

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



INTRODUCTION

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

Le dépôt d'un dossier de candidature au label « France Services » pour le centre social multi-sites situé sur le territoire Sud (quartiers politique de la ville de Saint Jacques et la Fontaine du Bac) est l'aboutissement d'une démarche ambitieuse portée par la Ville de Clermont-Ferrand sur les enjeux de promotion du droit et du pouvoir d'agir des habitants.

Début 2021, suite à un travail conséquent de construction d'un diagnostic et d'un projet social de territoire par les services dédiés, l'ensemble des équipements « maisons de quartier » du territoire Sud sont labellisés « centre social » par les services de la CAF. Avec cette labellisation, il s'agit de lier plus fortement stratégies de promotion du droit et de développement social local. Le centre social Sud constitue donc un échelon d'organisation municipale encore renforcée sur le territoire.

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

L'organisation retenue est la suivante : un siège "France Services" sur le quartier de la Fontaine du Bac et une antenne sur le quartier de Saint Jacques.

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

SOMMAIRE

Table des matières

INTRODUCTION	1
SOMMAIRE.....	2
I CONTEXTE.....	3
1.1 Présentation générale du territoire sud.....	3
1.2 Les chiffres clef des 2 quartiers « politique de la ville ».....	3
1.3 En synthèse le portrait structurel.....	6
1.4 Présentation du centre social Sud de la Ville de Clermont-Ferrand.....	7
II UNE ORGANISATION STRUTUREE ET STRUCTURANTE.....	8
2.1 Des moyens humains.....	8
2.2 Des moyens matériels.....	9
III. UN PANEL DE SERVICES DÉJÀ EXISTANTS.....	10
3.1 Services portés en interne.....	10
3.2 Services en lien avec des partenaires.....	11
3.3 Activités des structures du centre social.....	11
CONCLUSION.....	12
ANNEXES.....	13
LISTE DES PARTENAIRES DU CENTRE SOCIAL SUD.....	14
ARBRE DES OBJECTIFS DU PST DU CENTRE SOCIAL SUD.....	15
GRILLE D'ÉVALUATION DES CRITÈRES.....	21
PLAN DES LOCAUX DE LA MAISON DE QUARTIER DE LA FONTAINE DU BAC.....	24
PLAN DU QPV SUD DE LA VILLE DE CLERMONT-FERRAND.....	25
COPIE DE LA PROMESSE D'ENGAGEMENT DES AGENTS FRANCE SERVICES.....	26
INSCRIPTION DES AGENTS FRANCE SERVICES À LA FORMATION.....	27

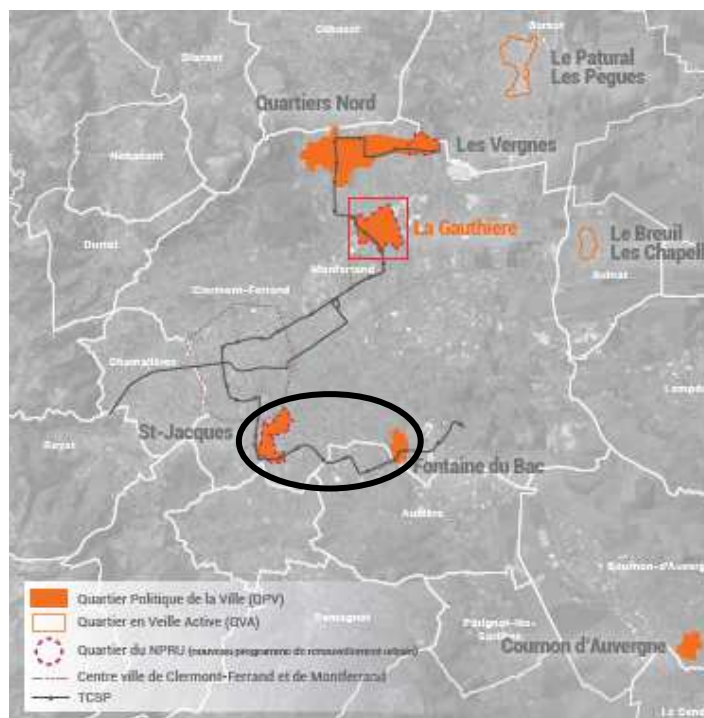
I CONTEXTE

1.1 Présentation générale du territoire sud

Le territoire sud de la ville de Clermont-Ferrand comprend deux quartiers en politique de la ville (QPV) distincts : Saint-Jacques nord et la Fontaine du Bac, avec la présence de 2 équipements de proximité (une maison de quartier, antenne centre social par QPV).

Bâti dans les années 1960, le **quartier Saint-Jacques**, situé au sud-ouest de Clermont-Ferrand, se caractérise par sa situation géographique en plateau, qui lui confère un statut de belvédère. Le quartier est bien desservi (tramway) et accueille aujourd'hui des équipements structurants (CHU, facultés de médecine et de pharmacie, école des soins infirmiers, pôle universitaire). Il est également bien doté en équipements de proximité avec un centre socioculturel, des commerces de proximité, une crèche, écoles/collège, ... Le quartier Saint-Jacques a fait l'objet d'une intervention urbaine forte sur sa partie sud dans le cadre du Programme de Rénovation Urbaine (2006-2018) : axe nord/sud, restructuration de l'espace public, maison de quartier, programme logements. Le secteur nord (en QPV) a été retenu par le Nouveau Programme de Renouvellement Urbain (NPRU) 2019/2024, avec notamment la démolition de la symbolique « Muraille de Chine » fin 2023.

Le **quartier de la Fontaine du Bac**, situé en frange sud-est de la commune de Clermont-Ferrand, est constitué de grands ensembles sociaux construits dans les années 1970 (réhabilitation thermique récente). Plus petit des QPV, il offre quelques équipements (école primaire, crèche, maison de quartier, petite galerie commerciale, stade de football). La Fontaine du Bac se caractérise également par un cadre verdoyant avec à proximité des espaces verts importants (parc du Creux de l'Enfer notamment). Sa situation, entre deux géants urbains (campus universitaire des Cézeaux, zone de la Pardieu), fait de ce quartier une île résidentielle, qui fonctionne à l'image d'un village. La desserte en tramway participe à son décloisonnement.



