



PROJET FAMILLES

Centre Social du Neyrard

2019 – 2023



Mars 2019

CENTRE SOCIAL DU NEYRARD

15, rue Deshay

69110 SAINTE FOY LES LYON

SOMMAIRE

1	INTRODUCTION	3
2	DEMARCHE D'ELABORATION DU PROJET FAMILLES	4
2.1	LE CHOIX D'ETRE ACCOMPAGNE	4
2.2	LES DIFFERENTES PHASES	4
2.3	LES OUTILS	5
2.4	LES MODALITES DE PARTICIPATION DES FAMILLES	5
2.5	LA PARTICIPATION DES PARTENAIRES	5
3	LE DIAGNOSTIC DE TERRITOIRE	6
3.1	QUELQUES REPERES EN CHIFFRES SUR LES FAMILLES FIDESIENNES	6
3.2	LES FACTEURS IDENTIFIES DE FRAGILITE DES FAMILLES	7
3.2.1	LES SITUATIONS DE PRECARITE DE CERTAINES FAMILLES	7
3.2.2	L'ISOLEMENT ET LA DIFFICULTE A TROUVER DE L'AIDE	8
3.2.3	L'UTILISATION DU NUMERIQUE ET L'ACCES AUX DROITS	8
3.2.4	LA GESTION DES CONFLITS INTRAFAMILIAUX ET DES SEPARATIONS	9
3.2.5	LES DIFFICULTES DANS LA FONCTION PARENTALE	10
3.3	LES PREOCCUPATIONS ET ATTENTES EXPRIMEES DES PARENTS	11
3.4	DONNEES INTERNES SUR LES FAMILLES FREQUENTANT LES CSF	12
4	EVALUATION DU PROJET FAMILLES 2015-2019	15
4.1.1	RAPPEL DES AXES	15
4.1.2	LA PRIORISATION DES QUESTIONS EVALUATIVES	15
4.1.3	IMPACT ET RESULTATS	15
5	LES ENJEUX PARTAGES DU TERRITOIRE	20
5.1	L'AMELIORATION DE LA CONNAISSANCE DES SPECIFICITES EDUCATIVES ET PEDAGOGIQUES DES CSF AUPRES DES FAMILLES ET DES ACTEURS	20
5.2	L'ANIMATION D'UN RESEAU DES ACTEURS SUR L'APPUI AUX FAMILLES ET A LA PARENTALITE	20
5.2.1	PROBLEMATIQUE	20
5.2.2	SYNTHESE DES DEBATS ET FORMULATION DE L'ENJEU	20
6	LE PROJET FAMILLES 2019-2023	22
6.1	IDEAL, VALEURS ET ORIENTATIONS STRATEGIQUES	22
6.1.1	IDEAL ET VALEURS	22
6.1.2	LES ORIENTATIONS STRATEGIQUES	22
6.2	L'ARBRE A OBJECTIFS	23
6.3	MODALITES DE SUIVI ET D'EVALUATION	27
6.4	MODALITES DE SUIVI ET D'EVALUATION	27
6.4.1	DEMARCHE	27
6.4.2	STRATEGIE, MODALITES ET OUTILS ADOPTES	27

1 Introduction

Le projet familles s'inscrit dans la continuité du projet social. Il vise à répondre aux problématiques familiales de notre zone de compétences.

Nous avons suivi la même démarche que dans le projet social : le diagnostic et l'évaluation réalisés sur le volet Familles sont venus nourrir la définition de notre projet familles pour 2019-2023.

Nous sommes satisfaits de la bonne participation des familles et de celle des partenaires qui ont contribué activement à la définition de ce nouveau projet.

2 Démarche d'élaboration du projet Familles

La démarche choisie est la même que celle utilisée pour le projet social

2.1 Le choix d'être accompagné

Les Centres sociaux fidésiens ont fait le choix d'être accompagnés pour leur démarche de renouvellement du projet social et familles par le prestataire Elyccop composé de 3 structures « Temps d'agir, Passerelles et RDC »

Cette volonté **d'être accompagné** était motivée par le souhait d'avoir :

- Un apport méthodologique dans l'animation de la démarche
- Un regard extérieur
- Du temps libéré qui permette aux usagers, bénévoles, à l'équipe salariée et aux acteurs de se concentrer sur le contenu

Pour se faire, le CA a souhaité mettre en place un **comité de coordination** composé d'administrateurs, de bénévoles et de salariés chargé de piloter la démarche.

La démarche utilisée pour le projet social et pour le projet familles a consisté à procéder en 4 étapes :

- Evaluation du projet 2015-2019 et diagnostic de territoire menés simultanément
- 1er Débat d'enjeux
- Construction des projets : différenciation CS Neyrard et Gravière (projet social et familles)
- 2ème Débat d'enjeux

2.2 Les différentes phases

Le **Comité de coordination** s'est réuni à 3 reprises d'Avril 2018 à Février 2019.

