Maison de quartier des ORS

PROJET SOCIAL
2013 – 2016

Renouvellement de l'agrément "centre social" (CAF)

Pour un citoyen :
Producteur d'idées
Acteur du changement de demain
Engagé et solidaire

Sommaire

Préambule

1. Evaluation du projet social 2009 – 2011 5

2. Méthodologie du renouvellement du projet social 25
   - 2.1 Ecouter : l'enquête de territoire
   - 2.2 Constater : analyser les constats
   - 2.3 Partager : restituer, débattre et décider avec les habitants
   - 2.4 Prioriser

3. Diagnostic de territoire 30
   - 3.1 Données sur le territoire
   - 3.2 Le diagnostic partagé avec les habitants

4. Concepts de l'action 41
   - 4.1 Notre façon d'agir
   - 4.2 Le jargon

5. Objectifs et plan d'actions 2013 – 2016 45

6. Ressources et organisation 48
   - 6.1 Habitants engagés
   - 6.2 Le schéma de délégation des responsabilités
   - 6.3 L'équipe salariée

7. Modalités de suivi du projet 51
   - 7.1 Calendrier d'évaluation
   - 7.2 Critères d'évaluation

Annexes

Grille d'écoute
Compte-rendu des rencontres de territoire
Compte-rendu de la rencontre de restitution
Schéma de délégation des responsabilités
Presse

Préambule

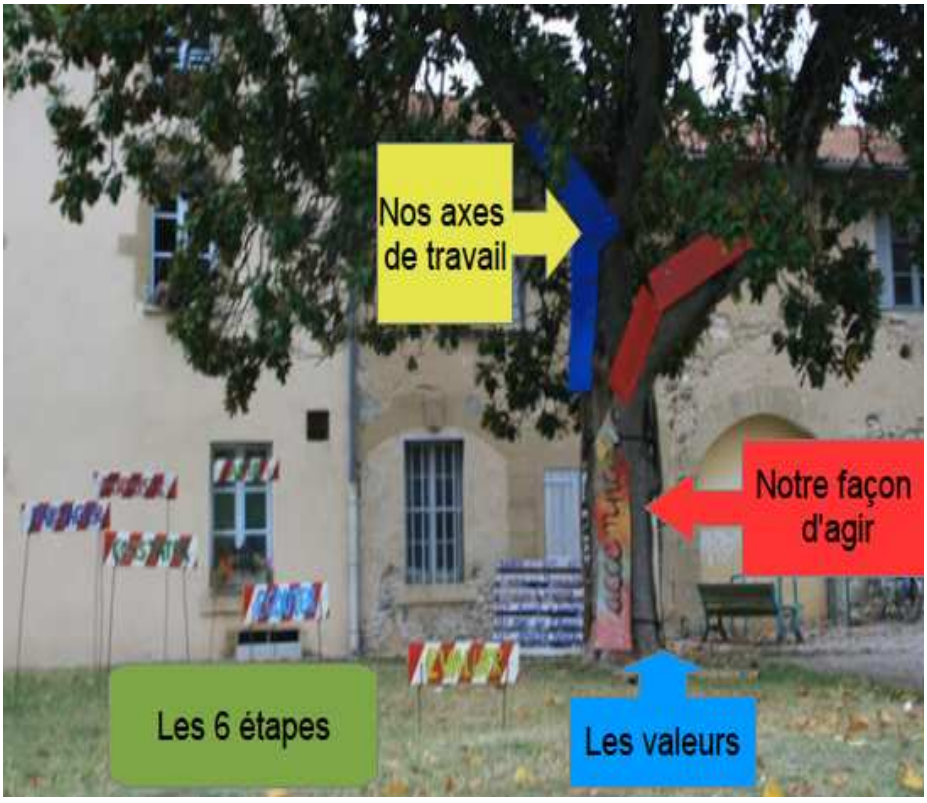
La maison de quartier des Ors est une association d'éducation populaire implantée dans le quartier ouest de Romans-sur-Isère (au 26 rue Magnard). Ce quartier très étendu entre « urbain et rural » comprend plus de 9500 habitants, il est en pleine expansion. La maison de quartier des Ors a pour objectifs le développement des liens sociaux et la cohésion sociale du quartier ouest, ainsi que le développement de la citoyenneté de proximité et de l'engagement collectif des habitants. *C'est passer de l'habitant à l'adhérent-usager à l'adhérent-citoyen.*

L'association *maison de quartier des Ors* a commencé ses activités en 1987. Elle est agréée « centre social » par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) de la Drôme depuis 1998 et rassemble aujourd'hui 270 adhérents dont 140 familles. Le conseil d'administration est composé d'une douzaine d'habitants du quartier. L'association dispose actuellement d'une équipe de sept salariés, dont quatre animateurs de développement social local. Notre action concerne à la fois les individus et les familles. Une des particularités de notre association est qu'elle a mis en place une adhésion participative et non monétaire, ce qui contribue au dynamisme de l'association.

Affiliée à la *Fédération des Centres sociaux de France* (FCSF), la maison de quartier se réfère à la charte fédérale des centres sociaux adoptée en 2000. Elle se définit comme « un foyer d'initiatives porté par les habitants associés, appuyés par des professionnels, capables de définir et de mettre en œuvre un projet de développement social pour l'ensemble de la population d'un territoire ».

Nos valeurs fondatrices qui guident notre action :

- La dignité humaine : reconnaître la dignité et la liberté de tout homme et de toute femme est l'attitude première des acteurs des centres sociaux.
- La solidarité : considérer les hommes et les femmes comme solidaires, c'est à dire comme étant capables de vivre ensemble en société, est une conviction constante des centres sociaux.
- La démocratie : opter pour la démocratie, c'est, pour les centres sociaux, vouloir une société ouverte au débat et au partage du pouvoir



Le magnolia qui se trouve devant le bâtiment de notre maison de quartier, représente symboliquement le nouveau projet social par ses racines, son tronc, ses branches.
Les 6 étapes du renouvellement de l'agrément du projet social (évaluer, écouter, constater, partager, prioriser, agir) qui entourent le magnolia nous ont permis de construire avec les habitants le nouveau projet social de l'association.
Les racines représentent nos valeurs : solidarité, démocratie, dignité humaine
Le tronc, c'est notre façon d'agir, ce qui fait notre identité associative : écouter, accompagner, animer et participer
Les branches sont nos objectifs et les feuilles les objectifs opérationnels.
Les habitants et les salariés nourrissent le projet de la structure, c'est le travail associé.

Notre nouveau projet social 2013-2016 s'inscrit à la fois dans la continuité de ce que nous menons depuis 13 ans et en phase avec notre territoire avec de nouvelles actions dues au contexte économique et social qui évolue.

Nos enjeux résident à la fois dans nos futurs axes de travail et notre façon d'agir.
Nos axes de travail sont les suivants :

- Œuvrer pour mieux vivre ensemble
- Développer des modes de consommation alternatifs et lutter contre la précarité économique
- Améliorer le cadre de vie et les conditions de logement
- Accompagner les questionnements autour de l'éducation et de la vie familiale

Les actions qui découlent des objectifs opérationnels des axes de travail peuvent être amenées à être modifiées. En effet, les actions que nous souhaitons mener sont en phase avec les problématiques exprimées à un moment *t*. Notre rôle de veille sociale est permanent. De plus, il est possible de ne pas atteindre un objectif car la mise en œuvre dépend à la fois du travail associé entre professionnels et bénévoles, et ces derniers peuvent rencontrer des difficultés pour se mobiliser.

Nos façons d'agir :
Nous visons la participation de l'habitant comme un citoyen engagé, qui agit pour améliorer la vie quotidienne d'un plus grand nombre. Mobiliser les personnes concernées ayant peu ou pas de pouvoir reste pour nous, un enjeu majeur. Et cela est une tâche complexe puisque chaque habitant a un niveau de conscientisation différent et qu'il s'agit d'avancer ensemble. De plus, les freins à la mobilisation sont multiples : matériels (horaires inadaptés, manque de mobilité, manque de temps,…), psychologiques (sentiment d'impuissance, peur de prendre la parole, épuisement,…), freins collectifs (cadre pas assez sécurisant, groupe fermé…).

Le fonctionnement démocratique favorise l'implication des personnes, augmente la capacité des gens à débattre et à prendre des décisions plus éclairées. Il favorise la prise en charge véritable du groupe par les personnes touchées par le problème. « *La participation sociale permet de lutter contre les exclusions et constitue un mode d'apprentissage et d'expression de citoyenneté concrète et effectives*. » CNAF 1995

En outre, nous avons une visée de transformation sociale et souhaitons travailler sur les causes des problèmes sociaux plutôt que sur les effets et cela nous paraît primordial. L'expérimentation micro-locale nous permettra d'engager des actions innovantes.

En conclusion, nous souhaitons transformer la société, pour l'intérêt collectif, pour la cohésion sociale, pour la solidarité, pour permettre au plus grand nombre de personnes de participer aux prises de décisions qui les concernent.

2. MÉTHODOLOGIE DU RENOUVELLEMENT DU PROJET SOCIAL

Le projet 2013-2016 de la Maison de Quartier des Ors a été co-construit par les habitants du quartier, le conseil d'administration et l'équipe salariée. Il est le résultat d'une démarche collective d'écoute visant à faire émerger les besoins et les envies d'agir sur le territoire et d'un travail collectif d'analyse sur les objectifs généraux et opérationnels qui guideront les actions de changements de la maison de quartier pour les années à venir. Cette démarche collective avait également pour but de (re)mobiliser les habitants autour de leurs problématiques.

Un **pré-diagnostic** a été élaboré en mars 2012 à partir des questions sociales identifiées par les salariés et les administrateurs sur le quartier, mais aussi de l'expression des habitants lors de différentes animations proposées par la maison de quartier :

- « Indignations et colères » lors de l'assemblée générale (15 avril 2011). Cette consultation s'inscrit dans la démarche congrès des centres sociaux 2013. La récolte de la parole des habitants a contribué à la publication « *Écouter, comprendre, agir* » FCSF, janvier 2012
- « Changements » lors de la fête de quartier (25 juin 2011) : cela a permis de récolter des envies d'agir et donc de mobilisation, et des idées d'actions pour dépasser la problématique.
- Recueil de doléances (janvier 2012) pour la préparation du carnaval.

Ce pré-diagnostic a permis de repérer les enjeux du territoire et de définir les thèmes des grilles d'entretiens et des futures rencontres avec les habitants pour mettre en œuvre une enquête plus approfondie.

De même, des lieux stratégiques ont été définis pour aller à la rencontre de tous les habitants. Nous avons ainsi souhaité interroger des personnes non-adhérentes de la maison de quartier.

Aussi, nous nous sommes appuyés sur 2 études :

- Diagnostic territorial de Romans-sur-Isère – Analyse des besoins sociaux CCAS de Romans-sur-Isère – mars 2011
- Analyse des données statistiques allocataires – CAF de la Drôme – Février 2011

2.1.

: L'enquête de territoire

Enquêtes individuelles

Des enquêtes ont été menées selon une grille d'entretien semi-directif, avec des questions ouvertes sur différentes thématiques prédéfinies :

- vivre son quartier (relationnel)
- cadre de vie (urbanisme)
- vie quotidienne : transports, logement, santé, emploi
- éducation et scolarité
- relations avec les élus
- autres (expression libre)

Sur chaque thème, les habitants ont été invités à s'exprimer à trois niveaux : la situation actuelle (ce qu'ils vivent maintenant), la situation idéale (ce qu'ils aimeraient vivre) et leur envie d'agir (s'ils souhaitent s'impliquer sur ce thème).