Source : Observatoire N.O.U.S / Baromètre 2019

1.2 Les chiffres clef des 2 quartiers « politique de la ville »

Le quartier de Saint Jacques rassemble 8700 habitants au total, dont 3070 en « politique de la ville »

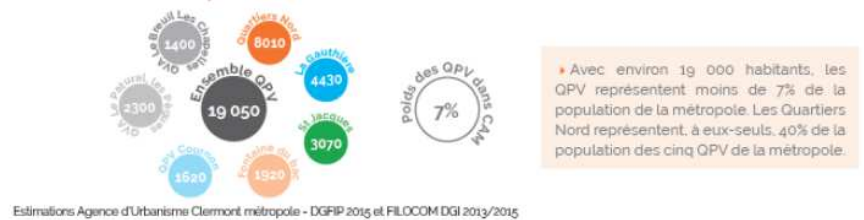
(Saint Jacques Nord). Sur le QPV, cela concerne 1775 logements, dont 93% sont des locatifs sociaux.

Le quartier « politique de la ville » de la Fontaine du Bac regroupe quant à lui 1 920 habitants sur 906 logements (dont 99% sont des locatifs sociaux).

Les caractéristiques du QPV de **Saint-Jacques nord** sont celles que l'on retrouve dans les quartiers « politique de la ville » les plus marqués, à savoir :

- Une population en situation de précarité : 42% des allocataires sont des allocataires à bas revenus (15% sur la métropole clermontoise) ; couplés à des indicateurs « emploi » alarmants, les plus marqués de tous les QPV : faible taux d'emploi notamment chez les hommes, poids conséquent des emplois précaires et des temps partiels, taux de chômage.

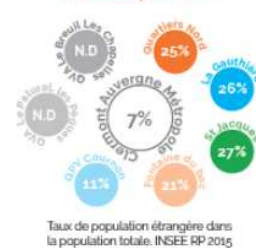
Les habitants dans les quartiers inscrits au Contrat de ville



Des quartiers jeunes ...



... cosmopolites ...



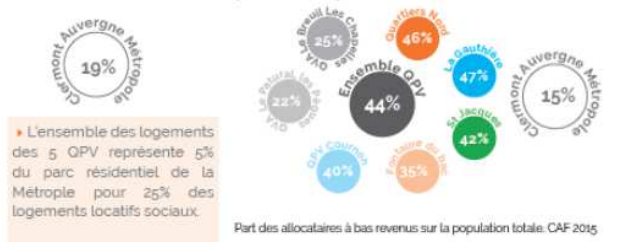
... et familiaux.



Un parc résidentiel à vocation sociale ...



... pour des foyers aux revenus faibles.



- Un quartier plutôt jeune : l'indice jeunesse (rapport entre les - de 20 ans et les + 60 ans) est de 1,7 (0,9 pour la métropole clermontoise).
- Un quartier cosmopolite : 27% des habitants sont de nationalité étrangère (part la plus élevée de tous les quartiers de la métropole clermontoise).
- Un quartier prégnant sur les « isolés » : 54% de ménages d'une seule personne (part la plus élevée de tous les quartiers, poids important des jeunes étudiants pauvres et des hommes seuls, 17% de familles monoparentales).

Au-delà de la géographie prioritaire (QPV), le quartier St Jacques présente des Iris aux profils différents. L'Iris Ronde (Saint-Jacques nord) se situe, comme pour les quartiers nord et La Gauthière, dans la catégorie dite « Grande Précarité » avec des indicateurs (revenus faibles, chômage, dépendance aux prestations...) plus élevés par rapport à la métropole. Il se distingue de sa typologie « Grande précarité » par des taux élevés d'inactifs et de dépendance aux prestations sociales. A l'inverse, il présente des taux plus faibles de jeunes chômeurs et de non diplômés.

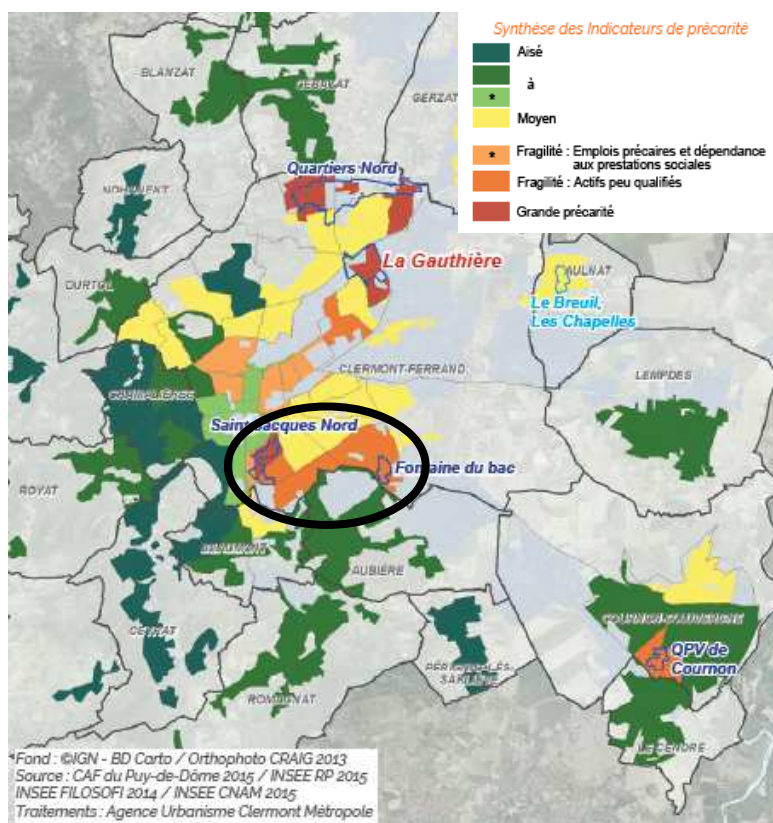
A ses franges, d'autres Iris présentant des profils différents :

- A l'est, l'Iris Dolet, de catégorie « Fragilité » est caractérisée par des « emplois précaires, des dépendances aux prestations sociales et des écarts de revenus » ;
- Au sud-ouest, l'Iris Duclos, de catégorie « Fragilité » présente un profil « actifs peu qualifiés ».

Le quartier « politique de la ville » de **La Fontaine du Bac** présente des points de sensibilité notamment par rapport à la métropole clermontoise, mais il se situe dans une situation plus favorable que les autres QPV clermontois sur l'ensemble des indicateurs : indice jeunesse, taux de population étrangère, allocataires à bas revenus, indicateurs emploi. A noter, toutefois quelques particularités :

- Un écart du taux d'emploi entre femmes et hommes très élevé : près de 20 points en défaveur des femmes, contre 6 pour la métropole.
- Le poids important des 60 ans et plus (21%) et des actifs employés (48%), les plus élevés de tous les QPV.
- Des indicateurs de réussite scolaire assez défavorables : taux de retard en 6ème, taux de réussite au Diplôme National du Brevet, part des 16-25 ans non scolarisés et sans emploi, niveaux de diplômes de la population.