LA PHASE EVALUATION DU PROJET 2015-2019 ET DIAGNOSTIC DE TERRITOIRE

Elle a été menée de Mai à Octobre 2018 et a permis de mener simultanément le diagnostic de Territoire et l'évaluation

Pour réaliser cette évaluation, deux groupes de travail ont été constitués : **un groupe de travail diagnostic et un groupe de travail évaluation** composés tous deux de salariés et d'habitants dont des familles.

LA PHASE 1^{ER} DEBAT D'ENJEUX

Le 14 Novembre 2018 a eu lieu un débat sur les priorités du Territoire (Problématique du Territoire et concertation sur les priorités d'action) avec les institutions : **La Caf, La métropole de Lyon et La ville**

LA PHASE ELABORATION DU PROJET 2019-2023

Elle s'est étendue de Décembre 2018 à Mars 2019

Pour se faire, il y a eu constitution **d'un groupe projet** composé de salariés et d'habitants dont des familles.

LA PHASE 2EME DEBAT D'ENJEUX

Le 13 Février a eu lieu le 2eme débat d'enjeux avec les mêmes institutions : La Caf, La métropole de Lyon et La ville

Lors de ce deuxième débat, nous avons pu présenter

- La structure globale des prochains projets (Arbre à objectifs)
- Les facteurs et conditions de réussite des futurs projets
- La stratégie d'évaluation-continue des projets

SUITE DE LA PHASE ELABORATION DU PROJET 2019-2023

Le 18 Mars : Validation par le CA des orientations stratégiques et de l'arbre à objectifs du projet social et du projet famille

2.3 Les outils

Accompagnés par Elyccop , nous avons utilisé différents outils pour le recueil , le traitement et l'analyse des données , les mêmes outils que pour le projet social .

2.4 Les modalités de participation des familles

La démarche de renouvellement a été l'occasion d'associer une fois encore les familles.

Elles ont pu prendre leur part dans la démarche de façon ponctuelle ou dans la durée selon leurs disponibilités et envies et aussi d'expérimenter leur pouvoir d'agir, d'exercer leur citoyenneté.

Les entretiens individuels, les sorties d'école, les temps forts comme la fête de quartier ou encore les différents temps spécifiques de la démarche d'évaluation ont été autant d'espaces offerts aux familles pour recueillir leurs souhaits, besoins , avis et propositions .

On peut distinguer deux types de participation :

- Les habitants ayant participé aux groupes de travail et à la démarche : 25 personnes dont 60 % de familles
- Les habitants que nous avons sondés, enquêtés soit plus de 100 personnes dont environ 80 % de familles .

2.5 La participation des partenaires

Le renouvellement de nos projets sociaux et familles nous a conduit à solliciter une partie des acteurs de la commune pour rechercher leur contribution dans notre démarche de diagnostic –évaluation et définition de nouveaux projets.

Nous nous sommes rapprochés spécifiquement des acteurs qui interviennent auprès des familles tels que :

- Les services scolaire ,service population et solidarité (CCAS) de la ville ainsi que la maison communale des Bruyères
- Les services Enfance et Santé de la Métropole de Lyon
- Les établissements scolaires
- Les parents d'élèves
- Les acteurs associatifs que sont le Secours catholique et le Secours populaire
- Les associations d'assistantes maternelles.

Nous avons travaillé à un niveau institutionnel avec la Mairie, la Métropole de Lyon et la Caf lors des deux débats d'enjeux de Décembre et Février.

De manière générale, les acteurs du territoire ont répondu présents et ont pris part au processus. Ils l'ont enrichi. Cela a créé une dynamique et a permis d'identifier les liens qui étaient à renforcer, les actions à mener en commun dans le cadre de ce nouveau projet. Pour certains, cela a également permis de mieux se connaître.

3 Le diagnostic de Territoire

3.1 Quelques repères en chiffres sur les familles fidesiennes

La commune de Sainte-Foy-Lès-Lyon compte 21 978 habitants (source Insee – RP 2015) dont 6 123 familles représentant 64 % des ménages. Il y a donc plus de familles en proportion à Sainte Foy que dans la moyenne des communes de la Métropole (55.5%).

Structure des familles à Sainte-Foy-Lès-Lyon (source Insee)

Familles	2015	Evolution 2010-2015	% par rapport aux familles de la commune 2015	% Métropole
Nb de familles total dont	6 123	2.1%	64.0	55.5
<i>Couples sans enfant</i>	2 549	1.8%	41.6 %	39.4 %
<i>Couples avec enfant</i>	2 557	-7.5 %	41.8 %	43.4
<i>Familles monoparentale</i>	1 016	39.6%	16.6	17.2

Parmi ces familles, 1 016 (16.6 %) sont monoparentales. La forte hausse de ces familles en 5 ans (+ 40 %) est à souligner. Cela corrobore les données qualitatives collectées lors des entretiens avec les acteurs sociaux (cf. partie 3.2). Les données des allocataires de la CAF confortent ces tendances : sur les 3 344 allocataires de la ville de Sainte-Foy-Lès-Lyon couvrant 9 556 personnes, on dénombre 2 246 familles (soit 67 % des allocataires ; 52 % pour la Métropole) parmi lesquelles 541 sont des familles monoparentales soit 16 % des allocataires (13 % pour la Métropole).

