III. Favoriser les liens familiaux, intergénérationnels et inter-familiaux	1.3.4	Informier et susciter le pouvoir d'agir des habitants (initiatives habitants)	De 1.3.4.1 à 1.3.4.5
	2.1.1	Favoriser la participation des habitants	De 2.1.1.1 à 2.1.1.4
	2.1.2	Organiser/impulser des animations pour la vie du territoire	2.1.2.1
	2.1.3	Accompagner les habitants à l'appropriation et l'amélioration du cadre de vie	2.1.3.1 à 2.1.3.5
	2.2.2	Assurer et participer à la veille sociale	2.2.2.1/ 2.2.2.2
	2.3.2/ 3.3.1/4.3.2	Développer les actions favorisant la mixité, le lien intergénérationnel et inter-culturel	2.3.2.1/2.3.2.2/ 3.3.1.1 à 3.3.1.4 4.3.2.4

Le projet famille tel qu'il est acté n'est pas figé. Il a pour vocation d'évoluer tout au long de la durée de l'agrément. C'est un projet vivant que les équipes feront évoluer en fonction des besoins et demandes repérés. La question de l'évaluation est consubstantielle aux actions et projets du centre social nord. Elle sera donc effectuée pour chaque action réalisée mais également quotidiennement, notamment pour faire le lien avec la vie du centre social.

## **IV. FICHES ACTIONS**

## Les fondamentaux de l'accueil

**Fiche action** : n° 1.1.1.1 à 1.1.3.2

<b>Titre de l'action</b>	Les fondamentaux de l'accueil
<b>Axe</b>	Redéfinir la fonction accueil sur le territoire
<b>Objectif général</b>	Harmoniser la fonction accueil et la communication sur le territoire nord
<b>Objectifs opérationnels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constituer un groupe de réflexion et de travail à l'échelle du territoire</li> <li>• Définir une politique de communication transversale et harmonisée au territoire</li> <li>• Définir les priorités d'accueil des associations et des habitants</li> </ul>
<b>Objectifs de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcer la formation de l'ensemble des agents du centre social sur les enjeux de l'accueil</li> <li>• Rédiger des outils communs (charte de l'accueil, outils statistiques de fréquentation...) en s'appuyant sur les outils de la Ville, notamment le label Qualiville)</li> <li>• S'appuyer sur les services internes de la Ville (Standard et l'Accueil général-DAJI, Communication, DPB) pour la mise en œuvre de la fonction accueil</li> <li>• Proposer des hypothèses d'aménagement des accueils sur les différents sites afin d'améliorer leur accessibilité, leur visibilité et leur convivialité</li> <li>• Créer des temps d'échange pour impliquer et associer les habitants aux enjeux de l'accueil</li> </ul>
<b>Cible</b>	Les habitants, les partenaires, les services (État, Ville, Métropole)
<b>Partenaires engagés dans l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les services Ville et Métropole : DPB (services techniques) / DUN (outils informatiques) / PEMO / DEPE (évaluation, qualité), DAJI (standard et accueil général), Communication (site internet), DRH (formation des agents, recrutement services civiques)</li> </ul>
<b>Fonctionnement</b>	<p><b>Fréquence</b> : le groupe de travail se réunira régulièrement la première année (2 à 3 fois par mois) pour la mise en place de toutes les procédures et outils communs</p> <p><b>Durée</b> : lancement de Janvier à décembre 2020</p> <p><b>Nombre de bénéficiaires</b> : le groupe sera constitué de 5 personnes minimum (1 référent par structure, un responsable de structure)</p> <p><b>Date prévisionnelle de mise en œuvre</b> : Dès le lancement du centre social</p>

<b>Moyens</b>	<p><b>Humains</b> : les équipes de territoire, un service civique par structure qui sera chargé d'animer l'espace d'accueil commun</p> <p><b>Matériels</b> : mobiliers pour salle d'attente, des panneaux interactifs de communication, une signalétique intérieure....</p> <p><b>Financiers</b> : centre social, Ville</p>
<b>Évaluation</b>	<p><b>Indicateurs quantitatifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de formation aux enjeux de l'accueil par agent</li> <li>• Nombre d'habitants impliqués dans l'action</li> <li>• Nombre d'aménagements d'accueil réalisés (panneau, signalétique intérieure, mobiliers, espaces....)</li> <li>• Nombre de réunions inter-services réalisées pour la redéfinition de la fonction accueil (DPB, DAJI, ...)</li> <li>• Nombre de procédures communes créées</li> <li>• Nombre de procédures communes appliquées</li> <li>• Nombre de nouveaux arrivants</li> <li>• Nombre de nouveaux usagers</li> <li>• Taux de fréquentation par jour</li> </ul> <p><b>Indicateurs qualitatifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquête de satisfaction aux usagers</li> <li>• Avis sur internet</li> <li>• Retour des équipes de territoire</li> <li>• Retour du groupe de travail « Accueil »</li> </ul>



## La préparation à la mise en place du comité d'usagers

### Fiche action : 2.1.1.2

<b>Titre de l'action</b>	La préparation à la mise en place du comité d'usagers
<b>Axe</b>	Favoriser la cohésion sociale sur le territoire nord
<b>Objectif général</b>	Impulser une dynamique de vivre ensemble et de renforcement du lien social
<b>Objectifs opérationnels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favoriser la participation des habitants</li> <li>• Promouvoir le pouvoir d'agir des habitants</li> <li>• Contribuer à favoriser l'exercice de la citoyenneté</li> </ul>
<b>Objectifs de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permettre aux habitants-usagers du centre social du territoire d'intégrer le futur comité d'usagers à partir de temps d'informations spécifiques ou corrélés aux actions menées par le centre social</li> <li>• Faciliter l'inter-connaissance entre les habitants-usagers des 3 sous-quartiers tout en promouvant les dimensions de mixité sociale, culturelle, de genre et l'« intergénérationnalité »</li> <li>• Sensibiliser les habitants-usagers dans le fonctionnement du centre social en leur reconnaissant une expertise d'usage</li> </ul>
<b>Cible</b>	Les habitants des 3 sous-quartiers du territoire nord : Croix-de-Neyrat, Champratel et les Vergnes
<b>Partenaires engagés dans l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CAF (Conseillère technique en action sociale)</li> <li>• Les consultants en charge de l'appui méthodologique aux équipes municipales pour la conception du PST</li> <li>• Les précédents membres des comités d'usagers des centres sociaux CAF de Neyrat et des Vergnes seront rencontrés début 2020 pour les associer à la réflexion et mesurer leur motivation</li> <li>• Les associations locales du territoire nord</li> <li>• Les conseillers citoyens du territoire nord</li> </ul>
<b>Fonctionnement</b>	<p><b>Fréquence</b> : A déterminer</p> <p><b>Durée</b> : Janvier à septembre 2020</p> <p><b>Nombre de bénéficiaires</b> : A déterminer</p> <p><b>Date prévisionnelle de mise en œuvre</b> : Dès le lancement du centre social. Installation du futur comité d'usagers d'ici la fin de l'année 2020</p>
<b>Moyens</b>	<p><b>Humains</b> : Agents de développement social du territoire nord</p> <p><b>Matériels</b> : Salles de réunions, documents supports type flyers,</p>

	<p>affiches</p> <p><b>Financiers</b> : Centre social</p>
<b>Évaluation</b>	<p><b>Indicateurs quantitatifs:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de personnes rencontrées au cours des temps d'information dédiés par sous quartiers, par genre et par tranches d'âge</li> <li>- Composition du comité d'usagers par genre, tranche d'âge et sous quartiers</li> </ul> <p><b>Indicateurs qualitatifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Régularité de participation des habitants-usagers sur les temps d'information dédiés</li> </ul>

## Appropriation du numérique

**Fiche action** : n°1.3.3.1 à 1.3.3.4 / 3.3.4.3 et 3.3.4.4

<b>Titre de l'action</b>	Appropriation du numérique
<b>Axe</b>	Redéfinir la fonction accueil sur le territoire et accompagner la fonction parentale
<b>Objectif général</b>	Définir le centre social comme un lieu ressource pour les habitants Accompagner les parents dans leur rôle
<b>Objectifs opérationnels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promouvoir le numérique</li> <li>• Proposer des actions collectives d'accompagnement et de prévention autour des enjeux de la parentalité</li> </ul>
<b>Objectifs de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibiliser et former des agents du centre social pour un accompagnement de qualité</li> <li>• Recueillir les besoins et les attentes des habitants, les informer et les orienter en fonction</li> <li>• Organiser des temps collectifs pour faciliter l'apprentissage du numérique et la transmission de pair à pair</li> <li>• Favoriser la mise en réseau d'acteurs avec la production d'une cartographie et l'animation d'un groupe dédié</li> <li>• Construire des propositions de réponses complémentaires à l'existant avec la création d'un poste de médiateur numérique pour l'animation d'ateliers</li> <li>• Organiser des temps collectifs pour sensibiliser aux questions de prévention dans l'usage du numérique</li> </ul>
<b>Cible</b>	Les agents de la DDSU et les habitants
<b>Partenaires engagés dans l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services municipaux : La DPB (services techniques), la DRH (formation des agents), la Communication (site internet)</li> <li>• Services métropolitains : La DUN (outils informatiques), la DC (Lecture publique)</li> <li>• Le CRI (accompagnement méthodologique, formation des agents, expérimentation)</li> <li>• le Collectif Med Num 63 et le réseau des partenaires numériques de la métropole et le CISCA (pour la co-construction de réponses adaptées et le partage d'expériences) ;</li> <li>• Pôle Emploi, Mission Locale</li> <li>• Conseil Départemental</li> <li>• Éducation Nationale</li> <li>• La Direction générale des impôts, la CAF, la CARSAT, la CPAM, ...</li> <li>• Les partenaires associatifs, économiques et sociaux en lien avec l'accès aux droits des publics et les démarches</li> </ul>

	dématérialisées
<b>Fonctionnement</b>	<p><b>Fréquence :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Animation de rencontres mensuelles entre acteurs du numériques (CRI, HINAURA, MedNum63...)</li> <li>• Rencontres régulières des habitants dans et hors les murs</li> <li>• Mise en place d'ateliers hebdomadaires à minima dans les lieux dédiés (Croix-de-Neyrat, Les Vergnes...)</li> </ul> <p><b>Durée :</b> Lancement de janvier à décembre et sur la durée de l'agrément ;</p> <p><b>Nombre de bénéficiaires :</b> Les groupes seront composés en fonction des besoins, de la nature des accompagnements proposés</p> <p><b>Date prévisionnelle de mise en œuvre :</b> Dès le lancement du centre social (participation à l'animation d'un réseau partenarial, ateliers de prévention et d'accompagnement et actions de sensibilisation et de formation des agents déjà impulsées sur le territoire dans le cadre du programme d'action de la DDSU sur l'inclusion numérique)</p>
<b>Moyens</b>	<p><b>Humains :</b> Les équipes de territoire du centre social pour l'accueil des habitants avec la création d'un poste de médiateur numérique pour travailler à l'échelle territoriale et les intervenants spécialisés</p> <p><b>Matériels :</b> Modernisation des espaces numériques, installation de Wifi et mise à disposition de tablettes</p> <p><b>Financiers :</b> Centre social, Ville, Métropole, Contrat de ville, appels à projets ...</p>
<b>Évaluation</b>	<p><b>Indicateurs quantitatifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de partenaires sensibilisés à la démarche et actifs dans le réseau</li> <li>• Nombre de rencontres partenariales</li> <li>• Nombre d'actions de prévention sur les usages numériques</li> <li>• Nombre de jours de formation pour les agents</li> <li>• Nombre de personnes interrogées sur leurs besoins et orientées sur des accompagnements dédiés</li> <li>• Nombre d'ateliers mis en place</li> <li>• Nombre de participants aux ateliers</li> </ul> <p><b>Indicateurs qualitatifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquête de satisfaction des agents ayant participé à des actions de sensibilisation et de formation</li> <li>• Enquête de satisfaction auprès des habitants ayant été impliqués dans les actions de formation</li> </ul>