Entre février et juillet 2012, une cinquantaine d'enquêtes ont été remplies par les salariés et les bénévoles lors de moments d'écoute proposés dans différents lieux de passage du quartier : à la maison de quartier (heures éducatives, PMI, vide-grenier...), devant les commerces, dans les parcs, aux sorties d'école, au marché des Ors, dans la rue...

La durée des entretiens variait entre 5 et 30 minutes suivant la disponibilité des personnes interrogées et leur envie de s'exprimer sur ces sujets.

Entretiens individuels approfondis

Pour compléter les enquêtes « spontanées », qui ne permettaient pas de discuter longuement avec les personnes, des rendez-vous ont été pris avec quelques personnes ciblées, impliquées dans la maison de quartier et/ou personnes ressources sur le territoire (membres d'une association de parents d'élèves, directrice d'école, adhérente du SEL...). Ces personnes ont été choisies par leur position sociale ou leur engagement, elles ont un regard particulièrement intéressant et aiguisé sur le territoire et son histoire.

La grille d'entretien était la même mais la discussion plus longue (une heure environ) a permis d'approfondir davantage certains sujets, et pouvoir conforter (ou non) certaines hypothèses.
Sept habitant(e)s du quartier ont participé à ces entretiens.

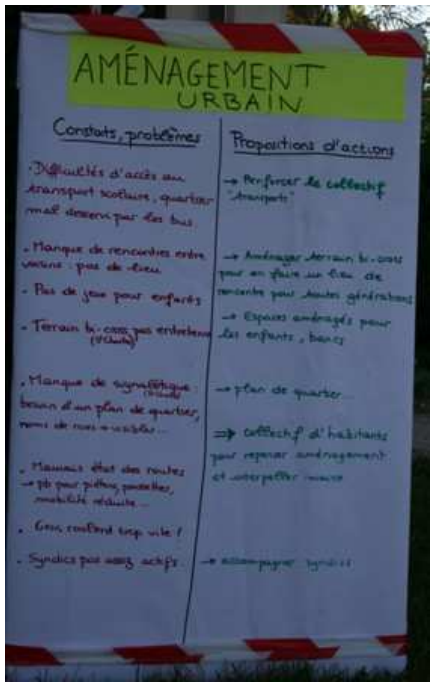
Rencontres de territoires

Des rencontres de territoire (rencontres-débats autour d'un verre) ont été organisées dans différents lieux du quartier, chacune autour d'une thématique principale, avec la possibilité d'échanger sur d'autres sujets.

Divers moyens de communication ont été utilisés pour informer l'ensemble des habitants de la tenue de ces rencontres : affichage à la maison de quartier et dans des lieux publics, distribution de tracts dans les boîtes aux lettres et installation de panneaux d'information dans le quartier concerné, articles dans le *Kesako les ors ?* (bulletin d'information de la maison de quartier), appels téléphoniques et envois de courrier électronique aux adhérents…

6 rencontres ont eu lieu :

- *Engagement associatif et espaces de débat démocratique,* le 28 avril 2012, AG de la maison de quartier
- *Éducation et scolarité*, le 23 mai 2012 à la maison de quartier
- *Aménagement urbain et cadre de vie,* le 1er juin 2012 à Coquillard-Saint Charles
- *Conditions de vie et précarité,* le 8 juin 2012 au Village des Ors
- *Isolement,* le 16 juin 2012 lors de la Fête de quartier
- *Vivre ensemble,* le 6 juillet 2012 au terrain des Abattoirs



Chaque rencontre s'est déroulée selon le modèle suivant :

- accueil
- présentation de la maison de quartier et de la démarche de renouvellement du projet centre social
- travail en petits groupes sur la situation dans le quartier (constats, problèmes)
- discussion tous ensemble sur les envies d'agir et les idées d'action

L'objectif de ces rencontres était de confronter le pré-diagnostic avec la réalité du terrain et la perception des habitants, de trouver des idées d'actions et d'identifier des personnes prêtes à s'impliquer dans la conduite de ces actions.

Chacune d'entre elles a rassemblé entre 10 et 20 habitants, y compris quelques jeunes (mineurs) au quartier Saint-Charles. Il est toujours un peu difficile de mobiliser les habitants pour qu'ils participent à ces temps de débat, mais le fait de les organiser sur le lieu de vie des gens, au cœur des lotissements, a favorisé la participation. L'écoute entre les participants et la prise de parole de chacun ont été plus ou moins bonnes selon les rencontres et nous avons parfois été confrontés à une approche très négative et fataliste de la part de certains habitants. Cependant, ces rencontres ont donné lieu à des discussions intéressantes qui ont débouché sur de nombreux constats – dépassant parfois le thème de débat proposé – et quelques propositions d'actions. Par exemple, la troisième rencontre s'est conclue par la volonté commune de créer un collectif d'habitants pour réfléchir à l'aménagement et notamment du terrain de bicross (espace pluri-générationnel, bancs, jeux enfants, abri, eau…).

Rencontres avec les jeunes

Les jeunes étant généralement peu représentés lors des rencontres « traditionnelles », il a été décidé d'aller les rencontrer sur les lieux où ils se trouvent habituellement.

- Une rencontre-débat a ainsi été proposée à des collégiens le 14 juin 2012 au collège Debussy, lors du *Point Ecoute* animé par la maison de quartier entre midi et 14h, avec 15 participants.
- Une discussion informelle a eu lieu le même jour avec les jeunes adultes qui se réunissent à la maison de quartier le soir. Une dizaine de personnes étaient présentes.

2.2. *: Analyser les constats*

A l'issue de la phase d'écoute, les paroles des habitants ont été analysées et une synthèse a été rédigée par les salariés, sous forme de constats et de propositions d'actions. Elle a ensuite été présentée au Conseil d'Administration.

Après avoir discuté sur le contenu de la synthèse et modifié certaines formulations pour les rendre plus lisibles et mettre en valeur les principes défendus par la maison de quartier, les administrateurs ont validé le nouveau texte.

La synthèse finale s'est organisée autour de quatre grandes thématiques :

- vivre ensemble
- modes de consommation et précarité économique
- logement et cadre de vie
- éducation et vie familiale

2.3.

: Restituer, débattre et décider avec les habitants

Une rencontre festive a été organisée le 1er septembre 2012 pour présenter aux habitants et aux adhérents les résultats de l'enquête et décider avec eux des futures actions de la maison de quartier. Pour organiser la rencontre, nous avons contacté par téléphone les personnes présentes aux différents temps d'écoute et fait un communiqué dans la presse locale.

Il s'agissait plus précisément de :

- partager avec les habitants tous les constats entendus pendant l'enquête de territoire
- présenter les futurs objectifs de la maison de quartier définis à partir de ces constats
- prioriser les objectifs
- définir et prioriser des idées d'action pour répondre à chaque objectif
- identifier des personnes prêtes à s'impliquer sur les actions proposées

La rencontre a été ponctuée de contes, grâce à la présence joyeuse de *Philomène la Raconteuse*. Ses petites histoires reprenaient certaines problématiques dans la mobilisation des habitants et les valeurs de la maison de quartier, en invitant notamment les participants à dépasser les préjugés et les freins pour prendre des initiatives et passer à l'action.

42 personnes ont participé à cette rencontre dont 7 membres du conseil d'administration, 6 de l'équipe salariée, 5 représentants de la ville de Romans et un représentant de la fédération des centres sociaux de la Drôme.

Groupes de travail thématiques

Tout d'abord, quatre groupes de travail se sont constitués pour discuter des quatre thématiques principales identifiées pendant la phase d'écoute et validées par le conseil d'administration.

Chaque groupe était co-animé par un salarié et un administrateur. Il s'agissait de prendre connaissance ensemble des constats et de discuter et prioriser les actions à mener sur ce thème.

2.4

Permettre aux habitants d'agir sur le futur projet : vote sur les objectifs

Après la restitution de ces travaux en séance plénière, les participants ont été invités à voter pour choisir les objectifs les plus importants sur lesquels la maison de quartier devra travailler en priorité. Pour permettre à un plus grand nombre d'habitants de s'exprimer sur le projet, les personnes n'ayant pas pu être présentes lors de la rencontre ont pu participer elles aussi au vote pendant les deux semaines suivant la restitution (aidé par un compte-rendu).

Les objectifs généraux et opérationnels du projet social présenté dans les pages suivantes ont été classés par ordre de priorité émanant de ce vote.