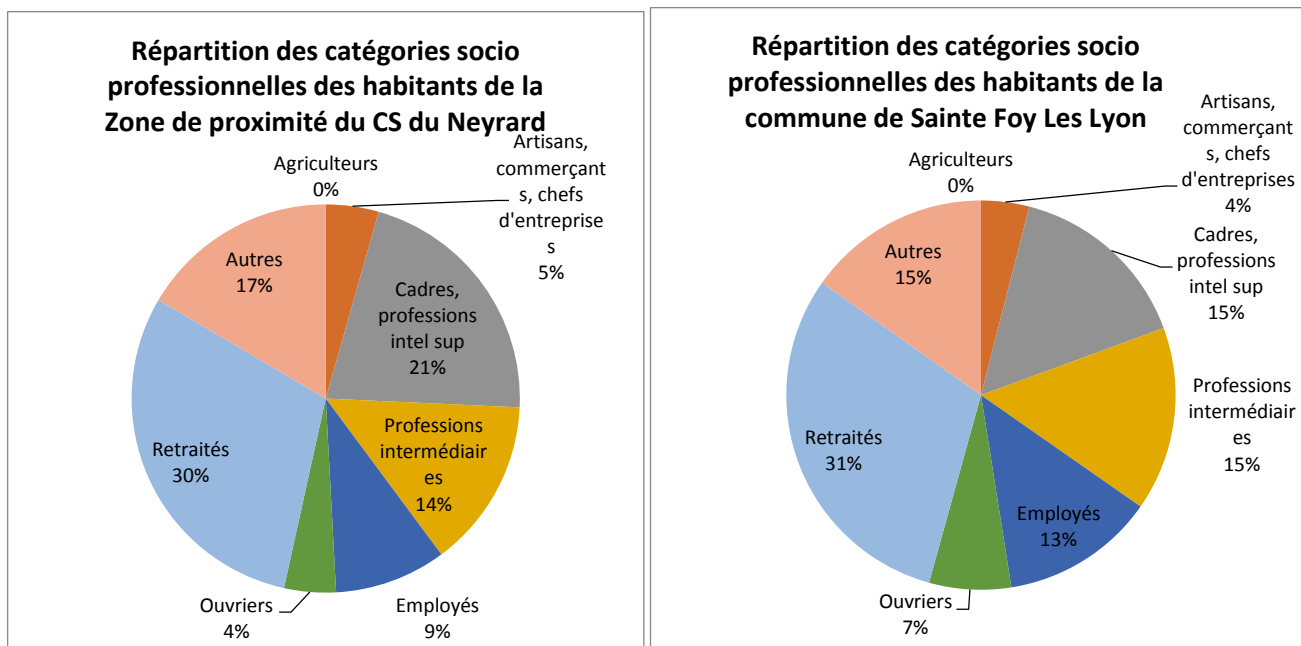
Situation familiale des familles allocataires de la CAF à Sainte Foy Lès Lyon (au 31/12/2017)

Situation familiale des allocataires	Nb à ST Foy	% Sainte Foy	% Métropole
Familles monoparentales	541	16%	13%
Couples sans enfant	95	3%	5%
Couples avec enfants	1 610	48%	34%
Total familles	2 246	67 % ¹	52 %

Nous avons peu de données sur la situation socio-économiques des familles par quartier nous permettant de confirmer avec des chiffres les différences importantes que nous constatons sur le terrain. Les disparités sont grandes, le quartier de la Gravière concentre une grande partie des logements sociaux de la commune et une population avec des moyens économiques plus modestes. A contrario, les familles des quartiers du Centre et de Chatelain sont plus aisées. On peut néanmoins constater cette différence avec la répartition des catégories socio professionnelles (source Insee 2015).

Sur le plan socio-professionnel, on retrouve une proportion plus importante de cadres supérieurs et d'artisans (26 %) parmi la population habitant la zone de proximité du CS du Neyrard par rapport à la moyenne communale (19 %). A contrario, on y dénombre moins d'ouvriers et employés (13 %) que sur l'ensemble de la commune (20 %).

¹ Les 33 % restants sont des ménages composés de personnes seules



3.2 Les facteurs identifiés de fragilité des familles

Le diagnostic de territoire réalisé dans le cadre du projet social a mis en évidence les problématiques sociales des habitants. Nous mettons l'accent ici sur les aspects qui concernent particulièrement les familles.

