

Introduction

2009, une année dense pour Etincelles !

Un cadre favorable à une évolution

2009 commence pour Etincelles par l'arrivée dans les nouveaux locaux rue des Haies et rue de la Réunion.

Ces nouveaux locaux apportent au projet le cadre et la visibilité nécessaires pour être en relation avec les habitants et pour les accueillir.

Les locaux sont agréables, valorisant pour y développer des projets avec les habitants, et permettent également l'organisation d'activités différentes : réunion de travail, rencontre festive, atelier cuisine ou art plastique, bureaux pour les professionnels et pour les permanences sociales ou écrivain publics, accueil,...

Avec ces nouveaux locaux, le projet prend un essor plus important ce qui permet d'accueillir 84 nouveaux adhérents.

2009 a vu à la fois l'élaboration de notre nouveau contrat de projet avec la CAF et la structuration de son Activité collective famille, partie intégrante de ce contrat.

Les activités de loisirs enfants et jeunes sont en essor également même si l'on constate une fréquentation aléatoire des adolescents qui devra être réfléchi pour 2010 et 2011.

L'implication des bénévoles que nous devons tout particulièrement remercier dans ces premières lignes est exemplaire. L'équipe des professionnels a construit un accompagnement des bénévoles à la fois individualisé et lors de temps d'échanges de pratiques. Cet accompagnement est à poursuivre en 2010 notamment pour que les bénévoles se sentent parti prenante d'un projet global, pour qu'ils aient accès à l'information et au partage du projet.

Une crise associative

Lors de l'assemblée générale en avril 2009, un membre du Conseil d'administration est intervenu de manière non acceptable, à l'encontre des intervenants (administrateur, directrice, salariée) choquant des professionnels comme des bénévoles et des adhérents.

Suite à ce problème, le conseil d'administration a décidé de travailler à une **charte de déontologie et à un règlement intérieur**. Ces documents formaliseront pour 2010 un fonctionnement associatif dans le respect des rôles de chacun et s'appuyant sur les valeurs des centres sociaux et socioculturels de France.

Fin 2009, la directrice en poste part à la retraite et le Conseil d'administration organise un nouveau recrutement.

Une crise financière et le poids des loyers sur le projet social

Lors du déroulement budgétaire du premier semestre 2009, il apparaît clairement que le centre social ne peut plus faire face aux charges locatives qui pèsent sur son budget. Les négociations

avec les bailleurs sociaux n'ont pas permis jusqu'ici d'obtenir des coûts de location correspondant à la mise en œuvre d'un projet associatif en faveur du développement social local. C'est la ville de Paris qui vient en aide avec une subvention exceptionnelle.

Un travail de rapprochement se met en œuvre avec la Fédération des centres sociaux de Paris afin qu'une solution soit recherchée pour les années à venir, et ceci pour les centres parisiens confrontés à la même difficulté.

Ce travail est à poursuivre en 2010, comme il sera sans doute nécessaire de rechercher des partenariats privés pour continuer à développer le projet.

La mise en œuvre d'un nouveau projet social pour 2010 /2011

La mise à plat des données chiffrées, entretiens, groupes de travail, ..., ont occupé l'équipe des professionnels, les bénévoles, les administrateurs pendant plusieurs mois afin de communiquer à la Caisse des Allocations Familiales un bilan des années 2007 à 2009 et de déposer un nouveau projet social qui a été agréé sur deux ans (2010-2011)

L'évaluation réalisée en cette occasion a permis de dégager nombre d'éléments de réflexion sur l'action du centre en lien avec la connaissance de ses adhérents.

Il n'a pas permis de dégager les données et les éléments de connaissance sur l'ensemble des habitants du territoire faute de données rassemblées et facilement accessibles, (absence de diagnostic social de quartier). Ce diagnostic, vision globale permettant d'éclairer notre action, sera l'une des priorités du prochain projet social.

Secteur Accueil

Le centre social se positionne en pôle de ressources et d'initiatives permettant de mettre en synergie les attentes et besoins des familles. Les adhérents deviennent porteurs de projets, ce qui les amène à mieux s'approprier leur vie quotidienne et à trouver leur place dans la société, en y tenant un rôle d'acteur et non de spectateur.

L'accueil au Centre Social

Le déménagement du centre social, mi-janvier 2009, a permis une plus grande visibilité de l'accueil et des missions du centre social en faveur du quartier. Les conditions de travail et d'échanges avec les habitants ont été améliorées. L'accueil est aujourd'hui identifié et plus confortable, même s'il doit quelquefois partager l'espace avec des ateliers informatiques.

1) L'espace dédié à l'accueil

Contrairement aux locaux précédents (93 rue Alexandre Dumas), où un petit espace difficilement délimité avait été organisé pour réaliser l'accueil du public, le nouvel espace du 65 rue des Haies permet depuis janvier 2009 de recevoir les habitants du quartier dans de bonnes conditions de convivialité, mais aussi de confidentialité lorsque la situation l'impose.

En effet, l'accueil occupe une place physique très centrale. Situé de fait au cœur du local, à l'intersection des bureaux des salariés, de la salle de réunion et de l'espace multimédia, l'accueil est le premier espace que l'on voit en entrant. C'est le passage obligé pour toute personne pénétrant au centre social. Un grand bureau d'angle y a été installé, avec une partie 'comptoir' qui sert aux personnes souhaitant s'appuyer pour remplir un formulaire par exemple. Les rangements sont plus spacieux et permettent à la Coordinatrice et aux bénévoles d'avoir tous les outils à portée de main lors de l'accueil du public. Un standard téléphonique a été installé ce qui n'oblige plus à se déplacer à travers les locaux pour transférer une communication. Tous ces détails ont amélioré grandement les conditions de travail au quotidien de l'équipe d'accueil, qui peut désormais se consacrer pleinement aux tâches d'écoute, d'information et d'orientation des habitants, sans avoir à se préoccuper des aspects matériels.

L'accueil comprend trois espaces : un petit sas à l'entrée du centre social, l'accueil à proprement parlé au centre de la pièce principale et le bureau de permanences.

Le sas d'entrée permet de proposer une multitude d'informations au public, sur différents supports : flyers, affiches, guides... Sur un grand présentoir, les flyers et autres plaquettes de structures partenaires sont classés par étage selon plusieurs thématiques : services sociaux, familles, jeunes, événements du mois, loisirs pour tous. L'affichage reste généraliste dans cet

espace et propose des informations sur les partenaires d'Etincelles (lancement d'une saison théâtrale, permanence emploi...).

Au sein de l'accueil-même, l'information est répartie en plusieurs 'pôles' : la communication relative aux activités et animations ponctuelles organisées par le centre social, un panneau d'affichage 'Nos partenaires vous proposent' présentant les actualités et événements des associations avec lesquelles l'équipe du centre social travaille, et enfin les publications de la Mairie du 20^{ème} arrondissement et de la Ville de Paris (journaux et magazines, plaquettes d'information...) regroupées sur une petite table basse dans l'espace d'attente.

Il existe un 'code couleur' pour les prospectus et affiches d'Etincelles, de façon à ce que le public s'habitue et sache identifier les informations ou tout du moins les catégories d'informations présentées en vitrine sur les trois locaux ou à l'intérieur de l'espace d'accueil : permanences spécialisées, activités en famille, programmes d'animations des vacances...

Pour les personnes qui maîtrisent moins bien la langue française, ces documents écrits servent surtout de base à la discussion entre l'équipe d'accueil et les usagers, et à l'explication orale. Cette méthode fonctionne car le public, finalement, identifie les documents comme porteurs de messages et d'informations importantes, et viennent se les faire expliquer à l'accueil du Centre Social, ce qui permet de nouer des liens par un autre biais et d'une façon moins formelle. Ce travail se fait en complémentarité avec les ateliers de français proposés au sein du centre social, et il n'est pas rare que les bénévoles encadrant et animant ces ateliers orientent les participants vers l'accueil, afin d'obtenir plus d'informations sur tel ou tel document affiché en vitrine ou dans les locaux (spectacles, sorties, temps collectifs de mobilisation, instances participatives telles que groupes de travail ou Assemblée Générale de l'association...).

Un petit bureau servant à la tenue des permanences spécialisées (écrivain public et accompagnement à l'emploi et à la formation) offre un accès direct sur l'espace d'accueil. Ce lieu, confidentiel et calme, possède sa propre documentation et des présentoirs détaillant les activités des partenaires compétents sur différentes problématiques : surendettement, violences conjugales, droit des étrangers, soutien à la parentalité...

A travers cet espace, la coordinatrice et les bénévoles peuvent proposer un accueil plus personnalisé au public, sur rendez-vous lors de temps dédiés. Il convient également lors d'un premier accueil de personnes en situation d'urgence, afin d'offrir une écoute à l'abri de l'agitation et du va-et-vient de l'accueil principal, avec plus de sérénité et de confidentialité dans les échanges.

Cet espace bénéficie, outre la documentation relatives à l'accès au droit en général, d'une connexion à internet et d'une ligne téléphonique, ce qui encourage le traitement 'en direct' des dossiers présentés par le public lors des permanences spécialisées : prise de contact téléphonique avec un travailleur social, mise à jour internet d'une situation *Pôle Emploi*, prise de rendez-vous avec un intervenant extérieur (avocat, banquier...).

Enfin, les horaires d'ouverture de l'accueil ont été redéfinis, sur la base du temps de travail de la salariée, complété par la présence de bénévoles, ce qui permet au public de pouvoir organiser et anticiper sa venue au Centre Social.

Horaires d'ouverture de l'accueil

	9h-10h	10h-11h	11h-12h	12h-13h	13h-14h	14h-15h	15h-16h	16-17h	17-18h	18h-19h	19h-20h
LUNDI					REPAS						
MARDI											
MERCREDI											
JEUDI											
VENDREDI											

Dans cet environnement, le public se sent de plus en plus à l'aise avec l'information, et découvre de mieux en mieux toutes les ressources des structures associatives ou institutionnelles.

2) Les outils

Les outils mis en place à l'accueil lors de l'année 2008 ont pu être développés et améliorés en 2009, grâce au concours de stagiaires et surtout d'une solide équipe de bénévoles.

Ces outils avaient été réalisés, pour la plupart, afin de pouvoir rendre compte de façon exhaustive de la fréquentation à l'accueil et d'être ainsi en mesure de renseigner au mieux le public sur des demandes particulières (emploi, formation, logement...) qui peuvent être formulées régulièrement.

Le comptage hebdomadaire du passage à l'accueil du centre social a deux objectifs principaux : étudier l'aspect « volumétrique » de la fonction accueil, mais aussi comprendre les demandes régulièrement émises par le public, et ainsi être plus qualifié pour y répondre.

La « volumétrie » est mesurée grâce à un outil informatique de type tableur, qui permet de déterminer le sexe, l'âge, le statut (usager, partenaire, nouveau venu), l'orientation (venue spontanée, bouche-à-oreille, par partenaire), la provenance (quartier...), la nature de la demande (accès au droit, activités, partenaires...), le contenu de la demande (bénévolat, type d'activité, adhésion...), et enfin la réponse apportée par l'accueil.

Cet outil avait été mis en place collectivement, et adapté en fonction des demandes recensées. Il permet de réaliser des statistiques et des graphiques utilisant les données et pouvant mettre en

évidence des augmentations ou des baisses, de façon à adapter ensuite les informations diffusées au public.

En effet, l'équipe du centre social tient toujours compte de façon régulière du nombre et du type de demandes exprimées pour orienter les actions et les activités de façon à répondre toujours à des besoins ou des envies. Les évolutions constatées sont analysées lors des réunions de secteur, regroupant bénévole et salariée, afin que chacun se saisisse des orientations nouvelles et plus précises à donner à l'accueil du public.

Le répertoire numérique des adhérents a été enrichi et mis à jour, permettant de regrouper en un seul fichier le suivi des adhésions depuis l'ouverture du Centre Social en 2006.

Ce tableau est tenu à jour par l'équipe d'accueil, et est utilisé fréquemment pour des actions de communication destinées au public (publipostage, mailing, édition d'étiquettes en vue d'envois d'invitations...).

Une base de données recensant les informations pratiques (coordonnées, horaires d'ouverture, personne ressource...) **relatives aux structures** vers lesquelles l'équipe d'accueil est susceptible d'orienter le public, a été actualisée dans sa version papier et numérique. Ce dossier a été classé sur le serveur interne du centre social : chaque salarié peut y avoir accès depuis son poste de travail et ainsi contribuer de façon régulière à son amélioration.

De nouveaux contacts ont été pris avec les structures environnantes, contacts qui ont permis de mieux cerner les champs d'activité des uns et des autres. Cet outil est utilisé quotidiennement par l'équipe entière quand il s'agit d'orienter le public vers les dispositifs compétents et spécialisés. Il a beaucoup servi de support aux bénévoles de l'accueil et des permanences spécialisées, pour s'imprégner des actions menés par les structures partenaires, sur le quartier ou sur l'arrondissement (parfois même sur la ville de Paris).

Enfin, un **'cahier d'accueil'** est mis à disposition de l'équipe d'accueil, salariée et bénévole, mais également des autres salariés du centre social, afin de faire passer toutes les informations importantes relatives au secteur. Ce support d'échange d'informations permet de limiter les oublis, les erreurs d'information ou d'orientation du public, et maintient toutes les personnes se trouvant en situation d'accueil au même niveau d'information sur les actualités du centre social.

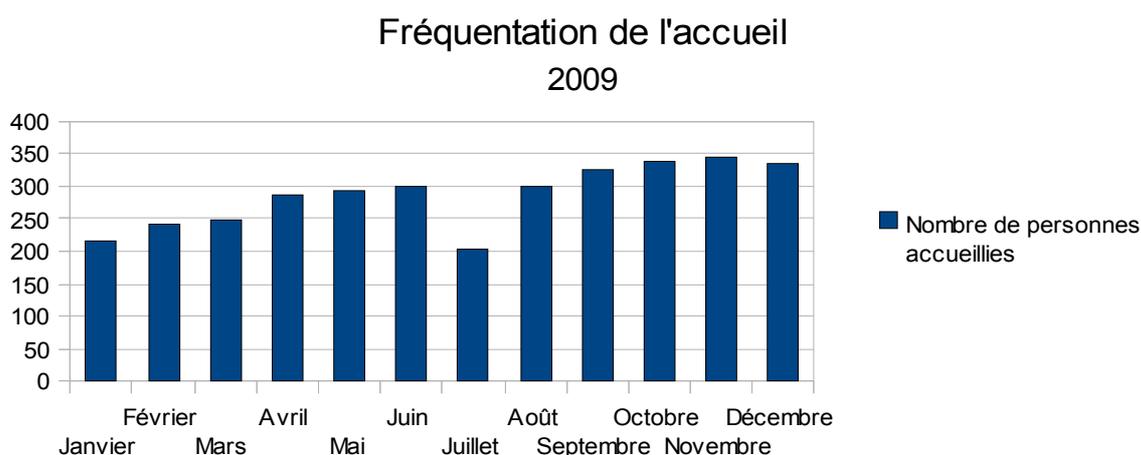
Ce cahier permet à la coordinatrice de tenir l'équipe des bénévoles au courant de chaque évolution, et offre la possibilité aux bénévoles de faire un retour sur les temps d'accueil qu'ils ont pris en charge (fréquentation, situation problématique, question particulière...). Il est rempli chaque semaine, et parfois plus souvent en fonction du nombre et de la qualité des informations à transmettre.

3) La fréquentation

La fréquentation de l'accueil est déterminée et observée en deux temps. Un tableau manuscrit est renseigné par l'équipe d'accueil, ou par un des salariés d'Etincelles si besoin, à chaque sollicitation,

quelle soit physique ou téléphonique. Les renseignements recueillis sont ensuite répertoriés chaque semaine dans un tableau informatique correspondant.

Tout au long de l'année 2009, les chiffres de la fréquentation de l'accueil n'ont cessé d'augmenter, ce qui démontre bien qu'il existe de réels besoins en matière d'activités de loisirs et de formation dans le quartier et sur la zone d'influence du centre social. Par ailleurs, ces chiffres confirment le fait que le centre social soit véritablement, et de plus en plus, identifié comme un lieu « ressource », où l'on peut venir demander une information, chercher une orientation, proposer un projet ou simplement discuter un moment.