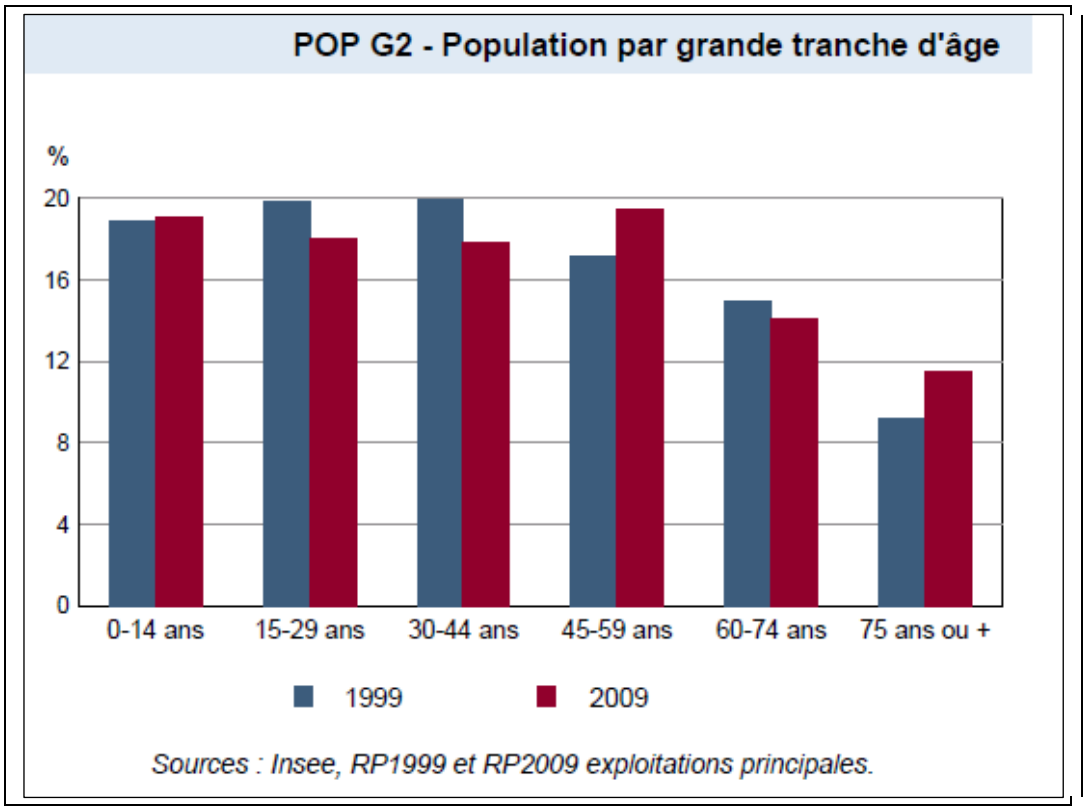
3. DIAGNOSTIC DE TERRITOIRE

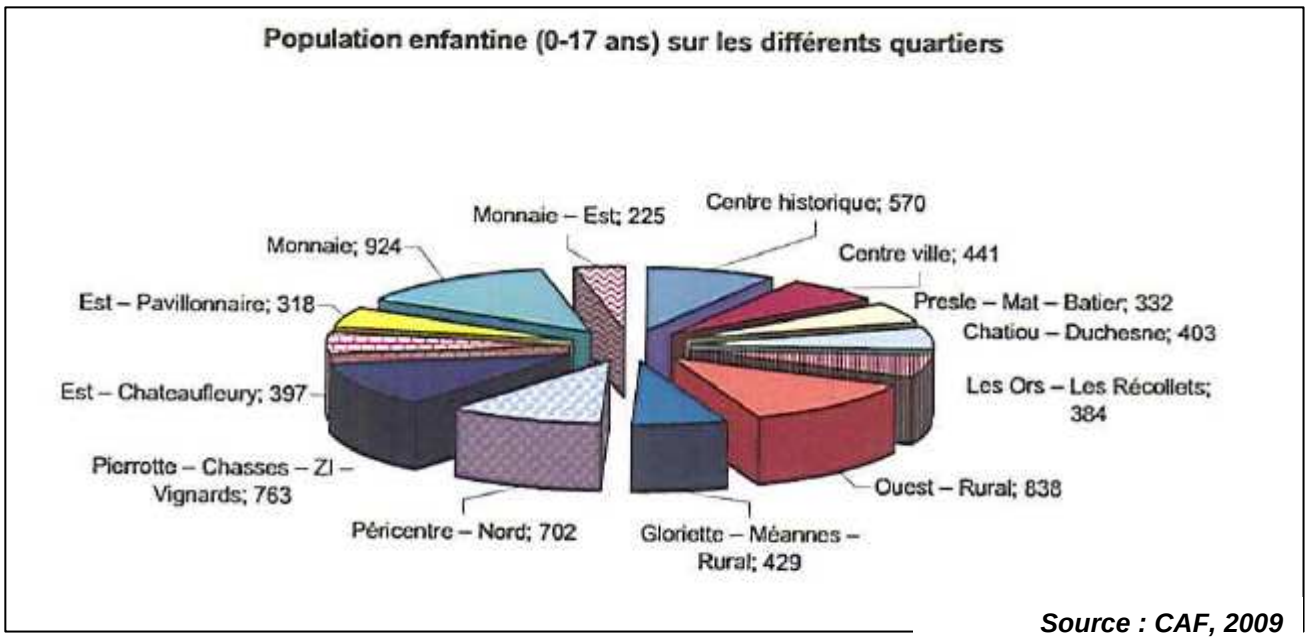
3.1 Données sur le territoire

Quelques éléments de contexte sur la ville...

Population

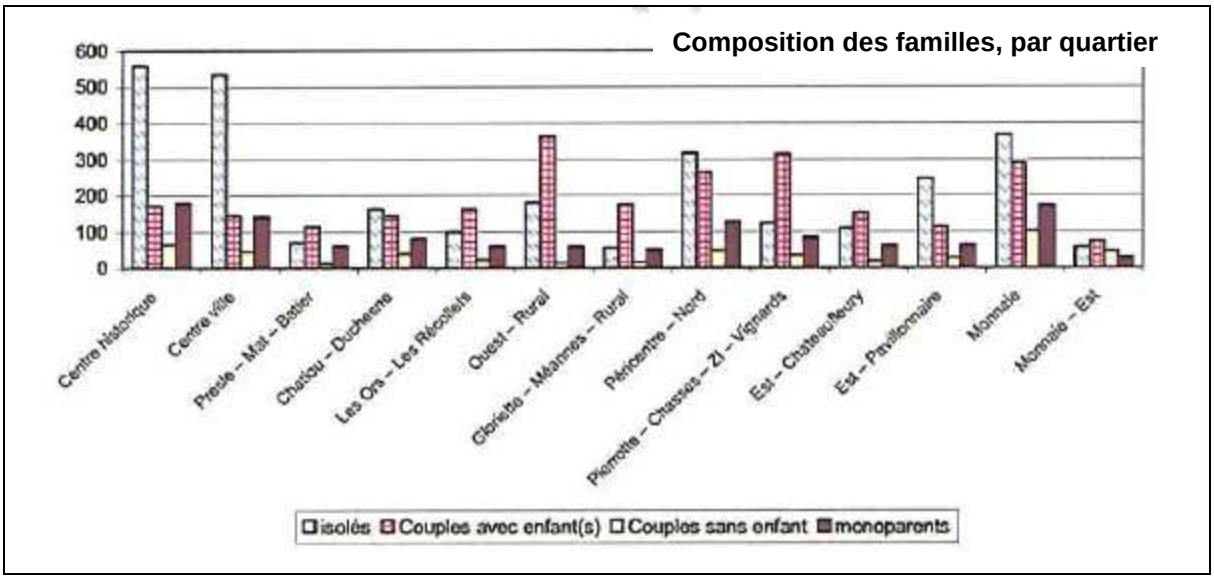
En 2009, la population romanaise s'élève à 33664 habitants, soit une croissance moyenne de 0,3% par an depuis 1999 (1% pour l'ensemble de la Drôme).
La part des jeunes de moins de trente ans dans l'ensemble de la population reste élevée même si elle a tendance à diminuer. Les moins de 15 ans représentent 19,1% de la population totale tandis que les 15-29 ans en constituent 18%.





Source : CAF, 2009

En 2009, près d'un tiers des familles romanaises sont monoparentales (contre un quart pour l'ensemble de la Drôme), ce qui implique de nouveaux enjeux économiques et sociaux (revenu unique, isolement, questions de garderie…).



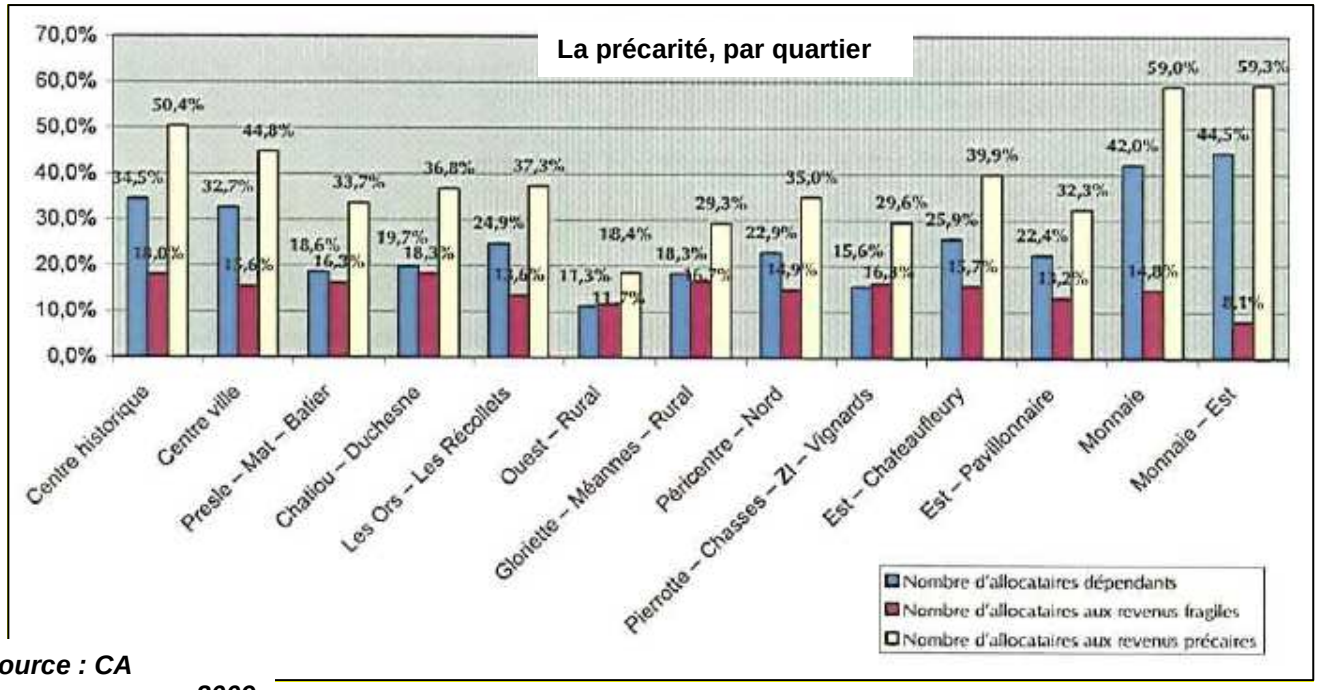
Situation économique

Actuellement, le bassin d'emploi romanais n'échappe pas au contexte national, il est fortement marqué par la crise économique et par des licenciements récents lors des fermetures de Charles Jourdan et Stéphane Kélian. L'industrie du cuir et de la chaussure est quasi inexistante. Romans a connu le développement de certains secteurs comme la plasturgie, les matériaux composites, l'agroalimentaire, le tertiaire, l'électromécanique et la mécanique.

Les grands secteurs d'activités sont représentés à 63% par le tertiaire, vient ensuite le domaine de l'industrie avec 28%, la construction avec 7% et enfin l'agriculture avec 2%.

Le revenu moyen des Romanais est en diminution (- 1% entre 2008 et 2009) et reste bien inférieur à celui des Drômois (Romans : 18 341€ ; Drôme : 21 157€).

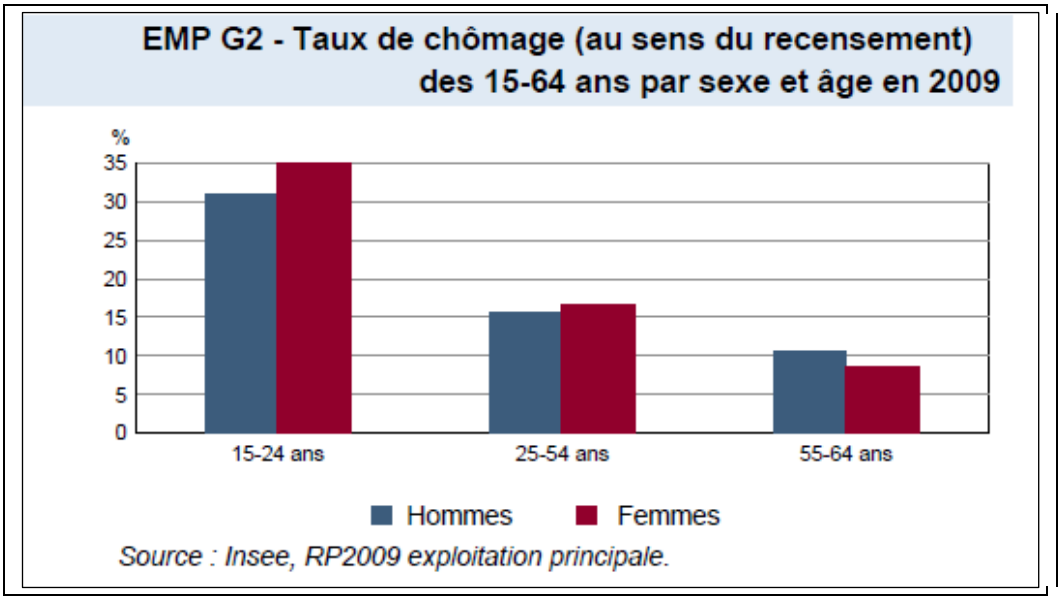
La précarité est plus présente à Romans que sur l'ensemble du département, avec une proportion plus importante de personnes bénéficiaires des minimas sociaux (20,2% à Romans, 15,5% pour la Drôme). Cette précarité est particulièrement marquée dans le quartier de la Monnaie, mais elle touche également le reste de la ville.



Source : CA , 2009

Par ailleurs, les mouvements internes de population induits par le relogement de familles en habitat social issues du quartier de la Monnaie vers le quartier ouest contribuent à l'hétérogénéité sociale de ce quartier (ANRU). Le quartier ouest est au cœur du Plan Local d'Urbanisme avec des nombreux changements : création du contournement ouest, nouveaux logements avec un nouveau zonage, nouvelle zone d'activités, déchetterie,...

