

# Centre Social Le Picoulet

ENFANTS

ADULTES

CULTURES

FAMILLE

SENIORS

JEUNES

RESPECT

ÉGALITÉ

CONVIVIALITÉ

## PROJET SOCIAL

### 2019-2022



Membre de la Fédération des centres sociaux de France

le picoulet



MISSION POPULAIRE 11ÈME

59, rue de la Fontaine au Roi ♦ 75011 PARIS

<http://picoulet.centres-sociaux.fr/>

Tél. standard 01 48 06 70 31



## Préambule

L'action du Picoulet puise sa source dans celle de la Mission Populaire Evangélique de France, fondée en 1872, par le pasteur écossais Mac All. Au lendemain de la Commune, il décide, avec sa femme, de mettre sa vie au service des ouvriers de Belleville.

C'est en 1936 que la Mission Populaire s'installe rue de la Fontaine au Roi. Il y développe des activités au bénéfice de l'ensemble de la population, sans considération religieuse ou politique.

En 1945, apparaît le nom « Le Picoulet ».

En 1984, « Le Picoulet » est agréé Centre Social.

Le Picoulet est une structure associative (loi 1901) qui fonctionne grâce à ses adhérents, salariés, et bénévoles. Il est dirigé par un Conseil d'Administration.

Le Picoulet est un lieu de vie au sein du quartier Belleville/ Fontaine Au Roi, ouvert à tous sans conditions d'âge, d'origine, de culture, de croyance... C'est un lieu qui prône les valeurs de solidarité, d'humanisme et de démocratie.

Le Centre Social propose un accueil convivial, des activités, des services et un accompagnement des démarches et des envies individuelles ou collectives.

## Remerciements

Nous souhaitons tout d'abord remercier tous **nos adhérents, nos usagers, les habitants et les partenaires** qui ont acceptés de se prêter à cet exercice du renouvellement du projet social en participant aux rencontres, enquêtes et animations. C'est grâce à la participation de tous que ce Projet est né.

Nous voulons également remercier **la Fédération des Centres Sociaux de Paris, la Caisse des Allocations Familiales de Paris, la Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé** pour leur accompagnement au cours de cette démarche.

Nous tenons ensuite à remercier particulièrement l'association **Ressources Alternatives**, et notamment **Nicolas Da Silva Tomé**, pour leur accompagnement dans l'animation de certaines phases de la démarche. Un grand merci aussi aux deux stagiaires de l'IUT Descartes, **Samira Dridi et Carole Marcy**, qui ont fait preuve d'une très grande disponibilité et ont effectué un travail important de compilation des données froides.

Merci aux **administrateurs et bénévoles** qui se sont investis dans le groupe moteur et ont participé aux animations de terrain, ainsi qu'à toutes les phases de conception et de réflexion.

Enfin, un grand merci à toute **l'équipe des salariés** qui ont su tout au long de cette saison porter avec dynamisme et conviction cette démarche participative, tout en assurant avec le même niveau d'exigence le quotidien de l'activité de l'association.

Merci et bonne lecture !

## Sommaire

C'EST QUOI UN CENTRE SOCIAL	p. 7
LA DÉMARCHE DE RENOUVELLEMENT DU PROJET SOCIAL	p. 11
<b>PRÉSENTATION DU CENTRE SOCIAL LE PICOULET</b>	p. 13
INFORMATIONS ADMINISTRATIVES	p. 14
LE PROJET	p. 15
Le lieu / L'accueil / Les axes stratégiques 2015-2018	
LE FONCTIONNEMENT INTERNE	p. 19
La participation des habitants- la gouvernance / la zone de compétence / l'équipe / le partenariat/ le budget	
<b>BILAN DES ACTIONS ET ACTIVITÉS</b>	p. 29
SYNTHÈSE DES ACTIVITÉS 2015-2018	p. 30
LES ABAQUES DE RÉGNIER	p. 36
L'ENQUÊTE AUPRES DES PARTENAIRES	p. 39
<b>ÉVALUATION DES OBJECTIFS DE LA CONVENTION D'ANIMATION GLOBALE 2015-2018</b>	p. 45
<b>LE CONTEXTE D'INTERVENTION DU CENTRE SOCIAL</b>	p. 49
LES DONNÉES FROIDES	
<b>LE DIAGNOSTIC PARTAGÉ DE TERRITOIRE</b>	p. 55
LES DONNÉES CHAUDES	
<b>LE PROJET SOCIAL 2019-2022</b>	p. 63
LES ORIENTATIONS PRIORITAIRES	p. 64
L'ARBRE A OBJECTIFS	p. 67
LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET SOCIAL	p. 73
<b>LE PROJET FAMILLES ET PARENTALITÉ 2019- 2022</b>	p. 75
BIBLIOGRAPHIE	p. 89
<b>ANNEXES</b>	<i>à retrouver dans un dossier séparé</i>

## LEXIQUE

**AAP** : Appel A Projet

**ADRIC** : Agence de Développement des Relations Interculturelles pour la Citoyenneté

**AG** : Assemblée Générale

**AGECA** : Association pour la GEstion d'un Centre d'Animation sociale et culturelle

**ALSH** : Accueil de Loisirs Sans Hébergement

**ANCV** : Agence Nationale pour les Chèques-Vacances

**ASL** : Ateliers Socio Linguistiques

**ASV** : Ateliers Santé Ville de la ville de PARIS

**BPJEPS LTP** : Brevet Professionnel de la Jeunesse, de l'Education Populaire et des Sports, option  
Loisirs Tout Public

**CA** : Conseil d'Administration

**CAF** : Caisse des Allocations Familiales

**CASVP** : Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris

**CDD** : Contrat à Durée Déterminée

**CDI** : Contrat à Durée Indéterminée

**CLAS** : Contrat Local d'Accompagnement à la Scolarité

**CNAF** : Caisse Nationale des Allocations Familiales

**CPA** : Centre Paris Anim'

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

**CPE** : Conseiller Principal d'Education

**CRAMIF** : Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Ile de France

**CSBV** : Centre Social de BelleVille

**DASES** : Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé

**DEL** : Diplôme d'Etudes en Langue Française

**DST** : Direction Sociale de Territoire

**EDL** : Equipe de Développement Local

**EN** : Education Nationale

**EPJB** : Espace Paris Jeunes Belleville

**EPN** : Espace Public Numérique

**EPRE** : Equipe Pluridisciplinaire de Réussite Educative

**ESAT** : Etablissement et Service d'Aide par le Travail

**ETAP** : Etude et Traitement Analytique par le Psychodrame

**ETP** : Equivalent Temps Plein

**FAR** : Fontaine Au Roi

**FCP** : Francophonie Culture Partagée

**FCS75** : Fédération des Centres Sociaux de Paris

**FLE** : Français Langue Etrangère

**FPH** : Fonds de Participation des Habitants

**GRR** : Gestion de Réservation et de Ressources (logiciel)

**IRIS** : Ilots Regroupés pour l'Information Statistiques

**LDH** : Ligue des Droits de l'Homme

**MJC** : Maison des Jeunes et de la Culture

**MJD** : Maison de la Justice et du Droit

**PIMM'S** : Point Information Médiation Multi Services

**PMI** : Protection Maternelle et Infantile

**PSN** : Paris Santé Nutrition

**RAM** : Relais d'Assistantes Maternelles

**REAAP** : Réseau d'Ecoute, d'Appui et d'Accompagnement des Parents

**SSP** : Service Sociaux de Paris

**UNRPA** : Union Nationale des Retraités et Personnes Agées

## C'EST QUOI UN CENTRE SOCIAL ?

L'objectif global des centres sociaux est de rompre l'isolement des habitants d'un territoire, de prévenir et de réduire les exclusions, de renforcer les solidarités entre les personnes en les « intégrant » dans des projets collectifs, leur permettant d'être acteurs et d'assumer un rôle social au sein d'un collectif ou sur le territoire.

### ◆ C'EST AVANT TOUT UN PROJET

Un centre social entend être « un foyer d'initiatives portées par des habitants associés, appuyés par des professionnels, capables de définir et de mettre en œuvre un projet de développement social pour l'ensemble de la population d'un territoire »

### ◆ UN AGRÉMENT DE LA CAF

Le centre social est une structure relevant de la politique de l'animation de la vie sociale sur un territoire délimité. L'animation de la vie sociale repose sur une dynamique de mobilisation des habitants et sur des interventions sociales. Elle s'appuie sur des équipements de proximité, notamment les centres sociaux. La caractéristique de cette dynamique est de permettre aux habitants de participer à l'amélioration de leurs conditions de vie, au développement de l'éducation et de l'expression culturelle, au renforcement des solidarités et des relations de voisinage, à la prévention et à la réduction des exclusions, par une démarche globale adaptée aux problématiques sociales du territoire.

### ◆ DES FINALITÉS

Chaque structure de l'animation de la vie sociale, quels que soient son importance et son territoire d'implantation poursuit trois finalités de façon concomitante :

- l'inclusion sociale et la socialisation des personnes ;
- le développement des liens sociaux et la cohésion sociale sur le territoire ;
- la prise de responsabilité des usagers et le développement de la citoyenneté de proximité.

### ◆ DES VALEURS ET DES PRINCIPES

- le respect de la dignité humaine
- la solidarité
- la participation et le partenariat
- la démocratie
- la laïcité, la neutralité et la mixité

## ◆ LES MISSIONS GÉNÉRALES

### 1. Un lieu de proximité à vocation sociale globale, familiale et intergénérationnelle, qui accueille toute la population en veillant à la mixité sociale :

Il est ouvert à l'ensemble de la population à qui il offre un accueil, des activités et des services ; par-là même il est en capacité de déceler les besoins et les attentes des usagers et des habitants. C'est un lieu de rencontre et d'échange entre les générations. Il favorise le développement des liens familiaux et sociaux.

### 2. Un lieu d'animation de la vie sociale permettant aux habitants de s'exprimer, de concevoir et de réaliser leurs projets :

Il prend en compte l'expression des demandes et des initiatives des usagers et des habitants, favorise la vie sociale et la vie associative. Il propose des activités ou des services à finalités sociale, éducative, culturelle ou de loisirs, ainsi que des actions spécifiques pour répondre aux problématiques sociales du territoire. Il favorise le développement des initiatives des usagers en mettant des moyens humains et logistiques à leur disposition.

## ◆ LES MISSIONS COMPLÉMENTAIRES DU CENTRE SOCIAL

- organiser une fonction d'accueil et d'écoute des habitants– usagers, des familles et des groupes informels ou des associations
- assurer une attention particulière aux familles et aux publics fragilisés, et le cas échéant, leur proposer un accompagnement
- développer des actions d'intervention sociale adaptées aux besoins de la population et du territoire. En raison des problématiques sociales auxquelles il est confronté, il peut développer des actions collectives avec une dimension d'accompagnement social. Ces actions sont réalisées en concertation avec les partenaires opérationnels
- mettre en œuvre une organisation et/ou un plan visant à développer la participation et la prise de responsabilités par les usagers et les bénévoles
- organiser la concertation et la coordination avec les professionnels et les acteurs impliqués dans les problématiques sociales du territoire et/ou sur leurs axes d'intervention prioritaires

## ◆ LA MISE EN PLACE D'UN PROJET SOCIAL

« Un projet est une démarche spécifique qui permet de structurer méthodologiquement et progressivement une réalité à venir. Un projet est défini et mis en œuvre pour élaborer une réponse au besoin d'un utilisateur, d'un client ou d'une clientèle, et implique un objectif et des actions à entreprendre avec des ressources données » (norme AFNOR X50-106).

Il est la clé de voûte des structures. Il se fonde sur une démarche transversale et est établi dans le cadre d'une démarche participative associant les bénévoles et les habitants.

Il répond à la fois :

- aux besoins des familles et à leurs difficultés de vie quotidienne
- aux problématiques sociales collectives repérées sur le territoire

**CONCRÈTEMENT**, le projet social est construit en référence aux finalités et missions générales de l'animation de la vie sociale et aux besoins constatés. Il présente les axes d'interventions prioritaires et les objectifs généraux poursuivis au travers du plan d'actions et d'activités adaptées.

Le projet social fait l'objet d'un agrément « centre social » délivré par la Caisse d'Allocations Familiales qui valide ainsi, pour une durée maximale de 4 ans, l'action projetée avec les habitants du territoire, et ouvre droit à un financement spécifique : la prestation de service « d'animation globale et de coordination ».

La période de renouvellement ou d'élaboration de projet est un moment privilégié pour l'ensemble de l'équipe du centre social (salariés, administrateurs, bénévoles), les habitants, les acteurs locaux... de «se poser», de réfléchir au chemin parcouru, aux besoins, aux manques, mais aussi aux atouts, aux richesses du quartier, du territoire, aux évolutions...

L'objectif de cette démarche est de donner du sens, une finalité commune au travail quotidien mené par l'ensemble des personnes intervenant dans et autour du centre social. A ce titre, les partenaires associatifs, institutionnels, les usagers sont également sollicités pour donner leur point de vue.

Le projet social présenté pour la période 2019-2022 est l'aboutissement de la volonté de mener cette démarche participative.



## LA DÉMARCHE DE RENOUVELLEMENT DU PROJET SOCIAL

Cette étape était pour Le Picoulet un moment important à saisir au regard d'une réalité vécue sur la période actuelle du projet social (2015-2018). En effet, sur une équipe de 7 salariés permanents, 4 salariés avaient moins d'un an de présence dans l'association et une salariée avait moins de 18 mois de présence au début de la démarche de renouvellement.

Il s'agissait donc avec les administrateurs, d'engager Le Picoulet dans une évaluation partagée et de pouvoir avec une équipe renouvelée se projeter pour les 4 années à venir.

L'engagement pris auprès des financeurs, Caisse d'Allocations Familiales (CAF) et Direction Départementale de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé (DASES), a été dès le début de s'inscrire dans une démarche participative, en s'appuyant sur les partenaires locaux, les usagers, les habitants, et en développant des animations innovantes.

Le plan de travail a été le suivant :

### **Bilan des actions développées au cours du projet social 2015-2018**

*Par les salariés et le comité de pilotage*

- Analyser de façon quantitative et qualitative les actions développées
- Synthétiser le bilan d'activité de cette période dans un tableau

### **Évaluation du Projet Social**

*Par le comité de pilotage élargi et des stagiaires*

- Analyser et évaluer le projet social 2015-2018 au regard des missions et des moyens du centre social
- Mesurer les écarts entre la réalité et ce qui était prévu
- Repérer ce qui fonctionne, ce qui ne marche pas, ce qui doit être consolidé, ce qui doit être amélioré
- Interroger les usagers lors d'une enquête participative menée par le groupe moteur

### **Analyse des données froides**

*Par qq membres du comité de pilotage et des stagiaires*

- Recueillir et analyser les « données froides » nous donnant des éléments de compréhension du territoire
- Mesurer l'évolution du quartier, prendre en compte les conditions de vie des habitants
- Faire le point sur le contexte socio-démographique et les partenariats locaux

### **Récolte et analyse des données chaudes (1/2) avec les habitants**

*Par le comité de pilotage élargi, des stagiaires et des intervenants*

- Identifier les forces et les faiblesses du quartier
- Repérer les problématiques et les enjeux posés
- Faire émerger les besoins et les attentes des habitants

*En mars : animation sur l'espace public (porteur de paroles/ mur d'expression, ...)*

*Le 24 mars ; au cours de l'AG, Théâtre Forum avec restitution d'une enquête de terrain auprès des commerçants et débat sur la vie de quartier*

### **Récolte et analyse des données chaudes (2/2) avec les partenaires**

*Par les salariés, les stagiaires, des administrateurs*

- Identifier les forces et les faiblesses du quartier, les opportunités et les risques pour le centre social
- Partager les rôles, missions, moyens et limites du centre social
- Repérer les problématiques et les enjeux posés sur le territoire

### **Élaboration des axes du projet social 2019-2022**

*Par le comité de pilotage élargi*

Au regard des enjeux identifiés lors des différentes rencontres, des forces et des faiblesses du quartier, il s'agira collectivement de déterminer les pistes d'actions préconisées

Concevoir « l'arbre à objectifs » : à partir des enjeux identifiés et des missions du centre social, élaboration des objectifs généraux et opérationnels

*Jeudi 31 mai ; 1 soirée de travail pour partager le diagnostic partagé et décider ensemble des objectifs du futur projet social*

### **Élaboration du plan d'action**

*Par l'équipe de salariés*

Pour chaque objectif opérationnel, réfléchir aux actions à mettre en œuvre, aux résultats attendus, aux indicateurs d'évaluations.

**Écriture du Projet Social par la direction en lien avec le comité de pilotage**

**Validation du Projet Social par le CA**

👉 **Avec un objectif** : envoi du document finalisé à la CAF le mardi 18 septembre 2018

Pour mener à bien cette démarche de renouvellement, nous nous sommes appuyés sur les ressources suivantes :

- Un comité de pilotage : Bureau + Directeur = 7 personnes ;
- Un comité de pilotage élargi : les Administrateurs + Salariés = 24 personnes ;
- 2 stagiaires ISIC de l'IUT Descartes de janvier à juillet – participation au diagnostic, aux animations participatives ;
- Des bénévoles d'activités ;
- Un atelier théâtre forum – diagnostic auprès des commerçants du quartier/ restitution lors de l'AG du 24 mars ;
- Ressources Alternatives : association partenaire, adepte des démarches participatives et de l'Education Populaire.

# PRÉSENTATION DU CENTRE SOCIAL LE PICOULET

## 1/ INFORMATIONS ADMINISTRATIVES

### 2/ LE PROJET

LE LIEU  
L'ACCUEIL  
LES AXES STRATÉGIQUES 2015-2018

### 3/ LE FONCTIONNEMENT INTERNE

LA PARTICIPATION DES HABITANTS/ LA GOUVERNANCE  
LA ZONE DE COMPÉTENCE  
L'ÉQUIPE  
LE PARTENARIAT  
LE BUDGET

## 1/ INFORMATIONS ADMINISTRATIVES

<b>Gestionnaire</b>	
Nom de la structure gestionnaire	Association Le Picoulet- Mission Populaire XI°
Nom du Président	Jacques CUCHE
Adresse du siège (et postale)	59, rue de la Fontaine au Roi 75011 PARIS
Téléphone	01.48.06.70.31
Mail	<a href="mailto:accueil@picoulet.org">accueil@picoulet.org</a>
Noms des personnes habilitées à signer les documents CAF	Jacques CUCHE Sébastien MANIER
<b>Centre Social</b>	
Nom du Centre Social	Le Picoulet
Adresse	59, rue de la Fontaine au Roi 75011 PARIS
Le centre social est-il implanté sur un quartier Politique de la Ville	<input checked="" type="checkbox"/> OUI Implanté sur le territoire de veille active « Fontaine au Roi » et ayant une intervention sur le territoire du Contrat de Ville « Belleville/ Fontaine au Roi »
Téléphone	01.48.06.70.31
Mail	<a href="mailto:direction@picoulet.org">direction@picoulet.org</a>
Site Internet	<a href="http://picoulet.centres-sociaux.fr/">http://picoulet.centres-sociaux.fr/</a>
Page Facebook	<a href="https://www.facebook.com/PicouletCS/">https://www.facebook.com/PicouletCS/</a>
Inclusion à des dispositifs particuliers	Contrat de Ville Dispositif Parisien de Réussite Educative Contrat Local d'Accompagnement à la Scolarité Réseau d'Ecoute d'Appui et d'Accompagnement des Parents Conseil Citoyen du 11°
Autres informations	Adhésion à la Fédération des Centres Sociaux de Paris Agrément Jeunesse et Education Populaire Agrément Accueil de Loisirs Sans Hébergement Point Infos Vacances
Nom du directeur	Sébastien MANIER
Qualification et diplômes	Licence Management du Sport, BEATEP Développement Social Local
Durée hebdomadaire affectée à cette fonction	35 heures
Nom du référent Famille	Nina CARNET
Qualification et diplômes	Master 2 Etudes Recherches Théâtrales, DUT Carrières Sociales
Durée hebdomadaire affectée à cette fonction	21 heures
<b>Les autres postes permanents</b>	
Animatrice Accueil	Laetitia FRIES
Assistante de direction	Muriel DANGEARD
Coordinatrice ASL/ Actions collectives	Gabrielle ETOC
Coordinateur EPN	Pierre SABLIER
Animatrice Familles/ médiation sociale	Calixte MBANGUE
Animatrice Espace Familles	Ayfer KIRCALI

## 2/ LE PROJET

### ◆ LE LIEU

Le Picoulet est installé au 59, rue de la Fontaine au Roi (Paris 11<sup>e</sup>) depuis 1936 -d'abord dans la cour intérieure, puis petit à petit, avec l'utilisation des locaux sur rue, de part et d'autre de la cour.

Les locaux appartiennent à la Mission Populaire Evangélique de France. Une convention de mise à disposition est signée avec une reconduction tacite annuelle.

L'association Le Picoulet – Mission Populaire XI<sup>ème</sup> dispose de l'ensemble des bâtiments depuis 1936. Le Centre Social le Picoulet utilise l'ensemble des bâtiments, soit environ 600 m<sup>2</sup> répartis en 6 lots, à savoir :

a/ L'accueil-Café : RdC sur rue de 50 m<sup>2</sup> : Porte d'entrée et lieu d'accueil du Centre Social, avec une partie cuisine et des WC. Au sous-sol : 20 m<sup>2</sup> –ancienne cave- aménagée en salon pour activités ou rencontres.

b/ L'Espace Public Numérique ; RdC sur rue de 34 m<sup>2</sup>. Local indépendant, sans WC.

c/ Un Bâtiment central d'environ 300 m<sup>2</sup> sur 3 niveaux :

-Une grande salle polyvalente au RdC avec une scène surélevée, utilisée en journée pour les cours ASL, le CLAS, et fréquemment demandée pour des rencontres, des événements. Elle dispose de WC.

- Un Sous-sol avec 2 petites salles d'activités, et 1 salle informatique (8 ordinateurs) aveugle sans lumière extérieure.

-1 étage avec 1 petite salle d'activité très claire, et l'espace famille (équipé en WC) qui permet de développer, dans de très bonnes conditions les ateliers parents-enfants et les accueils libres des familles.

d/ Une salle d'activités de 25 m<sup>2</sup> en fond de cour ; permet les cours d'ASL jour et soir, les ateliers couture et les réunions en soirée. Cette salle est totalement indépendante, avec un WC.

e/ Les bureaux des permanences d'Accès aux Droits, en fond de cour. Ces locaux ont été réaménagés lors de travaux de l'été 2017.

f/ Un espace équipe/ bénévoles d'environ 90 m<sup>2</sup>, en fond de cour. Lors de travaux à l'été 2017, l'ensemble des bureaux ont été regroupés et des espaces dédiés au travail en commun, à l'accueil des bénévoles, des stagiaires ont été pensés.