3452 personnes accueillies à Etincelles en 2009.

ACCUEIL

3452 personnes accueillies en 2009:

- infos sur les droits: 218 personnes
- aide recherche emploi: 193 personnes
- aide administrative: 335 personnes
- renseignements sur centre social: 208 personnes
- renseignements sur quartier: 398
- inscriptions/adhésions centre social: 1094
- activité centre social: 311
- rendez-vous: 283
- réunions: 212
- infos sur partenaires: 123
- autres: 77

Au regard de 2008, le nombre de personnes fréquentant l'accueil a quasiment doublé, sur les mêmes périodes, et notamment les périodes de vacances scolaires pendant lesquelles une offre très importante d'activités de loisirs est proposée pour les enfants et pour les familles.

Plusieurs raisons contribuent à expliquer cet accroissement :

- équipe collectivement sensibilisée à la question du rôle et de la qualité de l'accueil,
- nouveaux locaux plus spacieux et conviviaux,
- développement de l'offre d'activités entre 2008 et 2009.

D'autre part, l'équipe d'accueil s'est stabilisée : une coordinatrice salariée depuis mai 2008 et une équipe de 5 bénévoles qui accompagne, pour la plupart, le travail de l'accueil depuis la rentrée scolaire 2008. Ces personnes sont donc bien identifiées par le public, et cela facilite grandement le contact et la prise en charge de certaines situations à l'accueil : confiance, convivialité, un certain lien s'est créé entre l'équipe d'accueil et les habitants du quartier, qui, même s'ils ne sont pas adhérents, viennent fréquemment prendre des nouvelles du centre social. Des repères fixes sont générés, ce qui permet un travail et une collaboration avec le public plus important, et plus efficace surtout.

4) Les adhésions

Entre janvier et décembre 2009, 83 nouveaux adhérents ont été enregistrés dans le comptage volumétrique de l'accueil. Les deux premiers mois de l'installation dans les nouveaux locaux, le centre social à travers ses activités a touché de nouveaux habitants du quartier... mais pas seulement. En descendant s'implanter dans le sud du quartier Réunion-Père Lachaise, le centre social a considérablement étendu sa zone d'influence : des habitants des quartiers St Blaise ou Plaine-Lagny, qui sont à présent plus proches du centre social que lorsque celui-ci était situé rue Alexandre Dumas, ont rejoint les activités et participent activement à la réflexion sur le projet social. Cette nouvelle situation géographique a également permis de développer des partenariats avec des structures plus proches, implantées entre la rue d'Avron et le Cours de Vincennes.

Enfin, d'un point de vue purement matériel, le fait que les locaux administratifs (accueil et bureaux des salariés) soient à présent situés 'en vitrine', derrière de grandes baies vitrées, facilite encore plus la prise de contact de la part des habitants. Certaines personnes, aux lendemains de l'emménagement, entraient simplement demander qui nous étions et ce que nous faisons. Rue des Haies, l'affichage permanent sur les vitres des trois locaux, et le fait de pouvoir voir ce qu'il se passe à l'intérieur, a beaucoup encouragé le public à passer la porte et pour majorité, à s'investir à Etincelles.

Pour une brève explication de certains chiffres : on constate par exemple que le bouche-à-oreille fonctionne plutôt bien, notamment pour les périodes dédiées aux inscriptions (rentrée scolaire, activités vacances). Pour ces mêmes périodes, la part de l'accueil liée aux inscriptions et/ou aux adhésions est la plus importante, alors que le reste du temps c'est l'information et l'orientation du public qui occupe la plus grande partie de la fonction.

De même on peut noter une énorme augmentation du nombre de personnes qui sont orientées vers le centre social par des partenaires (travailleurs sociaux, éducateurs de prévention, *PMI*...). Ce qui démontre bien qu'en plus d'avoir complètement été identifié par le public, le centre social est à présent identifié comme partenaire fiable et ayant toute sa place dans le paysage associatif du quartier. Un système de 'fiches navette' coordonnées a été testé avec cinq partenaires proches du

centre social (*Point d'Accès au Droit 20^{ème}, Point d'Information et de Médiation Multi-Services 20^{ème}, Point Ecoute, Point Paris Emeraude, Espace Solidarité Habitat*), afin de mieux cibler et comprendre les attentes et besoins des personnes qui sont adressées par ces autres structures. Cet outil sera pérennisé et étendu en 2010.

4) La formation

La salariée Accueil étant une jeune professionnelle, il a semblé nécessaire qu'elle puisse participer régulièrement à des formations de soutien à la fonction. Ce fut également le cas pour certaines bénévoles.

- *Formation externe*

La coordinatrice a participé à différents temps de formation proposés par des partenaires extérieurs : « dispositif femmes-emploi » (*Maison des Femmes - le 16 mars*), « accueillir et fidéliser les bénévoles » (*Espace Bénévolat - 6 avril*), « comprendre les enjeux et complémentarité d'une équipe de développement local » (*EDL 20^{ème} - 9 avril*), « pôle Service à la personne » (*Maison des Entreprises et de l'Emploi 20^{ème}*), « premier accueil des femmes victimes de violences » (*Ville de Paris - 4 et 5 juin*).

Elle a par ailleurs assisté à plusieurs modules de formation relatifs à l'accès au droit : deux formations « Droit Au Logement Opposable - le recours administratif » organisées par *l'Espace Solidarité Habitat* et par le *Point d'Accès au Droit 20^{ème}* (12 septembre et 24 novembre), une formation « Point sur la lutte contre les discriminations » au *Point d'Accès au Droit 20^{ème}* (17 décembre), et une projection de documentaire suivi d'un débat auquel participaient de nombreux professionnels sur les jeunes majeurs sans papiers à l'Hôtel de Ville (24 novembre).

Elle participe enfin de façon régulière aux réunions du comité *Réseau Education Sans Frontières* du quartier Réunion-St Blaise, dans le but toujours de renseigner et d'orienter au mieux le public vers les dispositifs existants. Les liens créés grâce à cette collaboration avec RESF ont permis d'accompagner plusieurs familles dans leurs démarches (rendez-vous écrivain public).

Quant à l'équipe des bénévoles, trois d'entre elles ont suivi la session de trois jours de formation « l'accueil en centre social » et une autre a participé à la session « l'Autre et nous » proposées par la *FCS75*. Deux autres bénévoles ont participé à une demi-journée de formation à l'« e-administration » au *centre social Annam*. Une des bénévoles écrivain public a rencontré plusieurs bénévoles de la même activité dans d'autres centres sociaux (*Paris des Faubourgs, Cerise, Solidarité Roquette*) et a participé à un temps d'échanges des pratiques.

De nombreuses autres formations sont prévues en 2010 pour le secteur Accueil, aussi bien pour la salariée du poste que pour les bénévoles : nouvelles sessions de « l'Autre et Nous » (*FCS75*) et de « premier accueil des femmes victimes de violences » (*Ville de Paris*), rencontre sur les « bonnes pratiques associatives » (*Espace Bénévolat*) et sur le « développement social local » (*EDL 20^{ème}*), et

surtout le démarrage d'une formation continue sur plusieurs mois « Initiation à la médiation culturelle » organisée par le *Réseau Cultures du cœur*.

- *Formation interne*

Des réunions de secteur sont organisées et animées par la coordinatrice, elles sont proposées aux bénévoles de l'accueil et aux bénévoles des permanences spécialisées (écrivain public et accompagnement à l'emploi et à la formation), domaines en lien et en interaction constants.

Outre la réunion de rentrée (23 septembre) qui a permis d'accueillir les nouveaux bénévoles et de présenter de façon générale le centre social et son fonctionnement (activités, projet social, engagement bénévole...), des temps de rencontre sont mis en place chaque trimestre (janvier, 18 mars, juin 2009).

Une grande part de ces réunions est consacrée à l'échange de pratiques et à la communication entre bénévoles. Ces deux points sont fondamentaux pour proposer un service de qualité au public, un accueil chaleureux et convivial, une information à jour. La question du positionnement est également évoquée : il ne faut pas oublier la démarche dans laquelle s'inscrit toute personne participant au centre social, non pas l'assistantat mais justement l'accompagnement à une plus grande autonomie du public. Enfin, la mise en place des outils de l'accueil (« volumétrie », recensement des demandes, analyse, cahier de liaison pour l'équipe...) découle également de ces moments d'échanges : le secteur Accueil se construit progressivement avec l'appui et le soutien de toute l'équipe, salariée et bénévole.

En parallèle à ces réunions, la coordinatrice a réalisé des binômes avec chaque bénévole pour une formation « en direct » et dans les conditions d'accueil dans lesquelles ils allaient se trouver une fois seuls : trois essais d'une demi-journée ont été effectués avec chaque bénévole (au total six personnes, dont une qui n'a finalement pas poursuivi son engagement).

Les permanences spécialisées

1) Permanence Ecrivain Public

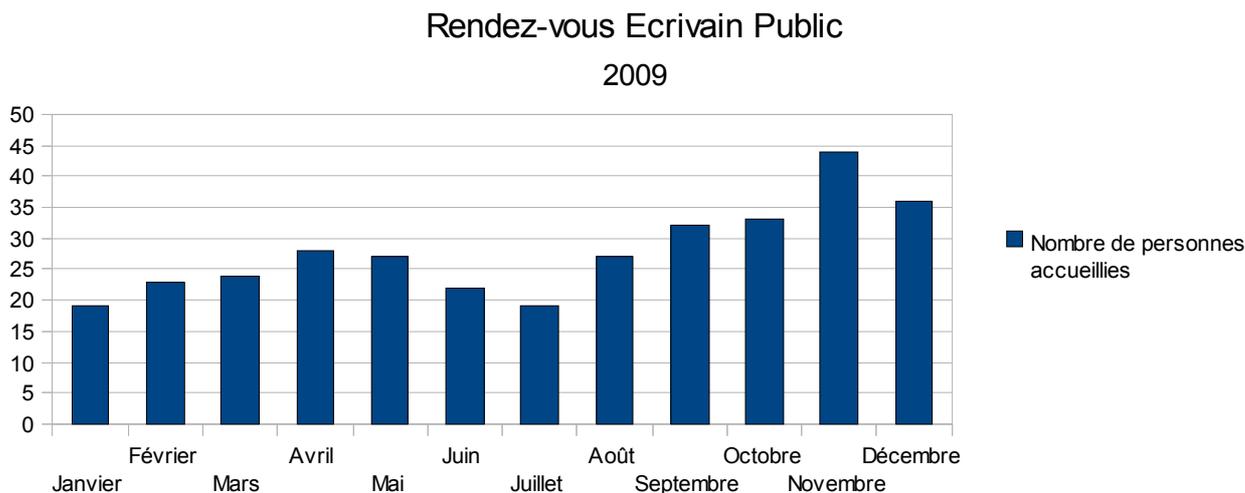
Suite aux leçons tirées d'un premier test lors du 1er semestre 2008, la permanence écrivain public a donc été officiellement ouverte la première semaine de janvier 2009, même si chacun avait déjà souvent procédé à une aide aux démarches administratives pour des usagers dont l'urgence de la situation justifiait un soutien rapide. Depuis, plusieurs modifications de fonctionnement ont eu lieu, notamment au printemps 2009, période à laquelle la stagiaire écrivain public a été embauchée sur le poste de coordination du secteur Accueil.

Depuis l'emménagement dans les nouveaux locaux de la rue des Haies, la permanence écrivain public a connu un essor important : aux deux créneaux prévus à l'origine pour recevoir les usagers (lundi et jeudi après-midi), il a fallu ajouter le vendredi après-midi.

Les lundis et jeudis, c'est la salariée sur le poste qui anime cette permanence, et le vendredi, il s'agit d'une bénévole qui exerce cette fonction pour la seconde année consécutive. Les horaires sont de 14h à 17h pour les lundis et jeudis, temps pendant lesquels une bénévole vient remplacer la

coordinatrice à l'accueil ; ils sont de 12h30 à 17h le vendredi car il a fallu s'adapter aux disponibilités du public.

Comme nous l'avons vu précédemment, l'installation dans les nouveaux locaux a permis à Etincelles de toucher un public plus large, et le nombre grandissant de rendez-vous pris pour cette permanence écrivain public a amené l'équipe à reconsidérer l'organisation de celle-ci. Par ailleurs, la capacité d'accueil de personnes au sein des ateliers de français a été augmentée à la rentrée de septembre 2009, avec la création de deux nouveaux groupes d'alphabétisation : les bénévoles ont fait le relais en informant ces participants de l'existence des permanences spécialisées, ce qui a à aussi accru le nombre de rendez-vous



345 personnes accueillies en permanence écrivain public.

ECRIVAIN PUBLIC

335 personnes accueillies en 2009:

- logement: 102 personnes
- santé: 34 personnes
- travail: 49
- droit des étrangers: 73
- imposition: 25
- droits sociaux: 52

Sur l'ensemble des demandes exprimées dans le cadre des rendez-vous, les problématiques liées au logement sont toujours récurrentes.

L'ouverture de la permanence en janvier 2008 coïncidait avec l'entrée en vigueur de la loi relative au Droit Au Logement Opposable, et celle-ci ayant été fort médiatisée, le remplissage du dossier correspondant ainsi que la rédaction de la lettre explicative qui l'accompagne, avaient été l'une des principales activités des premiers mois. Après ce grand « boom », l'écrivain public a continué à renseigner ce type de dossier, mais de façon plus ponctuelle et plus parsemée dans le temps. Trois partenariats étroits s'étaient créés dans le cadre de cet accompagnement DALO (*l'Espace Solidarité Habitat*, *le Point d'Accès au Droit du 20^{ème}* et *le Centre d'Action Sociale Protestant*), et les orientations continuent pour la prise en charge de ces dossiers.

Par ailleurs, le constat d'une forte demande sur des questions concernant le monde du travail a très rapidement été posé : recours licenciement abusif, réalisation de CV et lettres de motivation, demande de financement pour formations, relecture et correction rapport de stage, etc. Une permanence spécialisée sur le domaine de l'emploi avait été lancée de janvier à mai 2008 pour tenter de faire le lien avec ces demandes et de mettre en place un suivi efficace des personnes ; la bénévole (conseillère en insertion professionnelle de métier) a dû abandonner car elle avait retrouvé elle-même un emploi.

Enfin, la plupart des demandes relevaient du vaste domaine des droits sociaux : demande versement de capital décès, remises gracieuses, formulaires Couverture Maladie Universelle ou Allocation Spécifique de Solidarité, recours commission COTOREP...

Une recrudescence du nombre de femmes ou jeunes filles victimes de violences à l'intérieur de leur famille ou de leur couple, a conduit l'équipe d'accueil à rechercher des appuis et soutiens notamment avec le *Point d'Accès au Droit 20^{ème}* et le *Centre d'Information des Droits des Femmes et des Familles*, sur ces questions. La coordinatrice et une stagiaire assistante sociale ont en complément suivi une formation de deux jours proposée par la *Ville de Paris* sur le premier accueil réservé à une femme victime de violence.

Les personnes rencontrées sont très souvent démunies et découragées face à la complexité des documents administratifs. Bien loin des idées reçues sur les usagers des centres sociaux, ces personnes savent pour moitié lire et écrire, ne sont pas forcément d'origine étrangère. Pourtant, elles ignorent leurs droits et se trouvent paniquées à l'idée de rédiger seules les courriers et/ou formulaires. Elles manquent de confiance en elles, tout simplement, et sont aussi perturbées par les formulations "officielles".

Pour l'écrivain public il arrive, par exemple, à de nombreuses reprises de rédiger un modèle de courrier et de demander à l'utilisateur qui sait écrire, même maladroitement, de le recopier de sa propre main: le principe d'autonomie des personnes n'est jamais loin, et l'action de l'écrivain public s'inscrit pleinement dans cette optique.