3.2.1 Les situations de précarité de certaines familles

Si la commune de Sainte-Foy-Lès-Lyon est plus protégée par rapport à d'autres communes de l'agglomération en terme de précarité, il existe de fortes disparités entre les quartiers. On observe par exemple plus de demandes d'aides sociales des habitants des quartiers des Provinces et la Gravière. Ce sont les plus touchés. Cependant, dans des quartiers plutôt « aisés » on identifie également des familles rencontrant des difficultés.

De manière générale, les acteurs sociaux ne constatent pas une augmentation du nombre de situations familiales suivies ces dernières années. En revanche, un phénomène assez récent est l'augmentation du nombre de familles cumulant plusieurs difficultés à la fois. Ceci rend le suivi social plus long et plus complexe.

Les difficultés pour lesquelles les familles sollicitent une aide sociale sont principalement liées :

- Au logement

Le logement est une des causes principales de sollicitations de services sociaux (CCAS, Métropole, OFTA). En effet, la demande de logement social est forte sur la ville avec une longue attente pour les personnes car le taux de rotation des logements est très bas à Sainte Foy. Il y a peu de logements en location, et l'accès à la propriété est rendu difficile compte tenu du coût.

- A des difficultés financières

Les sollicitations financières liées à une fragilité ponctuelle ou installée, sont la deuxième cause de recours aux services sociaux : problèmes de surendettement, situations de précarité énergétique, impayés cantine ou bibliothèque et demande d'aides financières diverses. En raison de l'augmentation du coût de la vie, de nouvelles familles, non connues des travailleurs sociaux (de niveau social plus élevé), se retrouvent en difficultés et sollicitent des aides. Parmi les personnes identifiées à bas revenus (inférieur à 1 052 euros, données CAF 2017), 49 % sont des familles et plus de la moitié des familles monoparentales (26 % pour 22 % pour la Métropole).

- A des changements de situation familiale

Les changements de situations sont souvent un facteur de déstabilisation pour les familles : séparation, perte d'emploi, maladie.

Zoom sur les familles monoparentales à Sainte Foy Lès Lyon

La forte augmentation du nombre de familles monoparentales interpelle. En effet, si on observe également un accroissement sur l'ensemble de la Métropole, il est bien plus important à Sainte Foy (+ 40 % entre 2010 et 2015). 82% des familles monoparentales sont des mères avec leurs enfants. 1/3 d'entre elles ont un enfant de moins de 6 ans. Toutes ne sont pas en situation de fragilité ou de difficulté. Cependant, les indicateurs de la commune montrent une vulnérabilité économique plus importante de ces familles :

- Sur les 541 familles monoparentales allocataires CAF, 209 familles sont considérées à bas revenus soit 39 % d'entre elles. Ceci est sensiblement supérieur à la Métropole où elles représentent 29 %.

- Le secours populaire reçoit 60 % de familles monoparentales.

- Les familles monoparentales bénéficiaires du RSA socle représentent 18 % de l'ensemble des bénéficiaires de la commune (source CAF 2017) et 80 % des familles bénéficiaires.

Les acteurs sociaux (Secours Populaire, CCAS, Métropole etc.) constatent une augmentation significative du nombre de familles monoparentales avec en majorité des enfants en bas âge. Dans de nombreux cas, vient s'ajouter le non-paiement de pension alimentaire : ces familles sont souvent isolées face à leurs problèmes et n'en parlent pas. Il existe parfois également des impayés de cantine importants. Pour les acteurs, l'accompagnement des familles monoparentales est une thématique prioritaire.

« Je connais des femmes seules avec des enfants en bas âge qui rencontrent beaucoup de difficultés de garde, financières, d'emploi » (Parole d'habitant du territoire)

Pour toutes ces raisons, il y a une attention particulière à avoir en direction de ces familles à Sainte-Foy-Lès-Lyon.

Spécifiquement, au centre social du Neyrard, le travail transversal sur la veille sociale a permis de faire remonter des situations de familles monoparentales en précarité financière, de logement et en détresse sociale. Il est observé une grande vulnérabilité de ces familles, accentuée par le regard des autres, une pression sociale importante. De manière générale depuis 2 à 3 ans, nous voyons arriver sur les différents secteurs (petite enfance, enfance et adulte) des familles demandant une prise en charge de problématiques sociales telles : le logement, l'emploi, l'accès aux droits. Si cela semble être le fruit du travail partenarial amorcé (écoles, secours populaire, ...) et du contact privilégié instauré avec ces familles dans le cadre des événements, de la crèche, de l'accueil occasionnel, des ateliers ... cela dénote également un besoin croissant de soutien.

Contrairement à d'autres territoires où les lieux de précarité sont bien identifiés, dans la zone de proximité du CS du Neyrard, les situations sont hétérogènes et géographiquement dispersées.

Le travail réalisé par les CSF depuis 2017 a un impact sensible sur la hausse de la fréquentation des familles vulnérables au centre social du Neyrard (cf. partie 3.4).