### CONSTATS

Ce sont des locaux spacieux pour un tel équipement dans Paris, mais la disposition générale ou la distribution des salles ne permet pas toujours une exploitation optimale. Par exemple, la question des WC

nécessite d'ouvrir plusieurs espaces pour une activité ou oblige à traverser une salle d'activité pour y accéder.

Si nous avons réussi à réunir une partie de l'équipe de salariés dans un espace commun, le coordinateur EPN et l'animatrice d'accueil restent seuls et éloignés.

La disposition particulière de l'accueil oblige l'animatrice d'accueil à un certain isolement physique et ne permet pas au reste de l'équipe d'être en synergie avec cette fonction « Accueil » partagée.

Les salles en sous-sol sont utilisées, en dernier lieu, quand il n'y a pas d'autres possibilités et les bénévoles n'aiment pas y avoir des activités. Il faut reconnaître que l'accueil du public dans ces espaces réduits n'est pas des plus qualitatifs (manque de lumière extérieure, tailles...)

Enfin, les locaux étant installés au sein d'une copropriété, les relations avec les voisins peuvent parfois être conflictuelles (bruit, événement en soirée, va et vient de public...), et nous avons aussi à surveiller les intrusions répétées d'enfants de la résidence prenant le centre pour un espace commun.

#### ◆ L'ACCUEIL

L'accueil dispose d'un espace spécifique au Picoulet. Il s'agit d'un local ouvert sur la rue et qui ressemble, au premier abord, à un café ou à un petit restaurant de quartier.

La fonction accueil était jusqu'en octobre 2016 une mission partagée par l'équipe des salariés, appuyée par des bénévoles.

En 2016, suite à une réflexion du Conseil d'Administration, simultanément à l'annonce de la DASES d'un soutien financier complémentaire à celui de la CAF, Le Picoulet a acté le recrutement d'un salarié sur cette mission. La personne en poste actuellement, est arrivée le 1<sup>er</sup> mars 2017 sur une fonction « d'animatrice d'accueil ». Elle s'appuie également sur une dizaine de bénévoles (relais par ½ journée) qui assurent le premier accueil physique, ils ont principalement un rôle d'accueillant.

La mise en place de ce nouveau poste a permis de travailler sur toutes les missions d'informations sur la vie de la structure dans sa globalité, sur la vie du quartier et ses ressources (associations, institutions, événements...) Un gros travail sur la communication a été mené : réalisation de flyers, de programme mensuel, alimentation de l'information de l'écran de la vitrine,... De plus, l'animatrice d'accueil participe régulièrement aux événements du territoire où de l'information peut être donnée directement au public (forum des associations du XI<sup>e</sup>, forum de rentrée de la Fontaine au Roi, La rue aux Enfants, réunion de préparation et la Fête de Quartier...)

Une demi-journée par semaine, l'animatrice d'accueil est libérée de l'accueil pour lui permettre d'assurer d'autres missions ou des réunions. Elle est alors remplacée par un des salariés.

## STATUT ET QUALIFICATION DU RÉFÉRENT ACCUEIL

---

En CDI, sur un poste d'animatrice d'accueil, emploi repère « animateur ».

La personne en poste dispose d'une Licence Sciences du Langage FLE et d'un BPJEPS LTP. Depuis sa prise de poste, elle a pu participer à plusieurs formations : « l'accueil en centre social », « les concepts de la communication », utilisation du logiciel Noé de AIGA.

## HORAIRES À PARTIR DE LA RENTRÉE 2018 :

---

Ouverture au public :

Du lundi au jeudi : 9h30 à 12h00/ 13h45 à 18h00

Vendredi : 13h45/18h00

En dehors de ces horaires, des activités régulières se déroulent jusqu'à 22h en semaine et des ateliers ou permanences sur rendez-vous se tiennent le vendredi matin.

Samedi : 10h00 à 12h00- EPN et Espace Familles

Période de fermeture :

3 semaines en août

1 semaine entre Noël et le 1<sup>er</sup> de l'an.

### ♦ LES AXES STRATÉGIQUES DU PROJET SOCIAL 2015- 2018

**L'ouverture**, visée générale du projet social à travers 2 axes prioritaires : la participation des habitants et le partenariat. Ces deux axes se sont donc retrouvés dans tous les domaines d'intervention retenus par le projet social et se sont traduits dans les actions que nous avons menées au Picoulet.

#### La Participation

Objectifs : Faire participer les habitants et les impliquer dans la vie du centre social pour que d'utilisateurs, ils deviennent participants et de participants, ils deviennent acteurs.

Susciter la participation de l'ensemble des habitants par la mise en place d'instances de débats et la multiplication d'actions conviviales.

Actions : *session de recrutement de bénévoles en début de saisons. Travail de l'animatrice d'accueil en direction des usagers de l'accueil. Accueil d'expositions d'habitants avec vernissage systématique. Recrutement de nouveaux administrateurs. Proposition de soirées conférences débats et conférences gesticulées. Portage du dispositif Fonds de Participation des Habitants. Accueil des réunions du Conseil Citoyen 11°. Reprise du portage de la Fête de Quartier avec une place importante laissée à la mobilisation des habitants. Organisation de soirées (Tables Ouvertes) et de moments conviviaux ; soirée contes, soirées jeux, fête à Leön...*

## Le Partenariat

Constats et questionnements : Quand Le Picoulet rend compte de son action ou de sa présence sur le territoire, il a tendance à évoquer de très nombreux partenariats. Mais ces partenariats, sont-ils toujours d'actualité ? Définir les modalités des partenariats locaux grâce à des outils partagés (calendrier, convention, diagnostic...) afin d'assurer une complémentarité sur le territoire.

Actions : *Mise en place d'un logiciel de gestion GRR permettant à chaque salarié d'avoir la visibilité sur les disponibilités des salles et, ainsi, de pouvoir organiser des réunions ou de répondre à des partenaires sur des demandes d'utilisation. Mise en place d'une procédure pour la mise à disposition de locaux (réponse systématique, accord obligatoire de la direction, fiche de réservation, conventionnement pour les mises à disposition de longue durée). Travail avec l'EDL pour accueillir régulièrement des réunions de coordination parentalité, EPRE,... Conventionnement pour l'accueil de l'animatrice du Conseil Citoyen du 11° et des réunions de cette instance. « Lobbying » auprès des collectifs et associations pour leur faire part de la possibilité de se réunir au Picoulet (parents d'élèves, collectif d'aide aux mineurs isolés,...).*

### 3/ LE FONCTIONNEMENT INTERNE

#### ◆ LA PARTICIPATION DES HABITANTS/ LA GOUVERNANCE

Les statuts de l'association organisent le Conseil d'Administration de la manière suivante

- ◆ Composition de 9 à 16 membres
- ◆ Élus pour 3 ans, renouvelable chaque année par tiers

Il n'existe pas de collège différenciant la qualité des membres. Tous les administrateurs actuels sont entrés au Picoulet en tant qu'usagers et/ou bénévoles.

La dernière Assemblée Générale s'est déroulée le samedi 24 mars 2018.

Le Conseil d'Administration se réunit en moyenne 5 fois par an (à la rentrée, en fin d'année pour le vote du budget prévisionnel, en amont et en aval de l'Assemblée Générale, en fin de saison).

Le directeur est invité permanent et, le cas échéant, les salariés concernés par le sujet traité sont invités. Le commissaire aux comptes est présent pour la clôture des comptes.

Le Conseil d'Administration décide des grandes orientations de l'Association et détermine la politique budgétaire et financière.

Le Conseil d'Administration peut décider de mettre en place des commissions ou groupes de travail sur des sujets particuliers. Par ailleurs, les administrateurs sont invités régulièrement à participer à des temps de formation individuels ou collectifs.

Le Conseil d'Administration désigne notamment en son sein un Président, un Trésorier, et a décidé de créer un Bureau composé de 6 membres qui se réunit toutes les 6 semaines environ. Il s'agit d'une instance à laquelle le directeur est associé, et qui gère le quotidien du centre social : échange sur les choix stratégiques, les orientations de l'association et la préparation des sujets traités en CA.

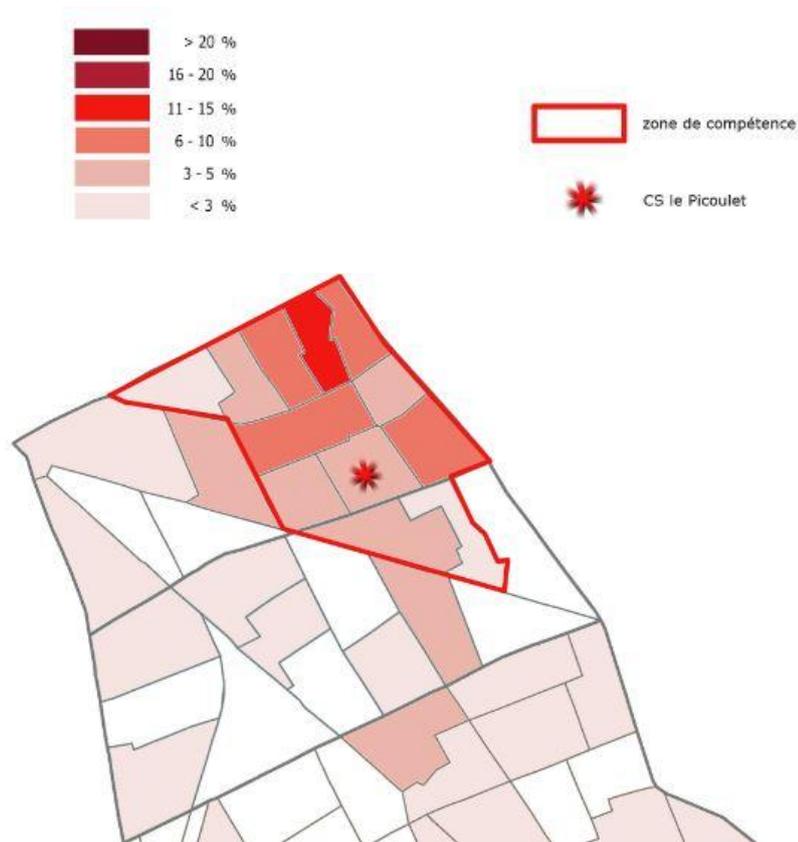
#### Niveau de participation des usagers/ habitants

<i>Cocher les lignes(X)</i>	Information	Consultation	Concertation	Codécision
Choix des thématiques		X		
Élaboration d'activités			X	
Définition d'objectifs			X	
Gestion de l'équipement		X		
Gestion de l'association	X			

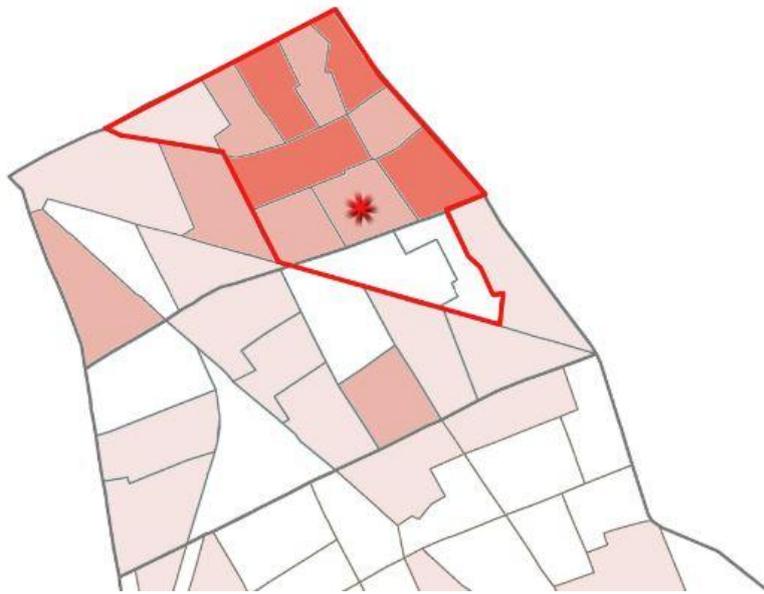
Les instances externes	Nombre de siégeant dans l'instance		
	Usagers- adhérents	Bénévoles	Salariés
Conseil de Quartier		1	
Conseil Citoyen			1
CA de la FCS75			1

#### ◆ USAGERS/ ADHÉRENTS ET ZONE DE COMPÉTENCE DU CENTRE SOCIAL

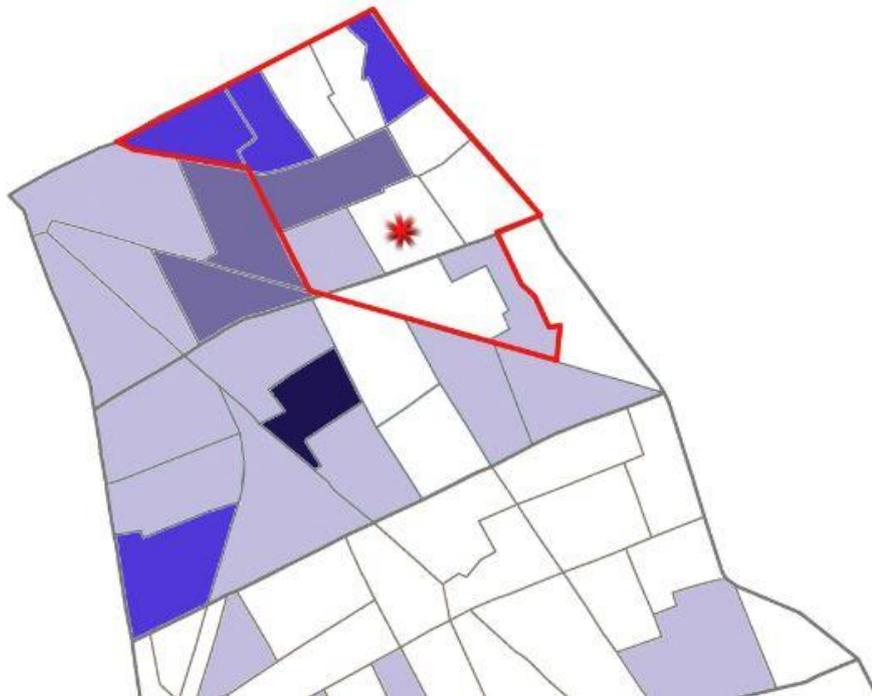
Chaque année, ce sont un peu plus de 300 familles qui adhèrent au centre social. Une étude cartographique par les services de la CAF, à partir des adresses des familles adhérentes en 2015 et 2016 permet de vérifier la pertinence de la zone de compétence retenue en 2015. *(La cartographie ne tient compte que des adresses situées dans le XI<sup>e</sup> arrondissement)*



Répartition géographique des familles adhérentes en 2015



*Répartition géographique des familles adhérentes en 2016*



*Répartition géographique des bénévoles de 2018*

☞ On constate donc, que les usagers du centre social viennent en très grande majorité de la zone de compétence, qui correspond quasiment au territoire de veille active (cf. Contrat de Ville Belleville-Fontaine au Roi).

Par contre, pour ce qui est des bénévoles, on remarque qu'ils viennent d'une zone beaucoup plus large et que les IRIS où le logement social est présent ne sont pas pourvoyeurs de bénévoles.

En conclusion, la zone d'influence est beaucoup plus large que la zone de compétence pour ce qui est de la question du bénévolat. Ce constat, peut, peut-être, se justifier, en partie, par l'ancienneté du Picoulet au sein du XI<sup>e</sup> arrondissement et sa connaissance par les habitants, au-delà du périmètre.

## ◆ L'ÉQUIPE

Le personnel actuel (rentrée 2018) est composé de 8 salariés permanents, équivalant à 7,3 ETP. Le secteur Jeunesse fait appel régulièrement à des animateurs en CDD pour répondre à la hausse d'activité en période de vacances scolaires. Et la plupart des activités peuvent se dérouler grâce au renfort de bénévoles.

- 1 Directeur (1 ETP) – CDI
  - 1 Assistante de direction (1 ETP) – CDI
  - 1 Animatrice d'accueil (1 ETP) – CDI
  - 1 Animatrice Familles/ Médiation Sociale (1 ETP) – CDD – Adulte Relais (nouvelle convention au 01/09/2018))
  - 1 Animatrice petite-enfance (0,3 ETP) - CDII
  - 1 Coordinatrice Jeunesse/ Familles : référente Familles (1 ETP) – CDI
  - 1 Coordinatrice ASL/ Actions Collectives (1 ETP) – CDI
  - 1 Coordinateur EPN (1 ETP) – CDI
- + 2 Animateurs d'activités ados en période de vacances scolaires  
+ 1 service civique EPN  
+ 107 bénévoles (13 162 d'heures d'activités en 2017 = 7,23 ETP)

L'équipe des permanents se réunit tous les jeudis matin. Ces réunions permettent :

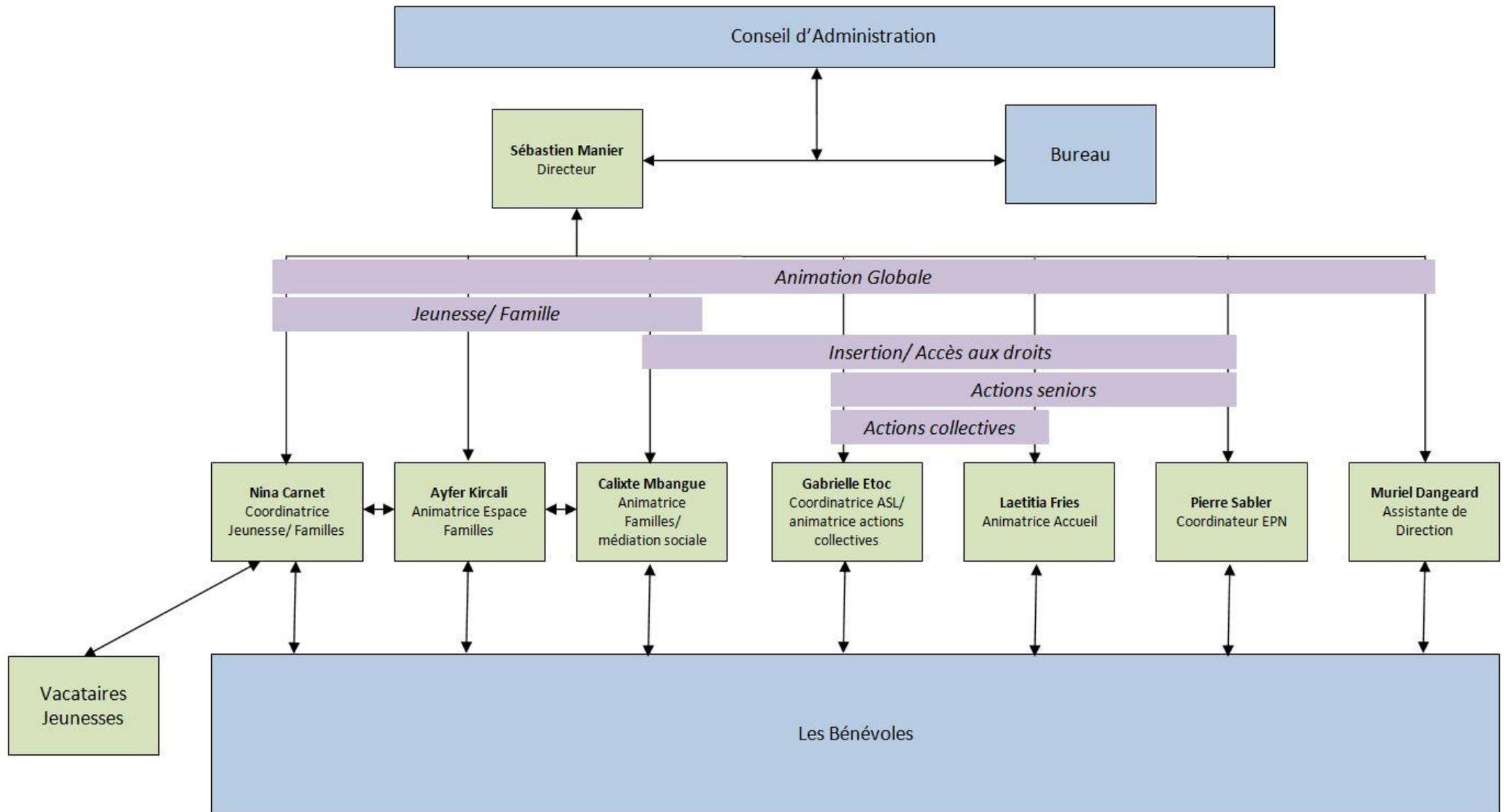
- de partager l'ensemble des informations du centre social (informations par secteurs, informations de l'animatrice de l'accueil, actualité du réseau parisien, des partenaires,...)
- d'organiser le quotidien, les projets, les évènements...
- de mettre en réflexion des sujets de fond, d'organiser des échanges professionnels, d'accueillir des présentations de partenaires,

Des réunions thématiques peuvent aussi être proposées au cours de l'année pour travailler en commun sur des sujets ou participer à un temps de formation collectif.

Les salariés peuvent aussi être invités à travailler avec des administrateurs sur des sujets de la vie du centre social (l'adhésion au centre social, le bénévolat...).

La fin d'année, novembre-décembre, est le temps des entretiens annuels d'évaluation. Chaque salarié est reçu par le directeur et un membre du bureau : échanges sur l'année écoulée, évaluation du travail et détermination en commun des objectifs de l'année à venir.

Nouvel organigramme fonctionnel (septembre 2018)



## ◆ LE PARTENARIAT

Le centre Social n'existe qu'au travers de la place qu'il occupe dans l'animation de la vie du quartier. Il est là au service des habitants, ouvert sur le quartier, ouvert au quartier. Le développement du partenariat reste plus que jamais la base de l'insertion du centre social dans son environnement, comme de son dynamisme. L'objectif du Centre est d'initier et de mener des projets précis, avec d'autres associations ou institutions. C'est aussi de continuer à participer aux initiatives, aux rencontres des institutions et associations du quartier.

Il s'agit également d'offrir aux associations du quartier, dont les objectifs croisent les nôtres, nos lieux et équipements pour leurs activités, permettant ainsi aux usagers du Picoulet d'accéder à des activités et services complémentaires à ceux que les équipes de salariés et de bénévoles sont en capacité de leur fournir.

Le niveau de densité de la vie associative sur notre zone de compétence est plutôt fort. On compte des associations employeuses, mais aussi de nombreuses associations ou collectifs qui s'engagent dans diverses activités (jardinage, humanitaire, aide aux personnes,...). Dans ce quartier en mutation, il est quelquefois difficile de connaître tous les acteurs.