L'Iris Fontaine du bac se situe dans la catégorie « Fragilité : actifs peu qualifiés ». Dans ce profil, les fragilités sont marquées sur : enfants vivant dans une famille sous le seuil de précarité, revenus disponibles faibles, chômage des jeunes, sur-représentation des non diplômés et ouvriers /employés.



1.3 En synthèse le portrait structurel...

Le quartier de Saint-Jacques présente de nombreux atouts structurels : la desserte en tramway et sa localisation centrale (proximité centre-ville) ; la rénovation urbaine qui a contribué à réhabiliter un parc de logement vieillissant et donner une qualité paysagère et d'usages de l'axe Ribot/Montcalm ; une continuité dans le NPRU à travers un projet de grande ampleur et à portée symbolique, porteur d'une nouvelle offre de logements et de mise en valeur paysagère ; des équipements et des fonctions métropolitaines (CHU, CROUS, faculté de médecine...), supports d'une attractivité et de potentiels d'emplois.

A l'inverse, il présente des faiblesses marquées : sa réputation avec des secteurs ciblés concentrant les tensions ; une des plus faibles satisfactions des QPV concernant les établissements scolaires du quartier ; des attentes fortes concernant l'amélioration du parc résidentiel et une offre en logements abordables ; une perte de vitesse des activités commerciales de proximité ; des besoins en matière de santé et des difficultés à attirer des professionnels dans la maison de santé.

Pour la Fontaine du Bac, les atouts structurels qui ressortent sont le cadre de vie particulièrement apprécié pour ses espaces verts (parc de la Fontaine du Bac, la prairie, parc du Creux de l'enfer...) ; la bonne connexion en transports en commun ; la proximité de secteurs d'envergure métropolitaine (le campus des Cézeaux et le secteur de La Pardieu) et un centre de santé récemment ouvert.

A l'inverse, les fragilités structurelles se concentrent sur le manque de mixité résidentielle, le centre commercial qui vivote et qui est au centre des tensions, et le repli du quartier sur lui-même peu connecté aux équipements/secteurs environnants.

... et le portrait « vie sociale »

Saint-Jacques est un quartier largement choisi et où les habitants souhaitent rester. Ils sont installés depuis longtemps, avec des liens sociaux importants, un sentiment d'appartenance au centre-ville et moins de discrimination ressentie. Le sentiment d'insécurité est plus bas que dans les autres QPV, avec une amélioration ces dernières années. Enfin, la présence d'une population jeune et étudiante constitue une opportunité particulière par rapport aux autres quartiers.

En revanche, le quartier est marqué par une problématique d'emploi majeure, un déficit de mixité sociale et résidentielle, un faible brassage des habitants et un sentiment de perte des liens sociaux. Les populations isolées sont surreprésentées. Il y a de fortes attentes de cohésion sociale (parentalité, culture, sport, accès aux droits, inclusion numérique, sécurité).

Le sentiment d'insécurité et d'instabilité perdure autour de lieux identifiés (Claude Bernard, station service, W. Churchill). Les espaces publics sont peu investis et manquent d'espaces verts potentiels

Source : Baromètre et Ensemble des outils de l'Observatoire N.O.U.S (Atlas des quartiers - données 2015, Tableaux de Bord, Allo quartiers - 2017, Ballade urbaine - 2017, En Terre Habitante - 2017, Focus group - 2017)

supports d'animation. Le quartier possède des équipements socio-culturels de qualité mais peu lisibles et accessibles.

Enfin, les territoires en frange du QPV présentent des fragilités à prendre en compte.

Concernant le quartier de la Fontaine du Bac, le niveau de vie est plutôt plus élevé que la moyenne des QPV. Comme pour Saint-Jacques, les habitants restent longtemps et sont très attachés à leur quartier. Ils s'estiment particulièrement bien (vivre ensemble satisfaisant / fonctionnement en village) et ils souhaitent rester dans leur quartier. Il ressort un bon niveau de satisfaction des écoles et des lieux d'accueil de loisirs dédiés à la jeunesse. Le centre social joue un rôle fédérateur tant pour les habitants que pour les acteurs.

La Fontaine du Bac concentre un poids important de personnes âgées, mais aussi de « travailleurs pauvres », qui soulève la question de l'impact de la pandémie Covid sur un basculement vers la précarité. A noter sur ce point, une part élevée de renoncement aux soins pour des questions financières, une présence importante de demandeurs d'emploi peu qualifiés, de femmes plus éloignées de l'emploi, et un public ayant des difficultés de maîtrise de la langue française.

Des manques importants en matière d'accès aux droits remontent : santé, services publics, pôle emploi, inclusion numérique... ; et de fortes attentes en matière d'équipements socio-culturels et sportifs.

Son image tend à se dégrader, avec un sentiment d'insécurité en progression et une perte du lien social ; les espaces publics/verts demanderaient à être investis davantage.

Les acteurs de terrain sont soucieux du besoin d'accompagnement des familles et de la réussite scolaire.

Comme pour Saint-Jacques, les territoires en frange du QPV présentent des fragilités à prendre en compte.

1.4 Présentation du centre social Sud de la Ville de Clermont-Ferrand

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

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

Les services instructeurs de la CAF ont validé l'agrément « centre social » pour les 2 équipements du territoire Sud pour une durée de 4 ans à compter de janvier 2021.

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

- une responsable de territoire et directrice du centre social municipal Sud ;
- un équipement « centre social » de la Fontaine du Bac composé d'un responsable, de deux agents de développement social (ADS), d'un agent administratif et d'accueil, d'un référent technique. Un ADS jeunesse est rattaché à la structure ;
- un équipement « centre social » de Saint-Jacques à la composition d'équipe identique ;
- un conseiller numérique, mis à disposition par l'État dans le cadre de l'appel à manifestation d'intérêt « conseillers numériques France Services », depuis le 1^{er} septembre 2021.

Les équipements du centre social accueillent, orientent et accompagnent tous les publics. La mission jeunesse accompagne plus spécifiquement les 12-25 ans. L'ensemble des équipes du territoire est rattaché à la responsable de territoire/directrice du centre social, garante du projet de territoire et chargée du partenariat stratégique sur les QPV Sud.

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

Le Centre Social Sud est constitué de différents pôles dont un **pôle services** avec une offre diversifiée et des partenariats en constante évolution. Ce pôle a en charge la fonction accueil, l'accès aux droits et la lutte contre l'illectronisme.