Le taux de chômage atteint 17,3% en 2009, un taux supérieur à la moyenne de la Drôme (12,1%) et de la France (11,7%). Il touche plus fortement les jeunes de moins de 25 ans.
Ce taux a particulièrement augmenté au cours de l'année dernière (+4,4% entre le 1er trimestre 2011 et le 1er trimestre 2012 pour l'ensemble, +6,5% chez les moins de 25 ans).



Les acteurs du territoire

Le territoire romanais est relativement bien doté en équipements, structures et services administratifs, répartis dans les différents quartiers de la ville. Il existe 4 mairies annexes, une dans chaque quartier. Le CCAS met en œuvre de nombreuses prestations à destination des personnes en difficulté. Il instruit les demandes de l'aide sociale légale qui lui est imposée par la loi. Mais il va encore plus loin en mettant en place un dispositif d'aide sociale facultative comme une aide aux loisirs. La Ville met en œuvre une politique de la Ville, un agenda 21, divers dispositifs en direction de la jeunesse (Pass'sport, …) et elle soutient activement la vie des associations.

En matière d'établissements scolaires, la ville compte 11 écoles maternelles, 10 écoles élémentaires, 4 collèges, 4 lycées et 5 établissements privés. En termes d'équipements d'accueil du jeune enfant et d'accueil de loisirs, les structures existantes sont réparties sur l'ensemble de la ville, gérées par la Ville, le Pays de romans ou des associations.

L'agglomération du Pays de Romans regroupant 21 communes dont la plus grande commune est Romans-sur-Isère a pour compétence matière :

- de développement économique
- d'aménagement de l'espace communautaire
- d'équilibre social de l'habitat
- de politique de la ville dans la communauté
- de protection et de mise en valeur de l'environnement et du cadre de vie
- de construction, d'aménagement, d'entretien et de gestion d'équipements culturels et sportifs d'intérêt communautaire
- d'action sociale d'intérêt communautaire

Le Pays de Romans exerce également d'autres compétences en matière d'accueil des gens du voyage, d'environnement, d'éclairage public, d'informatisation des écoles, de lecture publique, d'activité musicale et d'énergies renouvelables. Et depuis 2011, elle met en œuvre un service commun « animation de proximité 12 – 17 ans ».

Le Conseil général de la Drôme – via son service Solidarité est présent grâce aux 2 Centres Médico Social avec des équipes pluridisciplinaires de professionnels de la santé, de la petite enfance et de l'action sociale. Ils accueillent, conseillent et accompagnent les familles et les personnes en difficulté. La Protection Maternelle Infantile est un service de proximité qui tient des permanences dans différents lieux de la Ville dont les centres sociaux, c'est une consultation médicale des nourrissons et des enfants jusqu'à 6 ans.

5 structures associatives d'éducation populaire participent activement à la vie des quartiers et des territoires : 4 associations agréées centre social, une dans chaque quartier et une MJC. Elles agissent de manière démocratique en mettant en œuvre des projets d'intérêt général, partagés avec les habitants.

Un réseau d'économie sociale et solidaire dynamique : de nombreuses structures sont présentes sur le territoire comme Archer, la Ressourcerie verte, la Mesure, la ferme de cocagne, la PHIC… qui contribuent avec des actions innovantes et solidaires à la vie du territoire.

Le quartier d'intervention : Romans-Ouest

Le quartier ouest de Romans compte près de 9.500 habitants en 2011 soit 1/3 de la population romanaise avec une croissance de 0.6% par an depuis 1999. Ce sont plus de 4000 ménages. La maison de quartier des Ors travaille sur la partie ouest de Romans, qui correspond également au secteur d'intervention de la mairie annexe ouest. La maison de quartier des Ors cible, essentiellement pour des raisons de ressources humaines, son action sur le quartier historique des Ors, les Récollets et le quartier Coquillard St-Charles (quartier récent).

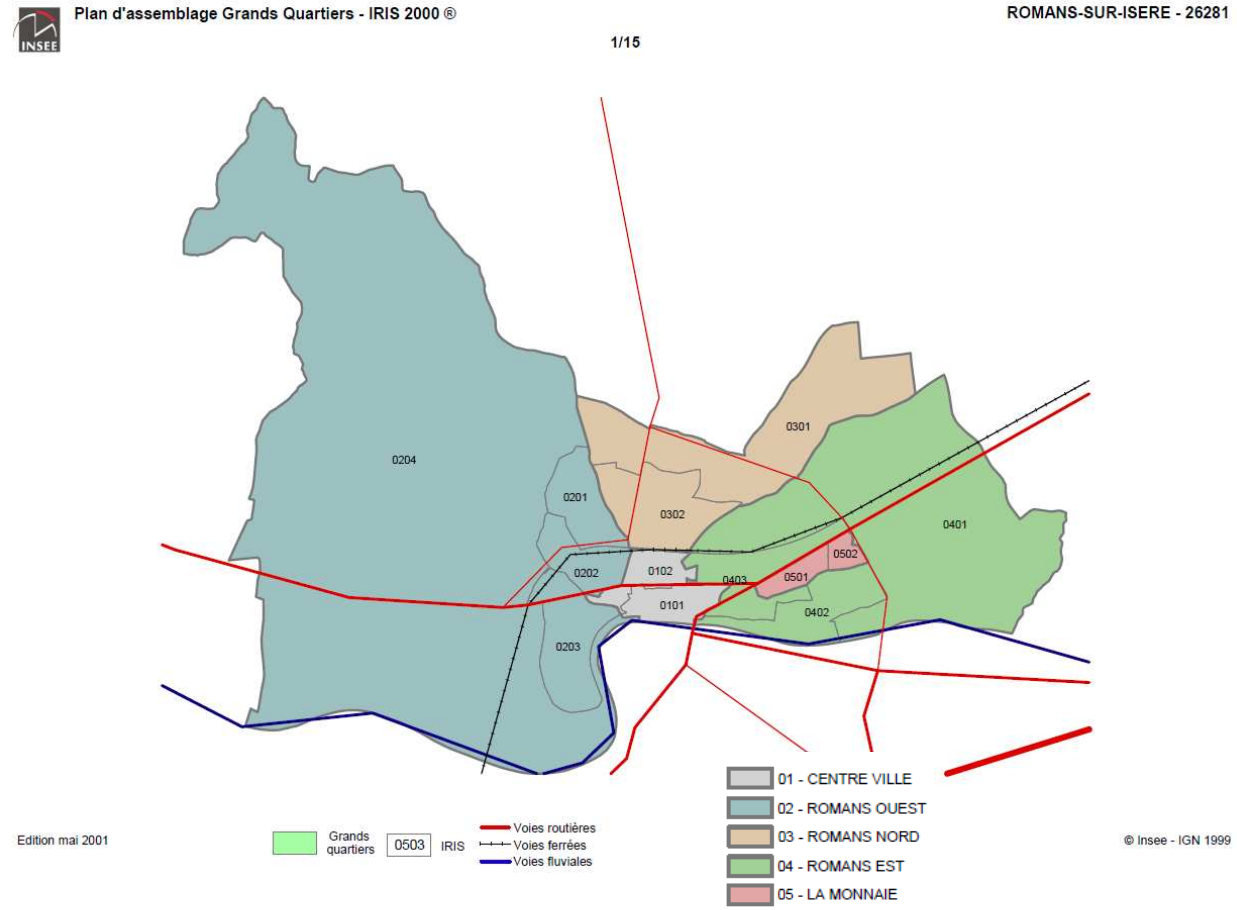
Urbanisme

Globalement, on peut dire que le quartier ouest constitue une aire résidentielle, ou « cité-dortoir » essentiellement constitué de logement individuel sous forme d'îlots d'habitation juxtaposés se terminant souvent en impasse. Les chemins piétonniers qui communiquent entre ces unités d'habitations sont peu empruntés. L'aménagement de la voirie ne favorise pas les déplacements piétonniers : le manque de trottoirs sur certains axes est frappant.

Les parties du quartier les plus récentes (Coquillard, Saint Charles) sont aménagées selon des plans particulièrement complexes et disposent de peu de repères signalétiques (panneaux de rues, plans). L'accès à ces zones est donc assez difficile pour les non-résidents.

Le quartier ouest reste en expansion avec le nouveau Plan Local d'Urbanisme qui va agrandir le quartier avec une zone d'activités et une déchetterie ainsi que la construction de nouveaux logements.

Concernant les logements à vocation sociale, le taux de logements sociaux est de 19% (soit inférieur au taux de la commune 20%), le programme d'implantation des logements sociaux et reconstruction (ANRU – Monnaie) est orienté en partie vers l'ouest de Romans. Le quartier ouest enregistre la plus grande hausse de logements sociaux depuis 13 ans (+61%).



Population

Le quartier ouest dénombre 1440 familles avec des enfants de moins de 25 ans dont 30% sont des familles mono-parentales (23.3% en 1999). Les familles représentent 2/3 de la population ouest romanaise. Les familles du territoire utilisent de manière plus importante que l'ensemble de la Ville la restauration scolaire (54% des enfants scolarisés) et l'accueil périscolaire (20% des enfants scolarisés).

La population des moins de 20 ans représente près de 24% de la population soit près de 2200 individus. Les 15-24 ans représente en nombre 1100 jeunes soit 12% de la population de l'ouest romanais dont un tiers n'est plus scolarisé, et seulement un tiers sont suivis par la mission locale. L'indice de chômage est de 25%. 1400 habitants ont entre 60 et 74 ans, 1150 ont plus de 75 ans soit 27% de la population ouest.

Equipements

Une annexe de la mairie est installée rue Magnard, juste à côté de la maison de quartier, ce qui permet aux habitants d'avoir accès aux services municipaux à proximité de leur domicile, notamment dans quatre domaines : les démarches administratives, les bâtiments publics, les espaces extérieurs et l'animation/éducation. Les élus du quartier ouest tiennent une permanence mensuelle pour accueillir les habitants.

Deux écoles maternelles (les Récollets, les Ors) et une école élémentaire (Jean Rostand) sont implantées sur le quartier, ce sont plus de 600 élèves. Le collège de secteur (Claude Debussy) avec 600 élèves est implanté au nord ouest du quartier. Un lycée général (Dauphiné) et deux lycées professionnels (Saint Maurice-Notre Dame des Champs, privé, et Bouvet) sont également sur le quartier ouest. Une réflexion est en cours concernant l'ouverture d'une deuxième école élémentaire, pour pallier l'augmentation du nombre d'enfants dans cette zone.

La vie associative est peu développée (en dehors de la maison de quartier et des associations de parents d'élèves), peu d'espaces publics bien aménagés et de services de proximité. Ainsi, les commerces sont peu nombreux : deux pharmacies, une boulangerie et un supermarché (à l'extrême-nord du quartier). En revanche, l'installation récente d'un centre de santé permet un meilleur accès aux soins, de même que la PMI (protection maternelle et infantile) qui tient une permanence hebdomadaire à la maison de quartier.

La maison de quartier soutient les associations en mettant à disposition ses locaux pour favoriser la vie associative. Une vingtaine d'associations utilisent les locaux ponctuellement durant l'année. Une convention associative est signée avec l'association, en échange de ce prêt, elle doit contribuer à la vie de la maison de quartier.

Enfin, le relais d'assistantes maternelles accueille 2 fois par semaine les enfants avec leurs assistantes maternelles pour des ateliers d'éveil, ce sont plus de 30 enfants par séance qui viennent investir les locaux de la maison de quartier.