## La coproduction d'événements et d'actions renforçant le lien social

**Fiche action** : n°2.1.2.1 et 2.3.2.1 / 2.3.2.2

<b>Titre de l'action</b>	La coproduction d'événements et d'actions renforçant le lien social
<b>Axe</b>	Favoriser la cohésion sociale
<b>Objectif général</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulser une dynamique de vivre ensemble et renforcement du lien social</li> <li>• Contribuer à réduire les freins à la cohésion sociale</li> </ul>
<b>Objectifs opérationnels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser et impulser des animations pour la vie du territoire.</li> <li>• Développer des actions favorisant la mixité, le lien inter-générationnel et inter-culturel</li> </ul>
<b>Objectifs de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Décliner un projet d'animation globale de territoire intégré dans le projet global du centre social pour permettre la construction d'actions cohérentes sur le territoire en lien avec les habitants et les opérateurs locaux</li> <li>• Accompagner les associations et les habitants pour qu'ils aient un rôle plus actif dans l'organisation de ce type d'événements et d'actions</li> <li>• Organiser des manifestations à caractère culturel et festif (« carnaval... ») et certaines actions (sorties, ateliers parents/enfants, groupes réguliers...) pour favoriser la mixité inter-quartiers</li> <li>• Proposer des temps conviviaux de discussion ouverts à l'ensemble des habitants</li> <li>• Externaliser l'intervention du centre social au plus près des publics «Qu'en dira-t-on »...)</li> <li>• Territorialiser certains événements (fêtes de quartier, qui ne fréquentent pas les structures.</li> </ul>
<b>Cible</b>	Tous les publics et les partenaires
<b>Partenaires engagés dans l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Associations</li> <li>• Services de la Ville (DSL, DAVA, DC, DE, DPE, DEP , PM,...)</li> <li>• Services de la Métropole</li> <li>• CCAS</li> <li>• Éducation Nationale</li> <li>• Conseil Départemental</li> <li>• Bailleurs</li> <li>• Habitants</li> </ul>

<b>Fonctionnement</b>	<p><b>Fréquence</b> : Tout au long de l'année  <b>Durée</b> : Durée de l'agrément  <b>Nombre de bénéficiaires</b> : Ouvert au plus grand nombre  <b>Date prévisionnelle de mise en œuvre</b> : Déjà en cours</p>
<b>Moyens</b>	<p><b>Humains</b> : Agents, habitants bénévoles, les partenaires internes et externes  <b>Matériels</b> : Salles des structures, transport, matériel technique, matériel végétal, matériel pédagogique, alimentation...  <b>Financiers</b> : Centre social, bailleurs, dispositifs (REAAP, Contrat de ville, FPH,...)</p>
<b>Évaluation</b>	<p><b>Indicateurs quantitatifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'événements et d'actions organisées au niveau du territoire</li> <li>• Nombre de partenaires associés à l'action/événement</li> <li>• Nombre de participants/nombre attendu</li> <li>• Régularité et fréquence des temps consacrés à l'accompagnement des habitants, des associations, à la préparation et à la mise en œuvre des actions (réunions/temps informels/formations...)</li> </ul> <p><b>Indicateurs qualitatifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluation partagée avec les partenaires et les habitants participants</li> <li>• Questionnaires de satisfaction du public</li> <li>• Dynamisme et implication des équipes/partenaires/habitants</li> </ul>

## L'appropriation par les habitants de leur cadre de vie

**Fiche action** : n°2.1.3.1 à 2.1.3.5

<b>Titre de l'action</b>	L'appropriation par les habitants de leur cadre de vie
<b>Axe</b>	Favoriser la cohésion sociale
<b>Objectif général</b>	Impulser une dynamique de vivre ensemble et de renforcement du lien social
<b>Objectifs opérationnels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Accompagner les habitants à l'appropriation et à l'amélioration de leur cadre de vie</li> </ul>
<b>Objectifs de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Informer les habitants sur les transformations majeures du quartier (Vergnes : NPNRU, Champratel : PRU1)</li> <li>● Accueillir les nouveaux habitants</li> <li>● Embellir le quartier et/ou améliorer un aménagement urbain à partir des propositions des habitants (chantiers participatifs, construction de mobilier, démarche GUSP...)</li> <li>● Favoriser la prise de parole des habitants en les formant à la parole constructive (passer de la revendication à la proposition)</li> <li>● Créer les conditions de la participation des habitants à l'action publique :             <ul style="list-style-type: none"> <li>* comment s'approprier l'espace public</li> <li>* comment construire une parole collective</li> <li>* déplacement de la sphère privée vers l'espace public</li> </ul> </li> <li>● Valoriser le territoire et ses ressources</li> <li>● Améliorer l'image du territoire</li> </ul>
<b>Cible</b>	Habitants, bénévoles et salariés du territoire
<b>Partenaires engagés dans l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bailleurs</li> <li>- Services de l'État</li> <li>- Directions Ville et Métropole</li> <li>- Associations</li> <li>- Acteurs sociaux et économiques</li> </ul>

<b>Moyens</b>	<p><b>Humains</b> : Equipe du centre social, habitants-bénévoles, partenaires internes et externes du territoire</p> <p><b>Matériels</b> : Salles des structures, locaux bailleurs, transport, matériel (cartes de masse, panneaux, maquettes....)</p> <p><b>Financiers</b> : à <b>déterminer</b> Centre social, Ville, Métropole, Bailleurs, Contrat de ville, FPH, appels à projets...</p>
<b>Évaluation</b>	<p><b>Indicateurs quantitatifs</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre actions / projets</li> <li>- Nombre de participants aux actions (habitants / locataires / propriétaires / usagers)</li> <li>- Nombre de réunions / rencontres formelles et informelles</li> <li>- Nombre de partenaires associés aux réunions / actions / projets....</li> </ul> <p><b>Indicateurs qualitatifs</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolution du cadre de vie</li> <li>- Evolution de l'occupation de l'espace public</li> <li>- Dynamisme et implication des équipes /services/ partenaires/ habitants</li> </ul>



## Identification et mise en réseau des acteurs

**Fiche action** : n°3.1.1.1 à 3.1.3.3

<b>Titre de l'action</b>	Identification et mise en réseau des acteurs
<b>Axe</b>	Accompagner la fonction parentale
<b>Objectif général</b>	Développer une stratégie partagée sur le territoire avec les acteurs locaux
<b>Objectifs opérationnels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulser une dynamique locale en lien avec les autres services municipaux et les partenaires du territoire</li> <li>• Affirmer le centre social dans ses fonctions ressources</li> <li>• Œuvrer ensemble à partir de constats communs</li> </ul>
<b>Objectifs de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître le réseau de partenaires afin de pouvoir orienter au mieux les personnes accueillies</li> <li>• Former et informer des agents</li> <li>• Adopter une culture commune/ formaliser un partenariat</li> <li>• Créer des temps d'échanges et travail avec les partenaires</li> <li>• Travailler sur des projets partagés</li> <li>• Mettre en synergie les compétences respectives de chaque partenaire au service d'un accompagnement qualitatif et d'actions co-construites</li> <li>• Améliorer la lisibilité des acteurs sur le territoire</li> <li>• Faire du centre social un lieu ressource</li> <li>• Renforcer l'information des partenaires et des habitants (création d'une cartographie, guide pratique ...)</li> </ul>
<b>Cible</b>	<p>Cette action a 2 cibles différentes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dans un premier temps, l'ensemble des partenaires en lien avec la petite enfance, l'enfance, l'adolescence, la famille.</li> <li>• dans un second temps, les parents et leurs enfants, les associations et partenaires</li> </ul>
<b>Partenaires engagés dans l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le collectif Mercoeur (Conseil Départemental, Médiathèque, Crèche des Vergnes, Ludothèque, Relais Assistantes Maternelles...)</li> <li>• Les services internes (Direction de l'Enfance, Direction Petite Enfance, service Communication)</li> <li>• Les services métropolitains (DUN...)</li> <li>• Autres à définir après identification (Associations, acteurs locaux...)</li> </ul>

<b>Fonctionnement</b>	<b>Fréquence</b> : à déterminer <b>Durée</b> : Janvier 2020 à décembre 2020 <b>Nombre de bénéficiaires</b> : à déterminer <b>Date prévisionnelle de mise en œuvre</b> : dès le lancement du centre social
<b>Moyens</b>	<b>Humains</b> : Agents de développement social du territoire nord et référent famille <b>Matériels</b> : Salle de réunion, Bureau (PC...), <b>Financiers</b> : Centre social, Ville
<b>Évaluation</b>	<b>Indicateurs quantitatifs</b> - Nombre de partenaires identifiés, associés au travail en partenariat - Nombre de rencontres partenaires et fréquence - Nombre d'actions communes - Nombre de formations mises en place - Nombre d'agents formés  <b>Indicateurs qualitatifs :</b> - Évaluation des rencontres partenariales - Évaluation des actions réalisées dans le cadre de ce partenariat - Utilisation des outils de travail en partenariat (cartographie...) - Évaluation des formations suivies - Évaluation de la lisibilité des acteurs sur le territoire

## Scolarité : parents, enfants, familles

**Fiche action** : n°3.3.2.1 et 3.3.4.4 et 4.2.1.1

<b>Titre de l'action</b>	Scolarité : parents, enfants, familles
<b>Axe</b>	Accompagner la fonction parentale Renforcer la place de la jeunesse
<b>Objectif général</b>	Accompagner les parents dans leur rôle Accompagner la réussite du public jeune sur le territoire
<b>Objectifs opérationnels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travailler sur le sens de l'engagement des parents et de leurs enfants</li> <li>• Impliquer les familles dans la réussite éducative</li> <li>• Proposer des actions collectives de prévention autour des enjeux de la parentalité</li> </ul>
<b>Objectifs de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impliquer les enfants dans leur parcours et les parents dans la scolarité de leurs enfants</li> <li>• Accompagner les parents dans leur rôle éducatif</li> <li>• Permettre une relation d'échange et de partage avec et entre les parents</li> <li>• Renforcer le lien centre social et enseignants</li> <li>• Contribuer à améliorer les relations familles/ écoles/ établissements</li> <li>• Prévenir le décrochage scolaire</li> <li>• Valoriser les parents et les enfants</li> </ul>
<b>Cible</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parents</li> <li>• Enfants</li> <li>• Équipes éducatives</li> </ul>
<b>Partenaires engagés dans l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collectifs DRE (Dispositif Réussite Éducative)</li> <li>• Associations (parents d'élèves, accompagnement à la scolarité, ...)</li> <li>• PARQ ADSEA</li> <li>• Éducation Nationale</li> <li>• Institut des métiers, Centre de Formation des Apprentis ; École de la 2ème Chance</li> <li>• Mission locale</li> <li>• Direction de l'Enfance</li> <li>• Direction de la Petite Enfance</li> <li>• CAF</li> </ul>

<b>Fonctionnement</b>	<p><b>Fréquence</b> : à déterminer en fonction des actions  <b>Durée</b> : durée de l'agrément  <b>Nombre de bénéficiaires</b> : à déterminer  <b>Date prévisionnelle de mise en œuvre</b> : dès le lancement du centre social</p>
<b>Moyens</b>	<p><b>Humains</b> : Agents du Centre social, intervenants (salariés, bénévoles)  <b>Matériels</b> : Salles de réunion, bureau ( PC...)  <b>Financiers</b> : Centre social, Ville, Contrat de Ville, REEAP, CLAS</p>
<b>Évaluation</b>	<p><b>Indicateurs quantitatifs:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'actions</li> <li>• Nombre de participants : familles, enfants</li> <li>• Nombre de partenaires impliqués</li> <li>• Fréquence des actions</li> </ul> <p><b>Indicateurs qualitatifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveau d'implication des parents</li> <li>• Évolution de la progression scolaire des enfants</li> <li>• Evolution de l'implication des parents au sein des établissements scolaires</li> </ul>

## Parentalité et petite enfance

### Fiche action : n° 3.3.1.1

<b>Titre de l'action</b>	Parentalité et petite enfance
<b>Axe</b>	Accompagner la fonction parentale et mobiliser les parents
<b>Objectif général</b>	Accompagner les parents dans leur rôle
<b>Objectifs opérationnels</b>	Favoriser les liens parents/enfants, les relations intra-familiales et renforcer les solidarités inter-familiales
<b>Objectifs de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuer à l'information et à l'orientation des familles</li> <li>• Favoriser les temps d'échange parents/enfants et entre les familles par la mise en place d'activités spécifiques</li> <li>• Contribuer à l'éveil des enfants et au renforcement du lien parents enfants par la mise en place d'ateliers thématiques autour de l'éveil corporel, du conte, des jeux ...</li> <li>• Favoriser l'initiative parentale</li> <li>• Développer la prévention primaire et le renforcement des compétences parentales par la mise en place d'actions spécifiques lors de la semaine de la parentalité (tables rondes, conférences, d'ateliers animés par des spécialistes) et la création d'un café des parents</li> <li>• Lutter contre l'isolement des familles</li> <li>• Valoriser les ressources et compétences des parents</li> </ul>
<b>Cible</b>	Les parents et jeunes enfants 0-6 ans
<b>Partenaires engagés dans l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervenants spécifiques</li> <li>• Direction Enfance (DE) et Petite Enfance (DPE)</li> <li>• Conseil Départemental / PMI</li> <li>• Médiathèque de Croix-de-Neyrat</li> <li>• CAF</li> <li>• Acteurs associatifs</li> </ul>
<b>Fonctionnement</b>	<p><b>Fréquence</b> : en fonction des actions</p> <p><b>Durée</b> : durée de l'agrément</p> <p><b>Nombre de bénéficiaires</b> : en fonction des actions</p> <p><b>Date prévisionnelle de mise en œuvre</b> : en cours et sur la durée de l'agrément</p>
<b>Moyens</b>	<p><b>Humains</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agents du centre social</li> <li>• animateurs/ intervenants</li> </ul>