Dans cette dynamique, le centre social du territoire Sud vise l'obtention du label « France Services » sous la forme d'un siège, le centre social de la « Fontaine du Bac », et d'une antenne, avec l'équipement de Saint-Jacques. Cette candidature est motivée par la volonté collective de renforcer l'accompagnement qualitatif des publics et de faciliter leurs démarches. Les moyens mis à disposition en matière d'outils de communication, de travail en réseau et de soutien aux charges de fonctionnement représenteront une opportunité supplémentaire pour ce faire.

II UNE ORGANISATION STRUTUREE ET STRUCTURANTE

2.1 Des moyens humains

L'équipe du centre social dédiée à France Service est composée de deux agents d'accueil et d'accompagnement présents sur le site principal, soit 2 ETP :

- une agente d'accueil est actuellement en poste ;
- la création du 2^e poste permanent a été validée en commission des ressources humaines pour répondre à

ce nouveau besoin perenne de la collectivité. L'arrivée de l'agent est prévue en mai 2022.

Un conseiller numérique, dédié à l'animation des lieux de médiation numérique sur le territoire Sud, assure des permanences régulières au sein des 2 équipements, en lien avec les besoins identifiés par les agents.

Le responsable du pôle services assure la gestion du site principal, des ressources humaines, la coordination partenariale et la participation active de la structure au projet social de territoire, notamment en matière d'accueil, d'accès aux droits et de lutte contre l'illectronisme.

Les horaires dédiés France Services s'échelonneront du lundi au vendredi sur un total hebdomadaire de 24 heures, au sein d'un équipement ouvert au public du lundi au vendredi, avec des horaires propres à la nature des activités proposées par le centre social (9h00-12h30 / 13h30 -19h).

En complément des formations dispensées en interne par le CNFPT, les agents ont été formés par des partenaires :

- présentation par le Conseil Départemental de l'Accès au Droit (CDAD) des différents dispositifs d'aide et d'orientation pour tous les publics suivant leurs problématiques (famille, travail, logement, voisinage, consommation) ;
- visite et information sur les services présents à la Maison de la Justice et du Droit Saint-Jacques ;
- information sur la conciliation, dispensée par les conciliateurs de justice intervenant dans la structure ;
- information sur le point écoute budget, dispensée par les conseillers de l'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF) intervenant dans la structure ;
- formation ODDysée, « l'accueil des personnes migrantes dans nos territoires » par l'Association Nationale des Villes et Territoires Accueillants (ANVITA).

Est prévu en juin 2022 :

- présentation de la plateforme « demandeurs d'emploi » par Pôle Emploi.

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

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

2.2 Des moyens matériels

L'équipement de la Fontaine du Bac dispose :

- d'une zone d'attente à l'entrée ;
- d'un « open space » composé d'un guichet d'accueil équipé d'un poste informatique relié à internet et d'un poste téléphonique ;
- de deux bureaux de permanences permettant la confidentialité des échanges, équipés de postes informatiques reliés à internet et de postes téléphoniques (les usagers peuvent bénéficier, selon les besoins, de la mise à disposition d'un ordinateur et d'une webcam) ;

Deux grandes salles de réunion, partagées avec l'équipe du centre social, permettent d'organiser des rencontres, actions de formation et peuvent être mises à disposition des intervenants selon les besoins. Le prêt d'un projecteur ou de matériel spécifique (tableau paperboard, chaises ou tables supplémentaires, grilles d'exposition...) peut venir compléter cette offre.

Un espace numérique est équipé de 8 ordinateurs reliés à internet et d'une imprimante permettant l'organisation d'ateliers collectifs de formation des agents ou de médiation numérique pour les usagers. Cet espace peut être mis à disposition de partenaires dans une démarche d'offre complémentaire de médiation numérique. Un conseiller numérique est présent à mi-temps sur le site principal et à mi-temps sur l'antenne de Saint-Jacques qui dispose du même espace.

Tous les ordinateurs sont reliés à un réseau et à une imprimante copieur.

III. UN PANEL DE SERVICES DÉJÀ EXISTANTS

Le centre social représente, que ce soit pour les partenaires ou pour les habitants :

- un accueil inconditionnel ;
- un lieu ressource pour les habitants et partenaires : services et activités, projets et actions de citoyenneté.

3.1 Services portés en interne

A ce jour, les différents services portés par les 2 sites du centre social sont :

- premier **accueil** inconditionnel physique et téléphonique ;
- **écoute, information et orientation** en fonction des demandes ;
- impression de mails, photocopies et scan de documents ;
- accompagnement aux **démarches en ligne**, mise en forme de CV assurée par le conseiller numérique ;
- **lecture, explication et accompagnement aux démarches** assurés par des agents d'accueil et des agents de développement social au besoin ;
- **prescriptions** sur des actions apprentissage du français, insertion par l'emploi, auto-réhabilitation des logements assurés par les agents de développement social ;

- permanence hebdomadaire pour le **soutien à la fonction parentale** (vie de famille, relations parents-enfants, recherche d'activité...) assurée par le référent familles.

3.2 Services en lien avec des partenaires

D'autres services répondent aux besoins des habitants. Ces services sont coordonnés par l'équipe et proposés par des partenaires au sein de l'équipement de la Fontaine du Bac :

- 1 permanence de **médiation numérique** de la MedNum63 ;
- 2 permanences hebdomadaires pour l'**insertion socio-professionnelle** des personnes éloignées de l'emploi (+ de 30 ans) par le Plan Local d'Insertion par l'Emploi (PLIE) ;
- 2 permanences hebdomadaires pour l'**insertion socio-professionnelle du public « jeunes »** assurée par la Mission Locale ;
- 1 permanence hebdomadaire pour l'**insertion socio-professionnelle des adultes** assurée par l'association Job'Agglo ;
- 1 permanence bimensuelle pour les **questions de santé** par la Mutualité Française dans le cadre des Ateliers Santé Ville ;
- 1 permanence mensuelle pour les questions relevant des **droits des femmes et de la famille** assurée par le Centre d'Information sur le Droit des Femmes et de la Famille (CIDFF) ;
- 1 permanence mensuelle assurée par un **Conciliateur de Justice** ;
- 1 permanence mensuelle **Point Écoute Budget** assurée par un conseiller de l'Union Départementale des Associations Familiales (ANEF) ;
- 1 permanence mensuelle de la Direction Départementale des **Finances Publiques** (localisée à l'antenne St Jacques).