### Les interlocuteurs privilégiés sur le territoire

<i>Secteur du centre social</i>	<i>Partenaires</i>
<b>La Gouvernance (CA, direction)</b>	<i>EDL, Mairie d'Arrondissement (cabinet du Maire et élus), Collège Aubrac, Inspecteur d'Education Nationale, Directions d'écoles élémentaires, députés de circonscription.</i>
<b>Accueil</b>	<i>EDL, services centraux Mairie du XI<sup>e</sup>, FCS 75, Bouquin qui Bulle, Etablissement Parisien pour l'Insertion, accueils des centres sociaux en proximité (Aires 10, Bas Belleville, CSBV, Solidarité Roquette).</i>
<b>Espace Public Numérique</b>	<i>Association Konexio, Français Langue d'Accueil, Orange Solidarité, EPN CSBV, AGECA, FCS 75, DST, DASES inclusion Numérique.</i>
<b>Jeunesse</b>	<i>Maison des Métallos, Raconte Nous Ton Histoire, Jeunesse Feu Vert, Actions Collégiens, CPE collège Aubrac, MJC Mercoeur, CPA V. Gelez, EDL, Ateliers Santé Ville, Espace Paris Jeunes Belleville, Mairie du XI<sup>e</sup>.</i>
<b>ASL</b>	<i>Le Local, EDL, Compagnie Gazelle, Solidarité Roquette, Emmaüs Solidarité, L'Île aux Langues.</i>
<b>Accès aux droits et Santé</b>	<i>EDL, Ateliers Santé Vile, UNRPA, Cresus, Ligue des Droits de l'Homme, PIMM'S, CAF, CRAMIF, MJD, Paris Santé Nutrition, SSP.</i>
<b>Familles/ Parentalité</b>	<i>EDL, Ecole de l'Imaginaire, Ludothèque Nautilude, ETAP, Maison des Familles et des Cultures, Maison des Métallos, Ecole des Parents et des Educateurs,</i>

## La coordination de certaines actions/thématiques

Le centre social, acteur historique du quartier, a naturellement une certaine légitimité à coordonner des actions avec les acteurs associatifs, institutionnels. Néanmoins, dans la réalité de la vie d'une association il peut quelquefois y avoir des périodes moins fastes pour ces missions.

Quoiqu'il en soit, au cours de ce projet social, Le Picoulet s'est attaché à reprendre cette place de chef de file. Avec l'appui de l'EDL et l'arrivée d'une nouvelle chargée de développement local fin 2016, Le Picoulet a repris la coordination des questions liées à la Famille et à la Parentalité. Il s'agit de réunir régulièrement les acteurs de cette thématique et de réfléchir, en commun, à nos méthodes, principes d'actions, mais aussi de proposer des temps de formation partagés.

Nous avons pris le parti de porter une coordination d'actions autour de la santé. Cette thématique rassemble un large panel d'acteurs : Education Nationale, centres de loisirs, résidences pour personnes âgées et clubs de jeunes. Les questions qui y sont abordées sont : la sensibilisation aux règles de bases de l'hygiène, les comportements alimentaires, les questions de développement cognitif à l'adolescence, les actions pour bien vieillir...

Depuis 2018, Le Picoulet s'est également positionné pour reprendre en main la coordination de deux dispositifs importants pour le quartier, pour le lien social et permettant aux habitants de s'investir dans des projets concrets : la Fête de Quartier et le Fonds de Participation des Habitants.

Le Picoulet est également invité à participer à des groupes d'échanges, de formation, de réflexion,...

Quelle instance ?	Qui du Centre Social ?
Rencontre des centres sociaux de Paris	Président et Directeur
Conseil d'Administration de la FCS 75	Directeur
Conseil Citoyen du 11°	Directeur (ou salarié)
Dispositif de Réussite Educative	Coordinatrice Jeunesse
Dispositif Rentrée Partagée 11°	Coordinatrice ASL
Inclusion Numérique Parisienne	Coordinateur EPN
Coordination Habitat Cadre de Vie (abattement TFPB)	Directeur
Coordination Emploi	Directeur (ou salarié)
Collectif des cadres sociaux et médico-sociaux 11 <sup>ème</sup>	Directeur
Projet d'Accueil d'Information Sociale - DST Est	Animatrice d'Accueil et médiatrice sociale
Réunion inter- centres sociaux du 75	Directeur, coordinateur de secteur

## ◆ LE BUDGET

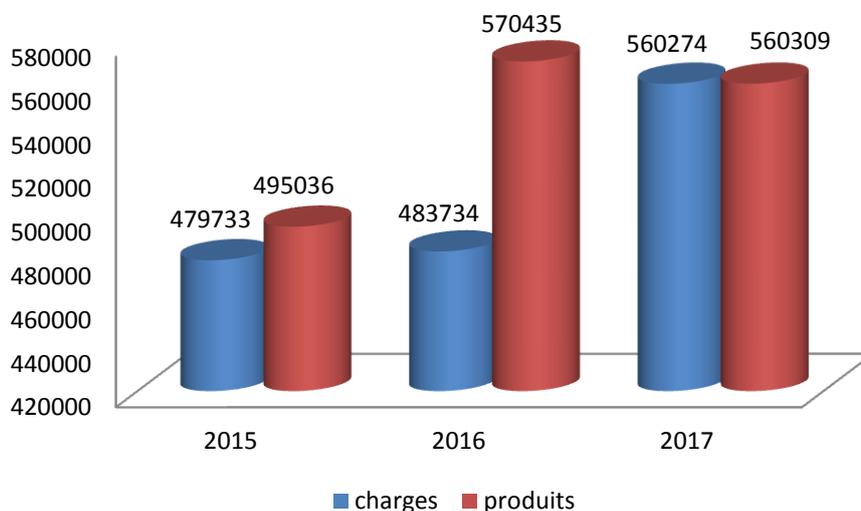
Alors que l'association avait connu, lors du précédent projet social, des difficultés financières avec des résultats d'exploitation déficitaires en 2012 et 2013 (respectivement – 76 912€ et – 9321€), les trois premiers exercices de ce projet social ont été équilibrés (largement excédentaire en 2016 avec + 86 701€) permettant de retrouver une sérénité financière et de développer les orientations du projet dans de bonnes conditions.

Les budgets de ces trois exercices oscillent sur les trois derniers exercices entre 495 et 570 K€. L'année 2016 a notamment été marquée par une forte augmentation du budget en raison d'une nouvelle convention signée avec la DASES et prenant en charge le coût du loyer des locaux du centre social.

Le budget prévisionnel 2018 atteint la barre des 630 K€, surfant sur la dynamique de relance de projets de l'équipe et reprenant la main sur des dispositifs développant la participation des usagers et des acteurs du territoire, comme par exemple la fête de quartier ou le Fonds de Participation des Habitants.

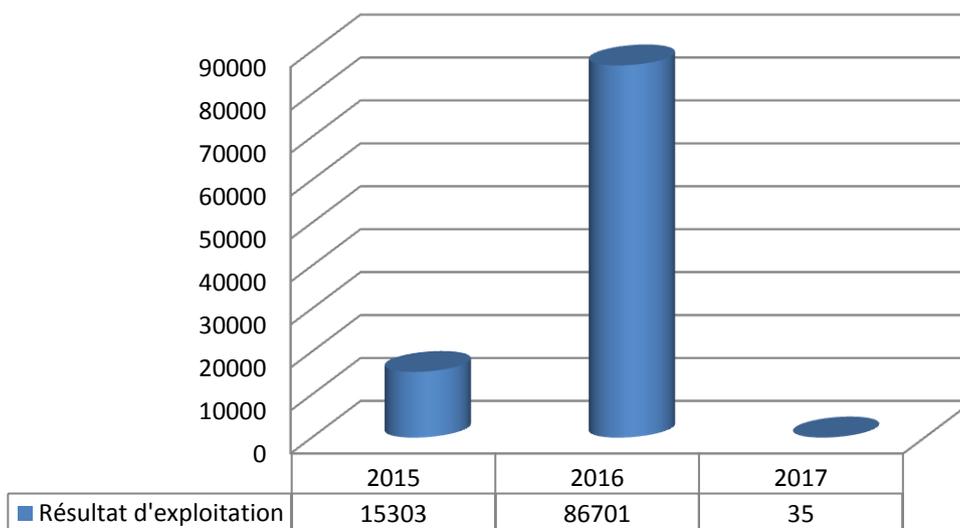
Il faut tout de même noter que l'association reste vigilante sur le maintien de son équilibre financier, notamment dans une période où les dispositifs de Politique de la Ville ou les soutiens des dispositifs d'accès aux droits, d'éducation, d'insertion sociale sont remis en cause.

### Produits et charges 2015/ 2017



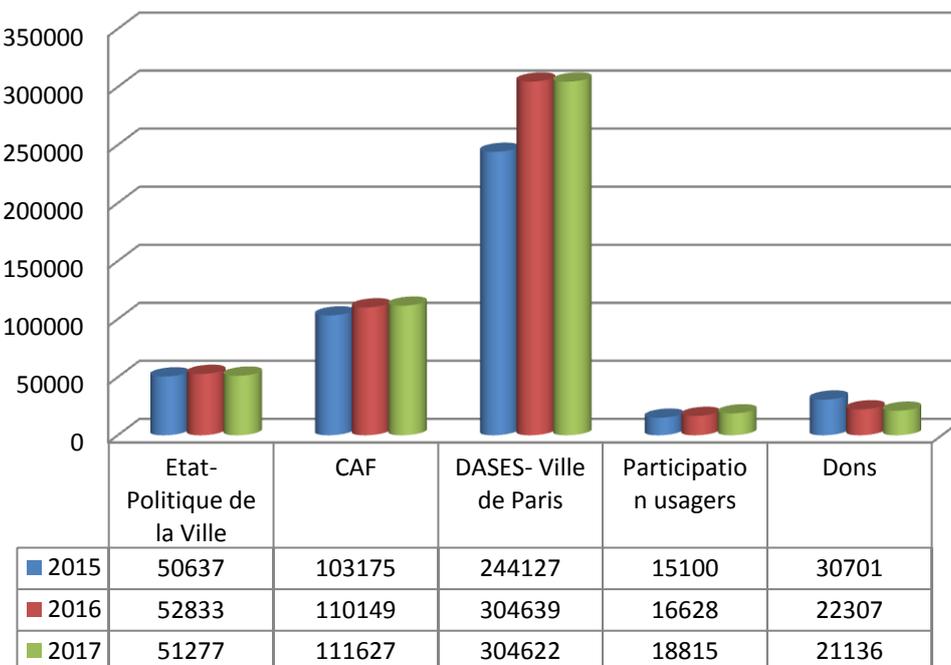
On observe en 2016, une très forte augmentation des produits sans pour autant avoir une augmentation des charges, d'où un excédent important de 86 701€. 2016 a été marqué par de nombreux changements de salariés (dont la direction) entraînant des périodes de vacances de poste.

### Résultat d'exploitation 2015/ 2017

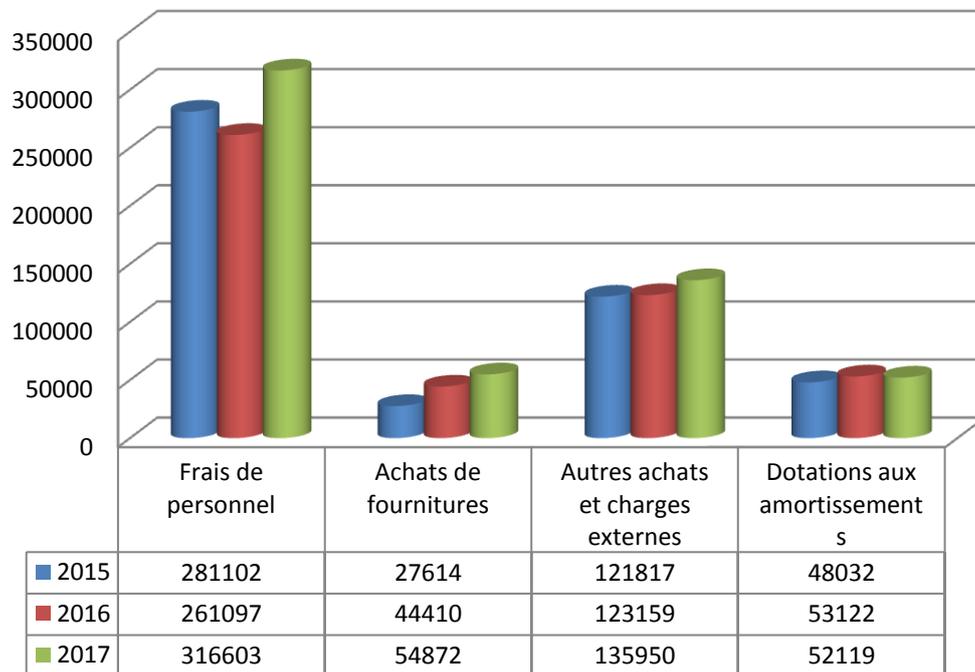


Les résultats 2015 et 2017 ont été légèrement excédentaires (respectivement + 15 303€ et + 35€).

### Répartition des Produits 2015/ 2017



## Répartition des Charges 2015/ 2017



# BILAN

## DES ACTIONS ET DES ACTIVITÉS

### 1/ SYNTHÈSE DES ACTIVITÉS 2015-2018

*A partir des rapports d'activité 2015, 2016, 2017 et des actions en cours en 2018*  
AU REGARD DE L'ORIENTATION « LA PARTICIPATION »  
AU REGARD DE L'ORIENTATION « LE PARTENARIAT »

### 2/ LES ABAQUES DE RÉGNIER

RECUEIL QUALITATIF AUPRES DES USAGERS

### 3/ L'ENQUÊTE AUPRÈS DES PARTENAIRES

RECUEIL QUALITATIF AUPRÈS DES PARTENAIRES

*La synthèse des rapports d'activité s'est faite au regard des 2 axes stratégiques : Partenariat et Participation. Les salariés et 2 stagiaires se sont réunis pour travailler à partir des rapports d'activité des trois dernières années.*

*La tâche a été assez complexe puisque seuls 2 salariés sur 7 ont vécu la période dans son ensemble.*

## 1/ SYNTHÈSE DES ACTIVITÉS 2015-2018

### La PARTICIPATION

SECTEUR	ACTIONS	IMPLICATION DES HABITANTS	RESULTATS	FREINS	PLUS VALUE	REGULARITE	OBSERVATIONS
Animation Globale	Fonds de Participation des Habitants	Dispositif permettant aux habitants de venir présenter un projet et d'être aidés financièrement	Mobilisation individuelle ou collective pour mener des projets dans le quartier	Méconnaissance du dispositif par les habitants	Rencontre de nouveaux habitants qui souhaitent s'investir sur des questions du quotidien, concernant leur quartier	Tout au long de l'année. 5 commissions de gestion par an	depuis janvier 2018. en cours
	Fête de quartier 2018	Ouvrir les réunions d'organisation de la fête aux associations, aux commerçants et aux habitants. Permettre aux habitants de participer activement à la préparation de leur fête.	Mobilisation plus large des acteurs. Enthousiasme des participants	Manque de temps des habitants	Appropriation de ce temps festif par les habitants, les associations locales.	1 réunion commune par mois pendant le 1er semestre de l'année + réunions de groupes de travail en petit comité.	en cours
	Conseil d'Administration	Participer à la gouvernance du centre social. Prendre part aux décisions de la vie de l'association.	Renouvellement des instances de participation. ? nouveaux administrateurs au cours du projet social 2015-2018	Méconnaissance de cet engagement possible. Crainte de ne pas savoir faire, de ne pas être légitime,...	Hétérogénéité des idées. Représentativité des habitants	Ouverture de postes à pourvoir chaque année	
	Tables ouvertes	Participer à l'organisation d'un temps convivial ; repas, scène ouverte...	Quelques usagers organisent le repas (cuisine, décoration)	Organisation pas assez inclusive	Valorisation des compétences, des savoir-faire des participants	2/3 fois par an...	
Accueil	Expos	Offrir la possibilité aux habitants d'exposer leurs œuvres	Valorisation des œuvres de leurs auteurs	Méconnaissance de la proposition	Valorisation des artistes du quartier Appropriation de l'espace accueil par les habitants	Toute l'année, par période de 3/4 semaines	manque de propositions / accueil pas toujours exploité/ peinture jaune des murs inadaptée
	Espace accueil	Entraide, échange d'information, traduction, veille sociale	Dynamisation du temps d'attente / valorisation du temps d'attente	Passivité du public	Valorisation des savoirs/compétences, parfois un passage d'usager à bénévole	Quotidienne	

	Recherche bénévole	Ouverte à tous	Propositions de bénévolat	Méconnaissance de la proposition	Renforcement de l'équipe de bénévoles	Toute l'année	Problème recueil des propositions
	Café solidaire	Parfois certains payent plus	Accueil inconditionnel		Solidarité	Toute l'année	
EPN	Blog de quartier	Co-crédation de l'atelier et du contenu avec les usagers	Crédation (en cours) d'un outil collaboratif de communication	Faible participation (manque de com' et personnes attendues qui ne sont pas venues)	Espace d'expression, création de liens	2h par semaine	
		Co-crédation et co-animation de l'atelier et du contenu avec les usagers	Animation auprès des enfants par les usagers	Problème d'organisation	Atelier Teuf à Leon	Ponctuel	
	Tablette pour Senior	Co-animation et co-crédation de l'atelier avec les usagers	Apprentissage par l'explication		Apprentissage par la pratique, renforcement de l'estime de soi	2h par semaine	
Jeunesse	Recrutement de bénévoles étudiants	Participation d'étudiants au CLAS Collège	4 nouveaux bénévoles		Dynamisation, renouvellement des bénévoles	Année 2015-2016	Débat sur l'action, est-ce une action participative
	Atelier d'écriture musicale	Les jeunes ont choisi de faire cet atelier dans le but d'enregistrer en studio une chanson collective	Projet non abouti				
	Accueil libre	Cet accueil a permis aux jeunes d'exprimer leurs envies, puis de monter des projets au sein du Picoulet	Crédation d'un séjour en décembre 2015 et d'un atelier danse, par un groupe de filles	Trouver une formule adaptée, intéresser les garçons	Investissement des jeunes dans la structure, appropriation du séjour	1 séjour + 1 atelier	Difficultés à trouver une bonne formule qui permettrait une mixité des publics
	Organisation des vacances	Les jeunes ont participé à l'élaboration du programme des vacances	Départs en vacances		Appropriation du secteur jeunesse par les usagers	3 périodes de vacances en 2016	
	Sortie autofinancée au Parc Astérix (2016)	Prédation et service d'un goûter à la Maison des Métales	Sortie au parc Astérix		Implication dans l'organisation de la sortie	1 fois	12 participants

	Divers projets caritatifs (2016)	Sensibilisation autour de l'immigration, organisation d'un loto intergénérationnel pour récolter des fonds	Projets non aboutis				
<i>Renouvellement perpétuel de l'équipe jusqu'en décembre 2017</i>							
ASL	Parcours de femmes- Projet Matrimoine	3 habitantes inscrites aux ASL ont participé à un atelier le mercredi matin, production de textes	Exposition de trois tableaux à l'accueil - café	Horaire inadéquat et projet pas adapté	production d'une exposition, valorisation des participantes, notamment au niveau linguistique	1 événement	
	Printemps des poètes	Chaque année, une petite dizaine d'inscrits aux ASL produisent un contenu présenté dans le cadre du Printemps des poètes, choix des textes	Choix des textes, l'interprétation des textes, présentation public	Faible participation et difficulté des textes	Meilleure prononciation, estime de soi,	2h par semaine	
	ASL	Participation des inscrits dans la sélection des thèmes à aborder	Meilleure autonomie dans certains aspects de la vie quotidienne	Participation irrégulière	Pertinence des thèmes abordés	Toute l'année	
Familles	Séjour vacances	Participation active des familles à la préparation.	Construction du séjour vacances dans le cadre de réunions de préparation. Implication dans les actions d'autofinancement (braderie, bar à soupes...)	Il faut attendre le mois de mars (droits au bon CAF) pour les inscriptions définitives	Amélioration des relations intrafamiliales, renforcement de l'estime de soi, création de liens amicaux...	1 séjour d'une semaine par an	
	Cuisine	Participation active dans le cadre de l'atelier et au-delà	Proposent leurs recettes, cuisinent lors de tables ouvertes, de la fête de quartier, des repas partagés, et conception d'un livre de cuisine	Disponibilité	Autonomie, prise de confiance en soi, notion d'équilibre alimentaire	Tous les mardis matin hors vacances et bar à soupes	
	Auxiliaires parentales	Implication, dans le montage du projet	Choix jours et horaires, programmation activités, animent l'atelier		Par leur intermédiaire, meilleure connaissance du centre social	Lundi et jeudi matin, les groupes sont différents	Demandes trop nombreuses

## Les PARTENARIATS

SECTEUR	PARTENAIRES TERRITOIRE	COLLABORATION DÉVELOPPÉE (oui/non)	QUELLES ACTIONS ? (description)
<b>La Gouvernance</b>	EDL	OUI	Contrat de Ville, participation à des coordinations thématiques, échanges...
	Mairie du XI	OUI	RPncontres, réunion avec les élus, sollicitation, invitation,...
	Maison des Associations	NON	/
	Paroisse St-Joseph	OUI	projet en cours de réflexion ; ateliers jardinage, fête de quartier,...
	Mosquée	NON	/
	Collège Aubrac	OUI	Rencontres avec la principale, avec le CPE, perspectives de travail
	Ecoles élémentaires	OUI	Lien avec l'Inspecteur de l'EN, réunion avec les directions d'école, invitation à participer à des projets, des actions...
	Commerçants	NON	Quelques rencontres ponctuelles,...
	Députés du XI	OUI	Rendez-vous effectués pour présenter le centre social, pour alerter sur les enjeux, les problèmes,...
<b>Accueil</b>	EDL - EPI	OUI	Projet avec EPI : découverte du quartier pour les bénéficiaires RSA du quartier
	Associations du quartier	NON	Envoi des programmes mensuels
	Maison des Associations	NON	/
	Le Bouquin Qui Bulle	OUI	Boîte à Livres
	Mairie	OUI	(diffusion des infos) / onze bouge
	Fédération Centres Sociaux	OUI	Quinzette (newsletter)
	Centres Sociaux territoire	NON	Orientation (échanges infos écrivains publics etc)
	Ateliers Artistes Belleville	OUI	Expo dans le cadre des Portes Ouvertes des Ateliers
	Ecole Présentation	OUI	Expo de fin d'année, en juin, depuis 2016
<b>EPN</b>	KONEXIO	OUI	Parcours inclusion numérique, redirection des publics
	FLA	OUI	Parcours inclusion numérique, redirection des publics
	ESAT père lachaise	NON	Cours d'initiation
	Ayyem Zamen	NON	Cours d'initiation
	SINGA	NON	Mise à disposition de salle
	orange solidarité	OUI	Financement, mécénat de compétence
	CSBV BELLEVILLE	OUI	Pot au Fab, redirection des publics
	AGECA	OUI	Pot au Fab, redirection des publics
	Recyclage Eco Citoyen : Projet Web seniors 2.0	NON	
	Centre de loisir Tanger	NON	Accueil de jeunes
	Union des EPN	OUI	échange de pratiques, redirection des publics
	FCS 75	OUI	Préparation de formation, échanges de pratiques...