	<p><b>Matériels :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Locaux et matériel Centre social</li> </ul> <p><b>Financiers :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centre social, Ville, REEAP, Contrat de ville, FPH,...</li> </ul>
<p><b>Évaluation</b></p>	<p><b>Indicateurs quantitatifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'actions</li> <li>• Nombre d'actions mises en place par les parents</li> <li>• Nombre de participants : familles/ parents/ enfants</li> <li>• Nombre de partenaires inscrits dans ces actions</li> </ul> <p><b>Indicateurs qualitatifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fréquence et régularité des actions</li> <li>• Régularité de fréquentation du public</li> <li>• Évolution des relations parents enfants</li> <li>• Evolution de l'exercice de la fonction parentale</li> </ul>

## La prévention santé

**Fiche action** : n°4.1.1.1 à 4.1.2.4

<b>Titre de l'action</b>	La prévention santé
<b>Axe</b>	Renforcer la place de la jeunesse sur le territoire nord
<b>Objectif général</b>	Conduire des actions de prévention santé pour le public jeune et leurs parents
<b>Objectifs opérationnels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibiliser sur les questions de santé</li> <li>• Accompagner les jeunes et les familles sur les enjeux de santé (individuel et collectif)</li> </ul>
<b>Objectifs de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aborder des thématiques qui répondent à des problématiques de santé repérées auprès public jeune du territoire nord</li> <li>• Faciliter la sensibilisation et la prévention avec des moyens adaptés et innovants (théâtre, médiation animale, jeux, expériences scientifiques, etc.)</li> <li>• Favoriser l'expression des jeunes et de leurs familles</li> <li>• Allier pédagogie et dialogue par la mise en place d'évènements rassemblant des professionnels de la santé et de la jeunesse, des associations spécialisées, des jeunes et des familles</li> </ul>
<b>Cible</b>	Les habitants du territoire nord : les jeunes et leurs parents
<b>Partenaires engagés dans l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Collectif santé du territoire nord</li> <li>• Associations spécialisées</li> <li>• Les associations locales du territoire nord</li> <li>• Direction de l'Enfance (DE)</li> <li>• Intervenants</li> <li>• PARQ ADSEA</li> <li>• Education Nationale</li> </ul>
<b>Fonctionnement</b>	<p><b>Fréquence</b> : en fonction des actions</p> <p><b>Durée</b> : durée de l'agrément</p> <p><b>Nombre de bénéficiaires</b> : en fonction des actions</p> <p><b>Date prévisionnelle de mise en œuvre</b> : en cours et sur la durée de l'agrément</p>
<b>Moyens</b>	<p><b>Humains</b> : Agents du centre social, Intervenants, Chargée de Mission Santé DDSU</p> <p><b>Matériels</b> : Salles de réunion du centre social, matériel technique en fonction des actions</p> <p><b>Financiers</b> : Centre social, Ville, Contrat de Ville, FPH, Atelier Santé Ville, ARS, ...</p>

<b>Évaluation</b>	<b>Indicateurs quantitatifs:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre d'actions</li><li>• Nombre de participants (jeunes et parents) par action</li><li>• Nombre d'acteurs mobilisés</li><li>• Nombre de thématiques abordées</li></ul> <b>Indicateurs qualitatifs :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Prise en compte des informations santé par les jeunes et leurs parents</li><li>• Sollicitations des jeunes et / ou des parents pour approfondissement des thématiques abordées</li></ul>
-------------------	---



## Actions autour de la scolarité pour les collégiens et lycéens

### Fiche action : n°4.2.1.1

<b>Titre de l'action</b>	Actions autour de la scolarité pour les collégiens et lycéens
<b>Axe</b>	Renforcer la place de la jeunesse sur le territoire nord
<b>Objectif général</b>	Accompagner la réussite du public jeune sur le territoire
<b>Objectifs opérationnels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagner le public jeune et impliquer les familles à la réussite éducative</li> </ul>
<b>Objectifs de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travailler au repérage des besoins des jeunes avec les établissements scolaire</li> <li>• Proposer une offre complémentaire d'accompagnement scolaire collèges et lycées</li> <li>• Préparer les jeunes à la recherche de stages en 3ème</li> <li>• Accompagner les jeunes en situation de décrochage scolaire et leurs parents</li> <li>• Améliorer l'accompagnement à la scolarité en s'inscrivant dans un réseau éducatif</li> <li>• Valoriser les réussites des jeunes</li> <li>• Impliquer les parents dans le parcours de leurs enfants</li> </ul>
<b>Cible</b>	Les jeunes (scolarisés ou non) et leurs parents
<b>Partenaires engagés dans l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CAF</li> <li>• Éducation Nationale</li> <li>• Prestataires</li> <li>• PARQ ADSEA</li> <li>• Ecole de la 2ème Chance</li> <li>• Institut des Métiers</li> <li>• Associations</li> </ul>
<b>Fonctionnement</b>	<p><b>Fréquence</b> : en fonction des actions</p> <p><b>Durée</b> : durée de l'agrément</p> <p><b>Nombre de bénéficiaires</b> : en fonction des actions</p> <p><b>Date prévisionnelle de mise en œuvre</b> : en cours et sur la durée de l'agrément</p>

<b>Moyens</b>	<p><b>Humains :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Équipes du centre social</li> <li>• Missions d'appui Sports, Jeunesse, Talents de la DDSU</li> <li>• Services civiques</li> <li>• Intervenants techniques</li> <li>• Habitants porteurs de projets</li> </ul> <p><b>Matériels :</b> Salles du centre social / Affiches / Flyers /</p> <p><b>Financiers :</b> Centre social, Ville, Contrat de Ville, FPH, CLAS, DRE, Appels à projets, ...</p>
<b>Évaluation</b>	<p><b>Indicateurs quantitatifs:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'actions</li> <li>• Nombre de participants (jeunes et parents) par action</li> <li>• Nombre d'acteurs mobilisés</li> </ul> <p><b>Indicateurs qualitatifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveau d'implication des parents</li> <li>• Évolution de la progression scolaire des jeunes</li> <li>• Evolution de l'implication des parents au sein des établissements scolaires</li> </ul>

## La co-construction d'une offre de loisirs

**Fiche action :** n°4.3.2.1 / 4.3.2.2 / 4.3.2.3 / 4.3.2.4

<b>Titre de l'action</b>	La co-construction d'une offre de loisirs
<b>Axe</b>	Renforcer la place de la jeunesse sur le territoire nord
<b>Objectif général</b>	Promouvoir la culture et les loisirs pour le public jeune en lien avec l'éducation populaire
<b>Objectifs opérationnels</b>	Mettre en place une offre de loisirs
<b>Objectifs de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favoriser l'épanouissement personnel et le lien social entre les jeunes</li> <li>• Rendre les jeunes acteurs de leurs projets loisirs</li> <li>• Accompagner les initiatives jeunes à caractère sportif, culturel ou de loisirs</li> <li>• Favoriser l'autonomie du public jeune en promouvant l'auto-financement de leurs projets</li> <li>• Favoriser l'implication des parents dans la démarche de construction de l'offre de loisirs de leurs enfants</li> <li>• Développer le travail inter-secteurs Enfance Famille Jeunesse</li> <li>• Proposer une offre de loisirs concertée</li> </ul>
<b>Cible</b>	Les jeunes et leurs parents du territoire
<b>Partenaires engagés dans l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services de l'Etat</li> <li>• CAF</li> <li>• Directions de la Culture (Ville et Métropole)</li> <li>• Équipes pluridisciplinaires DRE</li> <li>• Direction de l'Enfance (Ville)</li> <li>• Acteurs associatifs</li> <li>• PARQ ADSEA</li> </ul>
<b>Fonctionnement</b>	<p><b>Fréquence</b> : en fonction des actions</p> <p><b>Durée</b> : durée de l'agrément</p> <p><b>Nombre de bénéficiaires</b> : en fonction des actions</p> <p><b>Date prévisionnelle de mise en œuvre</b> : en cours et sur la durée de l'agrément</p>

<b>Moyens</b>	<p><b>Humains :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipe du centre social</li> <li>• Services civiques</li> <li>• Intervenants techniques/</li> <li>• Directeur de la DE</li> <li>• Missions d'appui (Sport, Jeunesse, Talents)</li> </ul> <p><b>Matériels :</b> Salles du centre social / Affiches / Flyers /</p> <p><b>Financiers :</b> Centre social, Ville, Contrat de Ville, FPH, DRE, CAF, Appels à projets...</p>
<b>Évaluation</b>	<p><b>Indicateurs quantitatifs:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'actions et d'évènements organisés sur le territoire</li> <li>• Nombre de participants par action</li> <li>• Nombre de partenaires associés à l'action et évènements</li> <li>• Nombre de projets initiés par des jeunes</li> </ul> <p><b>Indicateurs qualitatifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de projets initiés par des jeunes et menés à terme</li> <li>• Satisfaction des parents et des jeunes sur les actions menées</li> <li>• Compétences acquises par les jeunes</li> </ul>

## Accueil du public jeune dans et hors les murs

### Fiche action : n°4.4.4.3

<b>Titre de l'action</b>	Accueil du public jeune dans et hors les murs
<b>Axe</b>	Renforcer la place de la jeunesse sur le territoire nord
<b>Objectif général</b>	Impulser et dynamiser une politique jeunesse sur le territoire
<b>Objectifs opérationnels</b>	Placer les jeunes en situation d'acteurs dans le centre social
<b>Objectifs de l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir, informer et orienter le public jeune au sein du centre social</li> <li>• Favoriser la place du public jeune dans le centre social par la mise à disposition d'espaces dédiés dans et hors les murs.</li> <li>• Rencontrer le public jeune ne fréquentant pas le centre social par une stratégie « d'aller vers »</li> </ul>
<b>Cible</b>	Les jeunes du territoire et leurs parents
<b>Partenaires engagés dans l'action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CAF</li> <li>• Associations</li> <li>• Professionnels de la jeunesse, de l'insertion et du social</li> <li>• Éducation Nationale</li> <li>• Prestataires</li> <li>• PARQ ADSEA</li> </ul>
<b>Fonctionnement</b>	<p><b>Fréquence</b> : quotidienne</p> <p><b>Durée</b> : durée de l'agrément</p> <p><b>Nombre bénéficiaires</b> : indéterminé</p> <p><b>Date</b> : dès le lancement du centre social</p>
<b>Moyens</b>	<p><b>Humains</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Équipe du centre social</li> <li>• Service civique</li> <li>• Intervenants</li> <li>• Missions d'appui DDSU (Jeunesse, Talents, Santé, Sport)</li> </ul> <p><b>Matériels</b> :</p> <p>Salles du centre social, autres à définir</p> <p><b>Financiers</b> :</p> <p>Centre social, Ville, Métropole, Appels à projets...</p>

# V. GOUVERNANCE

## LES PRINCIPES D'ORGANISATION DE LA GOUVERNANCE CENTRE SOCIAL NORD

La question de la gouvernance est un enjeu à part entière du centre social nord et nécessite d'être précisée dans le présent document. Si la structuration de la gouvernance peut déjà être posée dans ses principes, elle devra être affinée lors de la phase d'installation du centre social nord en lien avec les acteurs : usagers, techniciens, directions Ville / CAF, élus de la Ville, administrateurs CAF, partenaires.

**Le comité de pilotage (COPIL)** a pour vocation de suivre l'activité du centre social nord sur le plan stratégique mais aussi d'arbitrer et de fixer les perspectives. Le principe validé est celui d'une parité entre les élus de la Ville et les administrateurs de la CAF. Il est composé des membres des directions de la Ville et de la CAF. Il pourra évoluer sur la durée de l'agrément en une forme élargie par l'intégration des représentants d'usagers.

**Le comité technique (COTECH)** vise à effectuer le suivi technique du projet social de territoire et le suivi de la démarche d'accueil des personnels CAF. Il est composé de membres de la direction de la DDSU (directeur et directeur du centre social) et de la direction de la CAF.

**Le comité de direction** du centre social nord est garant du projet social de territoire et de sa déclinaison opérationnelle sur la durée de l'agrément. Il est composé du directeur du centre social nord et des 4 adjoints de direction, responsables de sites et de la Mission jeunesse. Les liens de délégation devront faire l'objet d'une réflexion.