Est prévu :

- 1 permanence bi-mensuelle de l'Ordre des **Avocats** porté par le CDAD sur le site de la Fontaine du Bac.

La structure travaille également en étroite collaboration avec la Maison de la Justice et du Droit, notamment pour les demandes relatives au droit des étrangers.

L'antenne accueille des permanences d'insertion socio-professionnelles (PLIE, Mission Locale et Job Agglo), de santé, de droits des femmes et de la famille et des finances publiques.

3.3 Activités des structures du centre social

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

Les activités portées en interne :

- activités éducatives et de loisirs pour les enfants et adolescents (activités hebdomadaires et accueils de loisirs adolescents) ;
- accompagnements à la scolarité pour les enfants et adolescents ;
- activités de loisirs pour les adultes (lutte contre l'isolement, sport santé, ouverture culturelle, lien social) ;
- séjours et projets gérés par des jeunes ou des familles ;
- accompagnement des familles avec la mise en place de diverses actions (café parents, renforcement des liens intra et inter-familiaux,...) ;
- actions de solidarité ;
- accompagnement de collectifs d'habitants ;
- aide aux associations (création, accompagnement méthodologique, administratif et logistique) ;
- accompagnement d'initiatives d'habitants ;
- actions autour du cadre de vie et de la vie de quartier ;
- événements festifs.

Les activités en lien avec des partenaires :

- des cours de français pour les publics d'origine étrangère animés par l'association Service d'Aide aux Migrants en Auvergne (SAMA) dans chaque structure ;
- des séances hebdomadaires d'aide aux devoirs pour les lycéens assurées par l'association Family Social Club ;
- des activités de loisirs associatives ;
- une domiciliation postale dans chaque structure ;
- des mises à disposition régulières de salles aux associations, institutions, partenaires et autres collectifs pour l'organisation d'évènements festifs, de journées thématiques, et d'évènements.

CONCLUSION

La mise en place d'un projet social de territoire puis la labellisation « centre social » de l'ensemble des équipements « maisons de quartier » du territoire Sud traduit la volonté municipale de concilier accès aux droits et autonomie des publics.

L'obtention du label « France Services » pour l'ensemble du centre social Sud est une réelle opportunité en matière de moyens humains, d'outils supplémentaires et de renforcement des partenariats pour une meilleure réponse aux usagers.

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

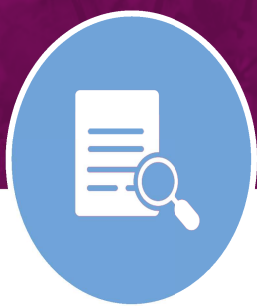
ANNEXES

LISTE DES PARTENAIRES DU CENTRE SOCIAL SUD

LISTE DES PARTENAIRES

Entité	Nature du partenariat
CDAD 63	Subvention Politique de la Ville (Contrat de Ville)
CIDFF 63	Subvention Politique de la Ville (Contrat de Ville)
Conciliateurs de justice	Porté par le CDAD 63 dans le cadre de la subvention annuelle
UDAF	Porté par le CDAD 63 dans le cadre de la subvention annuelle
Ordre des Avocats (à venir 1 ^{er} semestre 2022)	Porté par le CDAD 63 dans le cadre de la subvention annuelle
DDFIP	Convention partenariale
Mission locale	Subvention Politique de la Ville (Contrat de Ville)
PLIE	Subvention Politique de la Ville (Contrat de Ville)

Un Centre Social intergénérationnel et familial ouvert à tous les habitants



Axe 1 :
Accéder
à ses droits



Axe 2 : Grandir,
s'épanouir,
réussir



Axe 3 :
Vivre et
agir ensemble

Axe transversal :
Accueillir, Communiquer, Travailler
ensemble



AXE 1 : Accéder à ses droits

	*	2021	2022	2023	2024
Enjeu n°1 : Favoriser l'accès aux droits et accompagner vers l'autonomie					
Développer l'inclusion numérique					
01. Les actions individuelles et collectives d'accès au numérique	E				
Accompagner vers l'autonomie les personnes dans leurs démarches de vie quotidienne					
02. La contribution à l'offre globale d'apprentissage du français	NA				
03. Quel accompagnement individuel ?	NA				
04. Les actions de prévention et d'information santé	E				
Accompagner et soutenir la mobilité des personnes					
05. Les actions « mobilité »	E				
06. L'accompagnement aux départs en vacances	NA				
Favoriser l'insertion socioprofessionnelle					
07. L'accompagnement à l'insertion socioprofessionnelle	E				
08. L'accès aux modes de garde pour favoriser l'insertion des femmes	NA				
09. L'accompagnement et la mise en réseau des animateurs	E				

* E : évolution d'une action existante / NA : nouvelle action / AE : action existante



AXE 2 : Grandir, s'épanouir, réussir

* 2021 2022 2023 2024

Enjeu n°2 : Accompagner les parents (fonction parentale, épanouissement personnel)

Soutenir l'exercice de la fonction parentale

01. L'accueil et l'accompagnement individuel des familles	E				
02. Les cafés des parents et les rencontres thématiques	E				
03. Les ateliers, sorties et séjours parents-enfants	E				

Favoriser l'épanouissement personnel et prévenir l'épuisement parental

04. Le groupe d'échange entre femmes « Elles »	E				
03. Les ateliers, sorties et séjours parents-enfants					

Renforcer les liens intra et inter familiaux

05. Le « CP des parents »	NA				
03. Les ateliers, sorties et séjours parents-enfants					

Faciliter l'insertion socio-professionnelle des parents - Cf accès aux droits

Dynamiser le partenariat autour des questions de parentalité

06. L'animation des partenariats intervenant dans le champ de la famille	NA				
--------------------------------------------------------------------------	----	--	--	--	--

Enjeu n°3 : Participer à la socialisation et à l'éducation des jeunes enfants

Articuler, valoriser et développer les actions « petite enfance » favorisant l'épanouissement des 0-6 ans

07. Les actions « Matin Câlin » et « Découvert'ures »	E				
08. Le renforcement du partenariat autour de « Bébé Bouquine »	E				
09. Le partenariat et les projets à destination des 0-6 ans	E				

Enjeu n°4 : Favoriser la réussite scolaire et l'épanouissement

Soutenir les enfants et les jeunes dans leur réussite scolaire

10. La coordination des actions d'accompagnement scolaire	NA				
11. L'accompagnement scolaire de l'élémentaire au lycée	E				
12. Le Dispositif d'éducation musicale et orchestrale et la Classe Passerelle	AE				