<b>Jeunesse</b>	Maison des métallos	OUI	Projets en commun : spectacles, goûter d'autofinancement,...
	Raconte-Nous Ton Histoire	OUI	Atelier le vendredi co-construit : liberté d'expression
	Jeunesse Feu Vert	OUI	Projets en commun, conseils et échange de pratiques
	Action Collégiens (AUBRAC)	OUI	Projets en commun (petits-déjeuners collégiens), action Santé, CLAS...
	Tatane	OUI	Depuis 2018; projection de matchs, temps festifs sur le quartier,...
	MJC Mercœur	OUI	Projet cin'échange en 2016 - non reconduit
	Victor Gelez	OUI	Projet cin'échange en 2016 - non reconduit
	EDL	OUI	Elaboration de projets en commun, conseils
	Atelier Santé Ville	OUI	Projets en commun
	Espace Paris Jeunes Belleville	NON	Pour 2018
	Mairie du 11	OUI	Conseil et accompagnement
<b>ASL</b>	le PIMMS	NON	Interventions en ASL et dans des lieux publics (la poste, tri des déchets, éco-gestes)
	Le Local	OUI	Les Projets théâtre "la parole en personne" et "couleurs local"
	l'EDL	OUI	Coordination linguistique, coordination de la rentrée partagée
	l'ASV	NON	Formation sur PUMA avec la CPAM, travail sur la santé en vue d'une intervention ASL
	écoles	NON	A venir.. Collaboration avec le collège: les collégiens vont interviewer les stagiaires
	mairie	NON	A venir.. Visite
	la Compagnie Gazelle	OUI	Atelier théâtre pour débutants à l'oral
	la Maison des Métallos	NON	Spectacles, visites d'expositions, stage
	la Bibliothèque Couronnes	NON	Accueil, visite, présentation et carte de bibliothèque
	FLA + Konnexio	OUI	Partenariat - ouverture des activités au public du Picoulet
	Solidarité Roquette	OUI	DELF blanc partagé
	Emmaüs Solidarités - pôle apprentissage	OUI	Porteur de la rentrée partagée, travail commun
	l'île aux langues	OUI	Formation de bénévoles
	collectif FREYIA	NON	Atelier de danse
<b>Accès aux droits et santé</b>	EDL	OUI	Réunions en direction pro et écrivains publics sur problématiques logements, échanges de pratiques et coordination, accès aux droits sur quartier
	Ateliers Santé Ville	OUI	Organisation de formations et de projets santé en lien avec la coordinatrice, Intervention dans le cadre des projets santé ou familles
	UNRPA (retraite)	OUI	Permanence le lundi matin et participation aux projets santé et activité gym douce
	CRESUS (surendettement)	OUI	Permanence 4 fois par semaine
	LDH	OUI	Permanence tous les 15 jours le mardi
	Pimm's	OUI	Permanence le jeudi
	CAF	OUI	Permanence 2 fois par semaine

	La route aux 4 chansons	OUI	2 permanences collectives et une sur RV
	CRAMIF	OUI	1 Permanence tous les 15 jours
	Maison Justice et du Droit	OUI	Orientation commune, prise RV après étude des dossiers
	Paris Santé Nutrition	OUI	Participation aux projets santé
	Services Sociaux ville de Paris	OUI	Permanence le lundi et participation projets santé
	ambassade de l'eau	OUI	Participation aux projets santé
<b>FAMILLES</b>	ETAP (psychologue)	OUI	RECEPTION PARENTS QUI EN MANIFESTENT LE BESOIN
	Association SASHA	OUI	PARTICIPATION SEMAINE PARENTALITE
	EDL	OUI	Participation aux actions parentalité
	Paris Santé Nutrition	OUI	Intervention dans le cadre d'actions familiales, atelier cuisine et projets sante
	Ecole de l'imaginaire	OUI	Semaine parentalité et ateliers du mercredi
	Ludothèque Nautilude	OUI	Soirées jeux, accompagnement de familles
	Maison des familles et des cultures	OUI	Semaine parentalité
	Maison des métaïlos	OUI	Communication sur spectacles familles
	ANCV via FCS75	OUI	Financements vacances
	Ecoles	OUI	Relais informations
	Services Sociaux ville de Paris	OUI	RELAIS INFOS, financement vacances par le biais d'aides individuelles
	Ecole des parents	OUI	Animation café des parents
	PMI	NON	
	Haltes-Garderies	NON	
	Réseau Assistante Maternelle	NON	
	Bouquin Qui Bulle	NON	
	Lire et Faire Lire	NON	
	Français Culture Partagée	NON	
Centres de Loisirs Primaires	NON		

## 2/ LES ABAQUES DE RÉGNIER

### ◆ L'ANIMATION UTILISÉE

L'enjeu étant d'associer les usagers et habitants à la démarche, nous avons fait le choix d'aller rencontrer les participants à nos ateliers réguliers et d'entendre leurs critiques (positives ou négatives) sur ce qu'ils vivent et ce qu'ils observent au Picoulet en donnant leur avis sur 10 affirmations. Ces affirmations avaient été retenues par le comité de pilotage, lors d'un temps de travail en janvier.

En février 2018, ce sont donc des binômes composés d'un membre du CA et d'un salarié ou d'une stagiaire qui sont allés à la rencontre de ces usagers avec un outil spécifique l'Abaque de Régnier. Chaque usager devait dire s'il était « tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord » avec l'affirmation proposée, avant d'être invité à commenter son positionnement.

L'intérêt de cet outil, au-delà de recueillir facilement des éléments quantitatifs et qualitatifs, était de faciliter l'expression de tous sans être parasité par des phénomènes de leadership qui influenceraient les autres puisque tout le monde votait en même temps.



### La démarche

- 14 animateurs ; salariés, stagiaires, membres du bureau (+ qq bénévoles sur l'instant)
- 12 groupes interrogés
- 21 enfants interrogés
- 79 adultes interrogés

Les usagers interrogés participaient aux activités suivantes : CLAS primaire et collège, EPN pratique libre, EPN « tablettes seniors », ASL débutants/ confirmés et ASL soir, Accueil auxiliaires parentales, EPN débutants, Ateliers parents/ enfants.

### Liste des affirmations

1. Je suis bien accueilli(e) au Picoulet
2. Le Picoulet répond à mes attentes
3. Je sais qui fait quoi au Picoulet

4. Je sais ce qu'implique d'être adhérent
5. Je suis bien informé(e) de l'actualité du Picoulet
6. J'utilise internet pour m'informer sur le Picoulet (site internet / Facebook)
7. Je participe aux événements (tables ouvertes, fêtes, conférences...) du Picoulet
8. Le Picoulet participe à la vie du quartier
9. Le Picoulet travaille avec d'autres lieux
10. Je sais comment je peux m'impliquer / participer au Picoulet

#### Les résultats de cette enquête

---

Ces résultats sont mitigés. Pour ce qui est de l'accueil, les usagers sont, à une très large majorité (87%), très satisfaits de l'accueil. Ils mettent en avant l'accueil physique qui leur est fait par l'animatrice d'accueil mais aussi par les bénévoles et le reste de l'équipe (*« je suis bien accueillie, on dit bonjour, je me sens bien », « on ne demande pas pourquoi tu viens », « c'est amical, il y a des sourires »*). Seuls quelques collégiens font part de quelques remarques négatives, dues en parti à un passage par la cour intérieure et la rencontre de personnes de la copropriété assimilées à des personnes du Picoulet.

De manière générale, les usagers sont satisfaits de ce qui leur est proposé (95%). En revanche, on note qu'ils ne savent pas forcément qui y travaille en dehors de leur référent d'activité (salarié ou bénévole, ils ne font d'ailleurs pas de distinction a priori), ni tout ce qu'ils pourraient y faire en plus : participer à l'AG, entrer au CA, s'impliquer sur des projets, des actions... Ils sont 36% à ne pas savoir qu'ils peuvent (ou comment) s'impliquer et 35% à ne pas savoir ce que c'est qu'être adhérent.

Si 67% des interrogés se disent bien informés de l'actualité du Picoulet, en revanche l'utilisation d'Internet n'est pas le principal moyen d'information (77% ne vont pas sur le site ou la page Facebook). Les usagers ont une image très positive de la place occupée par Le Picoulet dans le quartier ; 77% estiment que Le Picoulet participe à la vie du quartier (*« quand il y a des choses, on vous voit sur le quartier », « a été dirigée au Picoulet par une autre association »*) et pour 65%, le Picoulet travaille avec d'autres acteurs du quartier (*« on voit vos affiches chez Feu Vert »*).

Enfin, on remarque aussi que seulement 52% participent aux événements qu'organise le Picoulet. Ce déficit de participation est alors expliqué par une difficulté à avoir l'information au bon moment et par une difficulté à connaître toutes les offres du centre social.

#### Analyse de ces résultats

---

On peut observer que l'ensemble des usagers se sent bien au Picoulet. Ils déclarent que l'accueil qui leur est fait est bon, que les intervenants (bénévoles ou salariés) sont agréables, et que les activités qui leur sont proposées leur conviennent. De plus, ils se disent bien informés. Ces informations tenant à des

échanges oraux avec les intervenants ou autres usagers, ou aux programmes, affichages et flyers présents au sein du centre.

Néanmoins, quand on croise les données, et les échanges avec les usagers l'ont appuyé, les usagers ne connaissent souvent que l'activité pour laquelle ils viennent. Il y a un manque de « connaissance » de tout ce qui se passe à côté. De même, on remarque qu'ils ne connaissent que très peu l'ensemble des salariés du Picoulet, et ils n'ont pas non plus la vision du nombre de bénévoles qui agissent pour les activités du centre social.

**Enfin, cette enquête fait apparaître de façon très nette que les usagers ne se placent que dans cette position d'usagers et qu'ils ne maîtrisent pas les possibilités qui pourraient s'offrir à eux en termes de participation, de bénévolat, de proposition d'actions.**

Ces premiers constats ont fait apparaître des pistes de travail :

- Renforcer l'information générale du centre via les intervenants. Nécessité que les bénévoles d'activités soient informés et puissent relayer l'information.
- Nécessité de faire connaître l'équipe : les salariés, les bénévoles.
- Mieux communiquer sur les possibilités qui existent pour les habitants de proposer des actions, des projets... sur l'accompagnement que le centre social peut offrir dans leur réalisation.

### 3/ L'ENQUÊTE AUPRÈS DES PARTENAIRES

Cette enquête a été faite par voie dématérialisée pour qu'elle soit facile à remplir, qu'elle ne prenne pas trop de temps aux partenaires et pour que son traitement soit simplifié. L'envoi de ce questionnaire s'est fait en février et nous avons laissé un peu plus d'un mois aux partenaires pour y répondre (quelques relances ont dû être faites).

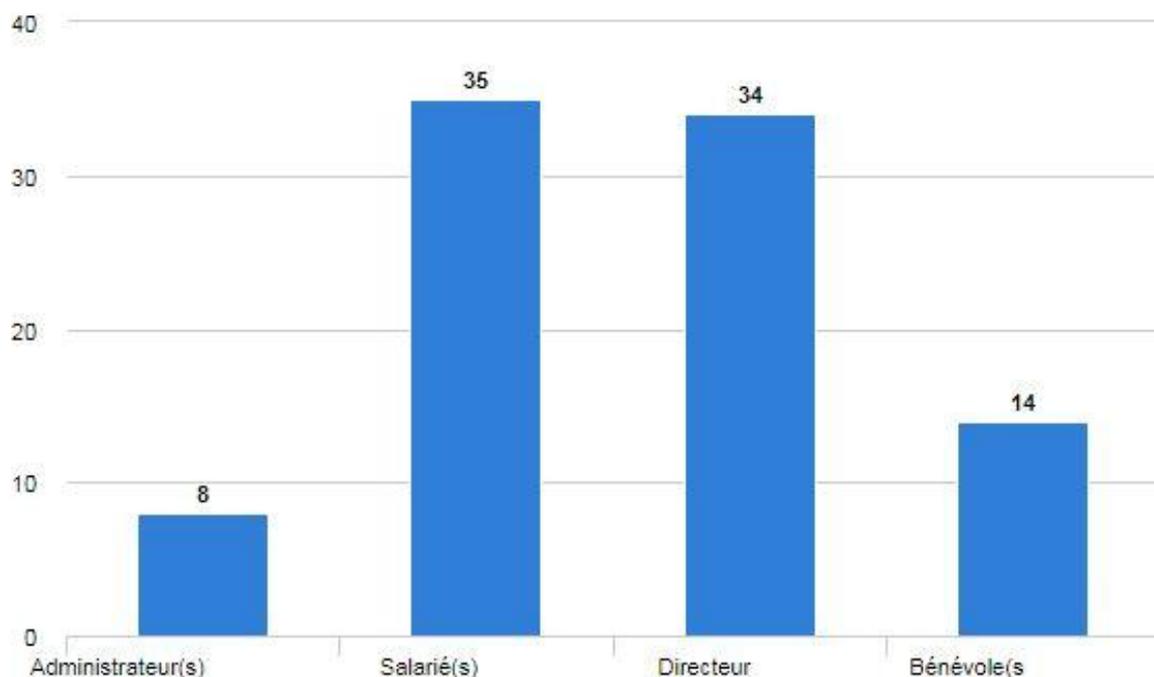
37 acteurs ont répondu à notre enquête, représentant 33 partenaires. Dont 8 partenaires institutionnels (EN, Mairie de Paris...) et 25 partenaires associatifs (associations locales, parents d'élèves...).

#### ♦ SYNTHÈSE DE L'ENQUÊTE

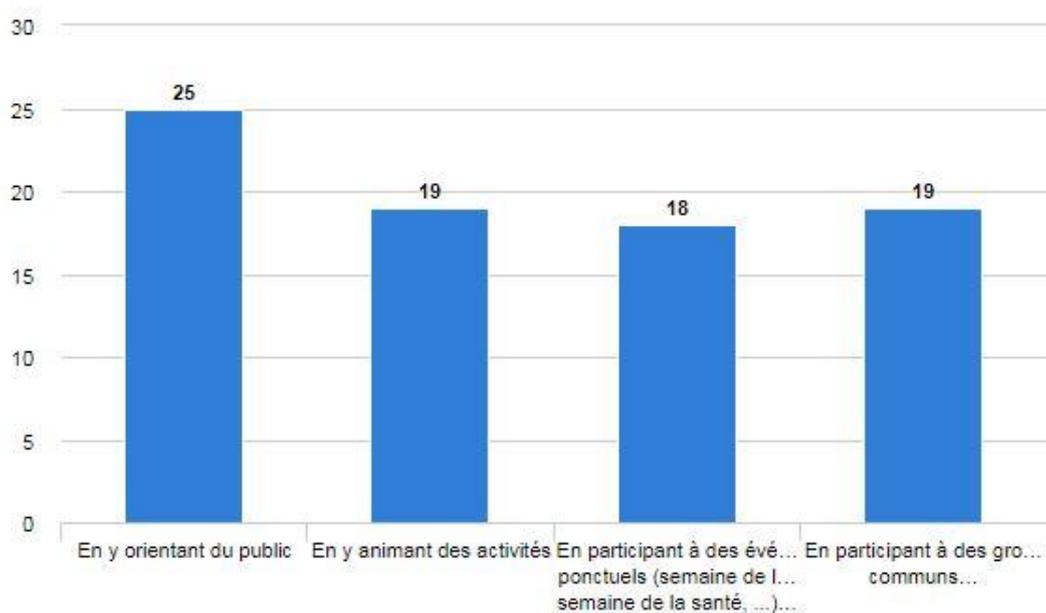
##### **Qu'est-ce que le Centre Social et que représente-t-il pour vous ?**

- « Un lieu d'échange et de rencontre pour les habitants du quartier et un partenaire central pour la politique de la ville ».
- « Un lieu précieux dans le quartier pour créer du lien social, proposer des activités à tous les publics et permettre de se réunir ».
- « Un lieu d'échanges et de liens avec les habitants du quartier. Une source d'informations ».
- « Un lieu d'accueil inconditionnel ».
- « Une structure animant la vie du quartier et répondant aux besoins de sa population ».
- « Structure sociale - un pivot du quartier, proposant ressources et variété d'activités/services à destination de tout public ».
- « Une opportunité de rencontrer les habitants, d'échanger et de co-construire avec les habitants et usagers ».
- « Le Centre social le Picoulet est pour nous un centre de vie du quartier par sa capacité à toucher tous les publics ».
- « Un lieu d'accueil, d'écoute, de partage, de rassemblement ».
- « Un centre social actif et volontaire dans le développement du quartier ».
- « C'est un accompagnement de soutien à la parentalité pour les familles du quartier ».
- « Le centre social est un acteur avec lequel monter des projets ».
- « Acteur social central du quartier. Facilite lien habitants/institutions. Construis des projets avec et pour les habitants ».
- « Un site où nos conseillers spécialistes accompagnent des usagers en situation de surendettement ».
- « Un partenaire pour les sorties culturelles ».
- « un lieu d'accueil et de projets pour les habitants, porté par les habitants et comprenant des activités socioculturelles ».
- « Un lieu où les habitants trouvent de l'écoute, des propositions ou des informations pour résoudre des problèmes sociaux, éducatifs ».
- « Une association d'habitants solidaires ».
- « Structure au cœur du quartier qui accueille les habitants de tous âges pour réaliser des activités et des projets ».
- « Structure ressource de proximité ».
- « Un lieu partenaire, mais surtout un lieu créateur de lien social ».
- « Lieu central du quartier Fontaine Au Roi, une équipe ouverte et dynamique, un bon partenaire ».
- « Une longue histoire et un partenariat depuis 1999 dans le quartier ...le plus ancien ».
- « Le premier lieu accessible de droit commun du quartier ».
- « Un partenaire afin de monter des projets qui puissent répondre aux besoins des habitants »

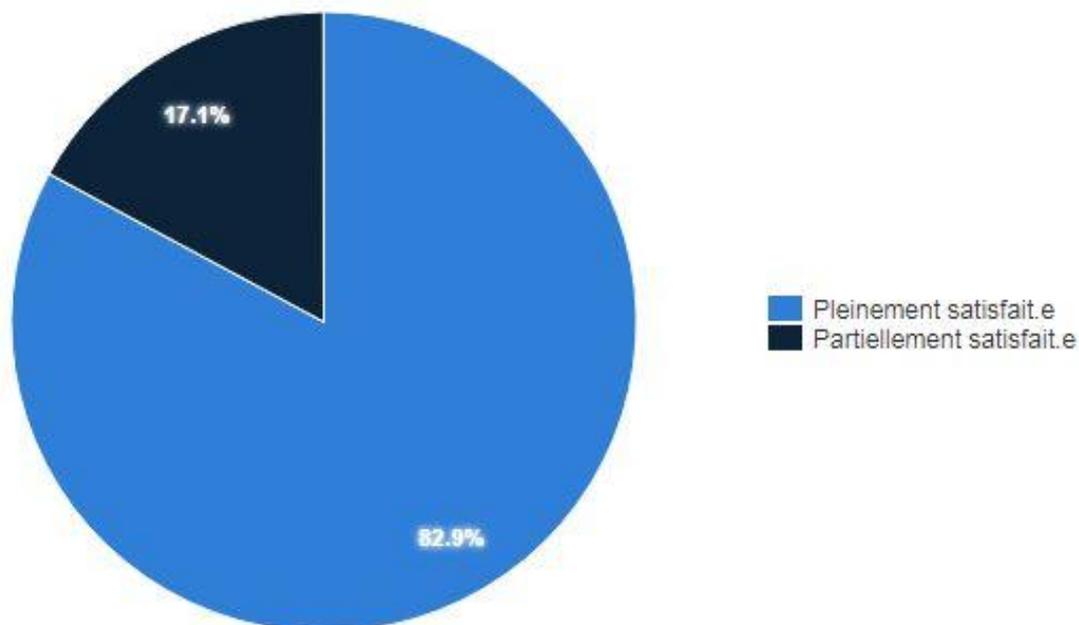
## Qui sont vos interlocuteurs?



## Comment prenez-vous part à l'activité du Picoulet?



## La qualité de votre partenariat avec Le Picoulet ?



### Les satisfactions :

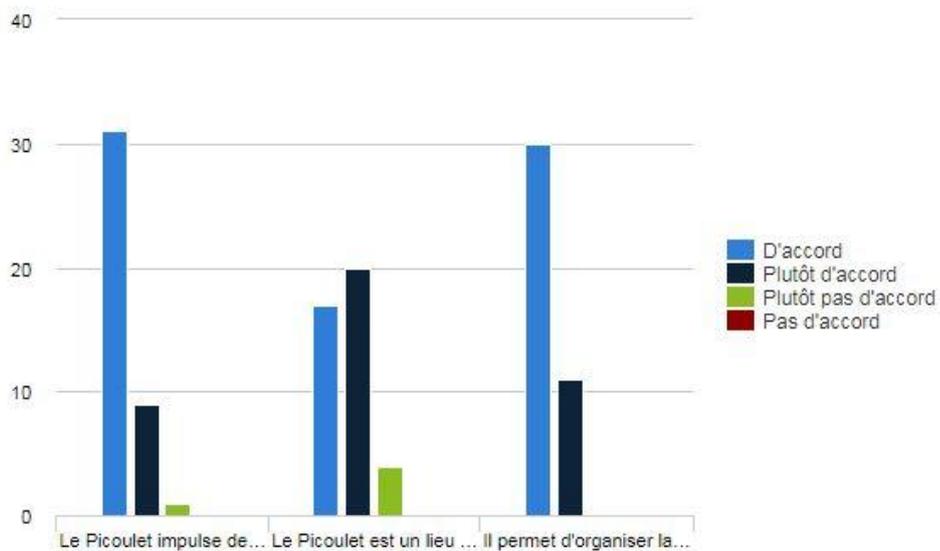
- « Accueil toujours positif, très à l'écoute ».
- « Complémentarité et bons échanges ».
- « Partenaire dynamique et travail en collaboration ».
- « Communication fluide, bonne progression du partenariat (le Picoulet a été à l'écoute de nos demandes) ».
- « Partenaire à l'écoute et dynamique. En renouvellement des pratiques ».
- « Accueil, disponibilité, réactivité, volonté commune de vouloir développer le pouvoir d'agir des habitants ».
- « Esprit partenarial, recentrage des activités sur les fonctions d'accueil/participation des habitants et position fédératrice ».
- « Propositions bien prises en compte et accueillies ».
- « Le centre touche un public que nous ne touchons pas. Ses valeurs. Directeur disponible ».
- « Relations constructives et locaux de qualité ».
- « Très bon contact, bon échange, amabilité, lieu agréable ».
- « Réactivité-soucis des publics ».