**Des groupes territoire** composés d'agents de développement social nord se déploient pour le suivi et la déclinaison opérationnelle de thématiques afférentes au projet social de territoire.

**Le comité d'usagers** vise à susciter la participation et l'initiative des habitants au sein du centre social nord. Leurs membres contribuent concrètement à la vie du centre social et participent à la définition et au repérage de l'évolution des besoins dans des logiques progressives qui permettent la co-formation et la capacitation. Dès le lancement du centre social, il s'agira de lancer le processus de constitution du comité d'usagers centre social nord. Le principe pré-défini est le suivant : un groupe unique d'une quinzaine d'habitants-usagers composé de manière mixte (critères de genres, d'âge, de sous-quartiers...).

**Les partenaires**, associés au travail de définition des besoins et à la réalisation des actions au sein du centre social, seront conviés à un séminaire annuel. Il s'agira de présenter le bilan des activités du centre social, d'échanger sur les projets existants et d'engager une réflexion de fond sur des thématiques inhérentes au projet social. Ce séminaire sera un moyen de donner de la lisibilité et de consolider la fonction « animation globale » du centre social nord.

## CONCLUSION

La double démarche de construction et d'écriture du projet social menée tout au long de ces six derniers mois a permis à l'équipe de la DDSU du territoire nord d'engager une réflexion professionnelle de fond. Il s'est agi de penser les points d'articulation entre le niveau de structuration d'une direction territorialisée et la diversité des projets portés avec les attendus d'un centre social. Le travail d'accompagnement méthodologique effectué par les consultants a été l'occasion de nourrir cette réflexion et de déterminer avec précision les points forts, les points d'amélioration et les manques, le tout dans une temporalité serrée.

Le projet social territoire nord de la Ville de Clermont-Ferrand est donc le fruit de ce travail. En tant que premier projet déposé par la Ville mais aussi de par sa nature de projet « social », donc de projet vivant, il s'agira sur la durée de l'agrément, de questionner l'existant, de mesurer l'écart entre les intentions initiales et les réalisations effectives ou même d'analyser les non-réalisations.

A l'issue de ce projet social, des enjeux importants restent à travailler :

- Sur le plan de la gouvernance, l'articulation entre les différentes instances : le comité de pilotage, le comité technique, le comité de direction et le comité d'usagers sera à affiner.
- Sur le plan de la citoyenneté et de la démocratie locale, la création et l'installation du comité d'usagers nord, espace de concertation sur le fonctionnement du centre social, sera à effectuer tout au long de 2020. Il s'agira de penser sa composition, son rôle, l'accompagnement formatif et ses éventuelles limites.
- La fonction de direction sera également à réfléchir. Il s'agira notamment d'en préciser le fonctionnement et les liens de délégation.
- Sur le plan de l'animation de réseau sur les thématiques afférentes à l'arbre des objectifs, le centre social municipal aura la tâche de conquérir sa légitimité auprès des acteurs du territoire, notamment au regard du changement de portage institutionnel.

Ce sont là les questions importantes qui viennent conclure le travail de conception mais qui ouvrent les perspectives du « faire ».

Gageons que pour construire les réponses à ces questions essentielles, l'expérience croisée de la Ville et de la CAF sera un véritable atout dans la visée première de porter un service public de qualité auprès des habitants du territoire nord.



# ANNEXES

## 2. DIAGNOSTIC PARTAGÉ

### 2.1. MÉTHODE :

Pour élaborer le diagnostic social du territoire nord, des questionnaires ont été élaborés en réunion « groupe territoire » et validés par le prestataire (cf page 15). Des entretiens individuels et collectifs ont été réalisés auprès des habitants par les équipes territoriales des maisons de quartier, de la mission jeunesse et par les deux agentes CAF prochainement accueillies au sein du futur centre social municipal la Ville de Clermont-Ferrand.

Au total, ce sont 45 entretiens individuels et 12 focus groupes qui ont été réalisés, répartis comme suit :

**Quartier de Croix- de Neyrat :**

9 questionnaires individuels et 5 focus groupes

**Quartier de Champratel :**

12 questionnaires individuels et 3 focus groupes

**Quartier des Vergnes :**

13 questionnaires individuels et 2 focus groupes

**Territoire Nord (public jeune) :**

11 questionnaires individuels et 2 focus groupes

134 habitants ont été rencontrés au total, soit 36 hommes et 98 femmes.

Concernant les entretiens individuels, la démarche engagée fut d'aller à la rencontre des habitants ne fréquentant pas les équipements territoriaux de la DDSU et de la CAF. A l'inverse, la démarche d'animation des focus groupes s'est construite sur des collectifs préexistants fréquentant ou déployant leurs actions dans les structures. Ce double mouvement a permis d'identifier de nouveaux habitants et de les sensibiliser au déploiement prochain d'un centre social municipal tout en recueillant le regard plus « expert » des usagers des structures existantes.

Les entretiens individuels et collectifs ont été menés en explicitant au préalable la nature et le fonctionnement d'un centre social ainsi que la démarche de rapprochement engagée par la Ville de Clermont-Ferrand et la CAF. Les habitants ont été invités à s'exprimer sur leurs perceptions et leurs pratiques au sein du quartier et du territoire en distinguant deux dimensions temporelles : le présent et l'avenir.

Cette progression a permis de dégager 5 thématiques autour desquelles ont pu être posés des constats en termes de forces et faiblesses et de pistes d'actions en lien avec le futur centre social. Ces thématiques sont :

- 1. Le cadre de vie**
- 2. La mobilité**
- 3. L'attractivité**
- 4. La cohésion sociale**
- 5. L'accès au droit**

L'ensemble des résultats a été synthétisé sous la forme de fiches quartiers jointes au présent diagnostic.

Les entretiens avec les habitants ont été complétés d'échanges avec les partenaires institutionnels et associatifs intervenant sur le QPV Nord. Une journée de séminaire s'est tenue le 25 septembre 2019 autour de deux temps :

- La présentation de la démarche d'agrément « centre social » engagée par la Ville de Clermont-Ferrand en lien avec la CAF et la restitution de la phase diagnostic données statistiques et enquêtes habitants.
- La mise en place d'ateliers thématiques, définis sur la base des actions et bilans croisés préalablement entre les équipes de la DDSU et des centres sociaux CAF du territoire nord. De ce travail d'élaboration concerté, ressortent 5 thématiques :

1. La jeunesse et la réussite
2. La parentalité et la petite enfance
3. Le numérique et l'accès au droit
4. L'insertion socio-professionnelle
5. La cohésion sociale

Les ateliers thématiques ont été conduits au sein des équipes territoriales de la DDSU par un binôme animateur/rédacteur. Il s'est agi de recueillir et de synthétiser les constats, les analyses et les propositions de chaque collectif. L'ensemble de ce travail est joint au présent sous la forme de fiches.

## 2.2. ANALYSE :

### 1. LES HABITANTS :

Sur la base des questionnaires habitants, se dégagent des tendances fortes en termes de constats sur le territoire.

#### Cadre de vie

- **Forces**

- Un territoire agréable avec la présence d'espaces verts sur les trois quartiers (Parc de la Fraternité, parc des Vergnes, square Rosa Parks...).
- Des commerces de proximité implantés (Auchan Nord, centre commercial des Vergnes, Cinéma CGR) ou en cours d'implantation (Lidl).

- **Faiblesses**

- Le sentiment d'insécurité lié aux incivilités (état de saleté des espaces publics ou privés, squat dans les halls d'immeubles, « rodéo » en deux roues, insultes...) ou actes délictueux (trafic de stupéfiants, dégradations, vols, violences)
- Un manque d'information est exprimé sur l'avancée du programme de renouvellement urbain sur Champratel et du nouveau programme de renouvellement urbain sur les Vergnes.

#### Mobilité

- **Forces**

- Une bonne desserte en interne territoire nord et en externe avec le déploiement du tram.

- **Faiblesses**

- Une non desserte par les transports en commun de certaines parties du territoire, notamment la rue des hauts de Chanturgue sur Neyrat.
- Des difficultés de mobilité fortes lorsque la circulation du tram est suspendue.

#### Attractivité

- **Forces**

- Un territoire maillé avec des associations et des équipements publics de proximité porteurs de services et d'activités diversifiées (Médiathèque, centres sociaux, maisons de quartier, Mairie annexe écoles et collège, gymnases et stades,...).

- **Faiblesses**

- Un manque de connaissance et de communication est exprimé en termes d'offres d'activités et de services.
- Le territoire nord pâtit d'une mauvaise image relayée par les médias qui focalisent l'attention sur les faits divers.

## **Cohésion sociale**

### **• Forces**

- Un sentiment d'attachement au quartier d'appartenance est exprimé par les habitants, notamment du fait des relations de cordialité et d'entraide entretenues avec d'autres habitants.

### **• Faiblesses**

- Une tendance au repli sur soi est exprimée sur les quartiers. Le communautarisme ethnique est évoqué explicitement aux Vergnes. Le manque de communication entre les anciens habitants et les nouveaux arrivants est constaté sur Champratel ainsi que l'absence de mixité entre les « filles et les garçons ».

- Le non respect de certaines règles de vie (notamment celles relatives à la propreté des espaces publics et espaces bailleurs) et la violation de certaines lois (telles celles relatives à la circulation routière ou à la consommation/trafic de stupéfiants) et la faible présence policière sont déplorés.

- Des mineurs de plus en plus jeunes insuffisamment pris en charge par les parents et/ou des services dédiés qui se mettent en danger (présence tardive sur l'espace public, actes délictuels...)

- Une insuffisance en termes d'activités pour le public adolescent est constatée sur le territoire.

## **Accès au droit**

### **• Forces**

- Des services ressources portés par les associations et les équipements publics (Mairie annexe, maisons de quartier, centres sociaux...) sur le territoire qui permettent d'accompagner les demandes dans la diversité de leurs formes.

### **• Faiblesses**

- Un manque de connaissance et de communication est exprimé en termes d'offres de services et des acteurs qui les portent.

- Une offre médicale inégale sur le territoire : pas de médecin généraliste sur les Vergnes.

- Un manque de dispositifs sur le territoire autour de l'apprentissage de la langue ou la prise en charge des enfants de moins de 3 ans.

## **2. LES PARTENAIRES :**

Les ateliers thématiques associant les partenaires ont permis de partager les différents constats propres au territoire nord. Sur la base du travail de restitution en annexe, on peut tenter de synthétiser les principaux constats :

## **Cohésion sociale**

Les constats relatifs à la cohésion sociale sont globalement négatifs et viennent pointer des phénomènes hétérogènes. Parmi les principaux constats, sont pointés :

- Des phénomènes de délinquance corrélés à des sentiments d'insécurité et d'abandon forts sur les quartiers

- Une tendance générale au « repli sur soi » des habitants

- Le communautarisme ethnique est évoqué avec comme corrélat des contraintes sociales fortes exercées sur le public féminin.

## **Numérique et insertion socio-professionnelle**

- Un ensemble d'acteurs institutionnels et associatifs et de services dédiés existent sur le territoire autour de l'accompagnement au numérique et aux démarches d'insertion professionnelle. Le manque de lisibilité et d'articulation pour les partenaires et habitants est évoqué avec comme corrélat la problématique de l'orientation du public.

- Une inadéquation entre les besoins et les moyens dédiés : A titre d'exemple, la promotion du numérique nécessiterait des postes de médiateurs formés à l'accompagnement des publics « grands débutants ». Les horaires d'ouverture des lieux ressources sur le numérique ne sont pas toujours adaptés au rythme de vie des habitants (salariés, étudiants...).

- Des obstacles multiples à l'accès aux démarches et services : maîtrise de la langue insuffisante, peu ou pas de prise en charge des jeunes enfants en parallèle des actions menées.

## Parentalité et petite enfance

- Des partenariats effectifs et complémentaires mais à renforcer sur le territoire autour des enjeux de prévention parentalité et petite enfance.
- Des obstacles pluriels à l'exercice de la parentalité, notamment la précarité socio-économique (urgence du quotidien, logique de survie), la dimension culturelle (vecteur possible d'incompréhension entre les familles et les professionnel(le)s) ou encore l'absence de dispositifs souples pour la garde des jeunes enfants.
- Un défaut d'accès à l'information et aux services dédiés pour les familles du fait de la barrière de la langue et/ou des procédures administratives parfois complexes.
- Le décrochage scolaire est un enjeu sur le territoire qui vient pour partie interroger la parentalité et les accompagnements à développer.

## Jeunesse et réussite

Les constats posés sont nombreux et traduisent bien les enjeux autour de la question de la jeunesse et de la coordination des acteurs.