Les retours sont très fréquents, facilités par le fait que le centre social est une structure de proximité : il n'est donc pas rare de croiser dans le quartier les personnes accueillies précédemment lors d'un rendez-vous, et le suivi des situations et des dossiers peut ainsi mieux s'effectuer.

Par ailleurs, le fait que les rendez-vous se déroulent au sein d'un centre social, qui n'est pas une structure institutionnelle, place l'écrivain public et l'utilisateur dans un autre rapport. Le public reçu est bien souvent en conflit avec son travailleur social, et l'une des nombreuses tâches de l'écrivain public est d'essayer de refonder ce lien qui s'est soit rompu soit distendu avec les institutions sociales.

Enfin, lorsque la situation de la personne accueillie s'y prête, il arrive de profiter du cadre des rendez-vous écrivain public pour relayer des informations relatives aux activités de loisirs (entre autres) du centre social, et, par ce biais, de toucher un nouveau public, qui, habituellement, vient demander un soutien ponctuel. Cela permet de sensibiliser ces habitants du quartier, qui ne sont pas forcément ceux qui fréquentent régulièrement les activités d'Étincelles, à ce qu'il s'y passe et à la façon dont nous travaillons pour un projet de développement local.

Après un rapide soutien de quatre mois, deux des trois bénévoles écrivain public ont retrouvé un emploi et ont donc du abandonner leur engagement sur cette activité

Permanence Accompagnement à l'emploi et à la formation

En janvier 2008, une permanence « Chemin vers l'emploi » avait été lancée par une bénévole conseillère en insertion professionnelle de métier, et avec le soutien d'une stagiaire assistante sociale et d'une stagiaire écrivain public. En dépit du bon démarrage de cette action, et des très fortes demandes exprimées par le public du centre social, la permanence a du s'interrompre après seulement quelques mois en mai 2008, car la bénévole avait retrouvé du travail.

En collaboration avec le secteur Adultes-Familles, la coordinatrice Accueil a donc lancé un appel à bénévoles pour reprendre cette permanence, car les personnes avec lesquelles un suivi et un accompagnement avaient été commencé restaient 'sur leur faim', alors même que de nouvelles attentes étaient recensées à l'accueil ou au sein des activités (ateliers de français, couture, yoga).

En juin 2009, une habitante du quartier s'est manifestée : elle était chargée de ressources humaines et souhaitait s'investir une soirée par semaine pour recevoir en rendez-vous le public. Le projet a été travaillé conjointement avec la coordinatrice Adultes-Familles et la bénévole, et à la rentrée scolaire, la permanence a pu être relancée et accueillir à nouveau les personnes désireuses de s'insérer ou se réinsérer dans le monde du travail.

Les séances étaient individuelles : la bénévole proposait de faire un point sur les ressources et les aptitudes des personnes, et de définir avec elles un projet professionnel ou de formation. Le public s'insérait complètement dans une démarche participative proposée par la bénévole, qui, entre chaque rendez-vous, conseillait quelques démarches à effectuer aux usagers. Ce système a permis de responsabiliser les personnes, qui se sont vraiment investies pour relever les objectifs définis ensemble.

La bénévole les orientait ensuite si nécessaire vers les partenaires tels que *Maison des Entreprises et de l'emploi*, *Missions locales*, *Pôle emploi*. Entre août et octobre, six personnes ont ainsi été reçues, accompagnées et orientées (deux ont depuis retrouvé un emploi, et une troisième a repris un cursus de formation).

Après l'arrêt de la bénévole (pour causes de contraintes professionnelles à l'étranger), une nouvelle tentative de relance a été effectuée en décembre, suite à la proposition de bénévolat d'une autre habitante du quartier qui est, elle, responsable formation continue et VAE dans un organisme privé. Là encore, après seulement un mois et pour des modifications d'emploi du temps professionnel, les rendez-vous ont du s'interrompre.

Cette situation instable et la difficulté d'arriver à fidéliser les bénévoles sur des actions si spécialisées sont devenues de grands sujets de réflexion au sein du secteur Accueil. Dans l'immédiat, les cv et lettres de motivation sont réalisés dans le cadre des rendez-vous écrivain public, et pour le reste des démarches liées à l'emploi ou à la formation les personnes sont automatiquement orientées vers la *Maison des Entreprises et de l'Emploi 20^{ème}*. Ce n'est pas une solution satisfaisante car elle n'est pas suffisamment rapide et ne relève pas d'une prise en charge globale du public, ni de proximité (facilité d'accès).

La communication

De nombreux supports de communication ont été réalisés par l'équipe de l'accueil tout au long de l'année : affiches décrivant les activités ou les sorties, plaquettes de présentation du centre social, invitations à divers événements (fêtes de quartier, repas, restitutions de travaux...), livret à destination des bénévoles de l'accueil...

Le partenariat avec la *Mairie du 20^{ème}*, la *Maison des Associations du 20^{ème}*, et le *Conseil de quartier Réunion-Père Lachaise* ont été redéfini dans le cadre d'une communication cohérente et régulière sur les actions menées par le centre social. Des listes de diffusion (courriers et mails) ont été réalisées afin de communiquer sur les événements d'Étincelles de façon plus directe et efficace : lors de réunions de partenaires, lors d'une fête ou d'un moment et convivial, lors de l'Assemblée Générale de l'association, lors du lancement de nouvelles animations...

Après la réalisation d'un dossier de presse en vue de l'inauguration des nouveaux locaux début février et de quelques autres supports de communication externe à destination des partenaires et financeurs, les projets de communication pour le reste de l'année 2009 ont eu plutôt tendance à permettre la valorisation des initiatives citoyennes du quartier (supports réalisés pour la Journée de mobilisation des centres sociaux parisiens le 4 avril, Fête de quartier le 21 juin).

Enfin, un blog a été ouvert lors du grand travail de consultation et de réflexion autour de la rédaction du nouveau projet social 2010-2012 : il s'agit d'un outil participatif qui permettait à chacun de pouvoir consulter les comptes-rendus de rencontres, les commentaires et amendements des rédacteurs, et offrait la possibilité aux personnes qui demandaient un identifiant, de pouvoir à leur tour apporter leur contribution en ligne.

Depuis la rédaction finale du projet social, le blog est utilisé ponctuellement. Son utilisation plus systématique devra se faire selon deux perspectives : outil de travail en interne et support de communication pour promouvoir les activités du centre social...

Malgré la mise en suspend de la Commission Communication du centre social depuis février 2009, la communication occupe toujours de 30 à 40% de l'activité de la coordinatrice accueil, suivant les périodes et les échéances à respecter. Plusieurs bénévoles, notamment deux du secteur accueil, ont émis le souhait et la volonté de relancer cette commission et de pouvoir y participer, aux côtés des salariés et administrateurs ; cela représente donc un des projets de 2010 : pouvoir remettre en place cette instance de concertation et de réflexion autour de la communication.

La communication en interne qu'externe fait l'objet d'un axe de travail du nouveau projet social 2009-2012 ; une attention très particulière sera apportée à son développement et à sa diversification.

Le partenariat

Les partenariats mis en place en 2008, à la création du secteur Accueil, ont été largement développés et entretenus en 2009, notamment avec les structures voisines du centre social : *Point d'Accès au Droit 20^{ème}*, *Point d'Information et de Médiation Multi-Services*, *Espace Solidarité Habitat*, *Point Paris Emeraude*.

Des liens ont également été renforcés avec d'autres structures telles que la Maison des Entreprises et de l'Emploi 20^{ème} ou l'Equipe de Développement Local, plus éloignées géographiquement mais qui ont pu contribuer à un meilleur accompagnement du public de part la spécialisation de leurs agents. Par ailleurs, la reprise, bien que rapide, de la permanence Accompagnement à l'emploi et à la formation, a permis de prendre des contacts directs avec les équipes *Mission Locale et Antenne Jeunes* de Paris-Est, ainsi qu'avec deux centres sociaux parisiens qui coordonnent des actions de formation aux métiers du service à la personne (*Croix St Simon et La Clairière*).

L'association *Benkadi AFEMA XX*, par l'intermédiaire de sa Présidente, tient une permanence d'accompagnement social depuis septembre 2009 dans les locaux du centre social. Il s'agit de proposer aux femmes et familles du quartier, africaines en particulier, un soutien dans les démarches (notamment au niveau de l'obtention d'un titre de séjour), et propose la possibilité d'un accompagnement sur site des personnes lors de leurs rendez-vous.

La coordinatrice d'Étincelles, ainsi que la bénévole écrivain public ont pu être amené à effectuer ce type de démarche, en accompagnant par exemple une dame âgée à un rendez-vous au *Point Paris Emeraude 20^{ème}*, ou encore un monsieur au *Point d'Accès au Droit 20^{ème}* pour un contact avec un avocat.

Des contacts avaient été noués avec les assistantes sociales de polyvalence dans le but de mettre en place des permanences au centre social : une réponse favorable n'a pu jusqu'à présent être apportée à la proposition d'Étincelles, les services sociaux polyvalents étant en train d'être complètement modifiés dans leur organisation et leur sectorisation. Une rencontre sera envisagée en 2010, afin de fixer les modalités de mise en place car les attentes des habitants du quartier sont très fortes.

Fin 2009, un partenariat a été démarré avec une travailleuse sociale de la *Caisse d'Allocations Familiales* sur la préparation et le soutien des départs en vacances en famille. En lien avec le secteur *Adultes-Familles*, des actions de sensibilisation et d'information sur les possibilités de départs sont proposés au public par le biais de temps d'animation collectifs ou de réunions plus formelles.

Cette action induit l'investissement de l'équipe du centre *Protection Maternelle et Infantile* situé juste à côté du centre social, qui, contactée régulièrement pour des conseils d'orientation de

familles avec des enfants en bas-âge (santé évidemment, mais aussi violences conjugales ou encore salubrité du logement), s'est mobilisée pour relayer nos informations auprès de leurs usagers.

Des projets, initiés déjà en 2008, restent toujours en cours de réflexion, comme par exemple l'idée d'une permanence des éducateurs de prévention au sein des locaux d'Étincelles, ou également la présence d'un(e) conseiller(e) en économie sociale et familiale, dont les actions viendraient compléter les temps d'accompagnement individualisés déjà en place au centre social.

La coordinatrice Accueil participe enfin de façon régulière aux réunions du comité *Réseau Education Sans Frontières* du quartier Réunion-St Blaise, dans le but toujours de renseigner et d'orienter au mieux le public vers les dispositifs existants. Les liens créés grâce à cette collaboration avec RESF ont permis d'accompagner plusieurs familles dans leurs démarches (rendez-vous écrivain public).

Les bénévoles

Six bénévoles ont participé à l'accueil entre janvier et août, et neuf sont présentes depuis la rentrée de septembre (il s'agit exclusivement de femmes). Avec l'arrivée de nouvelles forces vives (mais aussi le départ d'« anciennes », pour cause de reprise d'un emploi ou d'une formation), l'équipe d'accueil a pu être stabilisée, ce qui a permis d'installer de vrais repères et un lien plus concret avec le public.

Les temps d'intervention sont divers :

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENREDI					
10h	FERMETURE	RÉUNION D'ÉQUIPE	ACCUEIL MARTINE P.	ACCUEIL	ACCUEIL					
10h30										
11h										
11h30										
12h										
12h30										
13h	ACCUEIL									
13h30	REPAS									
14h	REPAS									
14h30	ACCUEIL PAULINE	ECRIVAIN PUBLIC	ACCUEIL	ACCUEIL MARIE-HELENE	ECRIVAIN PUBLIC					
15h						ACCUEIL	ACCUEIL	ACCUEIL	ACCUEIL PAULINE	ECRIVAIN PUBLIC MARTINE C.
15h30										
16h										
16h30										
17h	ACCUEIL	ACCUEIL SANDRA	ACCUEIL FATOU	ACCUEIL MARIE	ACCUEIL					
17h30						ACCUEIL MARTINE S.	INSERTION PRO VÉRONIQUE			
18h										
18h30										
19h										
19h30						ACCUEIL MARIE				
20h										

Dans le tableau ci-dessus, les plages jaunes représentent le temps de présence de la coordinatrice, et les plages bleues (accueil) et vertes (permanences spécialisées) ceux des bénévoles. On peut donc constater que la salariée prend en charge deux des trois créneaux de rendez-vous écrivain public, et que les lundis soirs et vendredis après-midi elle est soutenue à l'accueil par des bénévoles ; cela lui permet d'avancer sur des projets plus précis et de se consacrer à l'organisation et la coordination du secteur.

Par ailleurs, l'équipe a accueilli en stage une jeune étudiante de *'Ecole de la 2^{ème} Chance* en novembre 2009. Pendant trois semaines, cette stagiaire a pu se familiariser avec le fonctionnement d'un centre social et a activement participé à la vie du secteur Accueil. Dynamique et volontaire, elle a souhaité à l'issue de son stage, continuer à venir soutenir l'équipe d'accueil en tant que bénévole.

Trois des nouvelles bénévoles ont participé à la formation « L'accueil en centre social » (*FCS75*) à la rentrée 2009, et une quatrième a suivi la session intitulée « L'Autre et nous » (*FCS75* également). Deux autres ont suivi un module de perfectionnement sur l'« e-administration » (*centre social Annam*), afin d'être plus efficace sur l'accompagnement proposé au public dans leurs démarches sur les services en ligne des administrations.

Outre l'investissement de l'équipe bénévole, cet engagement à Etincelles a suscité des vocations pour trois d'entre elles : la jeune fille reçue en stage, et qui est restée en tant que bénévole est depuis début 2010 salariée à l'accueil d'une association de développement local, et deux autres ont choisi de suivre une formation dans le domaine de l'accueil social (Certificat professionnel 'chargé d'accueil social' via le *CNAM*, et préparation d'un Bac Pro 'Services de proximité et vie locale').

En conclusion, on peut dire que l'année 2009 a été riche en projets pour le secteur Accueil, qui s'est encore plus développé sur les bases qui avaient été élaborées en 2008.

Il s'agit bien d'un secteur à part entière, comme le souhaitait l'association gestionnaire depuis la création du centre social, avec des composantes aussi variées et complémentaires que l'accueil généraliste et spécialisé, la communication, la formation et les partenariats.

Plusieurs des objectifs préconisés par le projet social ont pu être réalisés, comme la constitution d'une équipe d'accueil, la réalisation de différents outils, l'organisation de réunions de secteur régulières concourant au bon fonctionnement de l'accueil.

De nombreux points restent évidemment encore à concrétiser ou à développer, mais le travail accompli en 2009 est représentatif de la tendance générale du développement du centre social.

Le projet de l'accueil, est réfléchi et élaboré dans ses grandes lignes, il reste à le développer avec les bénévoles et l'équipe dans les conditions nouvelles d'installation, et à le faire vivre avec les habitants du quartier. Les nouveaux axes du projet social 2010-2011 préconisent une plus grande valorisation de la parole citoyenne et des initiatives des habitants du quartier ; c'est dans cette optique-là que le travail du secteur Accueil va désormais s'organiser

En cela, l'accueil est toujours le moyen privilégié pour faire apparaître les ressources et potentiels du quartier, et pour que les habitants et usagers s'approprient réellement le centre social.

Projets transversaux et d'animation globale

Le secteur Accueil s'est mobilisé tout au long de l'année 2009 sur la préparation et la mise en place de plusieurs projets de grande envergure : l'inauguration des nouveaux locaux du centre social, la mobilisation des centres sociaux parisiens sur les difficultés d'ordre financières déclenchées notamment par le désengagement de l'Etat, et enfin la réflexion menée autour du nouveau projet social 2010-2011.

Comme on l'a vu, l'emménagement dans de nouveaux locaux a représenté pour le centre social une véritable opportunité et a eu des impacts très importants sur les conditions d'accueil du public et sur le développement des activités. La préparation de la soirée d'inauguration, qui s'est déroulée le 2 février 2009, s'est effectuée dans le cadre de la Commission Communication, et a concerné des administrateurs, des salariés et les bénévoles du secteur Accueil. De la réalisation de supports de communication (invitations, dossiers de presse...) à l'accueil des habitants et partenaires le soir-même, l'équipe s'est largement mobilisée. Le thème de la soirée était d'ailleurs « Accueillir l'Autre », ce qui a fait l'objet d'une représentation de théâtre-forum réalisé par un groupe de jeunes adultes investis au centre social sur une action de solidarité internationale.