### Les satisfactions partielles :

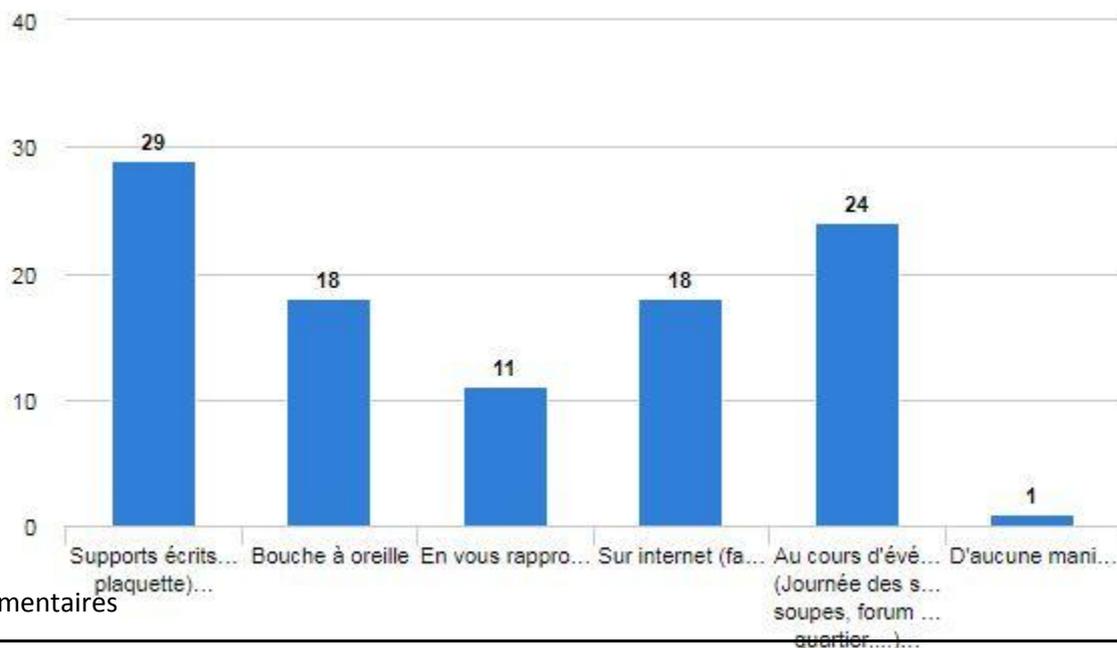
- « Pas d'interaction avec le public du Centre ».
- « Nous souhaiterions coopérer davantage dans la construction des activités futures ».
- « Je ne reçois plus trop d'infos sur les événements ».
- « Depuis 2016 sur le quartier, je n'ai pas eu l'occasion de mieux connaître le Picoulet. Piste de travail futur ».
- « Nous proposons beaucoup de sorties pour des personnes de catégories d'âges différents et nous avons peu de retours ».
- « Nous ne connaissons pas le travail commun de l'équipe du Picoulet ».

## Votre opinion sur les affirmations suivantes ?

	D'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas d'accord
Le Picoulet impulse des actions pour mettre en oeuvre une politique familiale partagée avec les acteurs du territoire	31	9	1	0
Le Picoulet est un lieu ressource de la politique jeunesse du quartier avec une priorité sur les adolescents de 11-15 ans	17	20	4	0
Il permet d'organiser la mise en place d'activités de débat et d'échange	30	11	0	0



## Par quel biais prenez-vous connaissance des activités, des nouveautés ?



Commentaires

Les partenaires ayant répondu à notre enquête sont majoritairement satisfaits de leurs relations avec le Picoulet et de notre action. Ils soulignent l'importance de l'accueil inconditionnel du centre social, et la nécessité d'avoir un lieu chaleureux tel que l'accueil-café ouvert à tous. Ces partenaires notent les intentions de développer les actions partenariales et le rôle de coordination du centre social sur des thématiques.

Comme pour les usagers, il semble nécessaire de travailler sur la communication à destination des partenaires, très en attente. Les supports écrits, mais aussi les échanges oraux lors des événements ou des réunions sont actuellement les canaux privilégiés de cette communication.

Certains champs d'interventions sont également en demande de travail partenarial, de relations inter-structures.

Pistes de travail qui découlent de cette enquête :

- Développement du partenariat et maintien de la qualité de l'existant ; partage de l'information, développement de projets communs,...
- Organisation de rencontres régulières avec les partenaires, par secteurs ; repérage collectif des besoins ; souci de cohérence dans la conduite des actions...
- Nécessité pour le secteur jeunesse de retravailler avec les partenaires du quartier et de communiquer sur ce qu'il développe.



# ÉVALUATION

DES OBJECTIFS DE LA CONVENTION  
D'ANIMATION GLOBALE  
SIGNÉE AVEC LA CAF

**Animation Globale 01/01/2015- 31/12/2018**

Objectifs	Résultats obtenus	Réalizations/ Observations
<b>Poursuivre la réorganisation interne en :</b>		
Elaborant un organigramme opérationnel concerté répondant aux besoins de la mise en œuvre du projet social.	PA	<p>2015 et 2016 ont été marquées par de nombreux changements de personnels (ASL, direction, EPN). Le secteur jeunesse a particulièrement été touché par des changements successifs de coordinateur-trice. Depuis 2017, les recrutements sont faits sur des profils de postes clairs et partagés. Mise à jour des profils de postes de chaque salariés au regard des missions portées, des évolutions (avenant aux contrats de travail). Mise en place d'une procédure de recrutement avec participation de membres du bureau aux entretiens d'embauche. Entretien annuel d'évaluation animé par le directeur et un membre du bureau.</p>
Redéfinissant par des procédures et des outils partagés le rôle et la place de chacun au sein du projet.	PA	<p>Travail des salariés en équipe pour définir les dates importantes sur chaque saison (validées par le CA). Compte rendu des réunions d'équipe systématique et partagé sur le drive. Compte rendu des bureaux de l'association partagé avec l'ensemble des administrateurs. Si un travail a été fait avec l'équipe salariés pour que chacun s'inscrive dans le projet du centre social et participe activement à l'animation globale, il demeure un travail de cohérence à mener avec les administrateurs et les bénévoles. Axe à approfondir.</p>
<b>Améliorer la communication autour du projet social et de ses modalités d'actions en :</b>		
Repositionnant l'accueil comme lieu ressource : affiner la connaissance des usagers (logiciel de gestion), offrir un espace convivial,...	A	<p>Recrutement d'un salarié (1 ETP) sur les missions d'accueil. Formation à « l'accueil en centre social ». Mise en place d'une banque d'accueil (lieu identifié pour l'information, les inscriptions). Instituer le passage obligatoire par l'accueil quand on rentre au centre social (éviter le passage par la cour). Développement d'activités récurrentes au sein de l'accueil (ateliers Tricot, après-midi jeux de société,...). Acquisition en août 2017 du logiciel Noé (Aiga) Participation de l'animatrice d'accueil aux réunions d'équipes et à des instances participatives sur le quartier (réunion à l'EDL, la Rue aux Enfants,...).</p>
Développant la visibilité et la lisibilité sur le quartier pour repérer le lieu grâce à des codes visuels partagés (plaquette, flyers, vitrine,...)	A	<p>Mise en place d'un écran d'information sur la vitrine de l'Accueil-Café. Création d'une plaquette présentant le Centre Social et les activités par saison (outils utilisés lors des forums, des temps forts sur le quartier) + réalisation de roll-up et kakémono. Réalisation d'un programme mensuel disponible au centre social, sur le site, le Facebook et envoyé par mail aux</p>

		<i>bénévoles, partenaires référencés. Création (début 2018) d'une newsletter et participation à la newsletter de la FCS75.</i>
<b>Favorisant la divulgation de l'information virtuelle par la refonte du site Internet</b>	A	<i>Le site a été modernisé au cours de l'été 2017 grâce à la participation d'un bénévole d'Orange-Solidarité : nouveaux textes, nouvelles photos, fil d'actualité,... L'Animatrice d'accueil a été formée pour gérer ce site et tenir à jour le fil d'actualité. L'animatrice d'accueil gère également la page Facebook. Le secteur jeunesse a créé un compte Snappchat et Instagram pour communiquer facilement avec les collégiens.</i>
<b>Renforcer l'ouverture sur le quartier en :</b>		
<b>Suscitant la participation de l'ensemble des habitants par la mise en place d'instances de débats et la multiplication d'actions conviviales</b>	A	<i>Suite à une période compliquée en interne, Le Picoulet s'est attaché à reprendre sa place d'acteur du lien social sur le quartier. Ainsi des temps de rencontres, d'échanges et de débats ont été proposés (Kawa rencontres, conférences sur les discriminations ex. de Rokhaya Diallo, cycle de conférences gesticulées ex. sur l'orientation scolaire, l'éducation populaire, la politique de la ville,...). 2018 a été marquée par la reprise du portage de certaines actions : Fonds de Participation des Habitants, Fête de Quartier. Le centre social a aussi continué ses moments conviviaux « historiques » comme Les Tables Ouvertes et les vernissages d'expositions et s'est attaché à en ouvrir d'autres : les Bars à Soupes, le Pti Déj des collégiens ...</i>
<b>Définissant les modalités des partenariats locaux grâce à des outils partagés (calendrier, convention, diagnostic,...) afin d'assurer une complémentarité sur le territoire</b>	PA	<i>Comme l'a indiqué l'enquête auprès des partenaires, si certains sont totalement satisfait du travail partenarial, d'autres peuvent encore être en attente. Il s'agit donc d'un travail de longue haleine qui mérite d'être poursuivi et qui demandera à être continuellement maintenu. Des conventions de partenariat ont été signées avec la Maison des Métallos, le Comité Métallos pour des projets et avec la CAF, Crésus, la LDH, Solid'Ascension pour des actions qui se déroulent au sein du centre social. Mais c'est aussi un travail important de coordination qui est mis en place et notamment avec des instances participatives impliquant des habitants (Conseil de quartier et Conseil Citoyen 11°)</i>

*\*Qualification du niveau d'atteinte des objectifs (NA= non atteints, PA= partiellement atteints, A= atteints, D= dépassés)*



# LE CONTEXTE D'INTERVENTION DU CENTRE SOCIAL

## « LES DONNÉES FROIDES »

CONTEXTE SOCIO-HISTORIQUE  
L'HABITAT  
DONNÉES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES

## « LES DONNÉES FROIDES »

L'ensemble des données et chiffres ayant servi à l'analyse du contexte sociodémographique du territoire d'intervention sont présentés en annexes.

### ♦ CONTEXTE SOCIO-HISTORIQUE

Ancien arrondissement à l'activité artisanale importante, le 11ème arrondissement s'est urbanisé et industrialisé, dans la deuxième moitié du XIXème siècle à travers une importante activité manufacturière, accueillant une population principalement composée d'ouvriers et d'artisans, qui se diversifie au fil des différentes périodes migratoires qui rythment l'histoire de Paris. Au cours des dernières décennies, certains quartiers ont été investis par des jeunes actifs appartenant aux catégories socioprofessionnelles dites «supérieures». Ainsi, cet arrondissement, historiquement populaire, affiche une transformation régulière de sa population avec l'installation constante de populations plus aisées. Ce processus de « gentrification » a été étudié par les spécialistes des dynamiques socio-urbaines.<sup>1</sup>

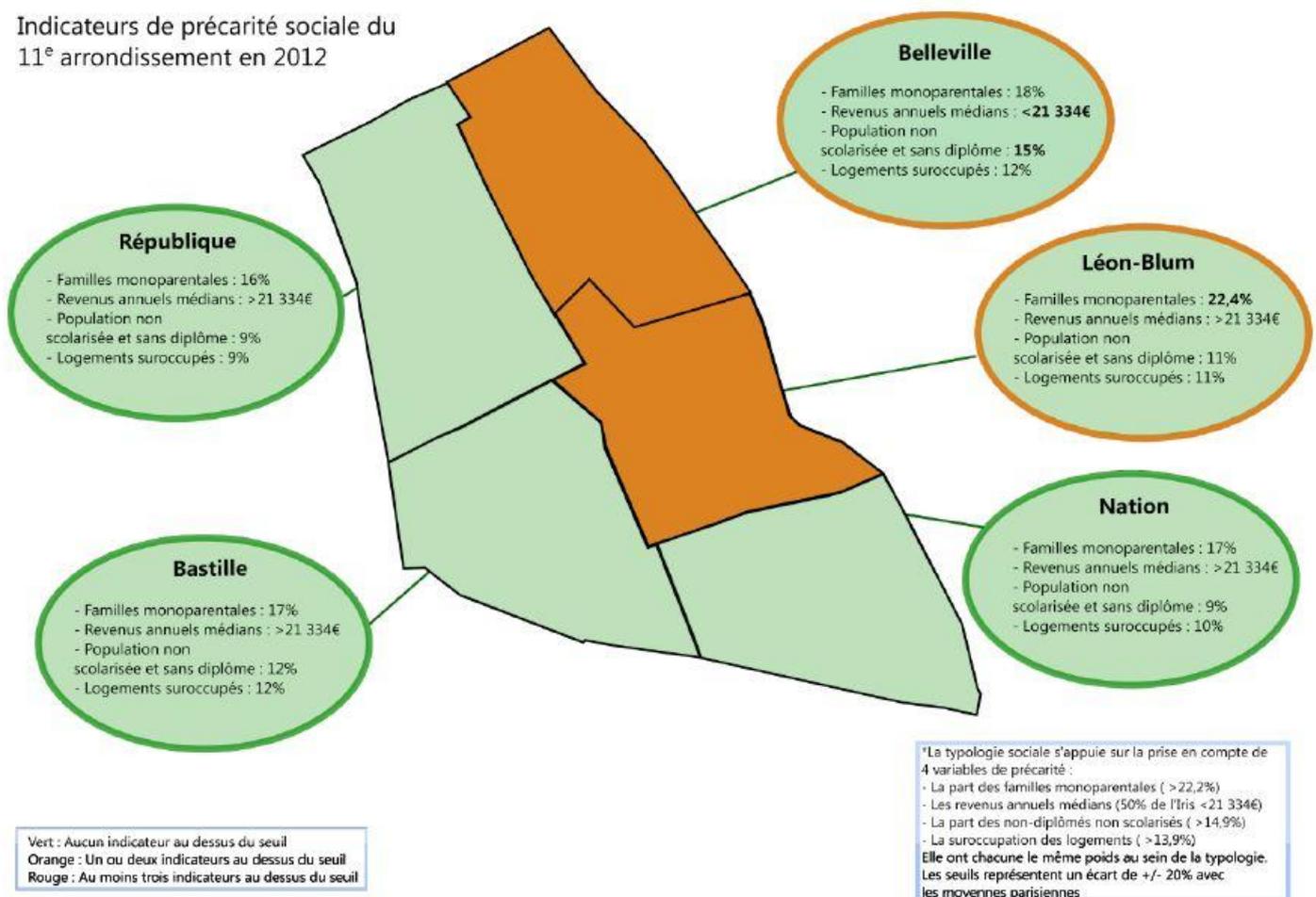
Aujourd'hui, le quartier Belleville-Fontaine au Roi est un quartier à l'identité sociodémographique marquée : **cosmopolite et populaire**.

---

<sup>1</sup> Lévy Jean-Pierre, « Gentrification », Dictionnaire de l'habitat et du logement, Paris, Armand Colin, 2002. Le terme «gentrification » désigne dans la littérature anglo-saxonne, « un phénomène à la fois physique, social et culturel en œuvre dans les quartiers populaires, dans lequel une réhabilitation physique des immeubles dégradés accompagne le remplacement des ouvriers par des couches moyennes ».

## Typologie sociale du 11<sup>e</sup> arrondissement : les quartiers situés dans la partie nord et est du territoire présentent des signes de précarité

Indicateurs de précarité sociale du 11<sup>e</sup> arrondissement en 2012



La composition sociodémographique et économique de l'arrondissement est le signe d'une position de « transition » entre le centre parisien aisé et l'est parisien plus populaire. Le 11<sup>e</sup> arrondissement est ainsi marqué par une séparation de son territoire entre l'est et l'ouest, avec une fragilité sociale plus importante à l'est, dans les quartiers de Belleville et Léon Blum, qu'à l'ouest dans les quartiers de République et Bastille.

L'héritage du passé populaire de l'arrondissement se retrouve aujourd'hui dans une partie des logements et du bâti, à travers la présence encore importante d'hôtels meublés, mais aussi d'habitat inconfortable (alors même que l'arrondissement a connu une des plus fortes baisses des logements inconfortables entre 2007 et 2012).

Une soixantaine d'hôtels sociaux sont répertoriés par la Préfecture dans le 11<sup>e</sup> arrondissement et 25 hôtels hébergent des familles dans le cadre du Pôle Hébergement et Réservation Hôtelière du Samu Social de Paris (chiffres Samu social de Paris novembre 2017)<sup>2</sup> ce qui fait de l'arrondissement le troisième arrondissement en nombre d'hôtels PHRH. 8 hôtels avec 169 familles sont présents sur le territoire Belleville- Fontaine au Roi.

#### ◆ L'HABITAT

Le nombre de ménages locataires est légèrement inférieur à la moyenne parisienne dans le 11<sup>ème</sup> arrondissement (61% contre 62% pour Paris), mais on constate une plus forte proportion pour Belleville (64%) en raison du nombre de logements sociaux de ce secteur.

Les logements du 11<sup>ème</sup> sont en moyenne plus petits, ce qui explique aussi une plus forte représentation des ménages de petite taille. En effet, on ne compte que 15% de logements de 4 pièces et plus, contre 22% pour Paris.

On peut noter une diminution significative de la suroccupation des logements dans le quartier de Belleville (-18% entre 2007 et 2012). Pourtant, le quartier de Belleville présente la part la plus importante de logements en sur-occupation, soit 12% en moyenne, et jusqu'à 27% pour certains IRIS du nord-est du quartier Belleville- St Maur.

L'inconfort (*Les logements inconfortables sont ceux n'ayant ni salle de bain et/ou ni WC*) constitue une autre problématique du parc de logements parisien. La proportion de résidences principales inconfortables atteint 8% à Paris, une part similaire à celle enregistrée au sein du 11<sup>e</sup>. L'arrondissement compte, en 2012, 7 058 logements inconfortables. Mais le quartier Belleville- st Maur a une nouvelle fois des chiffres au dessus de ces moyennes, entre 13 et 16% de logements inconfortables sur certaines zones.

#### ◆ DONNÉES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES

Sur notre territoire d'intervention, les problématiques de précarité et d'insertion sont accentuées par rapport à l'ensemble du territoire parisien : le quartier de la Fontaine-au-Roi est un des plus anciens quartiers classés au titre de la Politique de la Ville.

26 000 habitants habitent ce territoire dont la moitié au sein du périmètre « Grand Belleville » faisant partie de la nouvelle géographie prioritaire du Contrat de ville 2015-2020, périmètre à cheval sur les 10<sup>e</sup>, 11<sup>e</sup>, et 20<sup>e</sup>. Densément peuplé et cosmopolite, le quartier conserve une vocation d'accueil des populations d'origine étrangère ; plus d'un habitant sur trois est immigré en 2011 (32 %).

---

<sup>2</sup> Le Pôle Hébergement et Réservation hôtelière du Samu social de Paris est chargé de prospecter, négocier les tarifs, réserver, sécuriser la chaîne de réservation et vérifier les bonnes conditions de vie des familles hébergées. *Les chiffres fluctuent suivant l'ouverture ou la fermeture de certains hôtels*

Dans ce quartier, même si la population active présente désormais des proportions équivalentes de cadres (36,6%) et d'employés/ouvriers (35,8%), les indicateurs de précarité font état d'écart marqués avec les moyennes parisiennes. La part de la population à bas revenu demeure deux fois supérieure au taux parisien (21,8% contre 11,4% à Paris). Les allocataires du RSA sont nombreux et représentent 14,1 % de la population contre 5,6 % à Paris.

Les indicateurs scolaires témoignent d'importantes difficultés, près d'un tiers des habitants sont sans diplôme (32,3 % contre 21,5 % à Paris).

Enfin, le taux de chômage reste préoccupant et concerne 15,1 % de la population active contre 9,8% en moyenne parisienne.

Les familles monoparentales représentent 18% des familles dans l'arrondissement. On constate qu'elles ont augmenté de 13% entre 2007 et 2012 dans le 11<sup>ème</sup> arrondissement. Par ailleurs, elles sont fortement représentées (de 23% à 45%) dans les IRIS situés sur le territoire politique de la Ville.

Concernant la population immigrée, le territoire Belleville- Fontaine au Roi est en forte baisse en comparaison des autres territoires de l'arrondissement (-15%), bien que ce territoire ait toujours le plus fort taux de population immigrée - cela montre que cette population est installée depuis quelques décennies déjà.

La pauvreté touche plus nettement les populations plus âgées du 11<sup>e</sup>, notamment les plus de 60 ans : le taux de pauvreté des habitants du 11<sup>e</sup> âgés de plus de 60 ans est supérieur de 3 points à celui des Parisiens. L'écart passe à quatre points pour les plus de 75 ans soit un taux de pauvreté de 13% dans le 11<sup>e</sup> arrondissement, contre 9% pour Paris. L'analyse des revenus annuels médians montre que les personnes de 75 ans et plus ont un revenu annuel médian de 23 360 € contre 28 057 € à Paris. Situation qui peut s'expliquer par le passé populaire de l'arrondissement, et la présence d'une classe populaire vieillissante. Il est intéressant de souligner que le nombre de résidences-appartements réservées aux personnes âgées est supérieur à l'offre disponible dans d'autres arrondissements.