Accompagner les parents à s'impliquer dans le suivi de la scolarité de leur enfant

11. L'accompagnement scolaire de l'élémentaire au lycée					
05. Le CP des parents (fiche commune avec fonction parentale)					

Prévenir les situations de décrochage scolaire et de marginalisation

13. L'accompagnement au passage au collège	NA				
14. L'accompagnement à l'orientation en 3ème	E				
15. Les actions de prévention du décrochage	NA				

Développer l'offre de loisirs

16. L'accueil de loisirs et les séjours jeunes 11-17 ans	E				
17. Les accueils libres jeunes	NA				
18. Les activités de loisirs pour tous les enfants et les jeunes	E				

Accompagner la citoyenneté et favoriser les initiatives des Jeunes

L'accompagnement de projets de jeunes (<i>cf axe 3 vivre et agir ensemble</i>)					
----------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

* E : évolution d'une action existante / NA : nouvelle action / AE : action existante



AXE 3 : Vivre et agir ensemble

*	2021	2022	2023	2024
---	------	------	------	------

Enjeu n°5 : Favoriser les occasions de rencontre de faire ensemble

Développer le lien social et la solidarité

01. L'animation de l'espace public	E				
02. Les sorties pour tous	AE				
03. L'entraide entre habitants	E				
04. Les espaces jardinés	E				
05. Les ateliers « apprendre en faisant »	E				

Enjeu n°6 : Favoriser le pouvoir d'agir

Développer la participation et l'implication des habitants

06. La création et l'animation d'un comité d'usagers	NA				
07. L'accompagnement des collectifs d'habitants	E				
08. Agir sur son cadre de vie	E				
09. L'accompagnement de projets de jeunes	NA				
10. La formation des acteurs au développement du pouvoir d'agir	NA				
11. Le soutien à la vie associative	NA				

* E : évolution d'une action existante / NA : nouvelle action / AE : action existante

AXE TRANSVERSAL : Pôle ressource

	*	2021	2022	2023	2024
Enjeu n°7 : Accueillir					
Définir la notion et la fonction d'accueil sur le territoire					
01. La fonction accueil	NA				
Favoriser l'appropriation du centre social par les habitants et partenaires					
02. L'aménagement et l'animation d'espaces accueils conviviaux	NA				
03. L'accueil des « nouveaux »	NA				
Enjeu n°8 : Communiquer					
Développer une communication accessible à tous					
04. La définition d'un plan de communication	NA				
05. Un journal de territoire multisupport	E				
06. Un réseau d'habitants relais	NA				
La création d'un guide de territoire <i>(cf enjeu 9 travailler ensemble)</i>					
Enjeu n°9 : Travailler ensemble					
Dynamiser et fédérer le partenariat					
07. Les temps d'interconnaissance entre acteurs	E				
08. La création d'un guide de territoire	NA				
09. L'accueil, l'accompagnement et la formation des bénévoles	NA				
La formation des acteurs au développement du pouvoir d'agir <i>(cf axe 3)</i>					
Le soutien à la vie associative <i>(cf axe 3 vivre et agir ensemble)</i>					

* E : évolution d'une action existante / NA : nouvelle action / AE : action existante

GRILLE D'ÉVALUATION DES CRITÈRES

CATEGORIE	CRITERES	POINTS
Articulation avec le schéma	Le projet de structure s'inscrit dans le cadre du schéma d'accessibilité des services au public lorsqu'il existe	1
	Le projet de structure s'inscrit en cohérence avec le maillage des implantations locales des opérateurs	1
Nombre de personnes à l'accueil	Deux agents polyvalents	1
	Plus de deux personnes sont mobilisées sur l'activité de la structure	1
	Plus de trois personnes sont mobilisées	
Horaires	Ouverture de 24 heures hebdomadaires	1
	Ouverture de 30 heures hebdomadaires	
	Ouverture en horaires décalés (soirées, heures de repas)	
Jours	Ouverture minimale de 5 jours	1
	Ouverture en horaires décalés (soirées, heures de repas)	
	Ouverture weekend / jours fériés	
Partenariats	Relais des 6 partenaires nationaux + les services de l'Etat au travers :	
	- d'un contact référent privilégié, identifié et joignable - et/ou de rendez-vous visio - et/ou de permanences physiques	1
Socle minimum	Communication régulière sur les services proposés par les opérateurs et affichage du panier de services	
Liberté locale	Construction d'une offre pertinente de services au public en adéquation avec les besoins du territoire	
Services délivrés aux usagers	Information / conseil	1
	Orientation	1
	Accompagnement démarches (yc numériques)	1
	Explication courrier / document	1
	Détection des cas de non-recours au droit	1
	Aide rédactionnelle	1
Inclusion numérique	Connaissance de l'écosystème numérique local (Espaces publics numériques)	1
	Repérage de l'illectronisme et orientation vers structure compétente	1
	Diagnostic de compétences numériques (Pix)	
	Organisation d'atelier d'initiation numérique	1
	Engagement de la structure à respecter la réglementation sur le traitement des données personnelles (confidentialité, non conservation des données, etc.)	
Formation des agents	L'agent a été formé par tous les partenaires de la structure au cours de la première année de prise de poste	1
	L'agent a suivi la formation "accueil physique et téléphonique et information des usagers"	1
	L'agent a suivi la formation "médiation avec les partenaires"	1