Dès le mois de février, une large réflexion s'est organisée au sein du réseau des centres sociaux parisiens sur les difficultés financières rencontrées par beaucoup, les baisses de possibilités de financements de certaines actions ou encore le coût que représente le paiement des loyers par les centres sociaux.

Dans ce cadre, et rejoignant ainsi plusieurs collègues d'autres centres sociaux, l'équipe du secteur Accueil s'est grandement investie à participer à l'organisation d'une journée de mobilisation qui a eu lieu le 4 avril 2009. L'idée était d'imaginer ce qui se passerait si les centres sociaux arrêtaient leurs actions par manque de financements ; le titre général de cette journée était d'ailleurs « Et si on arrêtrait tout... ». Ainsi, les bénévoles et la coordinatrice ont pendant deux mois mis en place plusieurs actions : recueil de la parole d'habitants et d'usagers du centre social au sein des ateliers, organisation d'un repas partagé et d'un défilé de 'protestation festive' (fanfare, décoration...), création d'un livre d'or de la journée, réalisation de supports de communication et tractage. La journée de mobilisation, commune à tous les centres sociaux parisiens, a été un véritable succès et a pu permettre une grande visibilité auprès des pouvoirs publics et des partenaires.

Un temps de restitution de toutes les initiatives qui avaient été mises en place ce jour-là a été organisé le 29 mai à la Maison des Métallo (Paris 11^{ème}) : exposition de photos, diffusion de films, pétitions et livres d'or.

Enfin, le centre social Etincelles était en situation de renouvellement de projet en 2009 : il a donc fallu dans un premier temps analyser et évaluer le précédent projet social (2006-2009), et ensuite réfléchir à de nouveaux axes et objectifs pour le prochain projet.

Des groupes de travail ont été constitués et le secteur Accueil, par l'intermédiaire de la coordinatrice mais également de plusieurs bénévoles, y a occupé une place particulière car l'accueil du public (généraliste et spécialisé), la communication et le développement des partenariats formaient un même axe de travail. Outre la participation aux temps de concertation, l'investissement du secteur s'est mesuré par rapport à l'effort de mobilisation des bénévoles du centre social et des partenaires les plus proches qui a été effectué.

Secteur enfance et jeunesse

L'action jeunesse à Etincelles couvre la totalité de l'année : Accompagnement à la scolarité, atelier éducatif, accompagnement de projets des jeunes et soutien de leur engagement, aide à la rédaction de CV..., en période scolaire et mise en place d'une offre d'animation spécifique à chaque période de vacances scolaire.

En 2009, 2261 enfants et jeunes ont été accueillis à Etincelles.

Accompagnement scolaire

Depuis 2006, l'association Dumas Réunion a souhaité mettre en place des séances d'accompagnement scolaire pour les primaires et les collégiens.

Depuis le début, nous avons expérimenté différentes façons de faire en y associant pleinement les bénévoles qui encadrent cette activité.

Avec des bénévoles qui reviennent d'une année sur l'autre, cet accompagnement se met en place dans la durée et nous œuvrons collectivement à parfaire le fonctionnement.

Rappel des objectifs

- ***Susciter l'envie et le plaisir d'apprendre***

consolider les acquis scolaires sous forme ludique (découverte, création, jeux)
bien-être, confiance en soi
s'épanouir, se relaxer, pouvoir se reposer

- ***Encourager les pratiques citoyennes***

- respect de soi
- respect des autres, du matériel, des locaux, de l'environnement
- exprimer ses choix librement
- connaître les codes de conduite
- travailler sur la collaboration entre enfants
- trouver sa place dans le groupe (droits et devoirs)

- ***Amener progressivement à être autonome dans le travail scolaire***

- gérer son temps pour le travail
- savoir s'organiser
- comprendre le sens des apprentissages
- apprendre à demander de l'aide

Valoriser ses propres compétences

- découvrir ses propres compétences
- découvrir ses qualités personnelles
- développer des compétences
- valoriser l'image de soi-même
- dissocier l'image de soi et les résultats scolaires

Favoriser des échanges réguliers avec les familles et le corps enseignant

En début d'année scolaire, les parents doivent remplir un questionnaire qui nous permet de comprendre leur implication dans la scolarité de leurs enfants, la façon dont ils perçoivent la scolarité de leurs enfants et ce qu'ils voudraient améliorer.

Nous mettons en place des rendez-vous conviviaux (deux ou trois dans l'année, à la fin de chaque trimestre si possible) qui permettent aux enfants, aux parents, aux bénévoles et aux salariés de se retrouver et d'échanger ;

Chaque parent est invité à participer à quelques séances d'accompagnement scolaire dans l'année. L'objectif étant de dédramatiser le travail scolaire, d'expliquer les méthodes d'accompagnement et de suivi utilisées, de rassurer le parent sur sa capacité à accompagner lui-même son enfant.

Déroulement, quantitatif et qualitatif

Année scolaire 2008/2009

collèges : 2 séances de 1 heure 30 minutes par semaine (les mardis et jeudis de 18h00 à 19h30)

6ème	5ème	4ème	3ème	CAP	garçons	filles	TOTAL
4	5	2	3	1	11	4	15

Primaires : 2 séances de 1 heure 30 minutes par semaine (les mardis et les jeudis de 16h30 à 18h00)

CP	CE1	CE2	CM1	CM2	garçons	filles	TOTAL
2	6	1	4	5	12	6	18

Culture anglophone : 1 séance de 1 heure 30 minutes par semaine (le jeudi de 19h15 à 20h30)

3ème	seconde	1ère	garçons	Filles	TOTAL
3	1	2	2	4	6

Ateliers éducatifs

Thèmes et horaires	Atelier théâtre mercredis de 14h30 à 16h00	Atelier film d'animation mercredis de 10h00 à midi	Atelier jeux du monde vendredis de 17h00 à 19h00
Nombre de participants	10	10	12

Concernant les bénévoles :

Nombre de bénévoles	Niveau de qualification				intervention			
	Niveau bac	Niveau bac+2	Niveau bac +4	Niveau Sup.	mardi	mercredi	jeudi	vendredi
22	4	4	12	2	10	6	2	6

Année scolaire 2009/2010

collèges : 2 séances de 1 heure 30 minutes par semaine (les mardis et jeudis de 18h00 à 19h30)

6ème	5ème	4ème	3ème	CAP	FLEER	4ème UPI	garçons	filles	TOTAL
8	0	6	2	1	1	1	12	7	19

Primaires : 2 séances de 1 heure 30 minutes par semaine (les mardis et les jeudis de 16h30 à 18h00)

CP	CE1	CE2	CM1	CM2	garçons	filles	TOTAL
4	3	4	4	5	10	10	20

Culture anglophone : 1 séance de 1 heure 30 minutes par semaine (le jeudi de 19h15 à 20h30)

6ème	5ème	4ème	3ème	Seconde générale	garçons	filles	TOTAL
4	1	2	2	3	6	6	12

Ateliers éducatifs

Thèmes et horaires	Atelier jardinage mercredis de 11h00 à 12h30	Atelier Théâtre mercredis de 14h30 à 16h00	Atelier Scientifique et technique mercredis de 16h à 18h00	Atelier arts plastiques vendredis de 17h à 18h45
Nombre de participants	10	11	11	9

Concernant les bénévoles :

Nombre de bénévoles : 25 (à l'heure actuelle)

Bénévoles qui ont arrêtés : 7

INTERVENTION DES BENEVOLES (attention certains viennent à plusieurs séances)				
Mardi (primaires)	Mardi (collégiens)	Jeudi (primaires)	Jeudi (collégiens)	Jeudi (linguistique)
6	11	8	12	8

Analyse des pratiques

Pour l'année 2009/2010

Voici les objectifs spécifiques que nous nous étions fixés pour les apprenants :

○ VALORISER SES PROPRES COMPETENCES

Chaque enfant et adolescent est plus ou moins à l'aise dans les différentes matières enseignées à l'école. Nous avons parfois encouragé les apprenants à s'entraider sur des matières précises. Ainsi, l'apprenant aidé pouvait acquérir des savoirs et comprendre ses difficultés et l'apprenant aidant à valoriser ses compétences. Un adulte prend le temps de vérifier que les savoirs transmis n'étaient pas erronés et mesurait ainsi la pertinence de cette entraide.

○ ARRIVER A ETRE AUTONOME DANS LE TRAVAIL SCOLAIRE

Nous avons des enfants et adolescents qui sont autonomes dans leur travail et nous les encourageons dans ce sens et puis il y en avait d'autres avec qui il faut batailler tout au long de l'année pour :

- qu'ils notent les devoirs à faire dans leur agenda
- qu'ils apportent les livres et cahiers dont ils ont besoin pour travailler
- qu'ils apportent les supports dont ils ont besoin (calculatrices, compas, équerres, trousse, ...)

A force de persistance, nous avons noté des améliorations pour la plupart des apprenants accueillis.

○ AVOIR ENVIE ET DU PLAISIR A APPRENDRE

Nous avons plusieurs supports qui permettent aux enfants de consolider leurs acquis. Sous forme ludique, nous encourageons les apprenants à continuer à se stimuler dans leurs apprentissages. Soucieux de valoriser le travail fourni, les intervenants qui aident les apprenants demandent systématiquement le retour que les professeurs des écoles peuvent faire. Ainsi, les enfants et adolescents ont de nouveau des encouragements sur le résultat du travail qu'ils fournissent car nous trouvons essentiel de valoriser les efforts qui sont effectués.

○ ENCOURAGER LES PRATIQUES CITOYENNES

Tout au long de l'année, nous faisons en sorte que les enfants et les adolescents puissent se sentir concernés quant au déroulement de ces accompagnements scolaires. Ainsi, dès les premières séances, nous avons travaillé avec chaque groupe sur « un règlement intérieur » qui avait pour objectifs de réfléchir ensemble à ce qui semblait essentiel comme règles afin que tout le monde travaille dans un cadre respectueux et sécurisé.

Voici le « règlement intérieur » qui a été fait avec l'ensemble des groupes :

**REGLES DE VIE PENDANT L'ACCOMPAGNEMENT SCOLAIRE (décidées tous ensemble !!!)
année 2009/2010**

JE PEUX :

- travailler dans un cadre adapté et ludique
- écrire sur le tableau et utiliser tous les supports et matériels mis à disposition
- parler avec les copains, aider et être aidé(e) par eux
- être écouté(e) et être aidé(e) par les adultes présents
- aller aux toilettes et boire des verres d'eau

JE VAIS :

- écouter et respecter les enfants et les adultes (interdits : les gros mots, les insultes, les bagarres, les gestes déplacés, les insolences, les provocations, ...)
- arriver à l'heure et ne partir qu'à la fin de la séance
- respecter le matériel et le lieu (interdits : graffitis, crachats, pieds sur les tables et chaises, ...)
- demander avant d'aller aux toilettes, d'aller boire de l'eau, d'utiliser du matériel du centre ou des autres personnes
- me mettre en condition pour travailler (interdits : portables allumés, grignoter et/ou manger, discussions trop fortes, chahutages, perturbations, ...)

ET SI UN(E) PARTICIPANT(E) NE RESPECTE PAS CELA ?

Nous rencontrerons les parents et les enfants concernés au centre social et tous ensemble nous prendrons une décision concernant celui-ci ou celle-ci.

Nous prenons à part les enfants qui perturbent le déroulement de la séance afin de leur expliquer ce qui n'était pas acceptable dans leur comportement en reprenant le règlement qu'ils avaient validé en début d'année scolaire.

Nous avons également pris le temps de réunir les groupes pour faire le point sur l'ambiance et la satisfaction de chaque enfant et chaque bénévole.

○ **FAVORISER LES ECHANGES REGULIERS AVEC LES FAMILLES**

Nous associons pleinement les parents à notre activité et malheureusement nous rencontrons encore de vraies difficultés à établir un partenariat de « co-éducation ».

En début d'année nous spécifions aux familles postulantes que nous ne souhaitons pas nous substituer à la responsabilité de la famille et qu'il est nécessaire que les parents suivent le cheminement de l'enfant au Clas et qu'ils participent aux rencontres. Nous serons encore plus fermes à la rentrée prochaine car nous sommes sûrs que nous pouvons faire un travail intéressant avec les familles.

Pour exemple, lors de la réunion parents/enfants/bénévoles du 17 décembre 2009 :

- au niveau collège 10 familles se sont déplacées sur 16
- au niveau primaire 10 familles se sont déplacées sur 17

- **FORMATION POUR LES BÉNÉVOLES :**

Il n'y a aucune demande de formation de la part des bénévoles, les échanges de pratiques lors des réunions de concertation avec l'équipe semble satisfaire. Nous restons à l'écoute !

- **EVOLUTIONS NOTÉES PAR RAPPORT AUX APPRENANTS :**

Chez certains enfants motivés, nous avons noté de très nets progrès.

Pour quelques autres, ayant eu de réelles difficultés de contact avec les familles, il nous a été difficile de savoir quel impact réel cela a eu sur leur scolarité, puisqu'il n'est pas possible de faire le lien avec l'école à la place des parents.

Dans la dynamique familiale : nous ne sommes pas en mesure d'évaluer cette dynamique pour la plupart d'entre elles.

Concernant les liens entre l'enfant et/ou sa famille, l'école : nous avons eu quelques échanges en début d'année avec des professeurs des écoles (5 ou 6 enseignants) mais cela reste très peu comparé au nombre d'enfants et de jeunes accueillis. Ce lien repose uniquement sur l'intérêt des acteurs de l'école, nous ne pouvons imposer aucune rencontre et nous aurons encore à œuvrer, à la rentrée prochaine et les années qui viennent pour sensibiliser au travail en complémentarité.

Perspectives

Nous souhaitons poursuivre nos efforts pour améliorer notre fonctionnement. Cette année nous recevons beaucoup d'enfants scolarisés à l'école Vitruve et ceux-ci n'ayant pas de devoirs, il nous faut réfléchir à plus de supports pour l'accompagnement de leur scolarité et travailler les aspects pédagogiques en lien avec les enseignants de cette école, comme les autres du quartier.

Il est toujours difficile de motiver certains apprenants à travailler mais nous continuons à réfléchir, nous nous appuyons sur les activités d'éveil complémentaires proposées, sur la relation dans la durée que nous pouvons construire avec eux puisque nous retrouvons ces jeunes sur les programmes vacances par exemple.

Nous tenterons également, comme expliqué précédemment, de renforcer les liens avec les écoles et les familles par exemple en travaillant de manière transversale avec le coordinateur famille. Nous avons accueilli en 2009, et nous continuerons, des jeunes en mesure de réparation judiciaire. Le public et les bénévoles ne sont pas au courant de leur statut auprès de nous mais cela est toujours enrichissant autant pour les jeunes que pour les apprenants.

Chantier international

Depuis octobre 2006, un groupe de jeunes du quartier travaille sur la question de la solidarité internationale. Après un chantier organisé pendant 3 semaines au Burkina Faso (décembre 2007/janvier 2008), le groupe essaye de réunir suffisamment d'argent pour organiser un chantier dans la commune de Dagana au Sénégal.

Rappel des objectifs

- Sensibiliser les jeunes aux questions de solidarité internationale (sociale et environnementale) et des échanges culturels
- Développer l'autonomie des jeunes dans la conception de projets de tout type (développement, vacances, loisirs, création, engagement, ...)
- Accompagner le jeune dans la réalisation de son projet (apport technique, matériel, méthodologique)
- Permettre au jeune de concrétiser une envie, un rêve, mettre en application ses valeurs
- Donner l'accès à l'information nécessaires à la mise en place d'un projet et pouvoir orienter vers les structures compétentes
- Générer des vocations, apporter de nouvelles compétences et une confiance en soi.