3.2.2 L'isolement et la difficulté à trouver de l'aide

L'isolement peut accentuer la précarité des familles et des personnes en difficultés sociales avec des problématiques citées plus haut. Elles ont alors du mal à trouver des ressources, des aides extérieures pour réaliser les démarches administratives et accéder à leurs droits et ont des difficultés à en parler à d'autres personnes. Ces familles sont souvent isolées face à leurs problèmes Ce constat est partagé par plusieurs acteurs. Il est renforcé pour les familles qui ont peu de liens avec d'autres familles.

3.2.3 L'utilisation du numérique et l'accès aux droits

- **Les démarches en ligne**

Que ce soit lors de l'accompagnement individuel des familles réalisé par les référentes familles des deux centres sociaux ou les assistantes sociales de la MDM et du CCAS, le même constat émerge : l'augmentation des démarches administratives en ligne (service des impôts, sécurité sociale, papiers d'identité, inscriptions mode de garde, carte grise, inscription pôle emploi, droits retraite, déclaration trimestrielle RSA, inscription dans une EHPAD etc.) engendre une forme de précarité numérique. En effet, de nombreuses familles sont démunies face à cette évolution qui lorsqu'elle n'est pas surmontée devient alors un réel frein pour exercer ses droits. Il s'agit notamment des familles qui ne maîtrisent pas l'écrit ou tout simplement les nouvelles

technologies et des personnes éloignées de l'emploi. L'outil numérique est entrain de créer une nouvelle forme de vulnérabilité.

Ces demandes d'aides croissantes ont déjà un impact sur les travailleurs sociaux de la ville et au sein des CSF : le temps pris pour l'accompagnement administratif en ligne se fait au détriment de l'accompagnement social. Par ailleurs, l'avènement du numérique pointe de nouvelles limites aux interventions sociales : problème de la confidentialité des codes d'accès et du temps consacré aux traitements de ces difficultés techniques. Il existe un manque de moyens pour accompagner les personnes dans ces démarches aussi bien au niveau humain qu'au niveau matériel. Il y a donc bel et bien une évolution de l'accompagnement social : l'appui numérique des familles mené par les référentes familles est aujourd'hui incontournable. Tous les aspects de la vie quotidienne sont sources de demandes d'appui qui intègrent un volet numérique : du soutien pour l'achat de photo scolaire au suivi des relevés de notes...

En terme d'accès, la MCB-PIJ et la MJC proposent un espace multi média : l'accès est facilité sur le territoire. Malgré cela, il est souligné un manque d'autonomie qui perdure. Les difficultés résident plus dans l'utilisation que dans l'accès à l'outil. En termes d'apprentissage, de maniement de l'outil informatique, le Centre social du Neyrard, grâce à l'appui d'un réseau d'entraide entre habitants, propose des ateliers qui vont de l'initiation au perfectionnement. La demande est telle qu'une 2^{ème} personne bénévole intervient sur ces séances.

Lors des entretiens, il ressort une attente particulière de la part des familles et des partenaires quant à l'action des CSF, sur ce besoin. Il n'y a par exemple pas d'écrivain numérique à Sainte-Foy-Lès-Lyon.

- **Ecrans et réseaux sociaux**

Nous constatons que les familles sont davantage aux prises avec la gestion des écrans : le temps passé par l'enfant devant les écrans est une préoccupation partagée par les familles et les professionnels. Cela touche la petite enfance, l'enfance et la jeunesse. C'est une vraie problématique pour les familles. Elles ont besoin d'être aidées, d'échanger et de parler sur ce sujet. L'usage des réseaux sociaux et des jeux en ligne est également pointé.

La fracture numérique est très rapide et les conséquences de l'utilisation inappropriée des outils numériques ont besoin d'une réponse concertée entre acteurs du territoire.

3.2.4 La gestion des conflits intrafamiliaux et des séparations

Souvent, les problématiques relationnelles au sein des couples ainsi que des conflits conjugaux liés à des séparations difficiles, se répercutent sur les enfants. Il est difficile d'estimer le nombre de familles touchées mais c'est une problématique que tous les acteurs de l'accompagnement des familles ont abordé et constatent. Sur cette thématique spécifique, peu d'actions sont menées : le besoin principal identifié est de pouvoir accompagner la séparation et faire mesurer aux parents les effets possibles sur les enfants. Une permanence de médiation familiale est entrain de se mettre en place dans la commune de Sainte Foy. Les professionnels des deux centres sociaux peuvent être amenés à faire des Informations Préoccupantes lorsque l'enfant est mis en danger. A Sainte-Foy-Lès-Lyon, la Métropole indique que ces situations touchent toutes les catégories socio-économiques et tous les quartiers sans distinction.