	L'agent a suivi la formation "accompagnement des usagers à l'utilisation du numérique"	1
	L'agent a suivi la formation "accompagnement des usagers dans leurs démarches administratives"	
	L'agent a suivi la formation "animation du lieu d'accueil / promotion de la MSAP/structure et du territoire"	
	L'agent a suivi la formation "gestion de la MSAP/structure France Service"	
	L'agent a suivi d'autres formations (CIDFF, DGFIP, Défenseur des droits, ...)	1
Equipements		
	Ordinateurs / tablettes connectés	1
	Accès internet	1
	Imprimante / scanner	1
	Photocopieuse	1
	Téléphone	1
	Répondeur annonçant les modalités de visite à la structure et permettant de laisser un message	
	Visio conférence (obligatoire d'ici à 2022)	1
Local		
	Espace de confidentialité / isolé	1
	Accessibilité aux personnes en situation de handicap (Personnes à mobilité réduite)	1
	La documentation est correctement présentée et actualisée	1
	L'espace d'attente équipé de chaises	1
	Accessibilité aux personnes en situation de handicap (autres handicaps sensoriels, cognitifs)	
Communication et signalétique		
	Signalétique extérieure avec la marque structure bien visible par les habitants	1
	Utilisation de la marque sur les différents supports de communication (affiche, flyer, dépliant, signature électronique, kakémono, etc.), et mention des périodes/horaires d'ouverture	1
	Renseignement de la "fiche d'identité" de la structure sur le site internet avec un contact téléphonique et des informatiques actualisées	1
	Participation aux événements du réseau (journées Portes ouvertes, rencontres, etc.)	
	Information et communication via les réseaux sociaux et /ou site internet	
Animation		
	Organisation d'ateliers, formations (exemples : initiation thématique, prévention...)	1
	Co-animation d'actions partenariales (exemples : forum de l'emploi, salon senior...)	1
	Participation à un projet de territoire (mobilité, accès au droit, développement durable)	1
Pilotage de la structure		
	Remplissage de l'outil de suivi de l'activité sur le site dédié	1
	Mesure de la satisfaction des usagers de la structure (enquête de satisfaction, cahier de réclamations)	1
	Réalisation d'un rapport d'activité annuel de la structure	1
	Organisation d'un comité de pilotage annuel pour la structure	1
	Respect et affichage de la charte Marianne / des indicateurs du Programme transparence au sein de la structure	1
	Participation aux instances de gouvernance locales (réunions préfecture)	1
	Implication des habitants du bassin de vie dans l'évolution de l'offre de services	
	Transmission trimestrielle des données de la fréquentation aux partenaires de	

la structure

Mutualisation des services

Présence de services complémentaires au sein de la structure

Pour un service relatif à l'aide à la mobilité (exemples : plateforme de covoiturage, mise à disposition de navettes, de scooters, etc.)

Pour un service relatif au télé-travail (exemples : espace de coworking, location de bureaux, etc.)

Pour un service relatif à la culture (exemples : médiathèque, bibliothèque, etc.)

Pour un service relatif à la santé (exemples : procédures de télé-médecine, collaboration avec personnel médical, etc.)

Pour un service relatif au tourisme (exemples : office du tourisme, travail sur la saisonnalité, etc.)

Pour la mise en place de services innovants (exemples : FabLab, imprimante 3D, etc.)

Pour les services favorisant l'inclusion numérique (exemple : Espace public numérique)

1

Organisation de la structure hors les murs

Organisation multi-sites (antennes)

structure itinérante (véhicule équipé, visite à domicile, permanences dans d'autres structures, telles que les mairies, ou lieux, tels que les marchés, etc.)

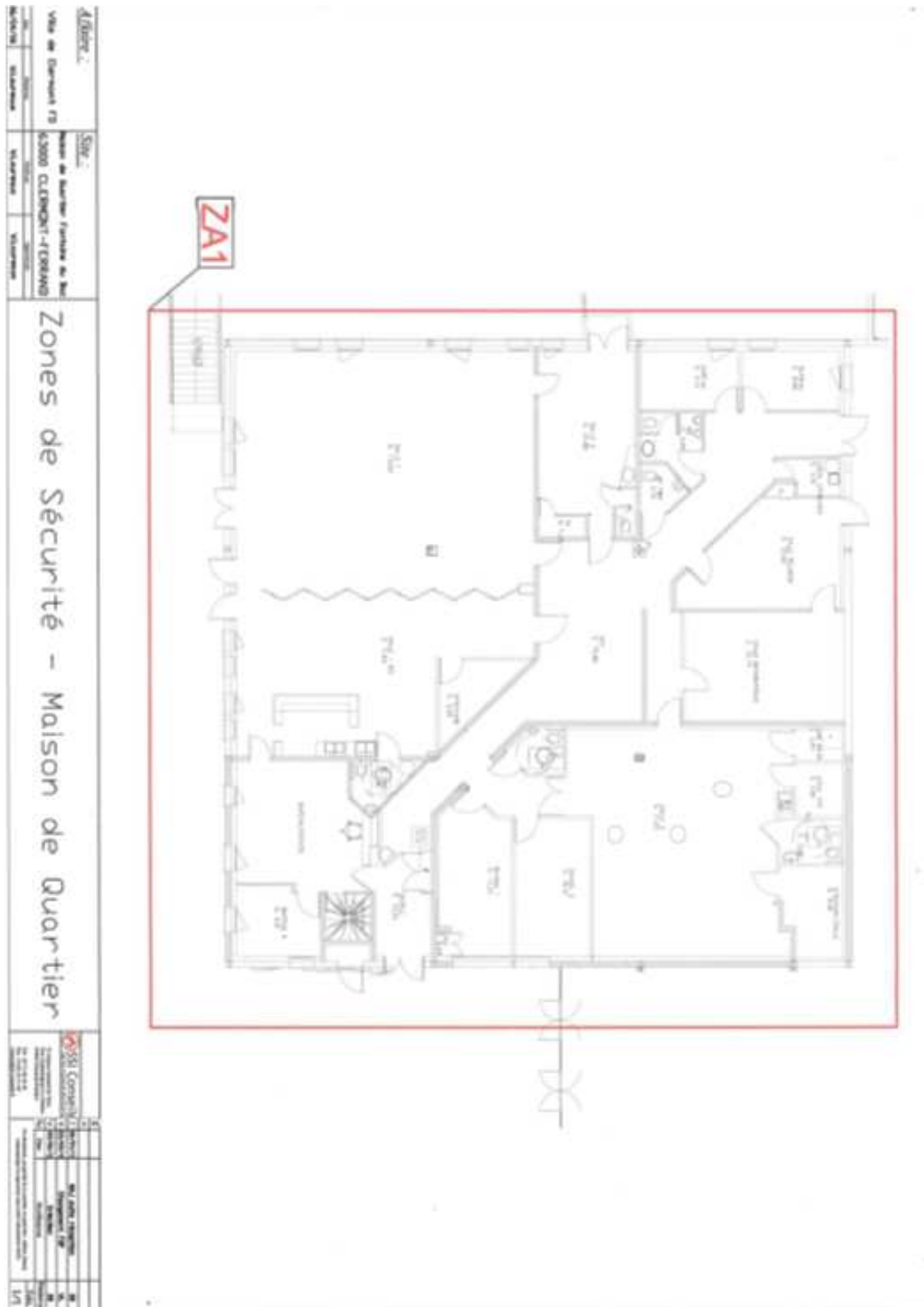
1

Fréquentation annuelle de la structure

La structure peut-elle être reconnue France Service ?