- Des acteurs et des activités spécifiques (loisirs, culture, sport, scolarité) pour le public jeune sur le territoire mais avec une faible coordination. Ce constat est posé en externe comme en interne Ville. La question du développement d'une politique jeunesse à l'initiative de la Ville est posée comme telle.
- La question de l'accessibilité et de l'accompagnement du public jeune féminin est posée : un public moins visible à l'orée de l'adolescence et un manque d'offre d'activités sur le territoire.
- Manque de lieux spécifiques dédiés à l'accueil et l'accompagnement du public jeune adolescent (14/17ans).

La question du décrochage scolaire est évoquée avec une alerte sur le public collégien. Quelle efficacité du dispositif DRE dans sa composante multi partenariale ?

- Un besoin de coordination renforcée au niveau de l'accompagnement du public jeune vers le parcours d'insertion professionnelle
- Un phénomène de rajeunissement du public primo-délinquant et des leaders bien identifiés sur le territoire qui exercent une influence néfaste.

A l'aune de l'ensemble de ces constats, quels enjeux peuvent être identifiés sur le territoire nord ?

## ENTRETIENS INDIVIDUELS

L'idée était de toucher des habitants qu'on ne voit pas habituellement. A ce titre, le porte à porte (par l'entremise des gardiens d'immeubles éventuellement) ou la rencontre dans un espace public était à prioriser.

Chaque responsable de structure/mission jeunesse, ADS ou animatrice/CESF, devait rencontrer 3 ou 4 habitants.

### Déroulé

- Présentation de l'enquêteur (structure d'origine)
- Explicitation de la démarche sur la base du texte suivant à lire ou expliquer aux habitants :

*Dans les quartiers de Croix de Neyrat, et des Vergnes existent actuellement 2 centres sociaux CAF.*

*D'une façon générale, un Centre Social est là pour :*

- *le développement de liens sociaux, et la cohésion sociale sur son territoire (se connaître entre habitants),*
- *l'inclusion sociale et la socialisation des personnes (sortir de l'isolement, faire partie d'un groupe, connaître le fonctionnement de la société dans laquelle on vit, ...)*
- *la prise de responsabilité des usagers (participation active des personnes inscrites au Centre Social : pas seulement faire une activité, mais aussi donner des idées, un avis sur ce qui se passe dans le Centre Social), et le développement de la citoyenneté de proximité (exemple : aller à une réunion d'habitants, faire partie d'une association, ...)*

Les habitants peuvent être porteurs d'initiatives, en étant soutenus, accompagnés, par des professionnels du Centre Social (ex : des associations ont été créées, des sorties organisées, par des habitants avec l'aide du Centre social, ...)

A partir du 1er janvier 2020, ils ne pourront plus être gérés par la CAF (décision nationale venant de la Caisse Nationale des Allocations Familiales), et seront fermés.

La Ville de Clermont Ferrand mettra alors en place un centre social municipal dans 3 lieux, les actuelles maisons de quartiers du territoire nord (Neyrat, Champratel, les Vergnes).

Elle devra demander un premier agrément à la CAF du Puy de Dôme, en lui remettant son Projet Social, et le renouveler tous les 4 ans. Ce document comprend : 1 évaluation du projet social précédent (ce qui a fonctionné, ce qui n'a pas marché), un diagnostic du territoire, des axes de travail pour les 4 années suivantes (dont un « projet familles »), une démarche d'évaluation. Ce projet social sera co-construit par les salariés des maisons de quartier de la ville, et ceux des centres sociaux CAF.

C'est à l'élaboration du diagnostic, mettant en évidence les points forts, et les domaines à améliorer dans les quartiers, que nous vous proposons de participer aujourd'hui.

### 1. Questions sur la vie dans le quartier :

a. Depuis quand vivez-vous dans le quartier ?

b. Avez-vous des enfants ? Quel est leur âge ?

Si non passez directement à la question f

c. Vont-ils à la crèche ? A l'école ? Au collège ? Au lycée ? Études supérieures ?

d. Dans quel établissement ? (Vont-ils à la crèche ? A l'école ? Au collège ? Au lycée ? Études supérieures).

e. Font-ils des activités ? Lesquelles ? Au sein de quelle structure ?

f. Faîtes-vous des activités ? Lesquelles ? Au sein de quelle structure ?

g. Êtes-vous bénévole dans une activité, laquelle ?

h. Avez-vous de la famille dans le quartier et/ou sur le territoire ?

i. Vous paraît-il facile de vous déplacer ? Quel(s) type(s) de transport utilisez- vous le plus ?

j. Êtes-vous satisfait des services et activités proposés sur le quartier ou le territoire ?

k. Connaissez-vous les maisons de quartier municipales ? Les Centres sociaux CAF ? La Mairie annexe des Vergnes ?

l. Pensez-vous être bien informés de ce qui est proposé en termes d'activités et de services dans le quartier ou des évolutions du quartier ?

m. Comment vous informez vous ?

n. Quels sont les points positifs du quartier ?

o. Les points d'amélioration ?

### 2. L'avenir du quartier

a. Idéalement où souhaiteriez-vous habiter ? Pourquoi ?

b. Que souhaiteriez-vous comme activités, services, sur le quartier ?

c. Seriez-vous prêt à vous investir dans la mise en place de projets, activités, actions au sein du centre social ?

### 3. Question sur la personne

Seriez-vous intéressé par un retour d'information sur le diagnostic ?

OUI

NON

Nom (sur la base du volontariat) :

âge :

sexe :

domicile :

téléphone :

mail :

## FOCUS GROUPES

Il s'agissait de partir d'un groupe déjà constitué au sein des maisons de quartier, de la mission jeunesse ou des centres sociaux. Possibilité également en seconde intention de solliciter un groupe déjà constitué auprès d'un partenaire.

L'idéal étant un groupe de 6 à 8 personnes. Ne pas aller au-delà de 12 personnes par focus group, car problématique de gestion de la parole même en binôme.

1 focus group par responsable de structure/mission jeunesse, ADS, animatrice, CESF avec possibilité à chaque fois d'une co-animation. (1 animateur, 1 secrétaire).

### Déroulé :

*Une feuille d'émargement permettait aux habitants, sur la base du volontariat, de laisser leurs identités et coordonnées*

*-Présentation de l'animateur*

*-Explication de la démarche sur la base du texte suivant à lire ou expliquer aux habitants :*

*Dans les quartiers de Croix de Neyrat, et des Vergnes existent actuellement 2 centres sociaux CAF.*

*D'une façon générale, un Centre Social est là pour :*

*- le développement de liens sociaux, et la cohésion sociale sur son territoire (se connaître entre habitants),*

*- l'inclusion sociale et la socialisation des personnes (sortir de l'isolement, faire partie d'un groupe, connaître le fonctionnement de la société dans laquelle on vit, ...)*

*- la prise de responsabilité des usagers (participation active des personnes inscrites au Centre Social : pas seulement faire une activité, mais aussi donner des idées, un avis sur ce qui se passe dans le Centre Social), et le développement de la citoyenneté de proximité (exemple : aller à une réunion d'habitants, faire partie d'une association, ...)*

*Les habitants peuvent être porteurs d'initiatives, en étant soutenus, accompagnés, par des professionnels du Centre Social (ex : des associations ont été créées, des sorties organisées, par des habitants avec l'aide du Centre social, ...)*

*A partir du 1er janvier 2020, ils ne pourront plus être gérés par la CAF (décision nationale venant de la Caisse Nationale des Allocations Familiales), et seront fermés .*

*La Ville de Clermont Ferrand mettra alors en place un centre social municipal dans 3 lieux, les actuelles maisons de quartiers du territoire nord (Neyrat, Champratel, les Vergnes).*

*Elle devra demander un premier agrément à la CAF du Puy de Dôme, en lui remettant son Projet Social, et le renouveler tous les 4 ans. Ce document comprend : 1 évaluation du projet social précédent (ce qui a fonctionné, ce qui n'a pas marché), un diagnostic du territoire, des axes de travail pour les 4 années suivantes (dont un « projet familles »), une démarche d'évaluation. Ce projet social sera co-construit par les salariés des maisons de quartier de la ville, et ceux des centres sociaux CAF.*

*C'est à l'élaboration du diagnostic, mettant en évidence les points forts, et les domaines à améliorer dans les quartiers, que nous vous proposons de participer aujourd'hui.*

### Échange sur la notion de quartier et de vie dans le quartier :

*1. Pour vous vivre à Croix de Neyrat ou Champratel ou les Vergnes c'est /*

*Que représente la vie dans le quartier ?*

*2. Si vous deviez citer les points positifs de votre quartier, quels seraient-ils ? Comment le centre social peut-il contribuer à améliorer ces points ?*

*3. A l'inverse quels sont les points d'insatisfaction de la vie dans le quartier ?*

*Comment le centre social peut-il contribuer à améliorer ces points ?*

# FICHE ANALYSE DES QUESTIONNAIRES

## Maison de quartier de Croix-de-Neyrat

### I. DONNÉES QUANTITATIVES

#### a) Questionnaires individuels

- nombre : 9 personnes
- répartition par sexe : 3 hommes / 6 femmes
- répartition par tranche d'âge :
  - moins de 18 ans : 1
  - 18-25 ans :
  - 26-45 ans : 7
  - 46 et + : 1
- ancienneté dans le quartier
  - 3 depuis moins de 3 ans
  - 3 entre 4 et 10 ans
  - 3 de + de 10 ans

#### b) Focus groupe

- nombre : 41 personnes
- mixte, hommes ou femmes : 2 mixtes et 3 groupes de femme

### I. ANALYSE QUALITATIVE (Forces et Faiblesses)

#### 1) Cadre de vie

##### Forces

- quartier bien dessiné, agréable et vert, environnement sain,
- le démontage de la passerelle
- la rénovation des immeubles

##### Faiblesses

- les incivilités
- les motos qui traversent le parc et les allées piétonnes
- les nuisances sonores le soir
- les arbres laissés à l'abandon, le parc peu entretenu
- la dégradation des espaces publics, plus de règle de vie des espaces communs
- le non-respect du code de la route (feux grillés, excès de vitesse)

#### 2) Mobilité

##### Forces

- facile, accessible

##### Faiblesses

- la non desserte de la rue des Hauts de Chanturgue

#### 3) Attractivité

##### Forces

- Offre culturelle intéressante avec la médiathèque et le CGR
- L'ouverture prochaine d'un LIDL



- Le stade de foot et la parc de la fraternité
- Galerie Auchan appréciable malgré la fermeture des boutiques et la mauvaise fréquentation
- Le tissu associatif

### Faiblesses

- Manque de communication sur les services et activités du quartier
- Manque des moyens de garde pour les enfants de moins de 3 ans

## 4) Cohésion sociale

### Forces

- Sentiment de bien-être à Croix de Neyrat, les habitants sont serviables

### Faiblesses

- Les enfants mineurs dehors très tard le soir
- Peur grandissante le soir
- Sentiment d'insécurité de plus en plus important
- Le peu de présence des services de la police., lorsqu'il sont appelés ils ne viennent pas systématiquement
- Des trafics visibles et assumés
- Des enfants mineurs qui se mettent en danger (consomment de la drogue, déclenchent des incendies...)
- Des enfants qui ne respectent pas les adultes

## 5) Accès au droit / santé

### Forces

- L'installation prochaine d'un pédiatre dans l'espace mutualité

## II. PROPOSITION DES POINTS D'AMÉLIORATIONS

### 1) Cadre de vie

- Augmenter la présence policière
- Mettre en place des journée de nettoyage avec les enfants pour les sensibiliser à l'environnement
- Augmenter la présence des professionnels sur le terrain
- Demander un éclairage dans le parking de la maison de quartier afin de faciliter le passage des écoliers en hiver
- Ajouter des bancs

### 2) Mobilité

- Proposer un minibus pour accompagner les personnes à mobilité réduite sur des événements culturels

### 3) Attractivité

- Mise en place d'un marché de proximité avec des producteurs locaux
- Tenir compte de l'avis des habitants pendant les réunions publiques
- Développer la galerie marchande de Auchan

- Augmenter les petits services de proximité sur le haut de la rue de Chanturgue (tabac, boulangerie, service à la personne....)