Nous constatons également avec nos partenaires des situations de violences intrafamiliales sur le territoire mais nous ne pouvons pas la chiffrer. D'une part, parce qu'il n'existe pas de coordination ni de partenaires référents sur cette problématique pour permettre un accompagnement et d'autre part parce que tout simplement les familles ont le plus souvent des difficultés pour en parler. Une rencontre avec toutes les structures du territoire travaillant en lien avec les familles, ainsi qu'avec la police municipale, a été organisée par la municipalité en 2016 pour faire un point sur l'état des lieux suite à un diagnostic mis en place par le CIDF sur l'existence de violences conjugales sur le territoire de Sainte-Foy-Lès-Lyon et à la demande de cette dernière.

Des situations de violence intrafamiliale ont émergées dans les familles fréquentant le centre social du Neyrard. Qu'il s'agisse de violences envers les enfants ou au sein du couple, le travail entre la référente famille et les référents petite enfance, enfance et le médecin de la crèche, a permis de chercher des solutions et de mettre en place un soutien pour les familles. L'appui des partenaires comme la PMI ou de la MDM est important.

3.2.5 Les difficultés dans la fonction parentale

L'ensemble des partenaires du secteur éducatif constate que les familles se reposent souvent sur les enseignants, le centre social et les autres professionnels pour poser les limites éducatives aux enfants. Les acteurs éducatifs rappellent bien que leur rôle n'est pas de se substituer mais bien d'accompagner les parents.

Lors d'une rencontre concernant le diagnostic sur la parentalité, deux types de fonctionnement des familles par rapport à l'éducation de leurs enfants se sont schématiquement distingués :

- Des familles très exigeantes envers leurs enfants (sur les activités et les résultats scolaires) mais également envers les professionnels en lien avec leurs enfants.
- Des familles qui semblent démunies pour différentes raisons (cumul des difficultés, culture, histoire de vie) et qui ne savent pas forcément où trouver les réponses à leurs questions, qui n'osent pas forcément en parler à leur entourage ou encore pour qui l'enfant n'est plus la priorité immédiate au regard des autres besoins vitaux urgents de la famille ou du cumul des problématiques.

Les familles sont nombreuses à se plaindre d'être « débordées » par les difficultés familiales et parentales qu'elles rencontrent au quotidien sur les questions éducatives et/ou scolaires.

Les acteurs sociaux identifient également le lien parents-ados comme une difficulté récurrente : les parents sont souvent dépassés et les enfants plus débrouillards que leurs parents : l'adolescent n'est pas à sa place. De plus, parfois les parents ont des difficultés d'insertion (problème de langue etc.).

De manière générale, le manque d'espace de paroles et d'expression est pointé sur le territoire. La difficulté pour les parents est de trouver des réponses à leurs préoccupations et un espace pour en débattre : se retrouver entre parents pour échanger sur ses savoirs, pratiques, expériences (sans les enfants).

Mais, toutes les familles ne sont pas nécessairement dans une démarche collective. Dans les demandes qui émergent sont présents également le besoin d'être écouté, d'avoir des réponses individualisées, d'avoir des conseils de professionnels. Mais pour cela, il faut savoir à qui s'adresser pour trouver des solutions. Souvent après différentes orientations vers plusieurs interlocuteurs, il y a un risque de perdre le fil pour la famille ; et pour les acteurs le suivi en est rendu plus complexe.

En effet, même s'il existe une richesse d'acteurs intervenant dans la commune et de nombreuses actions sur la parentalité proposées, on constate un manque de connaissance mutuelle et de travail en transversalité. Un renforcement de la communication et de la mise en réseau pour permettre une meilleure orientation des publics, répondre à plus de besoins en même temps et toucher un public plus large sont des besoins partagés par les acteurs de la parentalité.

Propositions issues des rencontres avec les acteurs de la parentalité

Deux temps de rencontres des CSF avec les acteurs de la parentalité sur ce thème ont fait naître des idées sur les aspects à développer sur la commune. Voici quelques propositions non exhaustives :

- L'accent est mis sur l'intérêt d'actions collectives avec les habitants en recherchant la co-construction avec les parents tout en partant de leurs préoccupations. En effet, la méthode a son importance et la posture d'accompagnateur est à privilégier.
- De manière générale, l'implication des parents dans l'organisation des activités ou temps conviviaux pourrait être davantage favorisée.
- La multiplication des temps où la famille est ensemble sans segmenter les temps d'accueil par classe d'âge apporterait un plus. Plusieurs soulignent qu'il est important d'aborder la famille au sens large et pas uniquement au niveau nucléaire : par exemple parents- grands-parents etc.
- La proposition d'espaces informels et d'entraide entre parents
- On doit pouvoir favoriser la mobilité chez les professionnels des différentes structures. Cela nécessite de se déplacer en inter-structures pour se compléter, s'associer, faire ensemble. Dans un deuxième temps, on pourrait envisager d'aller davantage vers les familles en délocalisant les permanences institutionnelles.
- Sur les temps existants avec les parents ou « espaces paroles », il faudrait rendre visible la complémentarité entre acteurs. Par exemple, la présence des professionnels de l'enfance et ado (psy, assistante sociale...) dans un café des parents pourrait démythifier le rôle des services sociaux. Des interventions thématiques, des débats à thème sur le même principe seraient intéressants.