Déroulement, quantitatif et qualitatif

Durant l'année 2009, les jeunes :

- se sont réunis tous les mercredis de 18h00 à 19h30 et depuis septembre 2009 les vendredis aux mêmes horaires
- ont participé pour la 3ème année au festival Solidays en tant que bénévoles
- ont participé à un festival de théâtre forum (à Saintes du 24 février au 1er mars 2009)

Analyse des pratiques

Les jeunes que nous accompagnons sont très présents et très volontaires. Car cela fait depuis octobre 2006 que nous nous voyons et il n'y a aucune lassitude à quelque niveau que ce soit. Malheureusement, ils restent « allergiques » à l'écriture de dossiers alors que c'est le seul moyen pour financer véritablement le projet. Nous avons donc un problème important car le rôle de l'animateur n'est pas de faire à leur place mais bien de les encourager. Heureusement Céline (considérée comme bénévole sur ce projet) est très présente et apporte beaucoup au niveau de l'écriture.

Perspectives

Nous souhaiterions vraiment pouvoir réunir le budget suffisant pour leur permettre de faire leur chantier à Dagana en décembre 2010. Et notre motivation principale est que nous avons proposé ce projet aux habitants de Dagana en 2008 et qu'ils comptent sur nous pour mener à bien ce chantier.

Accueil loisirs

A la création du centre social, les administrateurs ont souhaité que nous propositions des animations en direction des enfants et des jeunes mais sans devenir un accueil loisirs « traditionnel » car nous souhaitons être complémentaires de ce qui se fait déjà dans d'autres structures telles que l'accueil loisirs de la ville de Paris, l'AEPCR, les Petits Pierrots...

Rappel des objectifs

- **Développer l'écoute et le respect des autres**

L'équipe éducative s'attache à être très attentive à ce que chaque personne puisse avoir sa place dans le groupe et qu'elle s'y sente bien. Chaque conflit est absolument géré par l'équipe qui ne laisse aucuns comportements violents ou agressifs se dérouler en toute impunité.

- **Développer la solidarité, la convivialité et l'entraide**

Les enfants et les jeunes comprennent qu'ils ne sont pas dans la consommation d'activités mais qu'ils participent à des moments de loisirs au sein d'un groupe auquel ils appartiennent. Ainsi, l'équipe éducative a beaucoup travaillé sur la cohésion de groupe.

- **Appréhender son environnement et devenir autonome**

Les enfants et les jeunes ont eu la possibilité de découvrir leur propre quartier puis Paris et ses environs. L'équipe éducative s'est attaché à favoriser l'apprentissage de l'autonomie en leur permettant de travailler leurs itinéraires de transport et en leur laissant des temps libres sur des sorties par exemple.

Déroulement, quantitatif et qualitatif

Février 2009

DATES	ACTIVITES	NOMBRE DE PARTICIPANTS	PUBLIC CONCERNE
Du lundi 16 au vendredi 20 février	Stage de découverte Henri Matisse avec l'association Natema	6	8/14 ans
Du lundi 16 au vendredi 20 février	Stage d'improvisation théâtre avec le théâtre de l'Echo	8	6/12 ans
Lundi 16 février	Projection de film	20	13/17 ans
Mardi 17 février	Sortie patinoire	2	13/17 ans
Mercredi 18 février	Sortie cinéma	14	13/17 ans
Du mercredi 18 au samedi 21 février	Confection de costumes et d'accessoires pour le carnaval de Paris	15	6/12 ans
Jeudi 19 février	Tournoi de playstation	14	13/17 ans
Vendredi 20 février	Tournoi de football	14	13/17 ans
Mardi 24 février	Sortie bowling	9	13/17 ans
Mercredi 25 février	Tournoi de football	49	10/14 ans
Du mercredi 25 au vendredi 26 février	Stage de fabrication de jeux en bois	15	7/14 ans
Jeudi 26 février	Tournoi de playstation	3	13/17 ans

Avril 2009

DATES	ACTIVITES	NOMBRE DE PARTICIPANTS	PUBLIC CONCERNE
Mardi 14 avril	Visite du château de Vincennes	16	6/12 ans
Mardi 14 avril	Enregistrement « Belattar show »	annulé	13/17 ans
Mercredi 15 avril	Jardin d'aventure des Halles	17	6/12 ans
Mercredi 15 avril	Enregistrement « les guignols »	annulé	13/17 ans
Jeudi 16 avril	Exposition « le Petit Nicolas »	17	6/12 ans
Jeudi 16 avril	Jeux vidéo	annulé	13/17 ans
Vendredi 17 avril	Sortie piscine	20	6/12 ans
Vendredi 17 avril	Sortie cinéma	14	13/17 ans
Lundi 20 avril	Atelier musique	annulé	13/17 ans
Du mardi 21 au samedi 25 avril	Animations au square casque d'Or : sensibilisation à l'environnement en partenariat avec Natema	En moyenne 80 par jour	Tout public
Mardi 21 avril	Atelier musique	annulé	13/17 ans
Mercredi 22 avril	Exposition « TAG »	annulée	13/17 ans
Jeudi 23 avril	Initiation Rugby	15	10/14 ans
Vendredi 24 avril	Sortie piscine	annulée	13/17 ans

Eté 2009

DATES	ACTIVITES	NOMBRE DE PARTICIPANTS	PUBLIC CONCERNE
Du vendredi 26 juin au lundi 28 juin	Séjour au festival Solidays	12	14/17 ans
Du mardi 28 juillet au samedi 1er août	Animations au square casque d'Or : sensibilisation à l'environnement en partenariat avec Natema	En moyenne 80 par jour	Tout public
Mercredi 29 juillet	Animations sportives au stade de France	4	6/12 ans
Mercredi 29 juillet	Animations sportives au stade de France	9	13/17 ans
Du 4 août au 8 août	Piste de maniabilité vélo et rollers sur la place Marc Bloch et atelier de réparation de vélo	En moyenne 40 par jour	Tout public

Du 4 au 8 août	Stage de vélo à la Villette	10	7/14 ans
Jeudi 6 août	Piscine à vague de Créteil	12	6/12 ans
Jeudi 6 août	Piscine à vague de Créteil	10	13/17 ans
Du mardi 11 août au vendredi 14 août	Activités multi-sports au square Casque d'Or	En moyenne 50 par jour	Tout public
Mardi 11 août	Piscine à vague de Créteil	8	6/12 ans
Mercredi 12 août	Animations sportives à la Courneuve	11	6/12 ans
Mercredi 12 août	Piscine à vague de Créteil	12	13/17 ans
Jeudi 13 août	Sortie à la mer (remplacée par une base de loisirs à cause du mauvais temps)	47	6/25 ans
Vendredi 14 août	Animations sportives à la Courneuve	6	6/12 ans
Du mardi 18 août au samedi 22 août	Jeux du monde au square casque d'Or	En moyenne 40 par jour	Tout public
Mercredi 19 août	Piscine à vague de Créteil	12	6/12 ans
Jeudi 20 août	Animations sportives à la Courneuve	12	13/17 ans
Vendredi 21 août	Animations sportives à la Courneuve	12	13/17 ans
Du mardi 25 août au samedi 29 août	Préparation d'un spectacle au square Casque d'Or	En moyenne 50 par jour	Tout public
Mercredi 26 août	Piscine à vague de Créteil	12	6/12 ans
Jeudi 27 août	Piscine à vague de Créteil	12	13/17 ans
Vendredi 28 août	Piscine à vague de Créteil	12	6/12 ans

Octobre 2009

DATES	ACTIVITES	NOMBRE DE PARTICIPANTS	PUBLIC CONCERNE
Lundi 26 octobre	Jeux de société	13	6/12 ans
Mardi 27 octobre	Accro-branche, mini-golf	16	6/12 ans
Mercredi 28 octobre	Cinéma (festival)	15	6/12 ans
Jeudi 29 octobre	Tennis et VTT	12	6/12 ans
Vendredi 30 octobre	Cinéma (festival)	15	6/12 ans
Lundi 2 novembre	piscine	15	6/12 ans

Mardi 3 novembre	Cinéma (festival)	15	6/12 ans
Mercredi 4 novembre	Crêpe party	14	6/12 ans

Décembre 2009

DATES	ACTIVITES	NOMBRE DE PARTICIPANTS	PUBLIC CONCERNE
Du samedi 12 au dimanche 13 décembre	Mini séjour à la base de loisirs de Buthiers	9	13/17 ans

DATES	ACTIVITES	NOMBRE DE PARTICIPANTS	PUBLIC CONCERNE
Lundi 21 décembre	Activités montagne au stade Charléty	20	6/12 ans
Lundi 21 décembre	patinoire	12	13/17 ans
Mardi 22 décembre	patinoire	20	6/12 ans
Mardi 22 décembre	cinéma	12	13/17 ans
Mercredi 23 décembre	Fabrication de cartes de voeux	13	6/12 ans
Mercredi 23 décembre	Activités montagne au stade Charléty	12	13/17 ans

Équipes encadrantes :

<i>Vacances de février 2009</i>	<i>Vacances d'avril 2009</i>	<i>Été 2009</i>	<i>Vacances de la toussaint 2009</i>	<i>Vacances de Noël 2009</i>
- un directeur (permanent) - une directrice adjointe (stagiaire BPJEPS) - une animatrice (vacataire) - un animateur BAFA (stagiaire DEJEPS) - un animateur	- un directeur (permanent) - une directrice adjointe (stagiaire BPJEPS) - une animatrice (vacataire) - un animateur BAFA (stagiaire DEJEPS) - un animateur	- un directeur (permanent) - un directeur adjoint (stagiaire BPJEPS) - 2 animateurs vacataires - 3 stagiaires BAFA - 2 stagiaires de plateforme de	- un directeur (permanent) - un animateur BAFA (stagiaire BPJEPS) - une stagiaire de baccalauréat - une stagiaire (observation du métier)	- un directeur (permanent) - un animateur vacataire - deux stagiaires BPJEPS - une stagiaire (observation du métier)

(stagiaire BPJEPS) - un animateur (stagiaire BAFA)	(stagiaire BPJEPS) - un animateur (stagiaire BAFA)	mobilisation		
--	--	--------------	--	--

Analyse des pratiques

Participations aux activités pilotées par le secteur enfance-jeunesse

	6/12 ans	7/14 ans	10/14 ans	13/17 ans	Tout public casque d'or	Sortie mercredi ou base de loisirs	Total participan ts	Nombre d'actions 13/17 ans annulées
février	23	21	49	76	0		169	
avril	70		15	14	400		499	7
été	65	10		55	1250	47	1380	
octobre	115						115	
décembre	53			45			98	
Total par tranche d'âge	326	31	64	190	1650	47	2261	7

Public 6/17 ans

Pendant les vacances scolaires : du lundi au vendredi, voir le week-end parfois

Types d'animations : ateliers, activités ponctuelles, sorties, visites, séjours

Pour chaque animation proposée nous prenons en compte le nombre, l'âge et le sexe des participants (mixité recherchée).

- Les activités que nous avons proposées s'adressent aux 6/12 ans et aux 13/17 ans. Concernant les 6/12 ans nous sommes à chaque fois assaillis par les demandes et nous ne pouvons pas accepter tout le monde. Nous faisons le choix de ne pas partir avec des groupes trop importants pour la sécurité des enfants et des jeunes et nous misons sur l'échange entre enfants et animateurs.

- Concernant les 13/17 ans, nous avons été un peu désemparés car il y a des périodes où ils répondent en nombre et à d'autres moments ils sont totalement absents. De plus, la tranche d'âge est large et les uns excluent les autres.

- Concernant le public adolescent, nous avons vu très peu de filles. La majorité des animateurs sont stagiaires et de sexe masculin, le turn over et l'absence d'animatrices femmes nous permet peu d'envisager des actions avec les adolescentes.

Gestion matérielle et financière

A chaque période de vacances nous ne savons pas exactement ce que nous allons mettre en place. En effet, les effectifs d'animateurs reposent sur la présence des stagiaires. Lorsque nous n'aurons pas, ou peu de demandes de stages nous ne pourrons plus organiser d'activités quotidiennes de loisirs et de sorties.

Le financement de l'accueil loisirs ne semblent pas intégrer suffisamment la question de l'encadrement.

Réflexion sur ce que doit apporter l'animation au public concerné

Nous sommes toujours en questionnement quant à la pertinence de ce que nous mettons en place. Nous volonté reste d'accompagner les enfants et les adolescents vers l'âge de la majorité en essayant de leur donner toutes les billes possibles pour qu'ils deviennent des adultes épanouis et responsables.

Perspectives

Nous devons réfléchir à la place du loisir au sein d'Étincelles. Nous savons que ce que nous apportons est un mieux pour les enfants et les jeunes.

Pourtant, la question de la construction d'un programme en amont en connaissant notre capacité d'encadrement reste posée.

La question de la présence et de la gestion du public adolescent dans les activités loisirs est à réfléchir.

Partenaires avec lesquels nous avons pu travailler :

- Les Petits pierrots
- Les ateliers de Natema
- CFPE Les Réglisses
- Les Petits Débrouillards
- la bibliothèque Orteaux
- le théâtre de l'Echo
- le Jardin sur les toits
- Starting Block
- L'association Plus Loin
- le TEP rue des Haies.

Secteur familles et adultes

Rappel du diagnostic et des besoins ayant motivé la mise en place de l'action

Le Centre social Etincelles accueille un public de proximité représentatif de la population du quartier et de sa mixité et comportant des familles d'origines sociales et culturelles variées. Les familles que nous recevons ont des demandes et des attentes diversifiées, ce sont des familles souvent modestes et d'origines étrangères, établies depuis longtemps sur le quartier, ou encore de nouvelles familles composées de jeunes ménages aux revenus et niveau social plus élevés. Néanmoins nous avons constaté que les mêmes interrogations et craintes traversent l'esprit de tous les parents, ce qui nous a permis d'orienter nos actions de soutien à la parentalité :

- Les parents se questionnent sur l'autorité, que ce questionnement résulte de difficultés à poser un cadre ou qu'il soit en lien avec le manque de compétences en français et ses répercussions sur l'éducation des enfants.
- Les parents sont soucieux de prévenir les dysfonctionnements (Internet et télévision omniprésents, rythme du sommeil, alimentation, etc..). Notamment les familles monoparentales principalement gérées par des mères, qui, par manque de disponibilité, entre autres, ont plus de difficultés en termes d'autorité.
- Les parents ne font pas d'activités culturelles et de loisirs avec leurs enfants en raison de l'étroitesse des logements, du niveau des revenus et des décalages d'emplois du temps, de leurs autres activités (travail, parentalité, recherche d'emploi), de leur méconnaissance de ces activités.
- Enfin les parents expriment le besoin de rencontrer d'autres parents pour faire des activités de loisirs et échanger sur ce que c'est « d'être parent aujourd'hui »

Les problématiques principales que nous avons constatées sont l'affaiblissement du lien social dans le quartier et l'isolement grandissant des familles, accentuant les difficultés éducatives.

Le projet Animation Collective Famille

Le projet Animation Collective Famille a proposé en 2009 de mettre en place différentes activités de (ré) générer les solidarités inter-familiales et les liens sociaux.

Nous avons souhaité développer les temps de rencontres et de loisirs pour les parents et leurs enfants, en mettant en place des animations basées à la fois sur le partage d'activités, l'écoute et sur la co-construction d'espaces de socialisation, basées aussi sur la mise en projet à court, moyen ou long termes.

Nous avons accueilli les parents, les avons accompagnés au sein des activités de manière à susciter et encourager le dialogue parent-enfant, de manière à valoriser l'enfant aux yeux des parents, les parents aux yeux de l'enfant.

Les animations se déroulent de façon collective, les parents et les enfants s'appuient sur le groupe pour développer de nouvelles façons d'être, reprendre confiance dans leurs savoir-faire et créer leurs propres processus de socialisation.

Les axes de travail que nous avons développé en 2009 :

- l'accueil et l'accompagnement des familles et des parents dans leurs difficultés sociales et parentales
- la consolidation des groupes familiaux à travers les relations parent et enfant, les relations entre les familles et les relations intergénérationnelles
- l'échange de compétences éducatives et de savoir-faire entre parents, de savoir être familiaux
- l'accompagnement à l'autonomie, à l'exercice de la citoyenneté, des solidarités et des initiatives locales
- la création d'un groupe référent de familles citoyennes et impliquées dans leur quartier

Les actions proposées

Nous avons développé différents ateliers, un atelier de création de marionnettes, un atelier de création de repas et de recettes culinaires, un projet vacances familles avec aboutissement en 2010.