3.2 Diagnostic partagé avec les habitants

Le diagnostic suivant a été rédigé à partir d'une enquête de territoire (cf. partie 2. Méthodologie) et de la connaissance du territoire résultant du travail de proximité mené par la maison de quartier. Il a servi de base pour déterminer les axes et les objectifs du projet social 2013 – 2016.

Quatre grandes thématiques ont émergé de cette enquête de territoire : le vivre ensemble, les modes de consommation et la question de la précarité économique, le logement et le cadre de vie et enfin l'éducation et la vie familiale.

Les phrases entre guillemets reprennent les propos des habitants rencontrés dans le cadre de l'enquête.

Vivre ensemble : la vie sociale sur le quartier

Isolement

« Je me sens seule. Je reste toute la journée à la maison avec ma fille »
« Je voudrais parler avec d'autres personnes, mais je ne parle pas bien français »
« J'ai découvert l'isolement subi »
« Les personnes âgées n'osent pas demander de l'aide »

On observe un nombre important de personnes subissant des situations d'isolement. On peut citer notamment les personnes âgées, à mobilité réduite, ou n'ayant pas de voiture, qui subissent tout particulièrement le manque de transport en commun ou encore de commerces et services de proximité ; les parents d'enfants en bas âge se retrouvent parfois isolés (notamment lorsqu'il s'agit de familles monoparentales) ; le chômage et les préoccupations quotidiennes liées à la précarité sont d'autres facteurs importants qui limitent les rencontres et la vie sociale, les demandeurs d'emploi étant par ailleurs très seuls dans leurs recherches ; enfin, la non-maîtrise de la langue française peut être un frein aux rencontres.
Toutes ces situations sont d'autant plus marquées lorsque les personnes n'ont pas de famille à proximité.

Relations de voisinage et vie de quartier

« C'est chacun chez soi »
« Dès qu'on est arrivé, la voisine a demandé qu'on remplace le grillage par un mur… »
« Tout le monde pense à lui-même, chacun dans son coin »
« Moi je suis tout le temps dehors, après je suis fatiguée, je préfère être tranquille »
« La seule animation aux Ors, c'est les poubelles qui viennent le matin ! »

Dans plusieurs lotissements, les voisins se connaissent très bien et sont solidaires entre eux. Dans d'autres, des habitants se plaignent d'un manque de relations de voisinage, d'une indifférence croissante voire même de tensions entre les voisins.
Les murs de séparation de plus en plus hauts représentent d'ailleurs une limite physique entre les familles.
Ces évolutions correspondent à un renouvellement des habitants du quartier. De nouveaux habitants remplacent des personnes plus âgées qui étaient présentes depuis de nombreuses années et avaient construit des relations de voisinage assez soutenues. Les nouvelles familles semblent en revanche rechercher avant tout la tranquillité en rentrant chez elles, leur vie sociale étant plutôt tournée vers l'extérieur du quartier que vers les voisins.
Une partie des habitants déplore par ailleurs l'absence de « vie », d'animation dans le quartier.

Relations intergénérationnelles

« Arrivé à un certain âge, on regarde la télé, on tolère moins et les gens ont peur »
« Je n'ai aucun problème avec les jeunes »

La plupart des zones du quartier sont très calmes (trop calmes pour certains, bien tranquilles pour d'autres), mais des tensions se créent parfois entre les adultes et les jeunes à cause du bruit et des dégradations occasionnées (déchets...) lorsque ces derniers se rencontrent à l'extérieur. Les jeunes, quant à eux, déplorent qu'il n'existe pas de lieu agréable pour se rencontrer.
Une certaine méfiance des adultes envers les jeunes se poursuit, renforcée par l'image négative des jeunes diffusée par les médias. Cependant, il semble que la majorité des habitants n'aient aucun problème relationnel avec les jeunes du quartier.
En fait, il existe peu de lieux de rencontres adaptés pour les jeunes sur le quartier, à part le terrain des Abattoirs, le terrain de bi-cross et la maison de quartier. Ils n'ont pas non plus de logement leur permettant d'accueillir leurs amis et se retrouvent donc souvent dehors, dans des lieux de passage (arrêts de bus, devant l'école ou la pharmacie...).
Le terrain de bicross, qui pourrait être un espace approprié par les jeunes, se dégrade. Il est peu entretenu par la mairie et ne dispose pas des aménagements nécessaires (bancs, abri, eau…). Un groupe d'habitants, tous âges confondus, se dit prêt à travailler sur la question de l'aménagement de ce terrain pour en faire un lieu de rencontre pour les jeunes, mais aussi intergénérationnel.
Les jeunes adultes qui se réunissent à la maison de quartier apparaissent très satisfaits. Ils la perçoivent comme un lieu convivial pour se retrouver, un lieu de discussion et de partage.

Espaces de rencontre

« Il manque une place du village »
« Aux Ors, il n'y pas de jeux. Les jeux, c'est un temps de rencontre quand on a des enfants ! »

L'aménagement du quartier est peu propice aux rencontres (sauf du côté des Abattoirs). En effet, les lotissements ont été aménagés sous forme d'îlots qui communiquent peu entre eux. Il s'agit de zones essentiellement résidentielles ; il existe peu d'espaces publics entretenus et aménagés avec des bancs, des aires de jeux pour les enfants, et peu de commerces de proximité qui favoriseraient les rencontres et la vie sociale.

Modes de consommation et précarité économique

Précarité

Le quartier n'échappe pas au contexte économique global. On observe ainsi une augmentation du chômage et des travailleurs pauvres. Beaucoup de familles sont confrontées à des difficultés financières au quotidien et n'ont pas accès à certains biens et services.
L'accès aux loisirs et aux vacances est notamment limité pour ces habitants, qui n'ont pas les moyens de partir en vacances en famille ou d'inscrire leurs enfants en camp, malgré les aides de la CAF.

Malgré l'installation d'un centre de santé sur le quartier, l'accès de tous à la santé reste limité par la fin du remboursement de certains médicaments, qui constitue un coût supplémentaire auquel tous ne peuvent pas faire face.

Chômage

Les habitants qui sont au chômage se retrouvent souvent seuls dans leur recherche d'emploi. Ils manquent à la fois de réseau au niveau professionnel et de soutien au niveau personnel. Ils expriment ce sentiment de solitude et d'impuissance face à cette situation.

Consommation alternative

De plus en plus de personnes recherchent une alimentation de qualité, mais il existe des obstacles au niveau du coût et de la disponibilité de ce type de produits. Le jardin partagé, qui répond entre autres à ce besoin, connaît un grand succès et attire un grand nombre de familles.

Plus généralement, au-delà de la question de l'alimentation, des habitants du quartier aspirent à « mieux » consommer et à privilégier des pratiques d'échanges respectueuses des personnes et de l'environnement. Une partie d'entre eux se réunisse pour cela dans un collectif d'action et de sensibilisation : « Faut qu'ça change ».

Cadre de vie et logement

Transports

« Il n'y a pas assez de bus »
« Il y a trop de monde dans le bus, il faudrait rajouter un bus le soir »

La voiture reste le moyen de transport privilégié pour les habitants du quartier, même si des petits déplacements se font également à pieds ou en vélo.
Pour les parents ayant des enfants scolarisés à la maternelle des Ors et à Jean Rostand, il est difficile d'être à l'heure aux deux sorties d'écoles, surtout s'ils n'ont pas de voiture.
Le « collectif transport » a permis d'améliorer les transports scolaires sur le quartier, notamment en rajoutant un deuxième bus pour les collégiens le matin et en améliorant la desserte pour le quartier Saint Charles (nouvel arrêt depuis la rentrée 2012). Néanmoins, l'ensemble du quartier reste mal desservi.
L'accès aux arrêts de car n'est pas assez sécurisé, ce qui conduit certains parents à accompagner leurs enfants en voiture plutôt que de les laisser prendre le car scolaire.
Le transport à la demande est utilisé par certaines familles, mais il s'agit d'un mode de transport très contraignant puisqu'il faut prévoir ses trajets longtemps à l'avance. De plus, la fréquence est peu importante.
Il est donc difficile pour les habitants qui n'ont pas le permis de conduire, pas de voiture (souvent pour des raisons financières) ou à mobilité réduite de se déplacer voire de trouver du travail.

Gestion des espaces collectifs

Les espaces collectifs sont gérés selon différentes modalités suivant les lotissements : soit par la ville, soit par les habitants eux-mêmes à travers les ASL (associations syndicales libres), soit par une agence privée (Foncia). Certaines gestions sont en cours de transfert.
La maison de quartier accompagne depuis plusieurs années la création d'ASL mais elles ne sont pas toutes très actives. Plusieurs lotissements sont en demande de création d'ASL.
Les relations entre les habitants et Foncia sont problématiques, la gestion par cette entreprise étant particulièrement opaque et coûteuse. Des habitants ont commencé à s'organiser pour défendre leurs droits.

Logement

Le coût du logement est de plus en plus élevé sur le quartier, ce qui représente une charge supplémentaire importante pour les familles. Il n'est pas facile d'avoir accès à un logement décent et adapté et les familles n'ont pas toujours les moyens de faire les travaux nécessaires. Des habitants du quartier doivent faire face à des problèmes de déperdition et de précarité énergétique.

Routes et circulation

« Les gens roulent trop vite ! »
« Les routes sont dangereuses pour les vélos »

Dans certains quartiers, notamment le quartier Coquillard-Saint Charles, la signalétique est insuffisante. Cela implique parfois le refus de certains services à domicile (livraisons…) pour les habitants voire une difficulté d'accès pour les secours. Un plan du quartier et des noms de rues plus visibles contribueraient à désenclaver ce quartier.
Malgré certains travaux de voirie, certaines routes restent mal entretenues et l'aménagement rend difficile la circulation des poussettes ou encore des personnes à mobilité réduite. L'intensification de la circulation et la vitesse soulèvent également le problème de la sécurité des piétons, en particulier des enfants, et des cyclistes.

Education et vie familiale

Modes de garde

« Pas de famille sur place, pas de répit ! »
« C'est galère le soir, j'ai toujours peur d'arriver en retard à la garderie périscolaire... »

Beaucoup de parents ont des difficultés à faire garder leurs enfants – notamment pour de la garde ponctuelle – et donc à poursuivre des activités et engagements à l'extérieur. Cette question est encore plus délicate pour les parents qui travaillent avec des horaires décalés, auxquels les modes de garde existants ne sont pas adaptés.
Il existe un besoin de garde particulier pour les enfants de 5 ans les mercredis et qui sont déjà en CP.
Les parents sont très satisfaits de l'accueil de loisirs de la maison de quartier. Cependant, l'inscription par semaine complète pour les vacances (et non à la journée) pose problème à ceux qui travaillent à temps partiel et ne souhaiteraient inscrire leurs enfants que quelques jours par semaine.

Relations parents-école et entre les écoles

« L'association de parents d'élèves est moins active à Jean Rostand »
« Les écoles ont des modes de fonctionnement différents et les relations sont assez distantes »
« Il faut continuer à travailler sur les échanges entre écoles »

Les parents sont plutôt satisfaits des écoles du quartier. Cependant, les liens entre parents et écoles sont plus ou moins forts suivant les écoles. La présence et le dynamisme des associations de parents d'élèves y sont inégaux en termes d'information, d'implication des parents, de pouvoir...
Des parents souhaiteraient renforcer ces relations notamment aux Récollets et à Jean Rostand, et créer davantage de liens entre les écoles elles-mêmes.
Le quartier ouest est de plus en plus peuplé, ce qui implique une augmentation des effectifs de l'école Jean Rostand (la plus grande école de Romans, seule école primaire pour deux maternelles). De plus, nous avons repéré une surcharge de la cantine et des problèmes de stationnement.