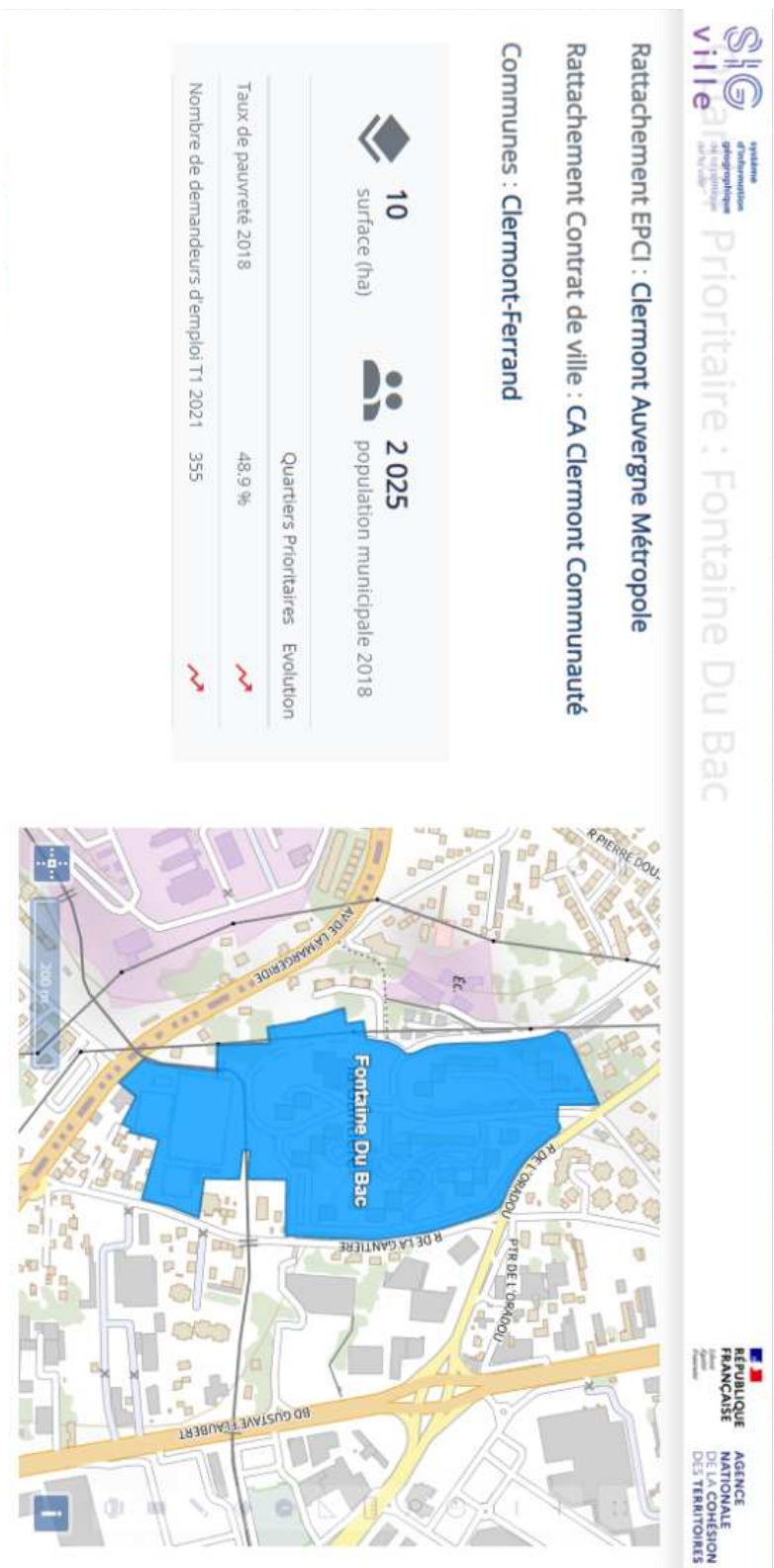
Commentaire

PLAN DES LOCAUX DE LA MAISON DE QUARTIER DE LA FONTAINE DU BAC



<p>Client : M. de Courant FR 43000 CLEMONT-FERRAND</p>		<p>Site : Maison de quartier Fontaine du Bac 43000 CLEMONT-FERRAND</p>	
<p>Architecte : M. de Courant FR 43000 CLEMONT-FERRAND</p>	<p>Maître d'œuvre : M. de Courant FR 43000 CLEMONT-FERRAND</p>	<p>Zones de Sécurité - Maison de Quartier</p>	
<p>3381 Courant 43000 CLEMONT-FERRAND T. 04 77 12 12 12 F. 04 77 12 12 12</p>		<p>MAISON DE QUARTIER Fontaine du Bac 43000 CLEMONT-FERRAND T. 04 77 12 12 12 F. 04 77 12 12 12</p>	
<p>15</p>		<p>15</p>	

PLAN DU QPV SUD DE LA VILLE DE CLERMONT-FERRAND



COPIE DE LA PROMESSE D'ENGAGEMENT DES AGENTS FRANCE SERVICES

CONTRAT D'ENGAGEMENT SUR L'HONNEUR

Nous soussignés,

Nicolas GERVON, responsable de la maison de quartier « centre social » de la Fontaine du Bac,
Lucille IDRISI, agent d'accueil et d'accompagnement des publics,
et Elsa BOISSY, agent d'accueil et d'accompagnement des publics,
avons pris connaissance de toutes les exigences relatives aux missions des agents France Services.

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

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

Fait à Clermont-Ferrand,
Le 13 avril 2023

Nicolas GERVON



Lucille IDRISI



Elsa BOISSY



Visé par :

Christophe GAUTHIER
Directeur du Développement Social Urbain
Ville de Clermont-Ferrand

INSCRIPTION DES AGENTS FRANCE SERVICES À LA FORMATION

INSCRIPTION DES AGENTS A LA FORMATION FRANCE SERVICES

Je soussigné, Nicolas GERVON, responsable de la maison de quartier « centre social » de la Fontaine du bac, atteste que :

- **Lucille IDRISSE**, agent d'accueil et d'accompagnement sur le site de la Fontaine du Bac,
- un nouvel agent d'accueil et d'accompagnement **en cours de recrutement** sur le site de la Fontaine du Bac,
- **Elsa BOISSY**, agent d'accueil et d'accompagnement sur l'antenne Saint-Jacques,

et moi-même serons inscrits à la formation France Services à destination des agents, aux dates suivantes :

- -pour la formation partenaire les 8, 9 et 10 juin
- -pour la formation socle les 28, 29 et 30 juin.

Fait à Clermont-Ferrand,

Le 13 avril 2022



Nicolas GERVON