L'atelier fabrication de marionnette

Mise en projet autour de la fabrication de marionnettes, de l'écriture d'une histoire.

L'atelier cuisine

Mise en projet autour de la création de repas communs impliquant parents et enfants dans leur fabrication, valoriser les différents savoir-faire des familles et favoriser une réelle mixité sociale et culturelle, les échanges et le partage de savoir-faire.

Le groupe « Vacances Familles »

Sensibilisation et accompagnement des familles dans la mise en place de séjours familiaux. Puis mise en projet autour de séjours familiaux en groupe ou individuels, recherches en commun, projection et mise en place budgétaire en commun, initiative, découverte et accompagnement éducatif avant et pendant le séjour qui se déroulera dans un contexte inconnu de la plupart d'entre elles.

Public touché

Les familles d'origine sociales et culturelles diverses du quartier qui fréquentent le centre social. Les parents des enfants de l'accompagnement à la scolarité et des enfants de l'accueil loisirs, et participant aux différentes activités proposées au centre : familles qui participent aux loisirs partagés, usagers des ateliers de savoirs de base, de l'atelier convivialité.

Nombre de bénéficiaires concernés:

Atelier marionnettes: 4 familles

Atelier cuisine: 6 familles

Vacances familles: 5 familles pour le moment

Mode de participation des parents

Participation financière des familles :

La participation demandée était l'adhésion à l'association gestionnaire du Centre Social, d'un montant de 8 euros pour les adultes et 2 euros pour les enfants. Une participation de 5 euros par famille a été demandée pour l'atelier marionnettes ; pour les deux autres ateliers, la participation n'est pas obligatoire.

Participation au projet:

Les familles ont participé soit en apportant du matériel, soit en étant actrices du déroulement de l'activité . Par exemple, pour l'atelier cuisine, elles ont proposé et transmis les recettes. Pour le groupe « vacances familles », le groupe élaborera l'organisation du séjour.

Moyens d'information du public

Les modes d'information les plus utilisés ont été l'envoi de courrier aux familles qui fréquentent le centre social et l'affichage. Nous présentons aussi les activités au sein des différents ateliers du centre. Les familles font également circuler les informations par le bouche-à-oreille.

Les partenaires

La Caisse d'allocations Familiales de Paris - Les assistantes sociales scolaires - Les assistantes sociales de la polyvalence de secteur - Les écoles du quartier, les associations de parents d'élèves - Les associations du quartier (NATEMA, BENKADI, PLUS LOIN) - Le Club de prévention - Les associations ou organismes qui proposent des séjours vacances (Vacances ouvertes, Le Secours Populaire, ATD Quart Monde)

L'atelier Fabrication de marionnettes

Rappel des objectifs:

- Mettre les familles en projet autour de l'animation de la vie du quartier. Les amener à participer à cette vie en mettant en synergie les idées et envies de faire
- Leur permettre de faire ensemble, de se connaître et de se reconnaître à travers un projet
- Leur permettre de développer et de faire valoir des savoir-faire et par là-même d'être reconnues à travers leurs compétences
- Leur permettre de se rencontrer, de mettre en commun leur créativité et leur plaisir de faire, et d'organiser elles-mêmes des animations socio-éducatives

L'action a-t-elle été modifiée, adaptée en cours de réalisation?

Nous avons fait une séance de présentation de l'activité le samedi 20 décembre 2008, puis une séance par mois pour la période de janvier à mai 2009.

Les samedis 16 JANVIER 2009 - 21 FÉVRIER - 28 MARS - 25 AVRIL - 30 MAI 2009

La fabrication de marionnettes a favorisé les rencontres entre les familles, les échanges et la convivialité. Les parents et les enfants ont réalisé ensemble les marionnettes. Cependant nous avons eu des difficultés à constituer un groupe régulier de familles qui participent aux différentes phases de création. Une bonne partie des familles n'a pas été jusqu'au bout de la création de leurs marionnettes et par conséquent nous n'avons pas pu réaliser un spectacle.

Douze familles ont participé à cet atelier.

Nous avons constaté qu'un atelier par mois pendant une année ne favorisait pas la régularité des familles alors nous avons modifié son déroulement. Nous avons proposé à partir du mois d'octobre l'atelier marionnettes sous forme de stage de cinq séances avec un samedi sur deux.

Nous avons constitué un groupe de quatre familles au sein desquelles il y a eu une bonne dynamique de groupe.

Séances d'octobre à décembre, les samedis 17 OCTOBRE - 7 NOVEMBRE - 21 NOVEMBRE - 5 DÉCEMBRE - 19 DÉCEMBRE

Public

Nous avons constaté que cet atelier intéressait fortement les familles avec des enfants qui connaissaient des difficultés particulières liées à des handicaps physiques ou mentaux.

Moyens humains

1 coordinatrice secteur adultes et familles - 2 bénévoles fabrications de marionnette et réalisation du spectacle

1 stagiaire (découverte des métiers socioculturels)

Évaluation

Le travail proposé par les deux bénévoles sensibilisées à l'art et à la culture auprès des publics handicapés correspondait bien à notre démarche de soutien à la parentalité.

L'atelier cuisine

Cette action débute en 2009 et se poursuivra au fil de 2010.

Rappel des objectifs

- Valoriser les savoir-faire culinaires des familles et les inciter à les faire découvrir et à les transmettre à leurs pairs et à leurs enfants
- Accompagner les parents dans leur pratique éducative, à savoir : inciter à la curiosité, encourager, permettre, interdire, échanger, respecter des actes qui permettent aux enfants de grandir et de se construire.
- Permettre aux familles du quartier de se faire connaître et de mener des réflexions autour du savoir-faire avec leurs enfants
- Favoriser les espaces de rencontres et d'échanges culturels et intergénérationnels dans le quartier

- Permettre à chaque participant d'échanger et de transmettre ses talents aux autres membres du groupe et d'en apprendre de nouveaux au sein d'un réseau d'échanges de services et de savoirs.

Nous avons réalisé plusieurs prospections afin de déterminer la forme de cet atelier.

Mise en place d'ateliers culinaires « découvertes »

LUNDI 11 MAI 2009 et VENDREDI 15 MAI 2009 : ateliers animés par une stagiaire en BTS Diététique sur les aliments et la diététique avec les participantes d'un cours de français. 10 personnes.

MERCREDI 25 FÉVRIER 2009 : atelier de cuisine pour les enfants et les parents : crêpes. 8 familles

MERCREDI 20 DÉCEMBRE 2009: Atelier de cuisine pour les enfants et les parents autour de la réalisation de gâteaux. 5 familles

Enquête et diagnostic

Stage du 12 OCTOBRE au 23 OCTOBRE 2009 et du 4 JANVIER au 15 JANVIER 2010

une stagiaire en BTS Économie Sociale et Familiale a effectué un travail de recherche et de diagnostic au sein du centre social pour la mise en place d'un atelier de cuisine. Elle a réalisé une enquête auprès des participantes de l'atelier couture-convivialité et auprès des participants à un des ateliers de français.

Il ressort des différentes expériences et du diagnostic que les familles et les adultes souhaitent participer à un atelier de cuisine pour se rencontrer, transmettre et apprendre de nouvelles recettes.

Cet atelier répond à un besoin d'échange autour du repas, du plaisir, du partage et de la découverte de savoir-faire culinaires..

Public

Le public familial qui participe à cet atelier est majoritairement « originaire » des activités familles du centre social et des activités adultes (couture et convivialité, informatique). Il est mixte dans sa composition socioculturelle, dans la diversité des âges des enfants qui ont entre 1 et 7 ans et par la présence d'adultes âgés qui ont souhaité participer à l'atelier.

Moyens humains

1 coordinatrice secteur adultes et familles - 1 stagiaires DEJEPS - 1 stagiaire découverte des métiers socioculturels

1 stagiaire BTS Économie Sociale et Familiale - 1 stagiaire BTS Diététique - 1 bénévole

Évaluation L'atelier permet aux parents de partager avec leurs enfants des moments conviviaux et d'échanger avec les autres familles.

Nous favorisons les échanges des idées et des envies de faire en systématisant le principe de mixité et de participation intergénérationnelle.

Projet « Vacances familles »

En réflexion fin 2009, vers une réalisation 2010 ?

Rappel des objectifs

- Donner les moyens aux familles de se mettre en projet pour organiser des vacances familiales ou celles des enfants.
- Les amener à l'autonomie grâce à une gestion collective des départs en groupe ou des départs individuels en leur donnant accès à l'information sur les dispositifs et possibilités diverses, en les formant aux méthodes de recherche, en réfléchissant avec elles au budget à y consacrer et à comment provisionner ce budget.
- Élaborer avec elles des projets collectifs ou individuels pour elles et pour d'autres familles du quartier, en faire la promotion, les inviter à se joindre au groupe pour faire part de leurs souhaits et, par ce biais, les impliquer.

L'action a-t-elle été modifiée, adaptée en cours de réalisation?

Nous souhaitons nous appuyer sur les familles qui fréquentent les activités du centre social et créé un groupe de intéressé par l'organisation de vacances familiales choisies et préparées ensemble. Nous souhaitons toucher des familles qui ne partent pas en vacances et qui n'ont pas accès au départ soit par méconnaissance des différentes possibilités, soit par manque de moyens, soit par manque d'organisation et aussi à cause des freins créés par des représentations culturelles.

Les différentes phases du projet

Diagnostic

Une stagiaire Assistante sociale a effectué son stage en avril, mai et juin 2009 au sein du centre social.

Elle était en charge de faire un diagnostic auprès des familles et des partenaires sur l'organisation de séjours familiaux et des aides au départ en vacances familiales sur le quartier.

Elle a pu constater que les familles entreprenaient des démarches pour les vacances assez tardivement, ce qui ne leur permettait pas d'obtenir les aides auxquelles elles auraient pu prétendre. Certaines familles n'étaient pas informées sur les différents dispositifs d'aides aux vacances et d'autres ne se projetaient pas sur les vacances.

Elle a recherché des informations sur les conditions d'accès aux activités (brochures, dispositifs, date d'inscription, tarifs) et elle a identifié les partenaires avec lesquels le centre peut travailler pour proposer un accompagnement dans la préparation des projets, les associations spécialisées dans le tourisme social.

Enfin elle a organisé le jeudi 28 mai 2009 un forum sur les vacances d'été avec différents partenaires pour informer les familles sur les différentes activités et sur les séjours.

Mise en place du projet

Pour l'année 2010 nous avons fait le choix de mettre en place des informations collectives sur les activités de loisirs et sur les différents séjours, et de mettre en place un séjour familial. Nous en sommes à la phase de recherche de types de séjours et de la constitution d'un groupe de familles. Ensuite nous accompagnerons les familles dans leurs souhaits (réunions d'information), dans leurs recherches sur internet (Atelier de recherche Internet) et sur tout autre support, des sites de séjours possibles, des dispositifs existants. Les familles qui le souhaitent rencontreront individuellement une assistante sociale de la CAF pour les questions du budget du séjour vacances. La fréquence des réunions et des ateliers dépendra du groupe et des périodes déterminées pour les séjours.

Évaluation

Les familles sont venues au forum « vacances d'été 2009 », certaines ont pris des rendez vous avec les différents partenaires présents (association du quartier, association Vacances et familles, assistante sociale CAF). Elles se présentent régulièrement à l'accueil du centre social pour avoir des informations sur les activités qui se déroulent pendant les vacances scolaires. Notre action d'information sur les vacances (activités et les séjours) correspond bien à une demande des familles, par conséquent nous devons poursuivre cette information. Cependant, sur les séjours nous devons amener les familles à identifier plus tôt dans l'année un projet de vacances viable et financièrement réalisable pour elles, et mieux identifier leurs demandes et leurs besoins pour mieux les accompagner.

Projets « Livres et jeux », « Pâte à faire » et « Prendre un Bol d'air »

Rappel du diagnostic des besoins ayant motivé la mise en place de ces actions

Le Centre social Etincelles accueille des familles d'origines diversifiées, des familles souvent modestes et d'origine étrangère ou encore des nouvelles familles composées de jeunes ménages aux revenus et niveau social plus élevé. En 2008, nous avons réalisé des entretiens avec les familles du quartier pour faire émerger leurs attentes et leurs besoins. Il ressort de cette étude que les familles n'ont pas de « culture familiale de loisirs », les activités des parents (travail, recherche d'emploi, entretien du foyer) se font en parallèle de celles de leurs enfants (scolarité et loisirs). Néanmoins les parents ont exprimé le souhait de faire des jeux, faire des sorties familiales, partager des temps autour des contes et de la lecture, et pratiquer les arts plastiques.

Projet « Livres et jeux »

Le projet « Livres et jeux » proposait aux parents de se retrouver régulièrement sur des temps de découverte de livres, d'albums et de contes ainsi que des moments consacrés à l'univers des jeux. Les ateliers ont favorisé les relations avec les autres dans lesquels le jeu comme le livre sont des éléments déclencheur des relations parents/enfants et de la transmission de l'identité. En effet

les parents ont joué avec leurs enfants, découvert de nouveaux jeux et retrouvé ceux qui ont marqué leur enfance. Les familles sont venues lire, écouter des histoires, des contes.

Durée de l'action

D'octobre 2008 à juin 2009

Lieux

Centre social, Square Casque d'or, bibliothèque Picpus, et la ludothèque du centre social la Croix saint Simon.

Rappel des objectifs de l'action proposée:

Objectifs généraux :

- Renforcer le soutien à la fonction parentale
- Favoriser les relations dans les groupes familiaux.
- Développer les solidarités inter-familiales

Objectifs opérationnels

- Permettre aux parents de transmettre « leur histoire » à leurs enfants à travers les jeux, les contes et les souvenirs.
- Permettre aux parents de transmettre à leurs enfants les valeurs universelles
- Permettre aux membres d'une famille de partager un moment ludique.
- Permettre au groupe de familles de se constituer une « culture de loisirs » commune

Quels objectifs ont été atteints?

Les objectifs étaient de maintenir ou de restaurer le rôle des parents dans l'accompagnement éducatif de leurs enfants en utilisant comme outil le jeu et les livres. Ils ont été atteints car nous avons amené les familles du quartier à participer aux activités de loisirs parents enfants du centre social. Les parents ont investi les moments de jeux, de lecture et de contes avec leurs enfants et leur ont transmis un peu de leur histoire.

Les échanges créés au cours de ces ateliers ludiques ont également amorcé une dynamique de groupe et ont permis aux familles de tisser des liens de proximité et de solidarité.

Public

Public touché :

Les familles d'origine sociales et culturelles diverses du quartier qui fréquentent le centre social et qui n'ont pas ou peu de pratiques de loisirs avec leurs enfants. Les Parents des enfants de l'accompagnement à la scolarité et des enfants de l'accueil loisirs

Les familles dont les parents sont usagers des ateliers de savoirs de base, de l'atelier convivialité ou de l'atelier de Yoga.

Nombre de bénéficiaires concernés:

4 familles (4 adultes et 10 enfants) soit 14 participants

Mode de participation des parents

Nous avons encouragé les familles à adhérer au centre social.

Les familles ont été sollicitées dans la mise en place des sorties au Musée du quai Branly sur les contes du Maghreb et à la bibliothèque Picpus.

Moyens d'information du public (plaquettes, affiches, site internet...):

L'information se faisait par affichage (planning mensuelle des activités familles) et directement auprès des familles qui venaient au centre.

Partenariat ?

Informations : Les assistantes sociales de la CAF, les assistantes sociales de la polyvalence de secteur et les assistantes sociales scolaires.