#### 4) Cohésion sociale

- Augmenter les activités « parents-enfants »
- Développer des lieux d'activités pour les mineurs afin de réduire leur présence « dehors »
- Proposer des ateliers de rencontre pour échanger, discuter, transmettre.....
- Lutter contre la délinquance
- Travailler sur l'éducation des enfants et la parentalité
- Travailler au dialogue de masse : règles communes de vie

#### 5) Accès aux droits

- Proposer un guichet de type « mairie », comme aux Vergnes, une fois par semaine

## **FICHE ANALYSE DES QUESTIONNAIRES** **Maison de quartier de Champratel**

### I. DONNÉES QUANTITATIVES

#### **a) Questionnaires individuels**

- nombre : 12 personnes
- répartition par sexe : 4 hommes / 8 femmes
- répartition par tranche d'âge :
  - moins de 18 ans : 1
  - 18-25 ans : 1
  - 26-45 ans : 7
  - 46 et + : 3
- ancienneté dans le quartier
  - 4** : depuis moins de 3 ans
  - 3** : entre 4 et 10 ans
  - 5** : de + de 10 ans

#### **b) Focus groupe**

- nombre : **21 personnes**
- mixte, hommes ou femmes : **3 mixtes** (14 femmes et 7 hommes)

### I. ANALYSE QUALITATIVE

#### **1) Cadre de vie**

##### Forces

- Cadre de vie agréable avec des espaces verts
- Quartier en mutation grâce au PRU1 : Eco quartier 620 nouveaux logements en BBC
- Espace public bien entretenu
- Quartier plus attractif avec de nouveaux espaces publics : place René Maillot, le parc Rosa Parks et la plaine de jeux.

##### Faiblesses

- Sentiment d'insécurité aux pieds des immeubles (22 rue de Flamina, hameaux de la plaine et la résidence « Cocoon'age »)

- Une recrudescence des incivilités pendant les vacances scolaires et les week-end
- Pas de pistes cyclables
- Le non-respect du code de la route (feux grillés, excès de vitesse)

## 2) Mobilité

### Forces

- Bonne desserte avec le tram et le bus, accessible

### Faiblesses

RAS

## 3) Attractivité

### Forces

- Nombreux équipements « sportifs, culturels et de loisirs »
- Jardin partagé
- Parc Rosa Parks
- Plaine de jeux
- Aménagements de qualité

### Faiblesses

- Manque de communication sur les services et activités du quartier
- Manque de moyens de garde souple pour les enfants de moins de 3 ans

## 4) Cohésion sociale

### Forces

- Une arrivée importante de nouveaux habitants
- Dispositif DEMOS

### Faiblesses

- Peu de mixité sociale quotidienne et manque de relations et d'échanges, ce qui entraîne des difficultés de « vivre ensemble »
- Personnes étrangères : barrière de la langue, santé, isolement, méconnaissance des codes culturels
- Peur grandissante le soir
- Sentiment d'insécurité de plus en plus important chez les nouveaux arrivants
- Trafics visibles
- Mixité filles/garçons de plus en plus difficile.
- Insuffisance de projets fédérateurs entre habitants
- Pas de commerce de proximité (salon de thé, café..)

## 5) Accès au droit / santé

### Forces

- Cabinet médical (2 médecins)
- Laboratoire d'analyse médicale
- Permanences à l'accès au droit dans les maisons de quartier

## **II. PROPOSITION DES POINTS D'AMÉLIORATIONS**

### **1) Cadre de vie**

- Mettre des dos d'âne pour obliger les automobilistes à respecter la vitesse
- Prévoir des places de parking pour les nouveaux arrivants
- Créer une piste cyclable pour les enfants
- Matérialiser un chemin sécurisé pour les enfants et parents pour aller à l'école

### **2) Mobilité**

- RAS

### **3) Attractivité**

- Aménagement concerté (avec les habitants et les acteurs du quartier) des friches non commercialisées.

### **4) Cohésion sociale**

- Mettre en œuvre d'une offre d'accompagnement (loisirs éducatifs, projets..) des jeunes qui errent sur l'espace public et aux pieds des immeubles.
- Proposer des ateliers et des temps de rencontre pour mieux se connaître (échanger, discuter, se confronter transmettre...)
- Renforcer le travail autour de l'accompagnement à la parentalité
- Mettre en place des actions pour lutter contre l'isolement (personnes âgées, précaires, handicapées..)

### **5) Accès au droit**

- Améliorer la communication et l'information des dispositifs et services existants

## FICHE ANALYSE Quartier des Vergnes

### Maison de quartier des Vergnes

#### I. DONNÉES QUANTITATIVES

##### a) Questionnaires individuels

- nombre :

13 questionnaires individuels ont été réalisés par les équipes DDSU au sein des Vergnes. Pour le ciblage de la population « à interviewer ». Une méthodologie précise a été appliquée.

. Nature :

Le choix a été fait de réaliser cette enquête auprès d'un public dit « invisible », à savoir auprès des personnes qui ne fréquentent pas la Mairie Annexe, qui ne participent pas aux activités proposées par les équipes.

Pour ce faire nous avons effectué du porte à porte sur les 13 immeubles du quartier ( immeubles en gérance bailleur social, immeubles de copropriétaires) et des micro-trottoirs. Pourquoi avoir cibler tous les immeubles ? Le quartier des Vergnes étant un quartier en rénovation urbaine, il était important de pouvoir aussi recueillir des éléments concernant des habitants dont l'immeuble va être démoli.

- répartition par sexe : X hommes / X femmes

**Hommes : 4 / Femmes: 9**

- répartition par tranche d'âge :

moins de 18 ans : 0

18-25 ans : 0

26-45 ans : 6

46 et + : 7

- ancienneté dans le quartier

< 3 ans : 3

4-10 ans : 3

+ 10 ans : 7

##### b) Focus groupe

- 14 personnes ont répondu présentes pour échanger sur le quartier, 2 hommes et 12 femmes.
- 2 Focus groupes ont été réalisés (7 et 7), un groupe exclusivement féminin et un groupe mixte,
- Les personnes ciblées sont celles qui fréquentent le Château et participent à la vie de quartier.

#### I. ANALYSE QUALITATIVE (Forces et Faiblesses)

##### 1) Cadre de vie

###### Forces

Les points positifs concernant le quartier sont : l'espace ouvert du quartier, la présence de commerces, le sentiment d'être privilégié par rapport à d'autres quartiers, du fait notamment, de la présence des espaces verts et de la proximité des équipements.

###### Faiblesses

La saleté est largement déplorée dans le quartier, qu'il s'agisse des parties communes au sein des bâtiments ou encore de l'espace public. Parmi les explications données par les habitants, nous retrouvons le manque d'entretien (entretien courant et Bâti) de la part des bailleurs et également une méconnaissance des règles de vie en collectivité de la part des habitants. A la fois force et faiblesse, les espaces verts, nombreux sur les Vergnes, ne paraissent pas suffisamment entretenus.

Enfin sont à noter, les nuisances sonores, le manque d'information concernant le NPRU, les problèmes liés à la voie de tram non sécurisée et le manque d'un lieu de rencontre convivial.

Ces idées sont partagées par l'ensemble du Panel ; mais a été ajouté par un groupe focus : des problèmes de circulation au sein des parkings.

L'insécurité (ou le sentiment d'insécurité) et les dégradations n'ont pas été rapportées au cours des questionnaires individuels, mais beaucoup au cours des focus groupe ; qui regrettent le squat fréquent dans les immeubles et espaces publics.

## **2) Mobilité**

### **Forces**

Que ce soit au travers des questionnaires individuels ou encore des focus groupes, l'ensemble des personnes interrogées sont satisfaites des transports et de la mobilité proposée sur le quartier (transport en commun, présence de parking). Cette mobilité est largement facilitée par la présence du Tram au sein même du quartier.

### **Faiblesses**

Le Tram était un véritable atout, sauf lorsque sa circulation est arrêtée suite à des incidents/ conflits avec certains habitants.

## **3) Attractivité**

### **Forces**

Le centre social et le Château (un focus groupe) représente le « poumon du quartier » ; ils permettent d'apporter un soutien, un accompagnement aux démarches et proposent des activités.

La proximité des équipements type : Écoles, Mairie Annexe et quelques commerces est un véritable atout.

### **Faiblesses**

Pour les habitants du Focus groupe, le quartier ne bénéficie pas d'une bonne image : car la presse peut parler uniquement des choses négatives, du fait également des dégradations régulières, de la saleté. Certains parents des habitants du quartier, venant de pays étrangers en visite, sont surpris de la vie sur le quartier, trop proche de celle de leur pays d'origine.

Il est parfois souligné le manque d'événements festif sur le quartier.

Le panel souhaite plus de mobiliers d'aménagement urbain : pour les enfants mais également pour les adolescents. La présence des commerces qui a pu être annoncé comme atout pendant les focus groupes a été une thématique fréquemment abordée en entretiens individuels plus particulièrement pour le nombre insuffisant de commerce sur le quartier.

## **4) Cohésion sociale**

### **Forces**

Certains peuvent exprimer de la solidarité entre voisins (sur les focus groupe). Le quartier apparaît calme de part les relations que certains peuvent entretenir.

### **Faiblesses**

L'absence d'espace pour se réunir, (café, tables extérieures, barbecues) est un manque récurrent. En effet, les habitants regrettent cette absence de lieu de rencontre et d'échange. Ils expriment également un manque de solidarité, le manque de mixité, un communautarisme trop important et en augmentation.

Enfin, ils expliquent (2 focus groupe), une crainte ou une gêne à intervenir auprès des jeunes le soir, car le dialogue peut être rompu par :

- une perte progressive du rôle de parents
- des difficultés à l'éducation de ses enfants,
- un manque de soutien des conjoints
- trop de repli sur soi.

## **5) Accès au droit**

### **Forces**

Les services proposés localement sont bien connus par les personnes du Focus Groupe (pour rappel, il s'agit de personnes qui fréquentent déjà les structures : mairie annexe, Château, centre social). Les ateliers et actions de formation mises en place au Château et au centre social sont appréciés.

### **Faiblesses**

Pour les personnes dites « invisibles » (questionnaires individuels), les services d'accompagnement aux démarches ne sont pas connus ou reconnus. Il est déploré un manque de connaissance des institutions présentes sur le quartier. Il est souhaité plus d'informations ou d'actions concernant l'apprentissage du français, du numérique, emploi, orientation des jeunes,.

L'offre de soin est un point qui est revenu à la fois dans les questionnaires individuels et à la fois dans les focus groupes : en effet, il est regretté le manque de médecins sur le quartier ou à proximité.

## **II. PROPOSITION DES POINTS D'AMÉLIORATIONS**

### **1) Cadre de vie**

- Créer des espaces de rencontres (barbecues, tables et chaises)
- Créer des espaces de jeux ou les améliorer
- Créer des espaces de jeux ou d'activités pour les Adolescents
- Informer les habitants sur la vie en collectif (tri...)
- Plus de caméras de vidéo surveillances
- Présence plus importante des gardiens d'immeuble
- Proposer des formations bricolage

### **2) Mobilité**

- Proposer des sorties dans Clermont centre-ville
- Mettre en place un bus pour aller au nouveau supermarché

### **3) Attractivité**

- Favoriser le contact humain, car le quartier a besoin d'interlocuteurs humains et non de machines
- Mettre en place plus d'événements et réussir à mobiliser d'autres participants
- Ouvrir le quartier à l'extérieur en lui redonnant une meilleure image
- Equiper les bâtiments de balcons
- Mettre en place un bus pour aller au nouveau supermarché
- Augmenter l'amplitude d'ouverture de certaine structure (ex : la poste)
- Entretien et réparer de manière régulière (bâtiments et extérieurs)
- Augmenter le nombre de commerces

### **4) Cohésion sociale**

- Créer des actions envers les adolescents pour les occuper
- Aider/ soutenir les parents dans la parentalité
- La boulangerie doit aller chercher ses tables et chaises
- Proposer plus d'actions autour du sport pour les jeunes,
- Faire venir plus de personnes « blanches » sur le quartier pour apprendre à vivre dans la mixité
- Proposer des cours de cuisines pour se rencontrer tous.
- Atelier de rencontres
- Travailler avec les parents sur l'éducation des enfants (en associant les pères)
- Ouvrir un lieu de rencontres, ex : café

## 5) Accès au droit

- Proposer des permanences de PMI
- Proposer des cours de français, élargir le nombre de cours proposés
- Proposer des cours d'informatique
- Proposer des cours d'arabe pour les enfants et les adultes
- Accompagner les habitants dans leurs démarches
- Etablir une permanence CAF
- Etablir une permanence Impôts
- Favoriser la garderie pendant les ateliers pour que les mères puissent participer
- Travailler avec les parents sur l'éducation des enfants
- Travailler sur les codes (posture, administration et législation française)
- Proposer plus d'actions en direction des seniors
- Présence d'un médecin
- Présence d'accompagnement social et juridique

Un point important qui revient sur toutes les thématiques et groupes confondus, le manque de connaissance des structures et des missions, des activités est mis en exergue. Ceci est expliqué par :

- un dysfonctionnement dans la communication (problème des affiches déchirées et enlevées des bâtiments)
- les personnes ne savent pas où se renseigner
- parfois les personnes ne sortent pas de chez elles, seulement pour aller à l'école ou au travail mais ne participent pas forcément à la vie de quartier.