3.3 Les préoccupations et attentes exprimées des parents

Les rencontres avec les parents ont permis de faire ressortir des préoccupations et attentes des familles sur l'ensemble des quartiers et plus spécifiquement par quartier :

- **Le besoin de mode de garde**

Les familles mettent en évidence les manques sur le territoire de modes de garde, notamment pour les enfants de moins de 6 ans durant les mercredis et les vacances scolaires. Rappelons que le nombre de places en accueil de loisirs est relativement limité pour cette tranche d'âge. Consciente de ce constat, la Municipalité a ouvert 12 nouvelles places dès septembre 2018 au Vallon des Sorciers géré par la Maison Communale des Bruyères. Les CSF proposent 30 places à la ferme des Razes et 16 places au CS du Neyrard les mercredis et vacances scolaires. Au total, il y a une 1 place pour 14 enfants de 3 à 5 ans résidant à Sainte-Foy-Lès-Lyon (797 enfants selon l'INSEE).

On constate néanmoins que de nombreuses familles, bénéficient de l'aide de leur famille mais également de celle du voisinage. Confirmant ce constat, des grands parents se plaignent d'être trop sollicités pour la garde de leurs petits-enfants. C'est une évolution de société réelle aujourd'hui que l'on retrouve donc logiquement à Sainte Foy : les grands parents sont plus présents dans l'organisation du quotidien des familles.

- **Des temps conviviaux pour se détendre et créer du lien avec d'autres familles**

L'organisation de temps conviviaux et festifs est une attente des familles qui a été citée à plusieurs reprises : les familles cherchent à créer des liens en rencontrant d'autres parents et enfants.

« Les fêtes permettent une sortie en famille : On les attend avec envie ! » (parole d'une maman habitant dans la zone de proximité du Cs du Neyrard).

« J'ai vu mes enfants en liens avec d'autres enfants et adultes dans un cadre différent des amis (sur les temps festifs » (parole de parent fréquentant le centre social du Neyrard.)

C'est autant la convivialité des rencontres, les moments de détente que la recherche d'échanges et de partage de connaissance qui sont mis en avant.

Cette recherche de lien s'exprime surtout dans la proximité. En effet, malgré la volonté des deux centres sociaux de favoriser les liens inter familiaux sur l'ensemble de la commune, il est difficile de favoriser les rencontres des familles de quartiers et milieux différents. Par exemple, un grand nombre d'enfants des

quartiers du centre et de Chatelain préfèrent aller dans un collège privé plutôt que s'inscrire à celui du Plan du loup. De même, nous constatons une réticence de familles de ces quartiers à inscrire leurs enfants à l'ALSH de la Gravière. L'accueil de loisirs du Neyrard est toujours rempli avant celui de la Gravière, bien que l'encadrements et les équipes travaillent avec la même exigence pédagogique. Cette tendance semble s'atténuer grâce au dialogue entamé par les responsables et référents enfance ainsi que par les chargés d'accueil et suite aux retours positifs des parents qui ont expérimenté avec leurs enfants et changé leur regard.

- **Le besoin de soutien sur leur rôle de parents**

Si les questions pour lesquelles les familles souhaitent avoir du soutien diffèrent selon les deux zones de proximité, le point commun est la demande d'aide.

Les parents des quartiers du Centre et Chatelain souhaitent un accompagnement sur des thèmes assez précis. De plus, les parents se posent de nombreuses interrogations sur la période de l'adolescence. On notera également que l'aide au détachement entre la maman et le jeune enfant est également fréquemment cité comme un rôle attendu du centre social lors de l'inscription des enfants en crèche ou à une activité 'enfance du CS du Neyrard.

- **Un rôle éducatif du Centre Social auprès des enfants**

Pour les familles des quartiers de Chatelain et du Centre les attentes vis-à-vis du centre social sont :

- La socialisation et la participation au développement de l'enfant : « la rencontre avec d'autres enfants » ; « - Que les enfants soient plus dégourdis »
- La découverte de nouvelles activités : cuisine, théâtre etc.

« Mes enfants ont pris des initiatives, dans les CSF ils ont leur place en grandissant : de consommateur ils sont devenus aussi aidants !... comme nous les parents ! » (parent d'un enfant fréquentant le centre social du Neyrard)

Mais, on note également une attente de la part des parents d'activités avec un niveau d'exigence élevé sur le contenu des actions et sur le résultat visé. Les parents ciblent l'excellence et l'enjeu de réussite est important. Nous faisons face à des rythmes parfois trop élevés des enfants, à une forme de sur-activisme. Un travail de sensibilisation et de pédagogie au rythme de l'enfant, à l'importance de temps libres et de loisirs non encadrés visant l'épanouissement et le bien-être est à renforcer.