Activités : Association Kalumba

Prêt de jeux : Ludothèque du centre social la Croix Saint Simon

Prêt de livre et activités : Bibliothèque Picpus et Réunion

Moyens humains

La coordinatrice du secteur, une stagiaire Assistante sociale 2ème année (stage ISIC), 1 habitante du quartier

Calendrier

Samedi 18 octobre 2008	Journée Familles : Contes et légendes (4h)
Mercredi 5 novembre 2008	jeux en familles (3h)
Samedi 22 novembre 2008	Journée Familles /Jeux de marionnettes (4h)
Mercredi 26 novembre 2008	Livres et jeux (3h)
Samedi 20 décembre 2008	Journée Familles : grand jeu et contes (4h)
Mercredi 14 janvier 2009	Livres et jeux (3h)
Samedi 24 janvier 2009	Journée Familles : Contes et jeux (4h)
Mercredi 11 février	Livres et jeux (3h)
Mardi 24 février /mercredi 25 février (vacances scolaires)	Fabrication de jeux (6)
Samedi 14 mars	Journée Familles : Jeux du monde (4h)
Mercredi 18 mars	Contes Orientaux au Musée du quai Branly (5h)
Mardi 21 avril /Mercredi 22 avril /jeudi 23 avril /vendredi 24 avril/samedi 25 avril (vacances scolaires)	Livres et jeux (5x 3h = 15h)
Mercredi 6 mai	Visite et emprunts de livres à la Bibliothèque Picpus (3h)
Samedi 16 mai 2009	Journée familles Contes et jeux (4h)

Soit 65 heures

Projet «Pâte à faire»

Le projet «Pâte à faire» proposait aux familles du quartier qui ont peu de pratique de loisirs, de se retrouver régulièrement les mercredis sur des ateliers de fabrication. Nous avons proposé des séances de modelage, avec la manipulation d'argile et de pâte à sel et des séances de création de

type développement durable avec des objets de récupération (cartons, pot de yaourt en verre, boîte à mouchoirs). Les participants étaient invités à collecter le matériel de récupération.

Durée de l'action : d'octobre 2008 à juin 2009

Lieux : Etincelles

Rappel des objectifs de l'action proposée:

Objectifs généraux :

- Renforcer le soutien à la fonction parentale
- Favoriser les relations dans les groupes familiaux et développer les solidarités inter-familiales

Objectifs opérationnels

- Permettre aux membres d'une famille de partager une activité ludique.
- Permettre aux parents à travers des pratiques artistiques, d'explorer et de valoriser les capacités de création de son enfant et ses propres capacités.
- Permettre à chaque participant d'échanger et de transmettre ses talents aux autres membres du groupe et d'en apprendre de nouveaux.

Quels objectifs ont été atteints?

Les objectifs ont été atteints, les familles sont venues régulièrement sur les ateliers de fabrication. Les parents et les enfants se sont retrouvés sur des activités ludiques et certains parents ont découvert les « joies » de la manipulation de matière et de la création d'objets. Nous avons réalisé plusieurs œuvres collectives qui ont permis aux familles de tisser des liens de solidarité.

Public touché

Les familles d'origine sociales et culturelles diverses du quartier qui fréquentent le centre social et qui n'ont pas ou peu de pratiques de loisirs avec leurs enfants. Les Parents des enfants de l'accompagnement à la scolarité et des enfants de l'accueil loisirs, les parents usagers des ateliers de savoirs de base, de l'atelier convivialité et de l'atelier de Yoga.

Mode de participation des parents

Nous avons encouragé les familles à adhérer au centre social.

Les familles sont venues avec différents objets de récupération et régulièrement à tour de rôle elles sont venues avec le gouter.

Moyens d'information du public (plaquettes, affiches, site internet...):

L'information se faisait par affichage (planning mensuelle des activités familles) et directement auprès des familles qui venaient au centre.

Partenariat ?

Informations

Les assistantes sociales de la CAF, les assistantes sociales de la polyvalence de secteur et les assistantes sociales scolaires.

Activités : Association Natéma, Les petits Débrouillards

Moyens humains

La coordinatrice du secteur, une stagiaire Assistante sociale 2ème année (stage ISIC), 1 habitante du quartier

Calendrier

Mercredi 15 octobre 2008 3h - Samedi 18 octobre 3h - Mercredi 29 octobre 3h - Mercredi 12 novembre 3h - Mercredi 29 novembre 3h - Mercredi 3 décembre 3h - Mercredi 10 décembre 3h - Mercredi 17 décembre 3h - Mercredi 13 février 3h - Mercredi 11 février 3h - Mercredi 18 février 3h - Mercredi 4 mars 3h - Mercredi 11 mars 3h - Mercredi 25 mars 3h - Mercredi 1 avril 3h - Mercredi 15 avril - Mercredi 13 mai 3h - Mercredi 27 mai 3h - Mercredi 3 juin 3h - Mercredi 9 juin 3h - Mercredi 17 juin 3h

63 heures pour 1 groupe. Deux groupes sur chaque séance, soit 126 heures

Projet « Prendre un bol d'air »

Le projet « Prendre un bol d'air » avait pour finalité de permettre aux parents de se retrouver avec leurs enfants autour d'une activité conviviale et ainsi favoriser leur participation dans les activités de loisirs de leurs enfants. Nous avons accompagné les familles sur des sorties pour les guider et les faire voyager au cœur des monuments, des jardins et d'autres lieux culturels et touristiques.

Durée de l'action De novembre 2008 à juillet 2009

Lieux Centre social, Paris, ses lieux d'activités culturelles et sportives (Théâtres, musée, parcs, piscines).

Rappel des objectifs de l'action proposée

- Renforcer le soutien à la fonction parentale
- Amener les parents à s'impliquer dans des activités avec leurs enfants dans un souci de co-éducation.
- Valoriser les parents aux yeux des enfants, et les enfants aux yeux des parents.
- Favoriser le contact et les échanges entre les parents et les enfants, mais aussi entre les familles du quartier.
- Développer au sein du groupe de familles des « habitudes » de vivre ensemble des moments de découverte et de partage avec leurs enfants.
- Permettre aux familles de prendre connaissance des lieux d'activités de loisirs.
- Leur permettre de s'approprier ces lieux et d'y trouver des repères pour y retourner de façon autonome.

Quels objectifs ont été atteints?

Les objectifs ont été majoritairement atteints, nous avons rencontré les familles du quartier et nous les avons amenées à organiser et à participer aux différentes sorties.

La difficulté de départ a été la constitution d'un groupe régulier de familles et également de travailler le programme et l'organisation des sorties avec les parents. Nous avons proposé différentes sorties aux familles jusqu'à ce plusieurs familles viennent régulièrement et qu'elles élaborent le programme (Musée, par floral, Tour Eiffel).

Certaines familles ont prévu de retourner seules sur certaines sorties comme le jardin d'acclimatation, le parc floral et le jardin des plantes.

Nous n'avons pas réalisé un carnet de voyage pour rendre compte de nos destinations mais une exposition éphémère avec un collage de photos dans le square Casque d'or pour la fête du samedi 29 août.

Public touché :

Les familles d'origines sociales et culturelles diverses du quartier qui fréquentent le centre social.

Les Parents des enfants de l'accompagnement à la scolarité et des enfants de l'accueil loisirs

Les familles dont les parents sont usagers des ateliers de savoirs de base, de l'atelier convivialité ou de l'atelier de Yoga.

Nombre de bénéficiaires concernés : 4 familles et 9 enfants

Mode de participation des parents

Participation financière des familles :

La participation demandée était l'adhésion à l'association gestionnaire du Centre Social, d'un montant de 8 euros et une participation financière pour chaque sortie de 2 euros permettant de « fidéliser » et de contribuer.

Participation au projet.

Nous avons élaboré le planning des sorties avec les familles elles mêmes.

Moyens d'information du public (plaquettes, affiches, site internet...):

L'information se faisait par affichage et directement auprès des familles qui viennent au centre.

Partenariat ? Les assistantes sociales de la CAF, les assistantes sociales de la polyvalence de secteur et les assistantes sociales scolaires.

Moyens humains La coordinatrice du secteur, une stagiaire Assistante sociale 2ème année (stage ISIC), 1 habitante du quartier

Calendrier

Mercredi 19 novembre	Musée Guimet = 5 heures
Mercredi 24 décembre	Rêves de neige au stade de France = 7h
Mercredi 7 janvier	Cirque de Pinder = 5h
Mercredi 28 janvier	La cité des enfants à la Villette = 5h

Dimanche 22 février	Le carnaval de Paris = 5h
Mercredi 11 mars	atelier arts plastiques parents/enfants= 3h
Mercredi 1 avril	atelier arts plastiques parents / enfants= 3h
Mercredi 8 avril	Piscine Pailleron = 5h
Mercredi 29 avril	Visite de la tour Eiffel = 5 h
Mercredi 6 mai	atelier arts plastiques parents/enfants=3h
Mercredi 20 mai	Le Parc Floral =7h
Mercredi 3 juin	Musée du quai Branly (les sons) = 5h
Samedi 25 juillet	Stade Nautique au stade de France= 7h
Soit 65 heures	

Activités adultes

Atelier couture/convivialité, atelier Yoga, atelier Sophrologie, ateliers de socialisation sociolinguistiques

Nous avons proposé plusieurs activités pour les adultes en nous appuyant sur les besoins et demandes des habitants du quartier, des partenaires et des propositions des bénévoles. Les demandes les plus importantes concernaient les cours de français, d'anglais, d'informatique, de cuisine, de yoga et d'accompagnement vers l'emploi. Nous avons reçu également beaucoup de propositions d'activités de la part de bénévoles .

Nous avons mis en place les activités en fonction des objectifs généraux que l'on souhaitait développer comme l'insertion sociale et professionnelle (par l'aide à la recherche d'emploi ou la maîtrise des langues), de l'autonomie, du lien social et des pratiques de loisirs.

Nous avons essayé également de croiser les demandes des adultes et les propositions des bénévoles.

Pour répondre aux demandes d'activités comme par exemple les ateliers de langues (atelier sociolinguistiques) nous avons mis en place régulièrement une recherche de bénévoles par le biais de l'affichage et d'espace bénévolat.

Les besoins spécifiques aux adultes et aux familles liées à un accompagnement social (emploi, logement, courrier) ont été traités conjointement avec le secteur accueil (par le biais des permanences écrivain public) et en lien avec différents partenaires comme l'association Benkadi, les éducateurs de prévention, les assistantes sociales, la Maison du Développement Économique et de l'emploi et le Point D'accès au Droit.

Atelier convivialité/couture

Rappel des objectifs

Atelier qui permet de créer un moment convivial favorisant les échanges à travers la couture C'est un atelier et non un « cours » de couture ouvert à tous sans exigence de niveau

Cet atelier favorise les échanges de savoirs faire et les rencontres. Les participantes apprennent des techniques pour confectionner de nouveaux vêtements ou en réparer d'autres.

Les points négatifs:

l'ancienneté des machines à coudre. Achat d'une machine en 2010

Les points positifs

Les participantes viennent régulièrement sur cet atelier et participent à d'autres actions du centre social (Cuisine, sorties, partenariat avec l'école Vitruve pour la confection de sac pour récolter des fonds lors de la braderie). Elles apprennent et échangent leurs compétences et partagent également leur quotidien autour d'un café en fin de séance. Elles participent également à des sorties sur Paris (Institut du monde Arabe, salon de la mode) et à des repas partagés.

Évaluation

Les objectifs ont pu être réalisés, cet atelier a permis aux participantes de rencontrer d'autres personnes et d'apprendre des techniques. Il y a une bonne dynamique dans le groupe.

Ressource pour le projet, organisation, participants

3 bénévoles.

Tous les mardis de 14h à 16h30 sauf vacances scolaires

Groupe de 12 personnes, dont 6 à 10 personnes régulières

Adhésion obligatoire de 8 euros et participation de 15 euros pour l'activité

Fiche d'inscription et liste d'attente de 12 personnes.

Atelier Yoga

Rappel des objectifs

Permettre aux participants de s'initier aux techniques du Yoga, de se détendre dans une ambiance conviviale et chaleureuse et de créer des liens entre les participants.

Atelier ouvert à toutes les personnes (hommes, femmes, tous les ages) du quartier.

Évaluation

12 personnes inscrites et une liste d'attente de 10 personnes. Les usagers sont très participatifs et de diverses origines socio-culturelles. Ils participent aux autres activités du centre social (ateliers Parents-Enfants)

Atelier annulé en septembre 2009 en raison de l'indisponibilité de la bénévole.

Tous les mercredis soirs de 18h30 à 20h30 sauf vacances scolaires

Janvier à juin 2009

Groupe de 12 personnes

6 à 8 personnes régulières.

Adhésion obligatoire de 8 euros et participation de 15 euros pour l'activité

Atelier Sophrologie

Séances collectives de sophrologie, organisées autour des thèmes de la confiance en soi et de l'estime de soi en direction d'un public adulte. Les séances sont basées sur des techniques de respiration, de relaxation, et visualisation d'images positives, méthodes de développement de la confiance en soi.

Évaluation.

L'activité a mis un peu de temps à prendre sa vitesse de croisière en raison de la spécificité de la sophrologie qui touche « l'intime » des personnes. Ensuite les personnes sont venues régulièrement et elles ont manifesté leur envie de poursuivre en 2010 .

Nous sommes en attente d'une rencontre avec la stagiaire qui souhaitait poursuivre son atelier en tant que bénévole.

1 Stagiaire du Centre d'Etudes Appliquées à la sophrologie (CEAS)

Stage de 6 séances d'octobre à novembre 2009

Adhésion de 8 euros et 15 euros pour l'activité

Tous les vendredis soir de 19h15 à 20h30

Groupe de 12 personnes - 8 personnes régulières

Les ateliers sociolinguistiques

Rappel des objectifs

Ateliers qui favorisent l'apprentissage de la langue française et la maîtrise d'un certain nombre de données nécessaires pour la vie sociale, culturelle et économique (repérage administratif, fonctionnement du système de santé, institutions civiles et collectives)

Déroulement

Ces ateliers ont été menés par une équipe de formateurs bénévoles qui intervenaient deux séances (ou sur une seule le plus souvent).

Les groupes comprenaient des personnes relevant de l'alphabétisation (personnes n'ayant jamais été scolarisées) des personnes relevant de post alphabétisation (personnes n'ayant jamais été scolarisées mais ayant suivies des cours de français ou un quelques années d'enseignements) des personnes relevant d'un enseignement de type français langue étrangère (personnes ayant été scolarisées au moins jusqu'à un niveau collège, voire plus) .

5 groupes de 12 personnes maximum

Chaque groupe dispose de 2x 2 heures d'atelier soit 4 heures

Lundi et vendredi

9h-11h 2 groupes : Post alphabétisation et FLE et 3 bénévoles

4h-16h 1 groupe alphabétisation et 2 bénévoles

Mardi et jeudi 9h- 11h

2 groupes: Français Langue Étrangère (FLE) et Alphabétisation et 3 bénévoles

Lundi, mercredi et vendredi 19h-20h30:

2 groupes: Niveau Post alphabétisation, FLE débutants et 7 bénévoles

Soit 60 personnes et 15 bénévoles

bénévoles/formateurs

Nous avons recherché des bénévoles par affichages, tracts et par l'association Espace Bénévolat. Sept bénévoles qui faisaient cette activité ont renouvelé cette année . Nous avons eu 20 rendez vous avec de nouveaux bénévoles, 3 d'entre eux ne sont pas venus au rendez vous, 2 n'ont pas souhaité poursuivre et 15 ont pris en charge une ou deux séances.

Le rendez vous avec chaque bénévole dure de 1h à 1h30, il permet d'expliquer les objectifs du centre social, les objectifs des ateliers sociolinguistique et le fonctionnement.

Nous avons mis en place deux réunions « plénières » avec tous les bénévoles , la première pour donner des informations, organiser le recrutement des apprenants et permettre aux formateurs de se connaître, la seconde à la fin du trimestre pour faire un bilan. Ensuite 3 réunions de partage de connaissances entre les formateurs ont été organisées par les formateurs ayant de l'expérience et en fonction des niveaux des groupes.

Les formateurs fonctionnent en Binôme par séance pour pallier aux absences et pour répondre à l'hétérogénéité des groupes .