Sur les questionnaires individuels était posée la question suivante :

Seriez- vous prêt à vous investir dans des projets , actions au sein du centre social ?  
10 personnes sur 13 se disent prêtent à s'investir.



## FICHE ANALYSE Mission Jeunesse

La Mission Jeunesse a effectué ces entretiens sur l'ensemble du territoire nord.

### I. DONNÉES QUANTITATIVES

#### a) Questionnaires individuels

- nombre : **11 personnes**
- répartition par sexe : X hommes / X femmes  
**4 hommes / 7 femmes**
- répartition par tranche d'âge :
  - moins de 18 ans : 2
  - 18-25 ans : 7
  - 26-45 ans : 2
  - 46 et + : 0
- ancienneté dans le quartier
  - < 3 ans :
  - 4-10 ans : 1
  - + 10 ans : 10

#### b) Focus groupe

La séparation des groupes par sexe est le fruit du hasard.

- **12 personnes**
  - groupe 1 : 6 hommes 13-15 ans
  - groupe 2 : 6 femmes 13-15 ans

### I. ANALYSE QUALITATIVE (Forces et Faiblesses)

#### 1) Cadre de vie

##### Forces

- Les points positifs concernent la « bonne ambiance » des quartiers et de l'« entraide » qui s'y manifestent.
- Quartier agréable avec beaucoup d'espaces verts, des maisons, ce qui ne donne pas l'impression d'être oppressé. Proximité des commerces.
- Sur le focus groupe les jeunes sont satisfaits de leur cadre de vie, la proximité des « montagnes » constitue un beau paysage.
- Les jeunes s'identifient comme habitants d'un quartier. Ils se sentent bien

##### Faiblesses

- Dégradation des halls et cages d'escalier par le squat/deal et le manque d'entretien des bâtiments. Impression d'être délaissés par les bailleurs.
- Les feux de voitures et de poubelles sont récurrents.
- Manque de propositions pour les jeunes (sorties...)

#### 2) Mobilité

##### Forces

L'ensemble des jeunes interrogés en individuel ou en focus groupe est satisfait des modes de transport proposés sur le territoire (présence du Tram)

### Faiblesses

RAS

### **3) Attractivité**

#### Forces

Des d'activités et des équipements sportifs en nombre sur le territoire.

#### Faiblesses

- Manque de propositions culturelles
- Manque de propositions sportives pour les femmes

### **4) Cohésion sociale**

#### Forces

Les jeunes se sentent bien dans leur quartier. Il y a de la convivialité. Les gens se connaissent. Ils sont prêts à s'engager pour du bénévolat sur des projets qui les intéressent

#### Faiblesses

- Le non-respect des règles de vie en commun qui génèrent des nuisances, notamment en termes de propreté ou de tranquillité (motos bruyantes qui circulent sur des zones interdites).
- Les phénomènes de délinquance qui peuvent générer un sentiment d'insécurité lorsque l'on se déplace dans d'autres quartiers du territoire. La problématique de personnes en difficulté psychique et qui peuvent « faire peur » est également évoquée.

### **5) Accès au droit**

#### Forces

RAS

#### Faiblesses

- Manque de propositions sur l'emploi et l'orientation pour les jeunes
- Communication à améliorer sur tout ce qui est proposé car les jeunes ne lisent pas les affiches dans les halls d'immeuble. Le « bouche à oreille » et les réseaux sociaux sont des pistes évoquées.

## **II. PROPOSITION DES POINTS D'AMÉLIORATIONS**

1) Cadre de vie

2) Mobilité

3) Attractivité

4) Cohésion sociale

5) Accès au droit

## DIAGNOSTICS PARTENAIRES

Diagnostic Partenaires : Groupe Jeunesse et Réussite éducative			
Constats	Analyse	Préconisations	
<b>Constats liés aux partenaires</b>			
1	Manque de lieux ouverts, d'accueil et d'accompagnement.	Les lycéen-nes, étudiant-es sont en demande de lieux de proximités pour les révisions. Les jeunes viennent en nombre à la médiathèque.	Proposer des lieux de vie avec une organisation de l'espace et du temps qui conviendrait aux jeunes sur le territoire Nord.
2	Manque de coordination des actions jeunesse du territoire et manque de visibilité.		La question de l'accompagnement de la jeunesse doit faire partie du groupe qui travaille sur la "parentalité".
3	Absence de lieux de loisirs (Accueil de Loisirs, Associations) de proximité hors milieu scolaire.	Les jeunes ont besoin de lieux de vie ouverts où ils puissent être acteur d'expériences positives entre eux avec des adultes. Besoins d'accompagnements bienveillants pour amorcer des projets.	Plus soutenir les partenaires et porteurs de projet DRE.
4	Besoin de coordonner les liens entre les porteurs de projets DRE et les équipes pluridisciplinaires.	Pas assez de retours des comportements/évolutions de l'enfant au niveau des équipes pluridisciplinaires.	Proposer une meilleure coordination avec les équipes villes et de vrais retours réguliers avec les partenaires.
5	Dans le cadre du diagnostic, il n'y a pas assez de "panels" de jeunes interrogés pour alimenter le diagnostic.		Adapter les horaires (amplitudes) en fonction des besoins. Il y a besoin de plus de lien pour travailler la question de l'apprentissage et des besoins des jeunes.
6	Il manque une cartographie de l'offre de loisirs chez les jeunes.	La question du choix est importante.	Il faut travailler la question de l'accueil et de la qualification dans le futur Centre Social Municipal.
	L'offre de loisirs est trop consumériste chez les jeunes.	Les jeunes ont besoin de travailler la question du vivre ensemble. Ils ont bien absorbé les codes des quartiers et les font vivre aux institutions. Avec un sentiment de relégation.	Renforcer la communication sur les offres existantes sur le territoire et associer les habitant-es à la démarche.
	Les jeunes qui posent le plus de problèmes sont de plus en plus jeunes avec des leaders bien identifiés.	Il y a un gros problème d'accompagnement. Le déni des parents est presque systématique.	Travailler l'engagement citoyen avec les jeunes et les habitant-es.
	Il y a un manque d'offre de loisirs et de sports pour les filles sur le territoire.		Structurer une politique d'Accueil de loisirs jeunes avec des permanents sur les structures. Augmenter les moyens (humains et matériels) sur les politiques jeunesse.
	Différences de comportements sur l'espace public entre les jeunes qui ont côtoyé les espaces de loisirs dans les Maisons de quartier et les autres.		Que les services de la Direction de l'Enfance aient plus d'accès aux structures de proximité.
	Peu de jeunes bénévoles sur les quartiers QPV		Faciliter les logiques inter services de la ville pour les locaux.
	Il y a une destructuration des moyens humains sur les structures de territoire depuis la création de la Direction de l'Enfance.	Il y avait une identification des animateurs -trices sur les maisons de quartier et à l'échelle des quartiers nord.	Avoir une réflexion et surtout une concrétisation des partenariats avec les collèges – Enseignant-es – CPE pour les élèves exclus des collèges. Repérage avant qu'ils soient dans d'autres structures.

	Réel manque de passerelles entre la primaire et le collège.		Augmenter les capacités d'accueil des classes passerelles PJJ.
	La délinquance progresse dans l'espace public depuis 5 ans.	L'état de droit commun n'est pas respecté	Mettre en place des permanences pour contacter les jeunes sur les collèges entre midi et deux
	A partir de la 4eme au collège, beaucoup d'élèves sont déscolarisés. (une cinquantaine sur le Collège La Charme)		Travailler sur les jeunes exclus des collèges et lycées. Donner la possibilité de les accueillir par un tiers à l'éducation nationale (association, centre social etc...)
			Qu'il y ait une cohérence d'accompagnement social entre les partenaires sur le territoire Nord.
			Que la Direction de l'Enfance propose des animations à visées sociales sur tout le territoire dans les structures de proximité.
			Qu'il y ait un meilleur accès aux logements pour les jeunes à travailler avec les bailleurs sociaux qui démarrent dans la vie. Meilleur accompagnement
			La question de la médiation doit être un axe prioritaire
			Proposer un meilleur accès à la culture.
		<b>Préconisations générales</b>	
18		<p>Synthèse des préconisations:</p> <p>Proposer des lieux de vie avec une organisation de l'espace et du temps qui conviendrait aux jeunes sur le territoire Nord.</p> <p>La question de l'accompagnement de la jeunesse doit faire partie du groupe qui travaille sur la "parentalité".</p> <p>Plus soutenir les partenaires et porteurs de projet DRE</p> <p>Proposer une meilleure coordination avec les équipes villes et de vraies retours réguliers avec les partenaires.</p> <p>Adapter les horaires (amplitudes) en fonction des besoins. Il y a besoin de plus de lien pour travailler la question de l'apprentissage et des besoins des jeunes.</p> <p>Il faut travailler la question de l'accueil et de la qualification dans le futur Centre Social Municipal.</p> <p>Renforcer la communication sur les offres existantes sur le territoire et associer les habitant-e-s à la démarche.</p> <p>Travailler l'engagement citoyen avec les jeunes et les habitant-es.</p> <p>Structurer une politique d'Accueil de loisirs jeunes avec des permanents sur les structures. Augmenter les moyens (humains et matériels) sur les politiques jeunesse.</p> <p>Que les services de la Direction de l'Enfance aient plus d'accès aux structures de proximités.</p> <p>Faciliter les logiques inter services de la ville pour les locaux.</p> <p>Avoir une réflexion et surtout une concrétisation des partenariats avec les collèges – Enseignant-es – CPE pour les élèves exclus des collèges. Repérage avant qu'ils soient dans d'autres structures.</p> <p>Augmenter les capacités d'accueil des classes passerelles PJJ.</p> <p>Mettre en place des permanences pour contacter les jeunes sur les collèges entre midi et deux</p> <p>Travailler sur les jeunes exclus des collèges et lycées. Donner la possibilité de les accueillir par un tiers à l'éducation nationale (association, centre social etc...)</p> <p>Qu'il y est une cohérence d'accompagnement social entre les partenaires sur le territoire Nord.</p> <p>Que la Direction de l'Enfance propose des animations à visées sociales sur tout le territoire dans les structures de proximités.</p> <p>Qu'il y est un meilleur accès aux logements pour les jeunes à travailler avec les bailleurs sociaux qui démarrent dans la vie. Meilleur accompagnement</p> <p>La question de la médiation doit être un axe prioritaire</p> <p>Proposer un meilleur accès à la culture.</p>	

## Diagnostic Partenaires : Groupe Parentalité et Petite enfance

Constats	Analyse	Préconisations
1 <u>La difficulté à mobiliser les parents, les familles et à les faire participer.</u>	La mobilisation sur certains thèmes comme la parentalité ne se fait pas toujours directement mais par le biais de groupes réguliers où la relation de confiance est bien établie.	Les animations en maternelle et en primaire mobilisent plus facilement les parents
	Différence entre demande et besoin : il y a une demande qui est exprimée par la famille qui peut correspondre à un besoin non exprimé.	
	Dans la mobilisation on repère la difficulté à faire le premier pas par les familles.	
	Les populations en grande précarité font face à des préoccupations d'urgence avec les demandes vitales et pas de disponibilité pour d'autres sollicitations	Le centre social pourra s'appuyer sur la mobilisation et la participation des habitants pour échanger avec eux sur ce thème et mettre à jour les besoins
	La mobilisation est l'affaire de tous et se fait avec le maillage de l'ensemble des partenaires	Il pourra mettre en réseau les partenaires pour envisager des solutions. Le travail en réseau permet aussi de mobiliser et de toucher les parents.
2 <u>Des fragilités repérées au sujet des parents, droits et devoirs des parents.</u>		
3 <u>Les obstacles culturels</u>	les représentations culturelles ne sont pas les mêmes d'une culture à l'autre d'où parfois des incompréhensions entre professionnels et parents.	Un travail de déconstruction de la représentation de chacun peut se faire avant d'engager une action.
4 <u>La barrière de la langue</u>		
5 Le langage administratif		
6 <u>Le partenariat existant</u> est un point positif :		Dans toutes les propositions « faire moins et mieux » et en lien les uns avec les autres.