Parentalité

Les parents se retrouvent parfois seuls face à leurs questionnements sur l'éducation de leurs enfants ou adolescents. Il existe peu d'espaces formels qui leur permettent d'aborder ces sujets avec d'autres parents, si ce n'est le Goutos'Ors qui a fonctionné quelques séances en 2011 et 2012.

Activités périscolaires et accompagnement scolaire

« Pour le moment, je peux les aider avec les devoirs, mais après, ça va devenir difficile »
« Je suis défenseuse de la garderie à la maison de quartier »
« Ça a été une grosse bêtise de faire passer le périscolaire à l'école »

Des parents se sentent démunis pour aider leurs enfants dans leur parcours scolaire à partir d'un certain âge. Ils ressentent le besoin d'un accompagnement scolaire extérieur.
Les « heures éducatives », activités périscolaires qui ont été transférées aux écoles après avoir été gérées par la maison de quartier, apparaissent plutôt satisfaisantes aux yeux des parents même si elles ne correspondent pas réellement aux objectifs présentés au départ. Néanmoins, plusieurs parents regrettent le fait que les activités périscolaires n'aient plus lieu à la maison de quartier.

Loisirs des enfants

« On manque d'activités sportives et de loisirs sur le quartier »

Il y a peu de loisirs de proximité pour les enfants et les adolescents du quartier. Or, pour des raisons de temps et de transport, il n'est pas toujours facile pour les parents d'emmener leurs enfants à des activités dans des lieux plus éloignés.

4. CONCEPTS DE L'ACTION et PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT

Le fonctionnement de la maison de quartier des Ors repose sur quelques concepts-clés qui orientent l'ensemble de ses actions. Ils constituent son « tronc » (pour reprendre l'image du magnolia présenté en préambule), sa façon de faire, son identité. Voici donc, ce que nous mettons derrière les mots et notre façon d'agir.

En tant que centre social, il est important pour nous d'agir *avec* les habitants et non *pour* eux. Nous nous adressons aux personnes concernées par la problématique définie avec eux (besoins et attentes) et aux habitants qui se sentent impliqués – souvent ces personnes agissent de manière solidaire et pour l'intérêt collectif. C'est dans cette perspective de participation et d'accompagnement que fonctionne la maison de quartier, mais aussi dans une dynamique d'écoute, de proximité, d'éducation populaire, de cohésion sociale et de travail en partenariat.

Depuis 2008, l'adhésion à notre association est participative (et non monétaire). Nous considérons que toutes les personnes détiennent des connaissances, des savoirs à transmettre. Pour cette raison, beaucoup d'activités et d'actions de la maison de quartier fonctionnent selon une logique d'échanges de savoirs, qu'il s'agisse des ateliers (bénévoles) ou encore des collectifs d'entraide (Aid'Obrico…). Nous voulons que les personnes contribuent à faire vivre l'association et son territoire par leurs compétences, leurs savoirs, leurs centres d'intérêts, leurs envies de partager, d'offrir et de changement. Passer de l'habitant/usager à l'habitant/citoyen – sensible à l'intérêt général.

Permettre l'accès à tous : aux activités proposées par la maison de quartier, qui sont autant d'occasions de découvrir et d'apprendre de façon informelle mais aussi de participer activement à des groupes d'action visant l'amélioration de la vie quotidienne. C'est dans cette perspective qu'a été mise en place une tarification au quotient familial pour l'ensemble des activités payantes. Cette modalité doit être maintenue pour que ces activités restent ouvertes à tous. Pour les groupes d'actions, nous sommes attentifs aux contraintes des personnes (enfants, travail…) et du niveau de conscientisation individuel et collectif.

4.1 Notre façon d'agir

Accueillir

Accueillir n'est pas une simple convention, elle relève de la générosité, de l'ouverture aux autres, et de la solidarité. L'accueil est, pour nous, une qualité sociale avant d'être une qualité individuelle.

Cette pratique à la fois ordinaire et complexe est une interaction essentielle entre la maison de quartier et les habitants qu'elle reçoit. L'accueil est un pivot de la maison de quartier puisqu'en effet, nous prenons le temps d'échanger, d'informer, d'orienter tous les habitants qui franchissent la porte.

Ecouter

La maison de quartier doit être identifiée comme un lieu d'accueil où les habitants peuvent exprimer leurs problèmes quotidiens, leurs idées, leurs envies en empathie. Cette fonction d'écoute dite active est particulièrement importante pour les personnes isolées, en détresse sociale ou stigmatisées.
Cela conduit également à la fonction de veille sociale de la maison de quartier. L'écoute permet de construire un projet social et des actions

adaptées à la réalité du terrain, d'identifier les questions sociales qui se posent sur le territoire, mobiliser les personnes concernées et éventuellement transmettre aux partenaires notre analyse du territoire. La maison de quartier passe d'une parole écoutée à une parole collective.

Proximité

La maison de quartier est une structure de proximité. Il s'agit pour elle non seulement de proposer des actions, des animations dans ses locaux, mais aussi d'aller à la rencontre des habitants au sein même des quartiers, plus près de chez eux. Cette démarche d'*aller vers* est au cœur de notre démarche et apparaît très importante pour toucher des personnes isolées ou qui ne viendraient pas spontanément à la maison de quartier.

Susciter la participation des habitants

Participer, c'est trouver sa place dans un groupe, prendre la parole et donner son avis, prendre des responsabilités et agir, c'est donc un processus d'apprentissage à la citoyenneté. Il s'agit d'un enjeu essentiel pour la maison de quartier, liée à son objectif de développer la citoyenneté active des habitants du quartier. La volonté d'implication des habitants est donc présente à tous les niveaux dans le fonctionnement de la maison de quartier, depuis l'élaboration du projet social jusqu'à sa mise en œuvre, en passant par l'animation bénévole des ateliers et son accueil de loisirs. Les actions mises en œuvre sont portées notamment par les habitants concernées par la situation.

La participation est abordée comme un processus d'apprentissage, de qualification sociale, de valorisation de soi, et de reconnaissance des compétences, devenant par-là même un outil d'insertion et d'intégration.
Une des spécificités de la maison de quartier réside dans le choix d'un mode d'adhésion participatif. Les adhérents s'engagent ainsi à contribuer personnellement à la vie de la maison de quartier et de son territoire, en fonction de leur envies, de leurs moyens, de leurs disponibilités. Par exemple, des adhérents participent à la distribution du bulletin d'information, à la construction du site internet, à l'organisation d'événements sur le quartier mais aussi contribuent à des groupes d'action… Le système d'adhésion participative devra être renforcé pour que la maison de quartier s'appuie davantage sur les ressources des adhérents.

Accompagner

Un des objectifs transversaux des centres sociaux consiste à susciter des initiatives locales et collectives, à encourager la citoyenneté active, l'engagement et la mobilisation des habitants. Il s'agit de rendre ces derniers acteurs de la vie du quartier, de la société. Ce processus est long et difficile.
La maison de quartier accompagne donc les habitants, y compris les jeunes, dans leurs projets et dans leurs mobilisations collectives. Cela se concrétise par de l'accompagnement méthodologique, de l'aide à la communication, à la mobilisation, de la mise en réseau, des prêts de locaux… On peut citer en exemple les collectifs d'habitants (ou groupes d'action) hébergés par la maison de quartier, l'accompagnement à la création d'ASL (associations syndicales libres) ou encore le projet « Mille et un légumes des Ors », un jardin partagé sorti de terre en 2010.

Animer

Animer des collectifs d'habitants sur des actions collectives nécessitent des compétences professionnelles : animer une réunion en se donnant des objectifs de travail, s'assurer que dans le groupe chacun a pris la parole, permettre à des personnes à l'intérieur du groupe de prendre certaines responsabilités (prise de notes, rapporteur,…), établir un échéancier pour l'action, aborder des questions parfois complexe de manière ludique pour que chacun puisse comprendre et que chacun trouve sa place.

De plus, pour atteindre des objectifs de réunion, en sachant que toutes personnes ne sont pas au même niveau de connaissances, nous les abordons de manière ludique (jeux d'inclusion, travail en petits groupes,…).

La convivialité

La maison de quartier mène l'ensemble de ces actions, postures professionnelles dans un esprit de convivialité et de solidarité. La convivialité est un maillon indispensable qui devient un outil pour favoriser le plaisir de vivre ensemble, de chercher des équilibres nécessaires à établir une bonne communication, un échange sincère autour d'une réunion, d'une table... La convivialité correspond au processus par lequel on développe et assume son rôle d'habitant, ceci s'associant toujours au partage alimentaire (jus, café, thé….), se superposant au lien social.

Communiquer

Nous pensons que la première forme de communication est le bouche à oreille, l'accueil des habitants dans la structure est primordial, et nous les informons de vive voix.
D'autre part, nous avons mis en place plusieurs outils de communication (journal de quartier, site internet, affichage,…) pour informer les habitants de nos actions et rendre visible les actions que nous pouvons mener.

4.2 Le jargon

Education populaire

L'éducation populaire, c'est l'ensemble des démarches d'apprentissage et de réflexion critique par lesquelles des habitants mènent collectivement des actions qui amènent à une prise de conscience individuelle et collective au sujet de leurs conditions de vie et qui donnent les moyens pour mettre en place une action de transformation sociale, économique, culturelle et politique de leur environnement.

La maison de quartier des Ors revendique son appartenance au mouvement de l'éducation populaire. D'une part, nous souhaitons que tous les habitants puissent changer et améliorer leur situation de vie. C'est ainsi que nous passons de l'habitant, à l'usager, à l'adhérent au citoyen.

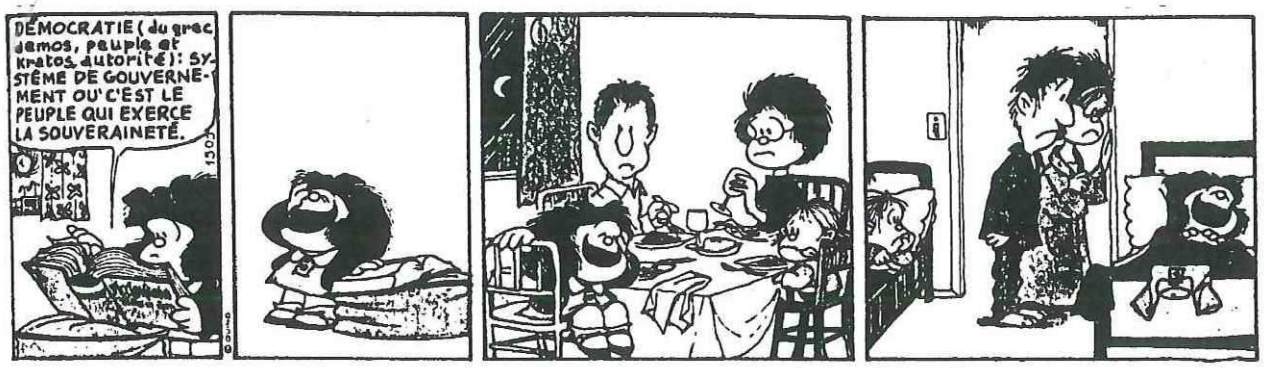
Les démarches d'apprentissage que nous mettons en œuvre sont multiples en termes de formes et de moyens. Elles visent à développer de meilleures connaissances ou de nouvelles habilités. Concrètement, la formation par la pratique (préparation du journal de quartier, organisation d'activités,…) et la participation à la vie associative (membre d'un collectif, d'un CA, porte-parole face à des partenaires…) permettent l'apprentissage des principes de la démocratie. Cela a pour effet de favoriser la créativité dans les moyens d'action et l'implication plus large des personnes ; et de permettre l'accès aux personnes moins scolarisées ou moins « outillées ».