Points d'amélioration

Nous rencontrons toujours des difficultés pour harmoniser les contenus pédagogiques entre les formateurs qui sont plusieurs à intervenir sur le même groupe. Nous avons mis en place un classeur pour chaque groupe dans lequel chaque binôme met sa préparation ou le compte rendu de la séance . Les formateurs correspondent aussi beaucoup entre eux par mail.

Plusieurs formateurs ont cessé leur activité, notamment 3 étudiantes en raison de leur charge de travail et une pour raisons familiales. Par conséquent nous devons rechercher régulièrement de nouveaux formateurs pour assurer les ateliers (même si d'une façon générale les formateurs sont très présents et réguliers).

Nous devons renforcer le suivi des contenus pédagogiques des formateurs. Nous avons orienté les formateurs vers la formation des centres sociaux, sur le partage d'expérience sur l'utilisation de classeurs « outils ». Une bénévole formée en maîtrise FLE a proposé en octobre 2009 une formation et a proposé de répondre par mail aux questions des formateurs Cette intervention a permis aux formateurs d'avoir des pistes et des retours sur leurs interventions, cependant la

bénévole n'intervient pas directement dans les groupes et par conséquent elle ne peut pas avoir une analyse fine des besoins c'est pourquoi il nous semble indispensable de bénéficier de l'apport d'un professionnel sur les contenus pédagogiques (selon des modalités à définir).

Points positifs

Nous remarquons que les participants entre eux, et avec les bénévoles entretiennent des rapport de convivialité.

Quatre formateurs ont suivi la formation de la Fédération des centres sociaux et une douzaine d'entre eux les formations internes assurées par les autres formateurs.

Les formateurs sont très impliqués, ils se documentent et ils préparent leurs séances en fonction des besoins des apprenants (écrit, oral, diversité des thèmes).

Évaluation

Les ateliers correspondent bien aux demandes des habitants du quartier, nous avons des retours positifs de la part des apprenants. L'implication des formateurs bénévoles majoritairement habitants le quartier favorise le lien social.

Les apprenants

Les personnes qui souhaitent participer aux ateliers sociolinguistiques sont reçues pour un entretien d'environ 45 minutes afin de déterminer leur niveau, ensuite si nous avons un groupe qui leur correspond nous les inscrivons. Nous avons reçu 143 personnes en entretien Adhésion de 8 euros et 15 euros pour l'activité

De janvier à juin 2009 il y avait 60 personnes , 40 régulières et 15 formateurs. Nous avons reçues plus de 100 demandes , une liste d'attente de 30 personnes.

D 'octobre à décembre 2009 il a eu 72 personnes , 50 régulières et 22 bénévoles formateurs. Nous avons orienté une vingtaine de personnes que nous avons sur une liste d'attente sur une information collective sur les ateliers sociolinguistiques que proposaient des associations du quartier au début du mois de janvier 2010.

Les participants proviennent d'un peu plus de 34 pays différents, ce sont des hommes et des femmes de 18 à 75 ans

Points d'amélioration

Nous avons été confrontés à l'extrême variété des parcours, du rapport à la langue des âges, des motivations et par conséquent au niveau hétérogène des groupes.

Nous ne pouvons pas prévoir les contenus pédagogiques sur du long terme en raison des nombreuses absences des participants et des évolutions permanente des groupes avec les départs et les arrivées des apprenants.

Nous faisons deux grandes périodes de recrutement en octobre et en février .

Point Positifs

Nous remarquons une grande implication des apprenants, un peu plus de la moitié des participants d'un groupe sont réguliers sur toute l'année, ils apprennent à se connaître et établissent des liens de confiance avec les formateurs.

Nous essayons d'être au plus près des demandes et des besoins des apprenants et de co-construire avec eux les apprentissages.

Certains d'entre eux participent à d'autres activités du centre social.

Les actions de convivialité

Repas de quartier

Dimanche 21 juin 2009

De 14 h00 à 19 h00 les stands d'animation et de jeux ont été tenus par les bénévoles et les partenaires (Course à plateaux, Course en sac, Pêche à la ligne, Chamboule tout, Jeux du fer à cheval, Jeux de quilles, Jeu des planches, Maquillage, Chaises musicales, Barbapapa, Jeux de société et cartes, Pétanque, Marelle, Jeu du panier, Animation Bogolan)

Les concerts et danse ont été animés par Didékies, The Jamming Joke, Quai de Seine et Folk en Seine

Le Centre social Etincelles a participé à l'organisation du « Repas de quartier » en partenariat avec tous les acteurs du quartier Saint Blaise.

Le Repas de quartier, dont c'était la 4^{ème} édition a mobilisé d'anciens et de nouveaux partenaires.

Le repas de quartier s'est terminé à 19h afin de permettre l'utilisation du matériel de sonorisation pour une fête de la musique organisée le soir même sur la Place de la Réunion par le « groupe jeunes » du centre social Etincelles. Fête de la musique que les jeunes du centre social ont organisé avec d'autres partenaires associatifs et le soutien de la Mairie du XX.

La place Marc Bloch où est organisée ce repas de quartier, jouxte le jardin casque d'Or où de nombreuses familles viennent se distraire et se détendre, elle jouxte également le Terrain d'Education Physique fréquenté par de nombreux jeunes et adolescents.

Elle constitue un lieu de passage important pour les habitants du quartier. Nous essayons de faire en sorte que cette nouvelle place urbaine devienne à travers les animations et fêtes qu'organise Etincelles, un lieu d'échange, de convivialité et de vie investi par les habitants adultes, les parents, les familles du quartier.

du quartier, et il est très facilement accessible.

Plus de 300 habitants ont participé à ce temps de convivialité.

Cette fête a été portée grâce à l'engagement de bénévoles et la présence des professionnels.

Les partenaires associatifs d'étincelles et le tissu socio-culturel du quartier Réunion Père Lachaise ont œuvré conjointement (PAD, AEPCR, NATEMA, ARTESS, Les petits Pierrots, Benkadi-Affema XX- Bibliothèque Réunion, Club des Régliques (CFPE), Jardin partagé Casque d'Or, La compagnie Soleil des Abysses, Tape à Malice, Didékies, The Jamming Joke, Quai de Seine et Folk en Seine).

Fête de l'hiver

18 - 23 décembre 2009

Vendredi 18 décembre à partir de 18h

Sur la place Marc Bloch, pendant la décoration des arbres de Noël mis à disposition par la Ville de Paris : animation musicale et spectacle de rue (jongleur, cracheurs de feu, clown,...), dégustation de plusieurs soupes et vin chaud confectionnés par les AMAP, Santé Charonne et l'atelier cuisine d'Etincelles.

19h00 cortège déambulatoire dans les rues du quartier avec l'accompagnement du groupe musical et les artistes du spectacle de rue.

20 h15 spectacle musical de marionnettes et conte Africain

200 personnes ont participé à ces activités

Les spectacles et animations ont été réalisées par les Associations « Vent de Panique », « Fil en Soie », « Lydie Pizzale »,

Mercredi 23 décembre :

3 spectacles « Voyage en chanson dans la savane Africaine » réalisés par « Régis » à 11h 00 - 14 h00 - 15 h30 ont été organisés dans les locaux d'Etincelles au 78, rue des Haies.

Ils ont rassemblés 120 enfants sur les 3 séances et quelques familles d'Etincelles. Ils ont été ouverts aux centres de loisirs et maternelles « Réunion », « 97 rue des Pyrénées » qui ont particulièrement apprécié le spectacle et cette première collaboration avec Etincelles.

Le froid intense et la neige ont fortement influé sur le déroulement de la soirée du vendredi 18 décembre, dont une grande partie se déroulait en extérieur :

- La fanfare n'a pu être au complet et l'intervention a été limitée du fait d'un froid qui rendait difficile l'utilisation des instruments de musique difficile.
- Un partenaire a fait défaillance du fait que les intervenants n'ont pu se déplacer à cause du verglas
- Le défilé dans les rues a été écourté et n'a pas pu développer la dynamique de rencontres et d'échanges attendus.

La préparation des soupes et des décorations des arbres de Noël ont été l'occasion de premiers échanges et de travail commun entre associations et ont permis que des personnes de situation sociale différentes se rejoignent dans l'action.

Le nouveau concept de cette fête a été apprécié par les participant(e)s, malgré les conditions météorologiques difficiles.

200 habitants ont pu y être associés.

Encadrement : 4 salariés - 5 stagiaires et 15 bénévoles.

Les partenaires associatifs d'Etincelles et le tissu socio-culturel du quartier Réunion Père Lachaise ont participé : 2 AMAP, l'association Santé Charonne, l'école Vitruve.

Le travail sur le projet social

Evaluation participative

L'évaluation du projet social a fait l'objet d'une vaste concertation qui a réuni des adhérents, des bénévoles, des salariés et des administrateurs.

Des groupes de travail ont été constitués sur les quatre thématiques majeures de l'évaluation, reprenant les objectifs du projet social soumis fin 2006 à la Caisse d'Allocations Familiales

Groupe de Travail n°1 : construire les fondations

- structurer les moyens humains et financiers
- œuvrer pour l'acquisition pérenne de locaux adaptés

Groupe de travail n°2 : L'ouverture sur le quartier

- renforcer l'accueil
- concevoir un plan de communication
- contractualiser les partenariats

Groupe de travail n°3 : Jouer collectif et individuel

- renforcer le secteur Adultes pour autonomiser les adultes et les parents
- développer le secteur Enfance/Jeunesse

Groupe de travail n°4 : développer le lien social

- créer un climat de convivialité dans le quartier
- promouvoir la mixité socioculturelle
- favoriser les rencontres interculturelles

Ces groupes de travail se sont respectivement réunis deux fois chacun, une réunion de mise en commun a eu lieu en fin de processus. Trois réunions-débats ont donc été nécessaires pour évaluer les différents objectifs déclinés dans le projet social antérieur.

Chacun de ces groupes s'est réuni deux fois, les participants poursuivant leur réflexion entre les sessions.

Une réunion de synthèse commune aux quatre groupes a permis de maintenir une cohérence globale des travaux.

Un WIKI (plate-forme collaborative autour de la rédaction d'un texte) a été ouvert et mis à disposition de tous sur le blog du Centre social Etincelles.

Conclusion du bilan du précédent projet 2007/2009

Ce bilan fait très nettement apparaître que le centre social Etincelles répond bien aux besoins des habitants du quartier Dumas réunion.

Ce quartier est en pleine mutation urbaine et son évolution l'amène à vivre actuellement une situation de mixité sociale, socioprofessionnelle, socioéducative, et socioculturelle. Mais si cette mixité est un fait, nous constatons que les groupes sociaux se côtoient plus qu'ils ne se mélangent.

Cependant cette mixité se retrouve pleinement chez les usagers et bénévoles du centre social qui œuvrent ensemble et au quotidien, pour un « mieux être » dans le quartier.

Le centre social remplit donc là pleinement ses missions de lien social et d'animation du quartier.

Une bénévole, habitante de longue date du quartier, nous a dit très récemment : « Ce quartier était en train de perdre son esprit Village (sous entendu, cohésion, lien social, solidarité), vous le faites revivre...vous remplissez maintenant la fonction de la Place centrale de ce village »

Très jeune, le centre social est et reste cependant fragile, sa situation n'étant pas encore stabilisée sur le plan financier.

N'étant pas implanté dans un quartier classé « CUCS » (Contrat Urbain de cohésion Sociale), ni ZEP (Zone d'Education Prioritaire), il ne bénéficie pas des financements spécifiques correspondants malgré son action, dont les financements de postes dont bénéficient les structures implantées dans ces quartiers.

Cette évaluation fait apparaître que le centre social accueille cependant des usagers venant de ces quartiers, puisqu'il en est très proche et que ses activités correspondent aux besoins des habitants....

Le centre social Etincelles répond donc bien à un besoin de lien social et de solidarité dans ce quartier en cours de réhabilitation. Rénovation salubre mais qui risque de menacer sa diversité sociale ainsi que sa spécificité populaire historique et qui nécessite de lui redonner une identité collective partagée.

Le projet développé dans la seconde partie de ce document, et qui permettra le renouvellement de l'action du centre social Etincelles, doit nous ouvrir les perspectives la pérennisation de cette démarche du « faire ensemble ».

Axes de développement proposés dans le projet social 2010/2011

Ce contrat de projet 2010 - 2011 s'inscrit d'abord dans la continuité du projet antérieur, dont il va chercher à consolider et pérenniser les

Les objectifs poursuivis :

- Poursuivre la présence d'Etincelles "hors les murs". En effet, il nous faut avec nos partenaires et associations du quartier poursuivre,

initier de nouvelles actions dans les espaces publics afin de permettre aux habitants de tous âges de se réapproprier ces lieux pour en faire des lieux d'échanges, de rencontres et de convivialité. Il s'agit là pour chacun d'un enjeu important d'identité et d'identification au quartier : car pouvoir se connaître et se reconnaître permet à chacun de trouver sa place en tant qu'habitant, usagers, et citoyen. Cela permet aussi de construire du "vivre ensemble", et ce malgré les tensions qui existent du fait de l'occupation de ces espaces par des jeunes et des adultes en situation de mal être, occupation jugée toujours trop bruyante et parfois dangereuse. C'est pour ces raisons qu'Etincelles doit poursuivre résolument l'effort d'ouverture et soutenir les projets de ces jeunes, de ces adultes, et de tous les habitants en partenariat avec les acteurs associatifs et institutionnels du quartier.

- Assurer la stabilité financière d'Etincelles. En effet, l'insuffisance de nos fonds propres et une trésorerie structurellement négative font dépendre la survie d'Etincelles du bon vouloir de la banque à laquelle elle s'adresse. Il y a quelque chose de choquant à constater qu'une partie des financements publics (donc des impôts et ou les cotisations versées par les citoyens et ou salariés) contribuent à travers les agios et commissions bancaires à subventionner les banques, plutôt que de contribuer à développer les projets des habitants et améliorer le lien social. Il nous faudra, avec

nos partenaires financiers publics, parvenir à assainir durablement la situation financière d'Etincelles.

Etincelles étant situé dans un territoire hors "Politique de la Ville", il ne peut bénéficier des ressources financières et outils attribuées à ceux-ci, bien qu'une partie de son public et adhérent(e)s soient issus de ces quartiers et que le quartier Réunion Père Lachaise présente des caractéristiques identiques à ces quartiers classés "Contrat Urbain de Cohésion Sociale" (CUCS). Etincelles est en ce sens doublement désavantagé !

Renforcer la démocratie interne, et notamment favoriser la participation des bénévoles et des adhérents à la vie d'Etincelles au niveau des décisions sur l'évolution des projets d'activité et du projet global, accompagner leur insertion dans les instances statutaires de l'association Dumas Réunion en charge de la gestion d'Etincelles. Il est important pour le projet que les prises de responsabilité dans la conduite de l'association et du projet puissent "tourner" et se renouveler. C'est un enjeu important du "vivre ensemble" et de la capacité à "faire ensemble". Pour cela des chantiers sont à ouvrir pour faire en sorte que les mouvements s'amorcent pour créer une organisation souple, ouverte et solide.

Nous présentons les orientations de ce nouveau projet 2010 - 2011, sous forme de 3 axes qui résultent des réflexions issues du bilan de la précédente période, et du travail collectif mené par les salariés et responsables de l'association, avec le concours de bénévoles et d'associations partenaires.

Axe 1 : Promouvoir la citoyenneté et la participation à la vie de la cité, décliné sous 2 aspects :

- Proposer et Agir dans le centre social Etincelles
- Proposer et Agir dans le quartier Réunion Père Lachaise

Axe 2 : Promouvoir la mixité sociale et intergénérationnelle, décliné sous trois aspects :

- Développer la mixité chez les jeunes et adolescent(e)s,
- Développer la mixité chez les adultes,
- Développer la mixité sociale dans l'engagement bénévole.

Axe 3 : Consolider la gestion du centre social Etincelles, décliné sous trois aspects :

- Enrichir la participation de tous à la prise décision concernant la vie du centre social,
- Mieux associer et développer la place des partenaires dans le fonctionnement démocratique du centre,
- Maîtriser et pérenniser l'équilibre financier du centre social.