# LE DIAGNOSTIC PARTAGÉ DE TERRITOIRE

**LA DÉMARCHE - « LES DONNEES CHAUDES »**

AVEC LES HABITANTS – LE PORTEUR DE PAROLES

AVEC LES COMMERCANTS – LE THÉÂTRE FORUM

AVEC LES PARTENAIRES – LE WORLD CAFÉ

## LA DÉMARCHE

Le diagnostic partagé est une démarche qui s'appuie sur la collecte des « données chaudes », des impressions, des ressentis, des expériences vécues, nécessaires à la mise en perspective des « données froides », plus factuelles, présentées précédemment. Ces données chaudes sont importantes à prendre en compte dans nos analyses du contexte d'intervention puisqu'elles s'appuient sur « l'expertise d'usage » des habitants, premiers concernés par le territoire, et aussi sur la vision des autres acteurs agissant sur le territoire. Il s'agit de croiser les regards.

### Objectifs du diagnostic partagé du territoire

- Identifier les forces et les faiblesses du territoire
- Repérer les problématiques et les enjeux posés
- Faire émerger les besoins et les attentes des habitants

### ♦ A LA RENCONTRE DES HABITANTS - PORTEUR DE PAROLES

L'objectif présenté dès le début de l'année au Conseil d'Administration était de profiter de ce renouvellement de projet social pour aller à la rencontre d'habitants, de personnes extérieures à la vie du Picoulet et d'engager avec elles les échanges pour connaître un peu mieux leur vision sur le quartier et le centre social.

Cette animation consiste à aller rencontrer des personnes dans la rue afin de recueillir des témoignages sur une question donnée à partir d'une question préalablement construite et affichée en grand format. Cette question va ensuite servir de support à des discussions (individuelles) avec les passants. Au cours de ces discussions, les « porteurs de paroles » vont collecter leurs paroles pour ensuite les afficher dans l'espace public. Ainsi, petit à petit, on construit, en direct, une exposition qui attire les passants et alimente la réflexion et le débat.

Cette animation permet :

- d'appréhender des réalités sociales par l'intermédiaire de réponses non statistiques, mais incarnées par des personnes
- d'adresser la parole à des inconnus, et en particulier des gens « non convaincus »,
- de s'autoriser, par les rencontres occasionnées par le dispositif, à douter, évoluer, remettre en cause ou conforter nos opinions,
- de changer de posture, en se mettant en situation d'écoute, de recueil de propositions ou de critiques... et ce faisant, de réaliser que les gens ont le plus souvent des choses à dire, des points de vue construits sur bien des sujets.

L'ensemble des animateurs de cette action (salariés, bénévoles et administrateurs) l'ont préparé lors d'une matinée encadrée par l'association Ressources Alternatives. Ils ont ainsi été formés à l'animation, ont déterminé les lieux et horaires d'intervention et ont déterminé les questions à poser.



☞ 5 temps d'animation ont eu lieu sur l'espace public, à raison d'environ 2h à chaque fois (et en s'adaptant à la météo).





## Résultats de cette action

*La retranscription complète des réponses des habitants est à retrouver en annexes.*

Il est difficile de ressortir des réponses précises de cette animation de rue, mais la grande plus-value ressentie par tous les participants est d'avoir repris contact avec des habitants qui vivent sur le territoire et qui ont une réelle expertise d'usages. Contrairement aux salariés ou bénévoles, les habitants observent des

choses sur des temps où le centre social est fermé, ils sont dans des réseaux de voisinages, de parents d'élèves, associatifs. Ils disposent donc de données que nous ne pouvons obtenir par aucun autre moyen.

Les tendances qui sont ressorties de nos rencontres sur l'espace public sont :

- Les gens sont contents de vivre dans ce quartier.
- Les nouveaux habitants (« classes supérieures ») revendiquent leur choix d'être venus dans un « vrai » quartier populaire et cosmopolite.
- Des espaces publics qui ne sont pas assez respectés ; saleté des rues, bruit le soir,...
- Les habitants exercent une certaine solidarité, individuelle (aide dans la rue) ou collective (associations, collectifs)

Si l'objectif n'était pas de parler du Picoulet, dans nos discussions nous en sommes venus régulièrement à parler de notre structure. Il semble alors que Le Picoulet est bien connu mais les gens ne savent pas forcément ce qu'il s'y passe ou ce qu'ils pourraient y trouver.

#### ♦ A LA RENCONTRE DES COMMERCANTS – LE THÉÂTRE FORUM

Nous avons proposé aux groupes « théâtre-Forum » du mardi soir de participer à notre diagnostic de territoire, en créant un spectacle à partir de rencontres avec les commerçants du quartier. La représentation a eu lieu, le samedi 24 mars, à l'issue de l'Assemblée Générale.

Ce sont donc 8 jeunes adultes qui, accompagnés de l'intervenante spécialisée dans les techniques du « théâtre de l'opprimé » qui sont allés interviewer les commerçants sur leur histoire dans le quartier, sur leur vision de la vie de quartier, sur les problématiques, les transformations qu'ils observent.

Le théâtre-forum permet, par le biais du jeu théâtral, de faire émerger la parole et la réflexion autour d'un thème choisi. Le contenu du spectacle est établi et détaillé en amont, de manière à créer quelque chose « fait sur mesure » qui réponde parfaitement aux attentes

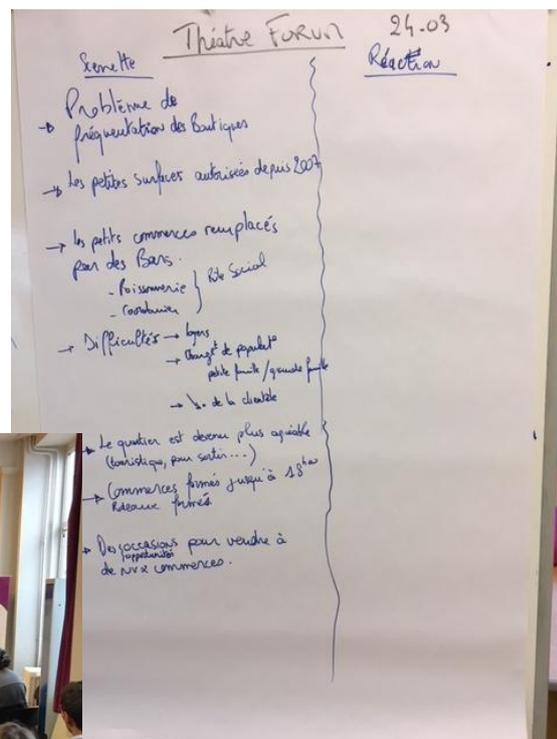
Résultats de l'enquête sur lesquels le groupe théâtre a travaillé

- 
- les commerçants observent un réel changement des habitants du quartier et donc de leur clientèle.
  - les habitants ont beaucoup moins de temps que dans le passé. Les commerçants n'ont pas la même connaissance des familles du quartier qu'auparavant.
  - la pression économique oblige certains commerçants à vendre leur commerces – on assiste alors à des pertes de commerces de proximité, de bouche,...
  - le quartier est un lieu de rencontres de jeunes, beaucoup de commerces leur sont destinés : bars, vente de cigarettes électroniques. Ces clients ne sont pas forcément du quartier. Les commerces fonctionnent la nuit et pas en journée pour les habitants.
  - certains anciens commerçants estiment qu'ils ont un rôle à jouer sur la vie de quartier, sur le lien social.

Le groupe théâtre a donc travaillé sur les résultats de l'enquête pour présenter, sous forme de scénettes, la vision des commerçants du quartier. Chaque scénette abordant un thème en particulier (le changement de population, la pression économique...) a été jouée deux fois. Lors de la deuxième présentation, les spectateurs pouvaient intervenir en montant sur scène, en jouant un nouveau personnage ou en remplaçant un. L'objectif n'est pas alors d'apporter un message ou de trouver la bonne réponse, mais d'expérimenter ensemble, sur scène, des solutions possibles.

## Analyse

Si le travail d'enquête du groupe a apporté de nouveaux éléments à notre diagnostic de terrain, la partie du théâtre-forum présentée à l'issue de l'AG n'a pas rencontré, dans sa démarche, l'engagement des spectateurs. Très peu de personnes adhérentes de l'association ont pris part aux échanges. Les participants ne se sont pas autorisés à monter sur scène, et la prise de parole en public les a peut-être freinés. De plus, le moment choisi, à la fin d'une AG, n'était peut-être pas judicieux.



#### ♦ AVEC LES PARTENAIRES – LE WORLD CAFÉ

Le 'World Café' est un processus créatif qui vise à faciliter le dialogue constructif et le partage de connaissances et d'idées, en vue de créer un réseau d'échanges et d'actions. Ce processus reproduit l'ambiance d'un café dans lequel les participants débattent d'une question ou d'un sujet en petits groupes autour de tables. À intervalles réguliers, les participants changent de table. Un hôte reste à la table et résume la conversation précédente aux nouveaux arrivés. Les conversations en cours sont alors 'fécondées' avec les idées issues des conversations précédentes avec les autres participants. Au terme du processus, les principales idées sont résumées au cours d'une assemblée plénière et les possibilités de suivi sont soumises à discussion.

**16 partenaires étaient présents**, représentant les structures suivantes : Conseil Citoyen 11° (habitant), Direction Jeunesse ville de Paris, Equipe de Développement Local 11°, Français Langue d'Accueil, Comité Métallos, Compagnie Gazelle, Régie de Quartier, Maison des Métallos, PIMM'S, Mairie du 11° (Vie Associative).

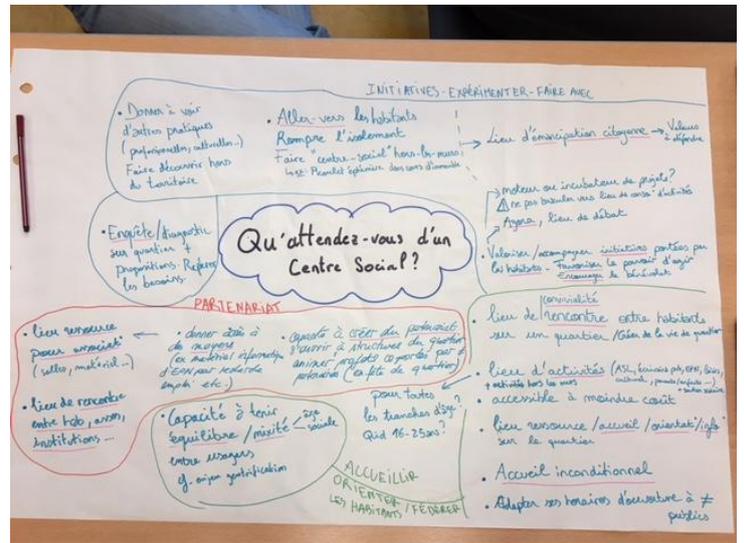
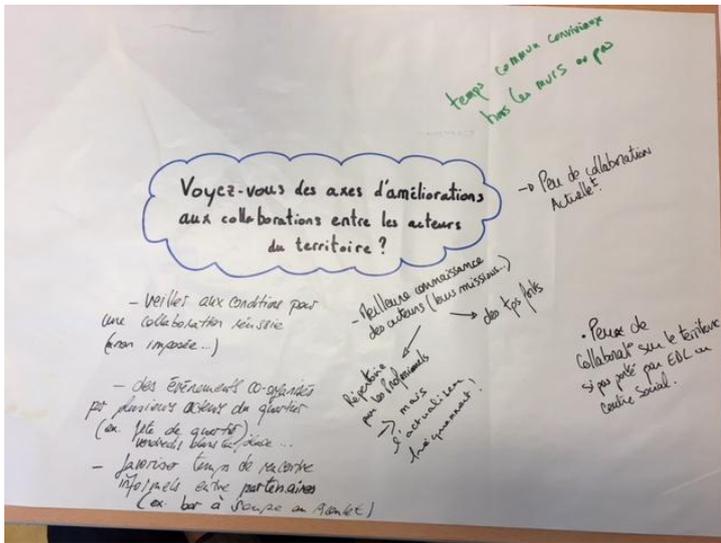
5 salariés du Picoulet et le Président ont participé.

L'animation de ce temps a été confiée à l'association Ressources Alternatives afin que Le Picoulet, et notamment le directeur, puissent participer et ne soient pas « juge et partie ».

Les partenaires ont ainsi pu réfléchir et échanger à partir de 5 questions. Celles-ci avaient été déterminées pour connaître leur vision et attentes vis-à-vis du centre social, pour avoir leur vision du territoire, et aussi leur regard sur la mission du centre social en tant qu'organisateur de la concertation et de coordinateur des professionnels et acteurs impliqués dans les problématiques sociales du territoire.

Les 5 questions (une par table) étaient :

- Qu'attendez-vous d'un centre-social ?
- Voyez-vous des axes d'amélioration aux collaborations entre les acteurs du territoire ?
- Comment décrivez-vous l'évolution du territoire ces dernières années ? Comment cela affecte-t-il votre manière de travailler ?
- Pour vous, quelles doivent être les priorités d'un centre social ? y percevez-vous des limites ?
- Comment soutenir, accompagner et impliquer les familles dans la réussite de leurs enfants ? Quels sont les besoins que vous identifiez ?



## Analyse

La retranscription complète des productions collectives est à retrouver en annexes.

Au-delà des échanges qui ont permis de faire ressortir des éléments de travail, des perspectives d'actions pour le centre social et pour ses partenaires, ce World Café a aussi eu l'avantage de parler des missions d'un centre social. Il s'est avéré intéressant de pouvoir redonner notre cadre d'intervention, de pouvoir redire l'ensemble des actions sur lesquelles nous sommes déjà engagés. Cette rencontre a permis au travers d'un temps d'échange et de réflexion de « conscientiser » les partenaires présents sur ce qu'était un centre social.

Ce qui en est ressorti :

- Il faut créer des passerelles entre les actions Familles et les actions Enfance/ Jeunesse.
- Il faut créer un lien avec les adultes.
- Affirmer et continuer l'accueil inconditionnel
- Nécessité de s'ouvrir à tous les habitants du quartier (horaires d'ouverture- plus tardifs)
- Le Picoulet doit être un lieu de débat, d'échanges
- Face à une gentrification du quartier, nécessité de travailler sur la mixité, sur l'intercommunautaire
- Attention à ce que les populations plus fragiles trouvent toujours leur place dans le quartier
- La légitimité est donnée au centre social pour coordonner des rencontres/ projets collaboratifs des acteurs du quartier
- Le Picoulet doit être un lieu de rencontres : des habitants, des associations...

# LE PROJET SOCIAL 2019-2022

## 1/ LES ORIENTATIONS PRIORITAIRES

## 2/ L'ARBRE À OBJECTIFS

LE PLAN D' ACTIONS

## 3/ LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET SOCIAL

# 1/ LES ORIENTATIONS RETENUES POUR LE PROJET SOCIAL 2019- 2022

A la suite de trois mois de travail (de février à avril) de diagnostic et d'enquête de terrain, le comité de pilotage s'est réuni pour une journée de travail, le 7 juin 2018. Il s'agissait alors, à partir de l'ensemble des données compilées, de faire une analyse globale de la situation du quartier, du travail du centre social et de déterminer quels étaient les enjeux repérés sur le territoire.

A partir de ces résultats, il nous appartenait alors de nous positionner sur ce que nous souhaitions voir évoluer, sur les effets que nous souhaitions que le centre social ait sur ce diagnostic.

## Les objectifs de la journée de travail du comité de pilotage du 7 juin 2018

- Partager les éléments du diagnostic de territoire et les analyser
  - ↳ Identification d'enjeux à prendre en compte
- Définir les orientations du prochain projet social



Cette étape a été suivie par deux temps de travail de l'équipe de salariés et des stagiaires (IUT Descartes), qui ont eu la mission d'élaborer les objectifs généraux, les objectifs opérationnels et de déterminer les résultats attendus des actions qui seront mises en place au cours du prochain projet social.

Les objectifs des temps de travail salariés + stagiaires du 28 juin et 5 juillet 2018

- Dernier travail collectif avant écriture et validation par le CA.
- A partir des orientations qui sont ressorties le 7 juin, définir les objectifs généraux, opérationnels, les critères d'évaluation et décliner les actions.



## ◆ SYNTHÈSE DES PROBLÉMATIQUES ET DES ENJEUX

### Visibilité/ connaissance de ce que fait le centre social/ mixité

-Besoin de redonner au Picoulet son image de maison de quartier/ ouvert à tous et pas uniquement aux « cas sociaux » / Être reconnu comme un lieu d'échanges et de rencontres / Réussir à diffuser l'information à tous (ouverture plus large, actions hors les murs, suppression du rideau métallique...) / Provoquer la mixité / Favoriser les rencontres, les passerelles entre les différents groupes sociaux (usagers ou habitants) / Favoriser la participation des plus âgés.

<b>Orientation retenue</b>	<i>Faire du Picoulet un lieu de mixité (sociale, culturelle, intergénérationnelle), par une meilleure visibilité et compréhension de l'objet "centre social"</i>
----------------------------	--

### La capacité à faire, l'engagement

-Faire du Picoulet un lieu ressource pour la mise en œuvre d'initiatives / être une « boîte à outils » / nécessité de stimuler le pouvoir d'agir / catalyser les envies des habitants / s'autoriser à mettre en attente ce qu'on est en train de faire au profit des projets des habitants / besoin de valoriser les compétences, les potentiels des habitants / favoriser la prise d'autonomie, les initiatives / impliquer les habitants dans la vie du quartier.

<b>Orientation retenue</b>	<i>Faire du Picoulet un lieu de développement du Pouvoir d'Agir</i>
----------------------------	---

## 2/ L'ARBRE À OBJECTIFS

### ◆ ORIENTATION 1: FAIRE DU PICOULET UN LIEU DE MIXITÉ SOCIALE, CULTURELLE ET INTERGENERATIONNELLE, PAR UNE MEILLEURE VISIBILITÉ ET COMPRÉHENSION DE L'OBJET « CENTRE SOCIAL »

OBJECTIFS GÉNÉRAUX	RÉSULTATS ATTENDUS	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	DÉCLINAISONS	INDICATEURS D'ÉVALUATION
Participer à la cohésion sociale du territoire	Voir se développer de la solidarité entre les habitants	Promouvoir des actions permettant la connaissance des richesses du quartier	Avoir un coin « bon plan » à l'accueil du centre social. Organiser des déambulations thématiques dans le quartier pour faire découvrir les lieux ressources aux habitants.	Nombre de déambulations organisées. Nombre de participants. Retour qualitatif des participants. Retour des habitants sur les « bons plans »
		Sensibiliser et/ou développer des organisations favorisant l'entraide, la solidarité et la rencontre entre les habitants	Informar sur les organisations existantes (Système d'Echange Local, Ressourcerie,...). Accueil d'un réseau d'échanges de savoirs.	Nombre de personnes s'investissant dans ces organisations. Qualité des organisations accueillies ou mise en place. Types d'actions portées.
	Avoir une vie de quartier	Impulser et faire vivre une réflexion et une dynamique sur la vie de quartier et les conditions du bien vivre ensemble	Mise en place d'un blog de quartier et/ou support de communication à la dimension quartier (journal). S'associer ou organiser des groupes ou commissions pour parler de la vie de quartier, imaginer des choses.	Nombre de productions parlant du quartier (articles, journaux). Nombre de participants à la création de ces supports. Quantité et qualité des groupes commissions réunies.
		Multiplier les événements et occasions pour que les habitants se rencontrent autour d'espaces et de projets communs	Développer des actions sur l'espace public (fête de quartier, rue aux enfants, animation hors-les-murs). Travail avec les partenaires privés, économiques. Organiser des soirées/rencontres commerçants-habitants.	Nombre et qualité des événements proposés. Nombre de participants. Retour qualitatif des participants. Type de rencontre proposée avec les acteurs privés du quartier.
Valoriser la dimension cosmopolite du quartier en prenant en compte sa transformation sociale	Voir les habitants partager des moments communs	Organiser régulièrement des rencontres conviviales ou thématiques avec les dimensions interculturelles, intergénérationnelles	Repas participatifs, fête des voisins, soirées jeux. Ateliers d'échanges de savoirs (réparation, bricolage, couture,...)	Nombre de temps collectifs organisés. Nombre de participants et de personnes devenant « intervenante ».
		Proposer des temps de débats d'échanges sur des thèmes sociaux, sociétaux	Proposer des conférences gesticulées. Accueillir des rencontres-débats avec des acteurs locaux (conseil de quartier, conseil citoyens, élus) Organiser des semaines thématiques ; parentalité, santé, lutte contre les discriminations.	Nombre de rencontres organisées. Nombre de participants. Qualité des rencontres, échanges. Retour des habitants.
	Que chacun s'autorise à venir, à participer aux activités du centre social, proposées sur l'espace public ou par les acteurs du territoire	Sensibiliser les bénévoles d'activités et intervenants aux orientations du projet social afin qu'ils en soient les relais et les porteurs au sein de leurs activités.	Présentation collective du projet social. Organisation de rencontres régulières des bénévoles par activités. Formation sur l'esprit et les possibilités du centre social. Formalisation contractuelle de cette implication au Projet par une charte.	Nombre de bénévoles participants aux rencontres par secteur. Nombre de participants aux formations. Modalités de la création de la charte des bénévoles.
		Promouvoir l'action du Picoulet	Développer une communication orale auprès des habitants. Aller chercher les habitants hors-les-murs lors d'événements sur l'espace public. Faire « centre social » en dehors de nos murs. Réflexion sur le terme « social » dans notre présentation.	Type et nombre d'actions sur l'espace public. Actions mises en place sur l'espace public.