La réflexion critique, c'est le fait de se questionner et de comprendre davantage ce qui se passe autour de nous : mieux comprendre les causes des situations et améliorer la compréhension de la société en général. C'est donc amener les habitants à devenir plus conscients de ce qui les entoure tout en augmentant leur capacité d'analyse.

Les habitants mènent des actions collectives car elles favorisent une démarche démocratique et participative : c'est les décider ensemble, les réaliser ensemble, y participer ensemble, les critiquer et les évaluer ensemble. C'est rendre l'habitant citoyen et c'est permettre de transformer une situation. Cela a pour effet de partager, de solidariser, se soutenir. La réflexion et la critique débouchent sur l'action.

Nous visons à mettre ensemble les personnes vivant la même situation afin qu'elles partagent leur expérience et qu'elles trouvent collectivement des pistes de solution. Cette dynamique entre les personnes et le groupe amène les individus à développer une plus grande conscience de leur propre situation et brise leur isolement tout en clarifiant les causes communes de leurs problèmes. En brisant l'isolement, on brise le sentiment de culpabilité et on développe un soutien ou un appui mutuel. C'est le premier pas pour l'action.

Viser la transformation, ça veut dire faire réaliser une action pour améliorer la qualité de vie des personnes.



Cohésion sociale

La cohésion sociale est la nature et l'intensité des relations sociales qui existent entre les membres d'une société au sens large, d'une société restreinte comme les habitants d'un même quartier. Ce concept est utilisé au sens large sans connotations pour signifier l'intensité du lien social et des rapports sociaux c'est donc l'idée de faire société, du « vivre ensemble » et de définir quel est le niveau de tolérance face aux inégalités. Lorsque les situations ne sont pas supportables, il s'installe un sentiment d'injustice pour une catégorie de la population, il devient nécessaire d'agir pour lutter contre ces situations.

Travail en partenariat

Dans la mesure où le centre social travaille sur des problématiques sociales complexes, il semble nécessaire de travailler en partenariat avec d'autres acteurs, institutionnels ou associatifs, qui possèdent des ressources complémentaires à celles de la maison de quartier. Si certains partenariats sont déjà bien affirmés (centres sociaux, collège Debussy, CAF, CLCV, mairie annexe ouest…), d'autres sont à approfondir ou à inventer (SEL, CLLAJ, associations de parents d'élèves, mission locale, PHIC, ressourcerie verte…) pour atteindre au mieux nos objectifs communs.

5. OBJECTIFS ET PLAN D'ACTIONS 2013-2016

Les quatre thématiques repérées dans le diagnostic de territoire ont été analysées et organisées en quatre axes d'orientation pour le projet social. Pour chaque axe sont définis des objectifs généraux (**en gras**) et des objectifs opérationnels (idées d'actions). Les objectifs sont classés par ordre de priorité.

AXE I - VIVRE ENSEMBLE

→ **Lutter contre l'isolement des personnes**

►Renforcer la communication sur les ateliers et actions de maison de quartier (en particulier auprès des personnes âgées).
►Favoriser la création de réseaux de solidarité (Aid'Obrico).
►Renforcer le réseau relationnel par la présence et le rôle des référents d'îlots.
►Informer les habitants sur les associations existantes dans le quartier.
►Rendre visible la fonction d'écrivain public de la maison de quartier.

→ **Aménager des espaces de rencontres entre habitants**

►Accompagner un collectif d'habitants sur la question de l'aménagement du terrain de bicross (quartier Saint-Charles), pour en faire un lieu de vie intergénérationnel (bancs, jeux pour les enfants, bicross entretenu pour les jeunes...).
►Aménager davantage l'extérieur de la maison de quartier avec des jeux, des tables, des bancs, un terrain de boules... pour que les gens viennent pendant leur temps libre.
►Accompagner des collectifs d'habitants pour l'aménagement des terrains libres et autres places vides de leurs lotissements. EX: parc des Ecureuils.

→ **Favoriser la rencontre entre les générations**

►Favoriser l'implication des jeunes (avec des adultes) dans l'aménagement du terrain de bicross.
►Valoriser et accompagner les projets et actions menés par des jeunes. EX: organisation d'un tournoi de football sur le quartier.
►Maintenir l'accueil des jeunes adultes à la maison de quartier (peut-être sous une autre forme).
►Proposer des actions intergénérationnelles.

→ **Dynamiser la vie du quartier et améliorer les relations de voisinage**

►Soutenir les initiatives d'animation locale (apéro de quartier, fête des voisins...).
►Continuer à proposer régulièrement des animations à la maison de quartier ou dans d'autres lieux : fête de quartier, cinéma en plein air, concours de pétanque, barbecue géant organisé par les habitants, soirée jeux, chasse au trésor...
►Proposer un pot d'accueil sur le quartier pour les nouveaux habitants.

AXE II - MODES DE CONSOMMATION ET PRECARITE

→ **Lutter contre l'isolement des personnes en recherche d'emploi**

►Développer un réseau d'entraide pour les demandeurs d'emploi (en particulier pour les jeunes), hébergé par la maison de quartier.
►Créer un lieu d'annonce pour l'échange de services, comprenant des offres et demandes d'emploi.

→ **Lutter contre la précarité économique**

►Développer des systèmes économiques alternatifs (animation « troc », « dépôt de fringues », achats groupés, échanges de savoirs, SEL…) et diffuser l'information.
►Poursuivre la tarification au quotient familial pour un accès de tous aux activités.
►Proposer une aide au départ en vacances pour les familles.
► Etre un interlocuteur pour le développement économique sur le quartier (PLU)

→ **Développer des pratiques d'échange alternatives**

►Renforcer et faire connaître les actions de lutte contre la surconsommation et le gaspillage (collectif « Faut qu'ça change »).
►Développer et faire connaître des systèmes économiques alternatifs : animation « troc », « dépôt de fringues », achats groupés, échanges de savoirs - ateliers (artistique, bois, informatique, théâtre, réparations de vélos…)
►Poursuivre l'accompagnement du collectif « jardin partagé » vers une éventuelle association autonome.
►Développer le partenariat avec le SEL (système d'échange local).

AXE III - CADRE DE VIE ET LOGEMENT

→ **Développer les moyens de transport alternatifs à la voiture**

►Renforcer le « collectif transport » (accès des bus au quartier St Charles et rue Diodore Rahoult).
►Elargir la question aux transports non scolaires.
►Accompagner la mise en place de pédibus/vélobus pour les écoles.
►Afficher les informations concernant les transports publics (itinéraires, horaires) dans la maison de quartier.

→ **Améliorer la gestion des espaces collectifs**

►Devenir un interlocuteur pour les syndics (privés et publics).
►Accompagner les collectifs d'habitants pour discuter avec les syndics comme Foncia...
►Accompagner la création d'ASL.

→ **Favoriser l'accès de tous à un logement décent et adapté**

►Développer l'écoute sur ce sujet (veille sociale).
►Partager la veille sociale avec les partenaires (CAF, CLCV, CLAJJ TIPI, HPR...) et participer à l'accompagnement (information sur les dispositifs existants).
►Développer des solidarités pour les petits travaux dans les logements (Aid'Obrico).

→ **Améliorer la circulation et l'orientation de tous dans le quartier**

►Accompagner des collectifs d'habitants sur le thème de l'aménagement du quartier pour interpeller la mairie.
►Actions directes : pose de panneaux artisanaux...

AXE IV - EDUCATION ET VIE FAMILIALE

→ Renforcer l'accompagnement et les loisirs sur les temps périscolaires

►Mettre en place un temps d'accompagnement scolaire pour les collégiens à la maison de quartier (sous une forme ludique, travail avec les parents).
►Développer les actions et l'accompagnement des jeunes collégiens dans leurs projets
►Négocier avec la mairie pour maintenir les « heures éducatives » à la maison de quartier au moins le mardi soir.
►Favoriser l'émergence d'actions sur le temps périscolaires par les associations du territoire

→ Proposer des solutions de garde innovantes et diversifiées

► Accompagner la création d'un réseau de solidarité.
► Ouvrir l'ALSH aux enfants de 5 ans les mercredis (projet-passerelle avec la mairie et la DDCS).
► Proposer de la garde d'enfants dans le cadre du SEL.
► Redéfinir les modalités d'inscriptions (« à la carte ») pour l'ALSH ?

→ Impulser de nouvelles activités de loisirs sur le quartier pour les enfants et les adolescents

►Proposer des actions et rencontres avec les adolescents les mercredis et vacances scolaires.
►Mettre en place un atelier créatif pour les jeunes enfants animé par un petit groupe de parents, chacun son tour (le mercredi matin par exemple).
►Proposer de l'éveil musical aux enfants, en lien avec la PMI.

→ Dynamiser les relations entre les parents et l'école et entre écoles

►Organiser des actions et manifestations avec toutes les écoles.
►Promouvoir et accompagner les associations de parents d'élèves.
►Animer les sorties d'école : clowns, jeux…
►Accueillir à la maison de quartier les événements des écoles et développer les relations directes entre la maison de quartier et les écoles.

→ Favoriser les échanges entre parents

►Organiser des débats sur des thèmes liés à la parentalité (notamment relations parents-ados) avec un intervenant professionnel.
►Faire un bilan de Goutos'Ors pour le développer davantage et l'adapter au public (horaires, fonctionnement,...).
►Proposer des espaces d'échanges attractifs pour les parents et les enfants (ou adolescents) du quartier, en partenariat avec les associations de parents d'élèves.

6. RESSOURCES ET ORGANISATION

La Maison de quartier des Ors est une structure associative forte de 300 adhérents engagés. Le Conseil d'administration est garant du projet politique de la structure. Il est épaulé par une équipe de professionnels qualifiés.

Des habitants… des familles, des enfants, des adolescents, des jeunes adultes, des administrateurs et des salariés mettent en œuvre énergiquement le projet de la structure.

6.1 Habitants engagés

Les bénévoles

La notion d'adhésion à notre Maison de quartier est tout d'abord un engagement citoyen, basée sur l'idée de mettre en commun ses savoirs, défendre ou faire avancer une cause et nourrir notre projet associatif. Depuis 2007, l'adhésion à notre Maison de quartier est participative et non monétaire. Cela implique la participation de tous les adhérents à la vie de l'association et du quartier. Les habitants ont le choix de leur action de participation comme par exemple : intégrer un collectif d'habitants, animer un atelier d'échanges de savoirs tout au long de l'année, participer à

l'organisation d'un événement, être référent d'un ilot d'habitation, accompagner une sortie, distribuer le journal du quartier… Chacun fait son choix en fonction de ses intérêts. Cette adhésion crée un réel dynamisme dans l'association.

De plus, 10 des 11 ateliers d'échanges de savoirs sont animés pendant 34 séances par des animateurs bénévoles. La maison de quartier est très reconnaissante de leur engagement.

Le conseil d'administration

En 2012, 13 administrateurs siègent au CA dont 6 font partis du Bureau et 1 membre de droit associé à la Ville. Le Conseil d'Administration est l'organe décideur politique. C'est un lieu d'apprentissage de l'exercice de la citoyenneté.
8 Conseils d'administration et 8 bureaux élargis (ouverts à tous les administrateurs) sont organisés chaque année animés et préparés par la direction.

L'assemblée générale a lieu une fois par an, ouverte à tous les adhérents. C'est le moment privilégié pour s'informer et (re)découvrir les projets de l'association de quartier ; c'est aussi l'instant où tous les adhérents peuvent s'exprimer, en faisant part de remarques, critiques ou suggestions.