Diagnostic Partenaires : Groupe Numérique		
Constats	Analyse	Préconisations
<b>Constats liés aux partenaires</b>		
1	Mauvaise connaissance des missions de tous les partenaires	Un outil orienté vers le numérique certes, mais une <u>inter-connaissances plus globale</u> (Qui fait quoi ? Quels horaires ? Quelles offres?)
2	Mauvaise connaissance par les partenaires de l'existant, de l'offre numérique sur tout le Territoire de ce fait on s'appuie trop peu sur les personnes formées, compétentes et facilitatrices	Un outil d'inventaire est <u>indispensable</u> Attention, difficulté de l'édition et des mises à jour de cet outil de cartographie des équipements reprenant les horaires des espaces numériques du Territoire
3	Certaines mises à jour, modifications ont des conséquences sur tous les partenaires, sur les fréquentations mais nous ne faisons pas assez circuler ces informations et nous n'anticipons pas ces « bouleversements » (exemple : Impôts en ligne dès 2019, changement des identifiants et mot de passe de Pôle Emploi le 5 août 2019)	>> L'IMPORTANCE DU LIEN ENTRE LES PARTENAIRES, UNE MEILLEURE VISIBILITÉ SUR LE TERRITOIRE  <u>Capacité à animer un réseau</u> : nécessité de rencontres régulières pour se connaître et se poser les questions, faire des pauses dans nos agendas : quelles sont les problématiques, quels ajustements peut-on penser ?
4	Le numérique ce n'est pas juste un ordinateur, la présence éventuelle et le rôle de l'accompagnant est indispensable	Attention à <u>ne pas se substituer à d'autres institutions</u> : alerte sur la spécialité et la technicité de chacun + perte de crédibilité + difficulté pour l'habitant si on réalise des erreurs en voulant bien faire
5	Accès aux droits difficile et peu intuitif également dans la pratique des professionnels (CAF, CPAM, CARSAT, Pôle Emploi..)	>> L'ACCOMPAGNEMENT ET SES LIMITES  Renvoyer vers les personnes qui « font avec » et ne pas faire à la place de la personne, développer de l'offre d'accompagnement (sur les outils, sur les smartphones, sur les démarches)
6	A partir de janvier 2020, les centres sociaux seront gérés par la Ville de Clermont	>> CETTE NOUVELLE ORGANISATION EST PEUT-ÊTRE L'OCCASION DE S'INSCRIRE DANS UN CONTEXTE DE STRATÉGIE LOCALE D'INCLUSION NUMÉRIQUE  Repenser la réflexion dans l'évolution des compétences, occasion de repenser et construire ensemble  Penser le <u>numérique de manière plus globale</u> et comme une véritable culture (davantage de libre, de collaboratif etc)  <u>Former les partenaires et professionnels</u> (RGPD, stockage des mots de passe, etc)  <u>Avoir une culture commune</u> sur le territoire et aussi à l'interne d'une structure
<b>Constats liés aux besoins des habitants</b>		
6	Dématérialisation : Avec le passage au tout numérique, de nombreuses personnes vont perdre cet accès au droit	>> N'ONT DÉJÀ PAS LA MAÎTRISE DES CODES ADMINISTRATIFS  <u>Lutter contre le non-recours aux droits</u>
	Besoin plus global que le numérique	

7	Difficultés à l'accès à l'information, au soins et à la formation		
---	---	--	--

7	N'ont pas la maîtrise de l'objet et ont une certaine appréhension	>> PAS LA MAÎTRISE DE L'OBJET	Nécessité de <u>formations de base</u>
8	Les savoirs de base ne sont déjà pas évident pour les usagers (scanner un document, envoyer une pièce-jointe, se connecter à sa session etc)		<u>Développer des approches par des problématiques du quotidien</u> (BlablaCar, Flixbus, imprimer un billet d'avion...) pour être percutant et concret
9	On pourrait penser que les jeunes sont nés avec le numérique et donc à l'aise mais pas forcément		<u>S'éloigner des évidences et inclure tous les publics</u>
	L'offre n'est peut-être pas optimale sur le Territoire	>> DÉVELOPPER L'OFFRE	<u>Augmenter les capacités d'accueil</u> <u>Manque de complémentarité dans les actions proposées sur le territoire par l'ensemble des acteurs</u> Nécessité également d'une <u>approche plus globale sur le numérique</u> comme par exemple le danger des réseaux sociaux
10	Des habitants auraient l'usage mais n'ont pas l'outil	>> UN BESOIN MATÉRIEL	<u>Envisager du prêt de matériel</u>
11	Besoin d'un ordinateur pour une durée longue (étudiants, lycéens, ... pour des rapports de stages ou des mémoires) et nos horaires ne sont pas adaptés pour des études / une activité professionnelle		<u>Augmenter l'amplitude horaires</u> , repenser nos horaires pour des personnes en activité (étudiants et actifs)
12	Il manque une visibilité et une communication lisible pour les habitants	>> PROBLEME DE COMMUNICATION	<u>Repenser notre communication</u>
13	Les habitants ne lisent pas forcément les communications de hall d'immeubles		Concernant les populations illettrées, analphabètes, étrangères, les organismes autour de la table ne sont pas forcément compétents pour un accompagnement adéquat, il est <u>préférable d'orienter vers le CRI</u>
14	L'illectronisme n'est qu'une couche, il faut déjà maîtriser la langue française.		<u>Envisager la traduction en langues étrangères</u> de nos supports et <u>l'usage de pictogrammes</u>
	Difficulté de l'accompagnement pour les populations étrangères (population nombreuse et en demande, barrière de la langue, difficile à mobiliser, beaucoup de personnes illettrées..)		
18			<b>Préconisations générales</b>
19			Inscrire les actions dans les schémas départementaux
20			Apprendre à faire collectivement, se rencontrer régulièrement et travailler ensemble (notamment la communication et la complémentarité)
21			Travailler la culture numérique large avant de développer l'offre de service
			Le Centre Social doit être un lieu ressource et le relai de toutes les actions proposées
			Être vigilant aux limites (de moyens notamment) et spécialités (technicité) de chacun

Diagnostic Partenaire : Groupe Insertion Professionnelle			
Constats	Analyse	Préconisations	
<b>Constats liés aux partenaires</b>			
1	Beaucoup de demandes de rédaction, de correction et d'aide à l'envoi de CV et lettres de motivation auprès de structures dont ce n'est pas la mission principale	Ces structures, professionnels ne sont pas forcément formés à ça/ ne sont pas formés ou suffisamment formés	Savoir orienter le public. Permettre aux agents d'être formés. Travailler la complémentarité
2	Manque de connaissance des acteurs du territoire <u>par les acteurs locaux</u>	Les partenaires ne savent pas vers qui orienter et doivent répondre trop souvent dans l'urgence	Créer un outils de recensement. Fédérer un réseau d'acteurs. Création d'un café convivial avec rencontre des partenaires, échanges et temps informels
3	Limites de faire "à la place de"	Les CV ou lettres de motivation correspondent pas forcément aux usagers	Ne pas faire "à la place de" et rediriger vers les partenaires adaptés. Le Centre Social peut-être le lieu ressource ?
4	Difficultés de faire face aux demandes urgentes	Les personnes viennent nous solliciter au dernier moment	Travailler sur les codes professionnels
5	Difficultés de mobiliser les publics	Problèmes de communication et de compréhension par le publics des outils de communication	Mission de Service Public → donner les moyens de communication efficace. Penser à un annuaire des actions. Travailler l'outil de communication pour qu'il soit accessible à tous (ex avec picto)
<b>Constats liés aux habitants</b>			
6	Manque de connaissance des acteurs du territoire <u>par les usagers</u>	Les usagers ne savent pas vers qui s'orienter et sont perdus dans leurs recherches	Créer un outils de recensement. Fédérer un réseau d'acteurs. Création d'un café convivial avec rencontre des partenaires, échanges et temps informels/ centre social lieu d'orientation
7	L'insertion professionnelle reste le vecteur principal de reconnaissance sociale	De fait, entraîne une stigmatisation si les personnes ne sont pas insérées	Travailler l'estime de soi. Valoriser les habitants. Replacer les habitants comme ressources
8	Beaucoup de personnes souffrent de l'isolement social	Problématique de l'âge, QPV, mobilité, langue etc	Valoriser les habitants. Mettre en œuvre des actions collectives et en impliquant les personnes. Replacer les habitants comme ressources
9	Méconnaissance sur la création d'entreprise		Sensibiliser à la création d'entreprise. Faire en sorte que le Centre Social accueille des structures ou des institutions telles que BGE
10	Beaucoup de suivis de public dit fragilisés (problèmes de comportements ou psychologiques)		
11	Suivi et rencontre de publics avec des problèmes d'addiction		Travailler sur la Santé, avec des actions de santé, des accompagnements à la santé et développer des activités sportives
12	Suivi et rencontre d'un public sujet aux violences conjugales, de femmes avec des problèmes de santé, avec ou sans traitement		
13	Problème du Boulevard Etienne Clémentel	Il divise le territoire et devient une zone inactive et n'est plus fréquentée	Avoir une réflexion autour du Boulevard
14	Beaucoup de personnes sans diplômes		



15	Freins d'accès à l'emploi (mobilité, langue, codes professionnels, savoir-être, garde d'enfants, etc)	Beaucoup de personnes en situation d'illettrisme. Difficultés d'accès au numérique ( méconnaissance de l'outil informatique, de l'appareil et de son utilisation). Pas d'accès internet, donc aux démarches liées à l'emploi. Problème d'illectronisme	Prêt de matériel informatique, cartographie des lieux ressources. Travailler sur l'accueil en crèche et en halte garderie. Etre renseigné sur les aides financières concernant la garde d'enfants. Proposer un accompagnement d'inscription en ligne en crèche, et que le Centre Social soit un lieu pour parler de ces problématiques. Travailler sur le lien intergénérationnel ( mise en place de grands parents d'adoption) . Travailler avec un référent FLE
16	Frein d'accès à l'emploi pour les étudiants	Pas d'espaces et de créneaux horaires adaptés aux étudiants devant rédiger un rapport de stage ou mémoire. Problématique des étudiants de plus de 25 ans ne sachant pas vers qui se tourner pour chercher un emploi (Ne sont plus publics Mission Locale et pas inscrit à Pôle Emploi)	Ouverture de créneaux adaptés aux étudiants
17	Des habitants partagent des problématiques communes mais ils ne sont pas au courant des problématiques des uns et des autres		Solidarité sur ces problématiques : des solutions d'entraide pourraient être trouvés : créer un réseau d'entraide
			<b>Préconisations générales</b>
18			Inscrire les actions dans les schémas départementaux
19			Apprendre à faire collectivement, se rencontrer régulièrement et travailler ensemble
20			Travailler la culture numérique large
21			Le Centre Social doivent être un lieu ressource, et le relai de toutes les actions proposées
22			Informers le public de la fermeture de l'ancien Centre Social

### Diagnostic Partenaire: Groupe cohésion sociale

Les compagnons bâtisseurs  
Médiathèque  
Planning familial  
CLCV  
Passeurs d'image  
Crefad

Qu'entend t-on par « cohésion sociale » quelle définition pour les partenaires ?  
Respecter les différences dans un espace défini, envie de faire ensemble, socle commun, se sentir bien dans le quartier, avoir envie de se déplacer, l'entraide, ne pas stigmatiser

Constats	Analyse	Préconisations	
<b>Constats liés aux partenaires</b>			
1	De plus en plus d'incivilités, le sentiment d'insécurité augmente	les habitants ont peur de sortir le soir	Travailler la parentalité, et impliquer les papas
3	Un phénomène de repli et d'amoindrissement du lien social	l'insécurité conduit les habitants à se replier dans l'espace privée, la sphère de l'espace social se réduit Les habitants ne se connaissent pas suffisamment car il y a moins de prétexte pour se rencontrer	Travailler le sentiment d'insécurité pour sortir les habitants de leur sphère privée Accompagner les habitants à sortir du territoire Profiter d'un événement pour mixer les publics  Travailler la question du nouvel arrivant Créer et partager des biens et espaces communs et les animer (ex : tables)
4	Contrôle de la communauté	Zone de non droit pour aborder certains sujets. L'égalité entre homme et femme : Des filles qui n'ont pas le droit de sortir, Le port du voile très jeune la vie sexuelle des filles « tabou » et « naïve » l'arrêt du sport au collège	Utiliser un prétexte pour insérer des partenaires « sensibles » sans communication de masse ..... (ex planning familial ) Lieux de rencontre qui incarnent la neutralité
5	Les habitants ont le sentiment de vivre dans un quartier abandonné,	Grands espaces en friches (les Vergnes , Champratel)	Utiliser ces espaces et proposer des animations ou mobiliers éphémères pour favoriser le lien ( ex : terrain de foot, jardins.....), encadrés et animés par des professionnels
<b>Préconisations générales</b>			
18	le centre social doit pouvoir proposer une diversité de service avec des thématiques polyvalentes, et assurer un principe de neutralité. Lorsqu'un individu pousse la porte, les « extérieurs » ne savent pas ce qu'il vient chercher		
19	Construire un agenda « des animations et services »		
20	Éviter les offres segmentées, mailler les interventions de professionnels		
21	le centre social doit être identifié comme un point de ralliement et doit être initiateur de projet. Il pourra être un facilitateur pour les associations		
22	le centre social doit être identifié comme un lieu accueillant, neutre et bienveillant		