◆ ORIENTATION 2 : FAIRE DU PICOULET UN LIEU DE DÉVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR

OBJECTIFS GÉNÉRAUX	RÉSULTATS ATTENDUS	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	DÉCLINAISONS	INDICATEURS D'ÉVALUATION
Valoriser les compétences, les potentiels des habitants	Que les gens identifient le Picoulet comme un lieu d'aide, d'accompagnement	Accompagner les prises d'initiatives et les projets d'habitants	Etre à l'écoute, facilitateur, disponible, encourageant. Développer un « savoir-être » des salariés, bénévoles, administrateurs, favorisant la prise de risques, la valorisation des compétences et le désir d'agir.	Qualité et niveau d'accueil des acteurs du centre social. Nombre de propositions émanant d'usagers, d'habitants. Qualité des projets développés.
		Valoriser la réalisation d'actions, de projets d'habitants	Communiquer efficacement sur les projets et les réalisations du centre social et des habitants ; newsletter, internet, rencontres,...	Nombre de projets valorisés. Forme de valorisations utilisées (exposition, rencontre, Internet,...). Nombre de projets suscités.
		Animer le dispositif de Fonds de Participation des Habitants	Communiquer sur ce dispositif. Appropriation de cette aide par les habitants pour développer des actions et des projets pour leur quartier	Retour sur l'utilisation quantitative de l'enveloppe budgétaire attribuée. Nombre de projets accompagnés. Qualité des rencontres- bilans annuelles.
	Que le Picoulet soit relais des envies, des actions, « boîte à outils »	Mettre en place un fonctionnement permettant les rencontres entre habitants motivés	Proposer des plages horaires dédiées à des initiatives d'habitants. Mettre en place un partage des bons plans.	Nombre de rencontres proposées. Nombre de participants à ces groupes, rencontres mises en place. Niveau d'implication des participants. Productions réalisées.
		Développer des outils participatifs	Création d'une plateforme d'échanges. Animer le blog de quartier.	Nombre et qualité des outils proposés. Niveau d'appropriation de ces outils.
	Permettre l'organisation collective	Faire en sorte que les gens se sentent légitimes de faire	Susciter les initiatives de tous, et que tous sachent qu'ils seront accueillis et accompagner	Inviter, mobiliser plus largement aux instances d'organisation, de décision. Revaloriser le rôle d'usager et les possibilités qui existent. Développer le concept du hacking social*
Former les acteurs du Picoulet à l'accompagnement de la démarche du Pouvoir d'Agir.			Organiser des temps de formation collectifs sur l'accompagnement des habitants	Qualité des formations organisées. Nombre et qualité des acteurs du centre participant aux formations (salariés, administrateurs, bénévoles)
Faire que les gens ne se sentent pas isolés, seuls, face à une envie		Développer des groupes, des collectifs capables de s'organiser sur des sujets communs	Organiser des groupes de paroles. Mettre en place une boîte à parole pour préparer des animations	Nombre de groupe ou de collectifs créé. Type de sujets portés par ces groupes. Nombre de participants.
		Permettre la rencontre des porteurs d'une même envie, d'une même idée. Rompre l'isolement des idées.	Ecoute active et positive des idées pour pouvoir regrouper les différents porteurs (rôle de l'Accueil). Légitimer les envies des habitants (cohérence de l'accompagnement de l'équipe).	Nombre de projets, envies accompagnés, orientés. Nombre de porteurs identifiés.

## ◆ LE PLAN D'ACTION

### DES ACTIONS POUR DÉVELOPPER LE PROJET

	Développement du Pouvoir d'Agir	Mixité, Visibilité et Compréhension	Projet Famille et Parentalité
ACCUEIL/ INFORMATION: Information sur les initiatives du centre social, des acteurs du quartier			
ACCUEIL/ INFORMATION: Création et diffusion des supports de communication (affiches, Internet,...)			
ACCUEIL/ INFORMATION: Accueillir positivement et de manière bienveillante les idées, envies des habitants			
ACCUEIL/ INFORMATION: Organiser des visite des structures ressources du quartier			
ACCUEIL/ INFORMATION: Organiser des expositions, des vernissages,...			
ACCUEIL/ INFORMATION: Organiser des temps conviviaux: boite à jeux, boite à livres			
ACTIONS FAMILLES: Ateliers Parents-Enfants			
ACTIONS FAMILLES: Organisation d'un Séjour Familles co-construit			
ACTIONS FAMILLES: Bar à soupes			
ACTIONS FAMILLES: Atelier cuisine			
ACTIONS FAMILLES: Accueil libre des familles			
ACTIONS FAMILLES: Café des Parents			
ACTIONS FAMILLES: Rendez-vous des Parents			
ACTIONS FAMILLES: Temps fort sur la Parentalité			
ACTIONS FAMILLES: Activités loisirs et sorties			
SERVICES- ACCES AUX DROITS: Ateliers Socio Linguistiques			
SERVICES- ACCES AUX DROITS: Accompagnement social			
SERVICES- ACCES AUX DROITS: Temps fort sur la santé			
JEUNESSE : Mise en place du dispositif CLAS			
JEUNESSE : Organisation de sorties culturelles pour les collégiens			
JEUNESSE : Mise en place de rdv débats, café philo			
JEUNESSE : Organisation du Pti Déj' des collégiens			

	Développement du Pouvoir d'Agir	Mixité, Visibilité et Compréhension	Projet Famille et Parentalité
JEUNESSE : Participation des jeunes à des projets de quartier ( fête de quartier, rue aux enfants)			
JEUNESSE :- Familles: Participation au dispositif de Réussite Educative			
JEUNESSE :- Familles: Organisation de rencontres avec les parents des élèves du CLAS			
EPN: Ouverture de créneaux accès-libre			
EPN: Proposition de formation bureautique			
EPN: Atelier e-administration			
EPN: Création d'un blog de quartier			
EPN: Créneau "Internet des Parents"			
EPN: Parcours Numérique (AAP Inclusion Numérique)			
EPN: Atelier "tablettes seniors"			
ANIMATION GLOBALE : Coordination Fête de Quartier			
ANIMATION GLOBALE: Coordination dispositif FPH			
ANIMATION GLOBALE: Rencontres et soirées des bénévoles			
ANIMATION GLOBALE: Participation au Forum des associations			
ANIMATION GLOBALE: Soirées festives et Tables Ouvertes			
ANIMATION GLOBALE: Participation aux dispositifs de démarches participatives (Conseil de Quartier, Conseil Citoyens)			
ANIMATION GLOBALE: Mise en place d'ateliers proposés par des bénévoles			
ANIMATION GLOBALE: Sensibilisation et formation des bénévoles aux valeurs et orientations du projet social			
ANIMATION GLOBALE: Développer des actions hors-les-murs			
ANIMATION GLOBALE: Accueil, pour des réunions ou rencontres, d'associations développant des actions sur le quartier			
GOVERNANCE : Mise en place de convention de partenariat			
GOVERNANCE:Réflexion sur les sujets portés par le CA			
GOVERNANCE: Formation des administrateurs, salariés aux méthodes d'accompagnement des habitants			

 Deux axes de travail, internes à la vie du Picoulet, ont aussi été repérés.

### Places, rôles, relations des bénévoles, des salariés

-Besoin de partager des valeurs communes / diffuser et partager les objectifs du projet social / créer un esprit d'équipe / dynamiser les instances / travail sur l'apport des bénévoles / clarifier les relations bénévoles- salariés / donner envie de participer aux évènements périodiques / favoriser les rencontres informelles entre salariés et bénévoles.

<b>Axe de travail à l'interne</b>	<b><i>Optimiser le fonctionnement global du Picoulet ; partage des valeurs, partage des objectifs du projet social, redynamiser les instances de gouvernance, travail sur la relation bénévoles/salariés</i></b>
-----------------------------------	--

### L'évaluation de notre action globale

-Développer des attitudes d'évaluation bienveillante / sensibiliser les acteurs à l'importance de la démarche d'évaluation, adapter et assouplir les modalités à chaque situation pour éviter un formalisme repoussoir / favoriser le travail pluridisciplinaire / avoir un collège d'évaluation mixte (salariés, bénévoles, usagers) / évaluer pour s'améliorer.

<b>Axe de travail à l'interne</b>	<b><i>Développer une démarche d'évaluation collective</i></b>
-----------------------------------	---



# MISE EN ŒUVRE DU NOUVEAU PROJET SOCIAL

LE FAIRE VIVRE, LE PARTAGER, LE SUIVRE

## LE FAIRE VIVRE ET LE PARTAGER

La réalisation de ce projet a demandé un investissement important en interne, mais aussi en externe. Il est donc de notre responsabilité de rendre compte de cette production.

Il nous appartiendra de le communiquer aux partenaires, mais aussi de le diffuser largement aux usagers, aux habitants en veillant à le rendre accessible – un travail de vulgarisation sera certainement nécessaire.

L'équipe de salariés, sous la vigilance du Conseil d'Administration, et avec les bénévoles a désormais la responsabilité de développer ce Projet Social. Compte tenu des orientations prises, il est important de multiplier les occasions de parler du Picoulet, de ses actions et de la place qui est laissée aux habitants.

Pour mener à bien ce projet, l'aspect formation autour des techniques du Développement du Pouvoir d'Agir sera une priorité.

## LE SUIVRE

Comme abordée lors de la définition des orientations du nouveau Projet Social, Le Picoulet souhaite développer une démarche d'évaluation de son action globale. Il conviendra alors de prendre le temps chaque année de s'arrêter, de se retourner et de faire le point sur ce qui a été fait.

Il conviendra au regard des orientations et des objectifs définis, de mesurer l'écart entre les résultats attendus et ceux obtenus, d'analyser ces écarts et de pouvoir alors proposer de préconisations.

Ce suivi devra être fait à la fin de chaque année civile, il permettra ainsi de préparer un bilan d'activités pour les Assemblées Générales. Aussi devra-t-il être partagé entre les salariés, les administrateurs et les bénévoles si possible.

# LE PROJET FAMILLES ET PARENTALITÉ 2019- 2022

*Partie intégrante du projet d'animation globale, les actions à destination des familles sont présentées ici de manière indépendante dans le Projet Familles et Parentalité pour répondre à une exigence administrative.*

## ◆ LES ATTENTES DU PROJET FAMILLES

D'après la circulaire CNAF de juin 2012, le Projet Familles doit répondre aux problématiques familiales du territoire et soutenir tout particulièrement les parents dans leur rôle éducatif. Le Projet Familles, intégré au projet d'animation globale du centre social, doit présenter les caractéristiques suivantes :

- ▶ Répondre aux problématiques familiales repérées sur le territoire
- ▶ Développer des actions collectives contribuant à l'épanouissement des parents et des enfants, au renforcement de la cohésion intra-familiale et aux relations et solidarités inter familiales
- ▶ Coordonner les actions et services de soutien à la parentalité développés au sein du centre social
- ▶ Faciliter l'articulation des actions Familles du centre social avec celles conduites par les partenaires du territoire

### Définition de la parentalité validée par le Conseil National de soutien à la parentalité le 10 novembre 2011

La parentalité désigne l'ensemble des façons d'être et de vivre le fait d'être parent. C'est un processus qui conjugue les différentes dimensions de la fonction parentale, matérielle, psychologique, morale, culturelle, sociale. Elle qualifie le lien entre un adulte et un enfant, quelle que soit la structure familiale dans laquelle il s'inscrit, dans le but d'assurer le soin, le développement et l'éducation de l'enfant. Cette relation adulte/enfant suppose un ensemble de fonctions, de droits et d'obligations (morales, matérielles, juridiques, éducatives, culturelles) exercés dans l'intérêt supérieur de l'enfant en vertu d'un lien prévu par le droit (autorité parentale). Elle s'inscrit dans l'environnement social et éducatif où vivent la famille et l'enfant.

### Le soutien à la parentalité

Action qui consiste à accompagner les familles dans leur responsabilité première d'éducation et de soin.

Ce soutien à la parentalité constitue tout autant une réponse aux attentes que nombre de familles expriment, qu'une politique de prévention précoce, généraliste, universelle de l'ensemble des risques pesant sur les familles : décrochage scolaire, conséquences néfastes des ruptures familiales sur les enfants comme les parents, dérives sectaires ou radicales d'un membre de la famille, troubles de santé spécifiques à l'enfance et à l'adolescence, parcours de délinquance, violences intrafamiliales...

▪ ÉVALUATION DES OBJECTIFS DU PROJET FAMILLES 2015-2018

Objectifs généraux	Déclinaisons	Résultat de l'action	Observations
Assurer une plus grande transversalité du projet entre les différentes actions menées	Favoriser les occasions de rencontres et d'échanges auprès des familles et des partenaires (écoles, institutions,...)	NA	<i>Si de nombreuses actions ont été menées auprès des familles du quartier lors de ce projet, peu l'ont été de manière partenariale. Les partenaires sont encore nombreux à ne pas connaître l'offre globale en direction des familles. Les relations avec les directions d'écoles ne sont pas établies (elles sont en cours) et de nombreux équipements de la petite enfance ne connaissent ni la référente familles, ni le projet familles et ses actions.</i>
	S'appuyer sur l'Espace Public Numérique comme levier d'action pour agir avec les familles sur des enjeux intergénérationnels généraux et spécifiques	PA	<i>Des actions autour de manipulations en famille ont été menées lors de période de vacances scolaires. Depuis la rentrée 2017, un créneau à destination des parents de collégiens existe à l'EPN le samedi matin pour leur permettre de maîtriser les outils numériques et suivre la scolarité de leur enfant sur les logiciels de l'Education Nationale.</i>
Coordonner les principales problématiques relatives aux familles du quartier	Impulser des actions pour mettre en œuvre une politique familiale partagée avec l'ensemble des acteurs locaux	A	<i>Depuis fin 2016, et l'arrivée conjointe d'une nouvelle direction au Picoulet et d'une chargée de développement à l'EDL, un travail de coordination a été mené pour réunir l'ensemble des acteurs agissant en direction des familles. S'en est suivi dès 2017, la mise en place d'une action autour de la Parentalité et de la Famille et réunissant des acteurs associatifs du quartier, des services de la CAF, des assistantes sociales, des associations de prévention jeunesse,... Au titre de cette coordination et après repérage de thématiques partagées, nous avons organisé des temps de formations à destination des professionnels : « approche interculturelle du soutien à la parentalité » par Briac Chauvel – anthropologue « Mieux agir pour faire face aux stéréotypes de genre dans un contexte interculturel » par l'ADRIC</i>
	Se positionner comme lieu ressource de la politique jeunesse avec une priorité sur les adolescents	A	<i>Suite au Diagnostic Social de Territoire, fin 2016, qui a fait clairement ressortir les besoins d'offres en direction des adolescents et l'ouverture programmée en 2017 de l'Espace Paris Jeunes Belleville, le Picoulet a relancé en Février 2017 les animations pour les ados collégiens (11-15 ans). Un travail important a été mené pour réengager des partenariats avec les structures existantes (Jeunesse Feu Vert, Collège Aubrac, Action Collégiens). Depuis, de nouvelles actions ont été développées ; Petit Déj des Collégiens 1 vendredi sur 2 à 7h45, des débats philo le vendredi soir... La prestation de service ALSH a été accordée de nouveau depuis 2017.</i>

\*Qualification du niveau d'atteinte des objectifs (NA= non atteints, PA= partiellement atteints, A= atteints, D= dépassés)

### ◆ET AUSSI...

De nombreuses actions en direction des familles ont été développées au cours de ce projet, notamment dans le cadre de projets REAAP déposés.

L'étape importante qui a permis le développement de nouvelles actions, est la création d'un nouvel espace Familles. Celui-ci a été réalisé au cours du 2<sup>ème</sup> semestre 2016 et a pu dès le début de l'année 2017 accueillir les familles.



Depuis, les nouvelles actions développées ont été:

- Accueil des auxiliaires parentales avec les enfants qu'elles gardent. L'inscription est faite par les familles employeuses de l'auxiliaire parentale. C'est un moyen de rencontrer de nouvelles familles.
- Ouverture de créneaux libres à destination des familles qui ont des enfants non-scolarisés mardi et vendredi matin)
- Le Jardin des Livres : Mise en place d'un partenariat avec l'association « Lire et Faire Lire » pour accueillir les enfants après l'école et leur offrir un temps autour des histoires, des livres,... Un temps dédié à l'imagination et au renforcement du vocabulaire. Action qui devra être adaptée pour rencontrer plus de public.
- Un Café des Parents, un samedi par mois, pour que les parents puissent échanger entre eux, et avec le soutien d'un professionnel, autour de thématiques qui les préoccupent. Cette action a

permis de développer les relations avec la Maison des Familles et des Cultures (arrivée sur le quartier en septembre 2017) et avec l'Ecole des Educateurs et des Parents.

- ☞ Un travail a aussi été mené auprès de certaines familles pour les aider face à des difficultés repérées :
- Mise en place d'une distribution de paniers alimentaires (fruits et légumes) financés à 90% par une collecte dans les restaurants parisiens par l'association Hello Ernest. Les familles repérées (moins de 600 de quotient familial) payent 10% du coût réel du panier. Des ateliers cuisine avec un restaurant partenaire du quartier ont été menés et une visite du jardin produisant les légumes a été réalisée.
  - Accompagnement de familles auprès des permanences écrivains publics ou partenaires sociaux (CASVP, CAF,...).

#### ◆ ÉLÉMENTS DE DIAGNOSTIC

##### **Le contexte national**

Ces dernières décennies, les structures familiales ont rapidement évolué : un enfant sur cinq vit dans une famille monoparentale, constituée dans 82% des cas d'une mère avec un ou des enfants et plus fortement exposée à la précarité que les autres types de familles ; un enfant sur neuf vit dans une famille recomposée. Par ailleurs, les familles sont confrontées à l'émergence de nouvelles questions telles que l'utilisation de nouveaux modes de communication par les jeunes (accès aux réseaux sociaux, utilisation de Smartphones...) par exemple. Dans ce contexte, plus de deux parents sur cinq jugent aujourd'hui difficile l'exercice de leur rôle de parent.

## Graphique 1 - Difficulté à exercer le rôle de parent selon l'âge du ou des enfants

« Avez-vous le sentiment qu'il est aujourd'hui très, assez, peu ou pas du tout facile d'exercer votre rôle de parent ? »

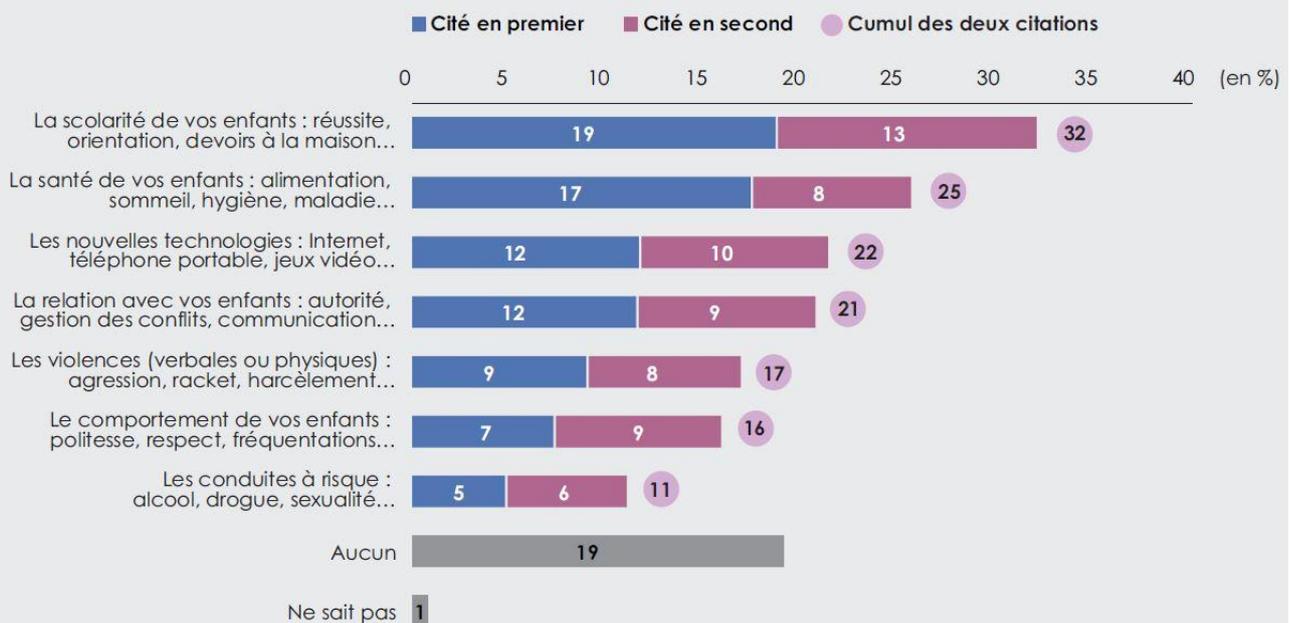
- Réponse peu ou pas du tout facile selon l'âge du ou des enfants -



**Source** : enquête parentalité 2016 – Tmo Régions. **Base** : ensemble des répondants. **Note de lecture** : les parents ayant uniquement des enfants âgés de 0 à 2 ans déclarent à 34 % qu'il est aujourd'hui peu ou pas du tout facile d'exercer leur rôle.

## Graphique 2 - Difficulté concernant l'éducation des enfants

« Concernant vos enfants, parmi ces aspects, quels sont aujourd'hui les deux qui vous posent finalement le plus de difficultés ? »



**Source** : enquête parentalité 2016 – Tmo Régions. **Base** : ensemble des répondants.

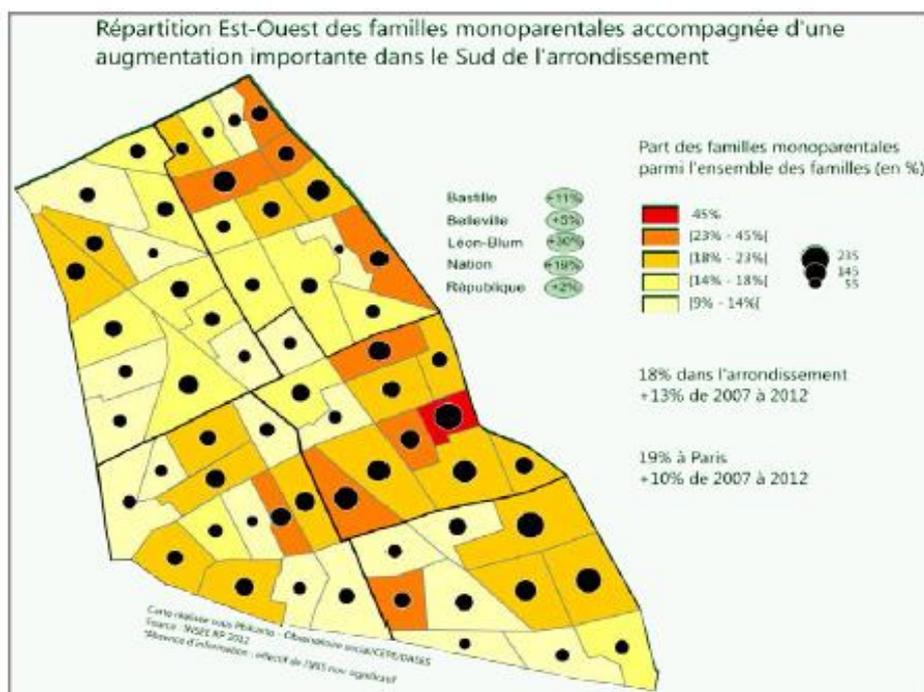
## Le contexte territorial

Le parc de logements est historiquement adapté aux ménages de petites taille : plus d'une résidence sur deux compte moins de trois pièces, seulement 15% de logements comptent 4 pièces et plus, (22% à l'échelle parisienne).