6.2 Le schéma de délégation des responsabilités

Un schéma de délégation permet d'énumérer les taches et les responsabilités de chaque groupe de personnes (CA, bureau, assemblée générale, direction et salariés) sur les points suivants :

- Gestion des ressources humaines : recrutement, politique salariale, formation, organisation du travail, accueil des nouveaux administrateurs
- Gestion financière : préparation et suivi du budget, compte de résultats, bilans pour les financeurs, trésorerie
- Projet de quartier : construction, mise en œuvre, relation avec les partenaires

Cet outil permet à chacun de trouver sa place, sa fonction et évite ainsi certains conflits.
Cf. annexe

6.3 L'équipe salariée

Le poste de direction est pivot dans le centre social puisqu'il fait le lien entre le Conseil d'administration, les salariés et le projet centre social. Il gère également le budget, les ressources humaines (formation, congés, recrutement,…) et le partenariat.

Le travail en équipe est coordonné par la direction. **Une réunion d'équipe hebdomadaire** est organisée et animée par la direction, elle permet d'organiser le travail, débattre et décider en lien avec le projet social de la structure.

Des **profils de poste** sont établis pour chaque salarié clarifiant ainsi le rôle et les responsabilités de chacun.

De plus, pour chaque salarié, **un entretien annuel individuel d'évaluation** est mis en place afin d'évaluer les missions données pour l'année écoulée, fixer les objectifs de travail de l'année suivante et aborder la projection professionnelle (formation, gestion de carrières…).

Enfin, **un analytique et prévisionnel du temps de travail** sont remplis tout au long de l'année par chaque salarié afin d'analyser le travail fourni, organiser le travail et donner des priorités de travail.

6.3.1 - Qualification de l'équipe professionnelle (au 1 novembre 2012)

Pilotage :

Direction : DESS Pratiques sociales du Développement
Secrétariat : BTS Economie Sociale et Familiale
Comptabilité : Comptable

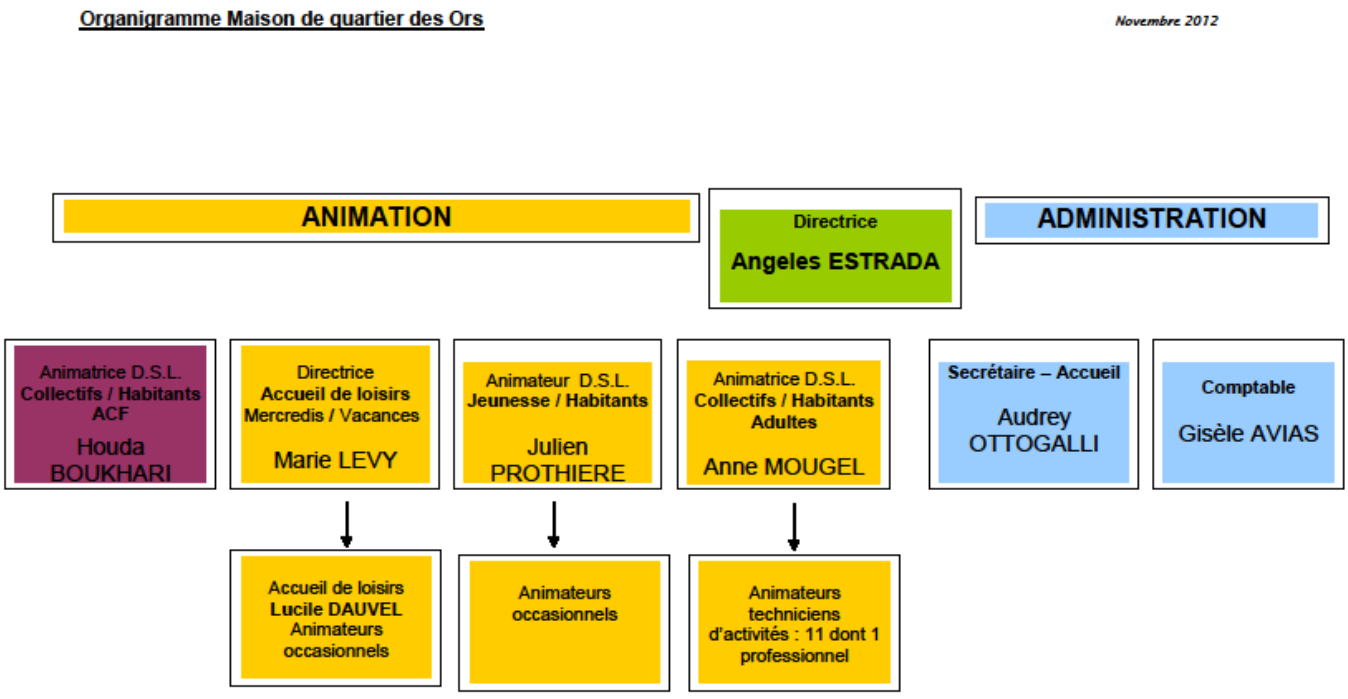
Activités :

Animateurs de Développement Social Local :
- Animatrice DSL secteur adultes : BPJEPS Animation sociale + 6 ans d'expériences professionnelles
- Animatrice DSL secteur Proximité – référent Familles : DEJEPS Animation sociale + 10 ans d'expériences professionnelles
- Animateur DSL secteur jeunes : BPJEPS – Activités sociales et vie locale + 7 ans d'expériences professionnelles

Directrice de l'ALSH : BEATEP

6.3.2 Organigramme

La maison de quartier des Ors se divise en 2 pôles : l'animation (2.7 ETP) dont l'animation collective famille (0.8ETP) et l'administration (2.4 ETP) où la direction est au pilotage de l'ensemble, et cela de manière concertée. Dans la pratique, chacun est impliqué quelque soit son rôle dans le projet de l'association. Et dans l'animation, les animateurs ont une partie d'administratif. De plus, chacun a une mission d'accueil, d'écoute, d'orientation et de veille sociale.



7. MODALITÉS DE SUIVI DU PROJET

Evaluer, c'est d'abord mesurer, mais aussi apprécier la valeur du projet ou de l'action, sa mise en œuvre, ses résultats au regard des missions des objectifs initialement prévus.

L'évaluation permet de clarifier et d'ajuster nos objectifs, de vérifier nos pratiques, d'améliorer notre action et d'aider à la décision. C'est un processus permanent qui sera utilisé comme un instrument d'accompagnement.

7.1 Calendrier d'évaluation

« Faire ensemble pour apprendre ensemble » :
Deux rencontres collectives sont prévues entre les habitants, les administrateurs et les salariés de la maison de quartier pour procéder à l'évaluation du projet social auxquelles la CAF et la Ville de Romans seront associées.

- **Au second trimestre 2014** : évaluation à mi-parcours pour mesurer les avancées par rapport aux objectifs et aux actions prévues, repérer les freins et permettre d'éventuels réajustements dans les objectifs et/ou les actions.

- **Au premier trimestre 2016** : évaluation finale qui servira de repère dans le cadre du renouvellement du projet social.

Les évaluations seront menées selon une série de critères préétablis par rapport aux objectifs.

7.2 Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation ne sont pas exhaustifs mais ils sont nécessaires. Ils permettent d'analyser le niveau d'avancement du projet social et dégager des tendances. Les critères qualitatifs permettront d'expliquer la pertinence et la cohérence du projet par rapport aux besoins des habitants du territoire.

Objectifs généraux	**Critères d'évaluation** (quantitatifs et qualitatifs)
Axe I - Vivre ensemble	
Lutter contre l'isolement des personnes	** Nombre de nouveaux adhérents* ** Nombre de personnes impliquées dans les réseaux de solidarité* ** Discours des personnes et des familles*
Aménager des espaces de rencontre entre habitants	** Nombre de personnes et de groupes mobilisés sur cette question* ** Nombre de nouveaux aménagements à l'initiative des habitants* ** Utilisation de ces espaces et degré de satisfaction des habitants et des familles*

Favoriser la rencontre entre générations	** Nombre d'actions intergénérationnelles* ** Nombre de jeunes impliqués dans le collectif bicross* ** Nombre de projets de jeunes accompagnés par la maison de quartier* ** Nature et fréquence des relations entre générations au sein de la maison de quartier*
Dynamiser la vie du quartier et améliorer les relations de voisinage	** Nombre d'événements proposés par la maison de quartier* ** Nombre de personnes touchées (en particulier les nouvelles personnes)* ** Nombre d'animations proposées par les habitants et les familles soutenues par la maison de quartier* ** Discours des habitants sur la vie dans le quartier*
Axe II – Modes de consommation et précarité	
Lutter contre l'isolement des personnes en recherche d'emploi	** Nombre de personnes impliquées dans le réseau de demandeurs d'emploi* ** Dynamique de groupe et perception des membres*
Lutter contre la précarité économique	** Nombre de personnes en situation de précarité touchées par les actions « Faut qu'ça change »* ** Nombre d'habitants et de familles bénéficiaires de l'aide au départ en vacances*
Développer des pratiques d'échange alternatives	** Nombre d'événements organisés par le collectif « Faut qu'ça change »* ** Nombre de personnes impliquées dans le collectif* ** Nombre de personnes touchées par les actions* ** Nombre d'actions menées en partenariat avec le SEL*
Axe III – Cadre de vie et logement	
Développer des moyens de transports alternatifs à la voiture	** Nombre de personnes impliquées dans le collectif transport* ** Evolution dans la desserte des bus due à des initiatives d'habitants* ** Nombre de familles impliquées dans le pédibus/vélobus*
Améliorer la gestion des espaces collectifs	** Nombre de réunions entre la maison de quartier et les syndics* ** Nombre d'ASL accompagnées* ** Evolution des relations entre Foncia et les habitants*
Favoriser l'accès de tous à un	** Nombre de personnes informées sur leurs droits ou mises*

logement décent et adapté	*en contact avec les partenaires* ** Nombre de personnes et familles en situation de précarité impliquées dans le collectif Aid'Obrico* ** Nombre de bricolage effectués*
Améliorer la circulation et l'orientation de tous dans le quartier	** Nombre de collectifs d'habitants constitués sur ce thème* ** Nombre d'actions menées* ** Nombre de changements effectifs sur le quartier à l'initiative des habitants*
Axe IV – Education et vie familiale	
Renforcer l'accompagnement et les loisirs sur les temps périscolaires	** Nombre de collégiens participant à l'accompagnement scolaire* ** Nombre de bénévoles investis dans l'accompagnement scolaire* ** Nombre d'heures éducatives mises en place à la maison de quartier et nombre d'enfants inscrits* ** Degré de satisfaction des parents et des enfants*
Proposer des solutions de garde innovantes et diversifiées	** Nombre de personnes membres du réseau de garde d'enfants* ** Nombre d'enfants concernés par le projet passerelle (ALSH)* ** Discours des parents sur la question de la garde d'enfants*
Impulser de nouvelles activités de loisirs sur le quartier pour les enfants et les adolescents	** Nombre de nouvelles activités proposées pour les enfants et les adolescents* ** Nombre de participants* ** Degré de satisfaction des parents et des enfants*
Dynamiser les relations entre les parents et l'école et entre écoles	** Nombre de manifestations organisées avec les écoles* ** Nature et fréquence des relations entre la maison de quartier et les associations de parents d'élèves* ** Nature et fréquence des relations entre la maison de quartier et les écoles*
Favoriser les échanges entre parents	** Nombre de débats organisés* ** Nombre de parents participant au Goutos'Ors* ** Degré de satisfaction des parents*