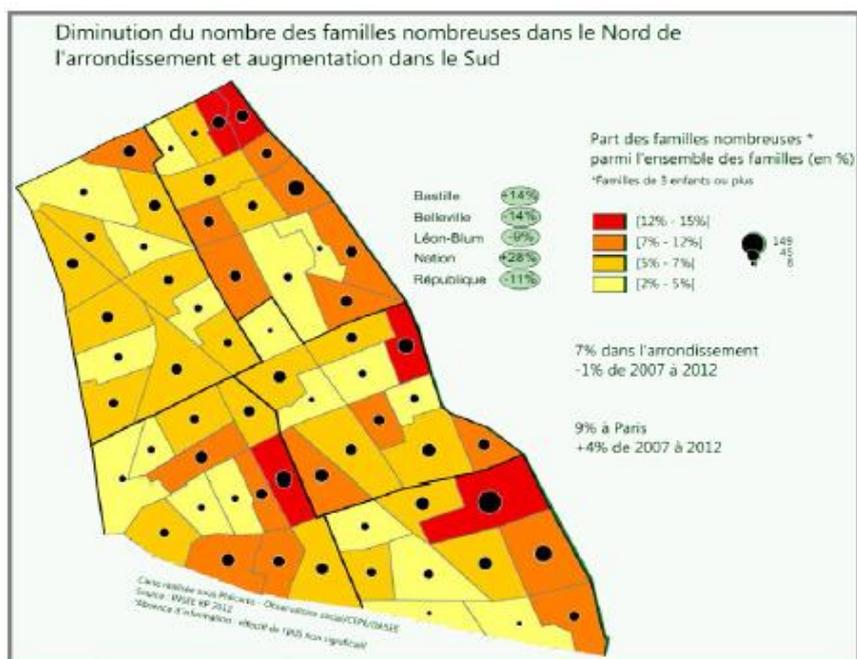
Le 11<sup>e</sup> arrondissement est un peu moins familial que d'autres arrondissements. Une des caractéristiques de l'arrondissement est que 56% des ménages sont composés d'une personne seule (51 % à Paris). Par ailleurs, 45 % des familles de l'arrondissement sont des couples sans enfants (42 % à Paris) et 37 % des familles sont des couples avec enfants (39 % à Paris). Il est également à noter que près de la moitié de ces familles n'ont aucun enfant de moins de 25 ans.

Le nombre de naissances en 2014 s'élève à 2 023, soit 6,9% des naissances parisiennes, le taux de natalité dans le 11<sup>e</sup> est identique à celui de Paris (12,9 %).

Les familles monoparentales (6 067 familles) représentent 18% des familles de l'arrondissement (19 % à Paris), leur augmentation entre 2007 et 2012 y est plus soutenue qu'à Paris (13 % contre 10%). Elles sont par ailleurs inégalement réparties dans les différents quartiers du 11<sup>e</sup>. Belleville est l'un des quartiers où la proportion de ces familles est la plus importante, avec en 2012, des augmentations très supérieures à la moyenne parisienne. La part de familles monoparentales sous le seuil de bas revenus est de 38%, supérieure de 3 points à la moyenne parisienne.



Tout comme les familles monoparentales, les secteurs frontaliers du 20<sup>e</sup> sont particulièrement concernés par la présence des familles nombreuses. On dénombre ainsi 2 261 familles nombreuses, ce qui représente 5% de l'ensemble des familles nombreuses parisiennes, même si leur effectif a légèrement diminué entre 2007 et 2012 dans l'arrondissement où elles représentent, en 2012, 7% des familles (9% à Paris) .



En 2016, 1015 familles du 11<sup>e</sup> arrondissement sont allocataires de l'aide au logement de la ville de Paris (Paris Logement Famille) et 733 foyers sont allocataires de l'aide Paris Logement Familles monoparentales. 1 041 enfants bénéficient de l'Allocation de Soutien Familial soit 6% du total parisien (17513 pour Paris). La part des enfants de moins de 15 ans s'élève à 13% (19 541 en valeur absolue) avec une légère augmentation, entre 2007 et 2012, de plus 4% (plus 3% pour Paris pour un total de 14% de sa population). À la rentrée 2015, le nombre total d'élèves inscrits dans le premier degré au sein du 11<sup>e</sup> arrondissement (écoles maternelles et élémentaires) est de 10 152. Parmi eux, 16% ont recours à un enseignement privé, une part inférieure à celle constatée à l'échelle parisienne (21%). Cette proportion augmente pour l'enseignement secondaire, avec 29% d'élèves inscrits dans les établissements privés du 11<sup>e</sup> arrondissement, proportion une fois de plus inférieure à celle de Paris (34%).

En 2012, 79% de la population du 11<sup>e</sup> non-scolarisée de 20 à 24 ans dispose d'un Baccalauréat ou d'un diplôme supérieur, un pourcentage supérieur aux 74% parisiens. 13% de cette même classe d'âge est sorti du système scolaire sans diplôme (16% taux parisien).

Concernant **l'intervention auprès des enfants et des jeunes** ce sont 809 élèves qui ont fait l'objet d'un suivi par le service social scolaire au cours de l'année scolaire 2016-2017, soit près de 10% de la population scolaire du 1<sup>er</sup> degré public de l'arrondissement.

Le service de santé scolaire exerce une mission générale de dépistage, de prévention et d'éducation à la santé et intervient plus particulièrement dans le domaine de l'obésité, des troubles des apprentissages, de la santé bucco-dentaire et du saturnisme.

### Des problématiques repérées collectivement

Des problématiques spécifiques de parentalité à prendre en compte

---

Les acteurs du territoire soulignent l'isolement et l'absence de lien social vécus par certaines familles. Face aux conflits parentaux, aux difficultés éducatives notamment liées aux adolescents, à la situation de monoparentalité, les parents ont besoin d'être accompagnés, valorisés et soutenus.

Les conflits parentaux, quel que soit le milieu socioprofessionnel, sont un des motifs du phénomène d'augmentation des statistiques de signalements ou de prise en charge dans le cadre du dispositif de la protection de l'enfance. Les services sociaux généralistes évoquent l'augmentation des soit-transmis<sup>3</sup>. (38 en 2015, 54 en 2016) suite à ces problématiques qui impactent les enfants et ont une incidence sur leur mode de vie. Les informations préoccupantes (IP) transmises à la Cellule de recueil des IP (CRIP) ont continué d'augmenter en 2017 (+6) mais moins qu'en 2016 (+36) soit 208 IP concernant 270 enfants ; 133 filles et 137 garçons. 99 de ces IP ont fait l'objet d'un signalement au Parquet des mineurs contre 105 en 2016<sup>4</sup>. Ces signalements concernent en majorité des familles monoparentales avec des mères dépassées, parfois dépressives, en difficulté dans leurs fonctions parentales et gérant seules l'éducation de leurs enfants (principalement des adolescents) en l'absence de pères.

Les prises en charge éducatives exercées en 2017 par le Service de prévention et de protection de l'enfance (SSPE) Olga Spitzer, sont en augmentation par rapport aux années précédentes, 154 familles sont concernées (107 en 2016) dont 62 nouvelles familles. 272 enfants (179 en 2016) ont fait l'objet d'une action éducative à domicile. L'âge moyen des enfants est de 11 ans. La majorité des familles concernées (55,4%) sont en situation de monoparentalité (du côté maternel). Les carences éducatives sont toujours le motif principal de prise en charge (défaut de surveillance, de soins, non-respect du rythme de l'enfant, de sa scolarité ...). Pour ce service, les parents dont les enfants bénéficient de la réussite éducative (secteur

---

<sup>3</sup> Le Procureur peut saisir le conseil départemental sous forme de « soit transmis » pour les situations lui paraissant nécessiter une évaluation sociale.

<sup>4</sup> Données DASES - AIDE SOCIALE A L'ENFANCE Secrétariat, gestionnaire et statistiques CRIP

Fontaine au roi) sont plus à l'écoute. Mis en confiance, ils semblent plus favorables pour une orientation vers une aide éducative à domicile (AED).

Pour l'ensemble des partenaires (ASE, associations...), les problématiques psychiques sont en augmentation. Le repérage précoce de ces situations est complexe pour la PMI mais la coordination avec les maternités Diaconesses, Bleuets, Trousseau s'améliore.

Les partenaires soulignent l'importance du travail de mobilisation à faire auprès des parents et des jeunes pour les faire accéder aux activités sportives ou culturelles existantes, notamment auprès des adolescents plus réticents à s'engager dans des activités.

Des préadolescents et adolescents aux comportements préoccupants, un public de jeunes majeurs de plus en plus fragile

---

Le décrochage scolaire peut commencer dès l'âge de 12 ans. Pour les plus grands, suite à une orientation mal vécue après la 3<sup>ème</sup>, le décrochage peut apparaître lorsque les jeunes ne peuvent accéder en CAP par exemple. 119 signalements (collèges et lycées), soit 3,6% du total parisien (3371 sur Paris), ont été faits par l'éducation nationale pour absentéisme scolaire en 2016/2017

Les structures jeunesse et de prévention signalent l'importance des problèmes d'addiction (cannabis, alcool...) chez les jeunes de 16/25ans que ce soit sur le Nord ou le Sud de l'arrondissement. La consommation est liée à un développement de trafics, surtout autour du gymnase Berlemont (Belleville) et du square de la Roquette. Plus généralement, les partenaires évoquent la consommation quel que soit le milieu social dans un arrondissement où les bars branchés sont nombreux.

Un travail de concertation et la mise en place d'un partenariat se développe avec certains

Le 11<sup>e</sup> arrondissement : le deuxième arrondissement parisien pour le nombre de ménages accueillis dans les hôtels du Pôle Hébergement et Réservation Hôtelière

---

L'hôtel est le mode d'hébergement le plus utilisé en Ile de France pour héberger les familles sans logement. Les 22 hôtels implantés dans l'arrondissement et actuellement utilisés, en totalité ou pour partie, pour l'hébergement via le PHRH accueillent 380 ménages avec enfants soit 919 personnes (486 adultes et 433 enfants -dont la moitié des enfants ont moins de 6 ans). Cela représente 14 % des personnes hébergées à Paris. En nombre de ménages, le 11e est le deuxième arrondissement d'accueil à Paris, loin derrière le 18e (autour de 850 ménages).

70 à 80 familles sont accompagnées par le Service social de proximité du CASVP dans le cadre de la Prise en Charge Hôtelière au titre de l'Aide Sociale à l'Enfance.

Les familles monoparentales représentent la majorité des familles hébergées à l'hôtel par le PHRH dans le 11e arrondissement (75% de l'ensemble des familles hébergées), alors que les familles nombreuses (trois enfants ou plus) sont minoritaires, voire rares dans le 11e arrondissement (moins de 10% de l'ensemble des

familles hébergées), ce qui peut s'expliquer notamment par la petite taille des chambres et des hôtels dans l'arrondissement.

Le quartier Belleville regroupe une grande partie des hôtels hébergeant des familles : 8 hôtels avec 169 familles.

Sur 977 personnes hébergées dans le 11<sup>e</sup> par le PHRH, 144 sont présentes depuis plus de 4 ans dans le dispositif hôtelier.

Les conditions de vie (manque d'espace dû au surpeuplement), d'inconfort (absences de sanitaires, de cuisine..) de difficultés pour satisfaire les besoins primaires (alimentation; hygiène) accroissent l'état de vulnérabilité des familles. Les incidences sur la santé physique et psychique des enfants et des parents sont importantes.

Si les centres d'hébergement comprennent un accompagnement social et parfois global, les acteurs sociaux signalent que les personnes hébergées en hôtel souffrent pour beaucoup d'isolement et d'un manque de suivi social rapproché par méconnaissance de leurs droits et par l'absence d'intégration dans le tissu local. Il est à noter que les familles prises en charge dans le cadre de la protection de l'enfance bénéficient d'un accompagnement social mis en œuvre majoritairement par le Service Social de Proximité.

Certaines familles hébergées par le 115 en banlieue (après l'avoir été sur Paris) font le choix de maintenir la scolarité de leurs enfants à Paris pour leurs éviter trop de changements au gré des hôtels qu'elles occupent. Cette situation renforce leurs difficultés, dégrade un peu plus leurs conditions de vie (notamment les temps de transport entre la banlieue et Paris) et l'état de fatigue des enfants.

*S'il est aujourd'hui difficile de mesurer précisément le phénomène, il est généralement présumé que les familles en situation de précarité ont en moyenne moins que les autres recours à certaines actions de soutien à la parentalité – comme de manière plus générale aux offres de loisirs, de santé ou d'accès aux droits – alors même que nombre d'accompagnants constatent combien les conditions de vie des familles peuvent impacter les relations entre parents et enfants.*

## ◆ LES INTENTIONS DU PROJET FAMILLES 2019-2022

Tout en continuant à porter les actions développées au cours de la précédente période, notre nouveau Projet Familles se veut répondre au mieux aux problématiques repérées sur le quartier, en tenant compte des échanges riches menés avec nos partenaires au cours de la saison 2017/2018 et pendant la phase du renouvellement du projet social.

Le départ à la retraite de notre Référente-Familles le 31 août 2018 est également un élément pris en compte dans notre projection.

### ▶ ACCOMPAGNER ET SOUTENIR LES FAMILLES DANS LEUR DIVERSITÉ

- LES FAMILLES DE JEUNES ENFANTS
- LES FAMILLES D'ENFANTS D'ÂGE ÉLÉMENTAIRE
- LES FAMILLES D'ADOLESCENTS

### ▶ FACILITER LES RELATIONS ENTRE LES FAMILLES ET L'ÉCOLE, POUR LA MISE EN PLACE D'UNE COMMUNAUTÉ ÉDUCATIVE SEREINE ET FRUCTUEUSE

*« La réussite éducative des enfants passe plus par l'accompagnement des familles que par celui des enfants eux-mêmes... » Directrice d'école du REP Aubrac- Paris 11°, 30 janvier 2018.*

### ▶ AMÉLIORER L'INFORMATION DES FAMILLES

### ▶ ACCOMPAGNER DE MANIÈRE GLOBALE LES FAMILLES LES PLUS FRAGILES

## ◆ ORGANISATION FONCTIONNELLE

### Une coordination Jeunesse- Familles

**« La porte d'entrée pour le contact avec les parents reste l'enfant »**

Suite au départ de la Référente Familles, fin août 2018, il a été décidé de rassembler la coordination du secteur Jeunesse et du secteur Familles, sous la responsabilité d'une seule salariée, et l'accompagnement du directeur.

Alors que lors de l'exercice 2017/2018, le secteur Jeunesse s'est attaché à remettre la relation avec les familles au cœur de son projet pédagogique, il nous est apparu opportun que la coordinatrice Jeunesse, déjà en charge du CLAS, actrice du dispositif de Réussite Educative et de la coordination Parentalité, prenne cette responsabilité.

Le Projet Familles, est aussi renforcé par une animatrice Familles/ médiation sociale (poste Adulte Relais), en charge de développer les actions familles (ateliers, sorties, atelier cuisine, actions santé...) et d'animer notre secteur accès aux droits (bénévoles écrivains publics et travailleurs sociaux).

### La référente Familles

<b>Nom</b>	CARNET	
<b>Prénom</b>	Nina	
<b>Qualification</b>	DUT Carrières Sociales, BAFA / Master 2 Recherches Etudes Théâtrales	
<b>ETP</b>	1	
<b>Répartition du temps de travail</b>	CLAS	30%
	Réussite Educative	10%
	Coordination projets REAAP, actions familles	20%
	Actions Jeunesse	40%

## LES ACTIONS

OBJECTIFS GÉNÉRAUX	RÉSULTATS ATTENDUS	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	DÉCLINAISONS	INDICATEURS D'ÉVALUATION
Accompagner et soutenir les familles dans leurs diversités	Que toutes les familles, peu importe l'âge de leur(s) enfant(s), se sentent accueillies au Picoulet et qu'elles y trouvent une réponse à leur demande, leur attente.	Accompagner les familles dans les premières années de vie de leur enfant, pour les aider à répondre au mieux à ses besoins.	Accueil libre des familles dans l'espace Familles, organisation de rencontres thématiques avec des intervenants (l'allaitement, le portage en écharpe, l'alimentation du nourrisson,...), travailler en réseau avec les acteurs de la petite enfance (RIF, PMI, Crèches,...).	Nombre de familles accueillis sur les créneaux libres, Nombre de participants aux rencontres, Nombre d'actions proposées. Retour qualitatif des parents.
		Aider les familles d'enfant d'âge élémentaire dans cette période de transitions multiples et d'apprentissages essentiels.	Ateliers Parents-Enfants, Jardins des livres, sorties de loisirs et culturelles en familles, Dispositif de Réussite Educative, Café des Parents, Rendez-vous des parents le samedi matin.	Nombre de familles participantes aux ateliers/ actions, sorties. Thèmes abordés et qualité des Cafés des Parents. Bilan qualitatif du Rendez-vous des parents. Retour qualitatif des parents.
		Accompagner les parents face aux enjeux de l'adolescence.	CLAS, rencontres thématiques, Café des Parents, Organisation de projets et séjours à destination des adolescents et impliquant les parents, Dispositif de Réussite Educative.	Actions et projets organisés. Nombre de rencontres CLAS et thématiques organisées. Nombre de participants aux rencontres. Retour qualitatif des parents.
Faciliter les relations entre les familles et l'école, pour la mise en place d'une communauté éducative sereine et fructueuse	Que les familles se sentent à l'aise et légitimes dans l'enceinte scolaire, que la relation famille/ école soit équilibrée.	Accompagner les enfants dans la scolarité de leurs enfants.	CLAS, temps de rencontres parents/ accompagnateurs, « formation » pour savoir comment suivre le travail scolaire de son enfant, actionner le dispositif de Réussite Educative si besoin.	Nombre de participants aux rencontres avec les parents. Fréquentation des parents. Bilan qualitatif avec les parents en fin d'année scolaire.
		Organiser la médiation Familles/ Ecole.	Accompagner les familles dans l'enceinte de l'école (remise des bulletins, convocation,...), Organiser des rencontres avec des directions d'écoles, des enseignants, le CPE, l'Inspecteur de l'EN au sein d'établissements ou au sein du centre social, Accueillir et travailler avec les représentants de parents d'élèves.	Nombre de rencontres organisées, Nombre de participants, Retour qualitatif des parents d'élèves.
Améliorer l'information des familles	Que les familles puissent accéder aux offres qui leur sont proposés à autour de chez elles (soutien à la parentalité, modes de gardes, accès aux loisirs, accès aux soins...). Que les familles connaissent Le Picoulet comme un lieu qui leur est ouvert et qui les accueille.	Faire connaître l'action « Familles/ Parentalité » du Picoulet et orienter les familles vers les dispositifs et ressources adaptées.	Organiser annuellement une action autour de la Famille et de la Parentalité (à destination des familles et des professionnels). Mettre en place des temps régulier d'accueil des familles. Co-animer la coordination Parentalité avec l'EDL. Organiser des temps de permanences (Point Infos Vacances avec la CAF). Diffuser nos programmes affichés dans les structures du quartier (crèches, halte-garderie, écoles, PMI,...)	Nombre de nouveaux partenaires. Nombre et hétérogénéité des acteurs participants aux coordinations. Retour qualitatif sur la diffusion de notre information, nos programmes,...
Accompagner de manière globale les familles les plus fragiles	Que les freins extérieurs à la participation des familles soient levés par une prise en charge globale de leurs problématiques. Que les familles les plus fragiles puissent s'autoriser à participer à des temps festifs, à moments collectifs et conviviaux.	Permettre la participation des tous les parents à nos actions, évènements	Informier efficacement. Prendre en compte la question du mode de gardes quand l'action est destinée aux adultes seuls (assurer une garderie).	Bilan qualitatif et quantitatif des garderies spéciales mises en place. Etude de l'évolution des participants (augmentation ?, répartition géographique ?)
		Accompagner les familles dans l'accès à leurs droits, dans la résolution de leurs problématiques du quotidien	Repérer les familles fragiles. Partager en équipe sur les situations repérées et proposer des solutions (participation à d'autres actions, mise en place d'accompagnement) Mobiliser le réseau (acteurs de la parentalité, travailleurs sociaux,...). Organiser des réunions périodiques avec nos partenaires intervenant sur notre « accès aux droits » pour faire le point sur des familles repérées.	Nombre de suivis mis en place. Retour qualitatif des réunions partenariales. Bilan qualitatif des réunions d'équipe.

# BIBLIOGRAPHIE

- ♦ **Portrait social du 11<sup>e</sup> arrondissement** – Observatoire social (Mairie de Paris).
- ♦ **Diagnostic Territorial du 11<sup>e</sup> arrondissement** – CAF de Paris – Juin 2017.
- ♦ **Portrait d'arrondissement** –APUR – Janvier 2016.
- ♦ **Les quartiers parisiens de la politique de la ville ; Contrat de Ville 2015-2020, principales données de l'Observatoire des quartiers prioritaires** – APUR- janvier 2016.
- ♦ **Démographie médicale parisiennes au 1<sup>er</sup> janvier 2018** – Assurance Maladie de Paris.
- ♦ **Pré-diagnostic social du 11<sup>e</sup> arrondissement** (document de travail) – Direction Sociale de Territoire EST – Juin 2018
- ♦ **La CAF dans le contrat de ville 2015-2020 – Grand Belleville 11<sup>e</sup> et Grand Belleville 10<sup>e</sup>, 11<sup>e</sup> et 20<sup>e</sup>.**
- ♦ **Rapport d'enquête « Familles hébergées à l'hôtel dans le 11<sup>e</sup> arrondissement »** - Samu social de Paris et DST Est – Mai 2018.
- ♦ **Dessine moi un parent, Stratégie Nationale de soutien à la parentalité 2018-2022** – Direction générale de la cohésion sociale.
- ♦ **Petite enfance, indice de synthèse des besoins d'accueil pour les enfants de moins de 3 ans** – APUR/ CAF de Paris – Mars 2015.
- ♦ **L'e-ssentiel n° 165-2016** – Caisse Nationale des Allocations familiales.
- ♦ **Accompagner les parents dans leur travail éducatif et de soin** – Groupe de travail sur la parentalité sous la direction de Claude Martin , Directeur de recherche au CNRS – juin 2017

# POUR EN SAVOIR PLUS OU POUR SUIVRE L'ACTUALITÉ DU PICOULET

Consultez la plaquette du centre social



Ou suivez l'actualité du centre sur Internet ; sur le site [www.picoulet.centres-sociaux.fr](http://www.picoulet.centres-sociaux.fr) ou sur Facebook