- **Des loisirs en familles**

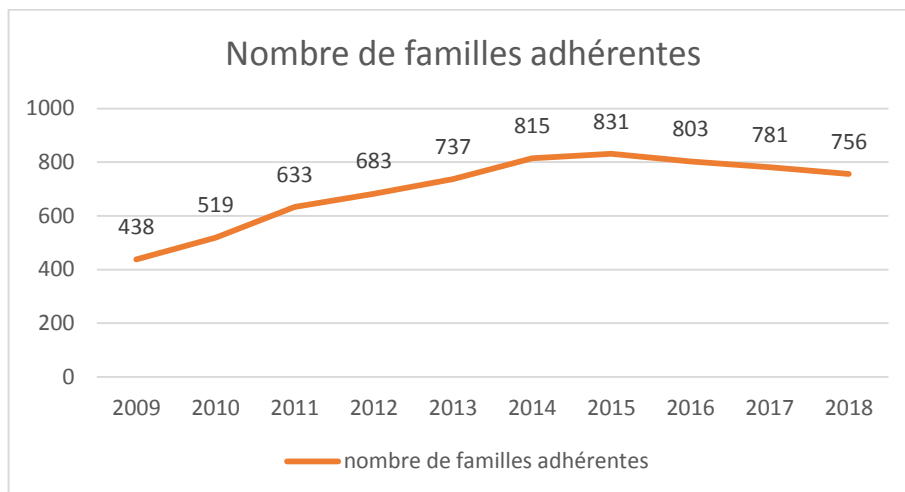
Les familles des quartiers Centre et Chatelain recherchent davantage des activités à « faire avec leur enfants » qu'elles soient manuelles ou créatives. Le succès de l'après-midi jeux, activité testée en 2019 en témoigne. Les ateliers parents-enfants sont particulièrement demandés. L'organisation de temps festifs spécifiques (par exemple soirée parents/enfants pour Halloween, temps jeux) est demandée par les familles. Pour une participation effective des familles, nous avons pu constater l'effet positif de créer un accueil spécifique à chaque tranche d'âges lors des rencontres et moments festifs.

Pour les professionnels du centre social, ces activités permettent un premier lien avec les familles et de saisir des demandes d'aides plus individuelles.

« Les ateliers parent/enfants ou les fêtes au CS : pour les enfants permettent de retrouver les copines et les copains et pour nous de rencontrer des parents, des voisins connus ou pas et de se poser un peu » (parent du Neyrard)

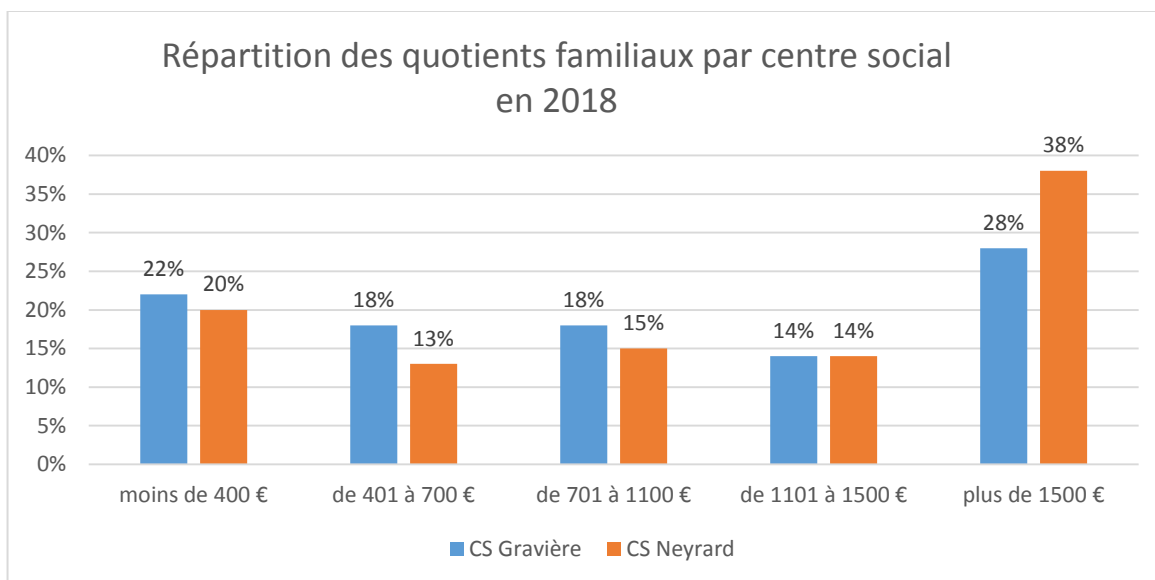
3.4 Données internes sur les familles fréquentant les CSF

On dénombre 756 adhésions en 2018 au sein des CSF pour 820 familles qui fréquentent les CSF. Ce chiffre est en diminution depuis 2016 (939 familles) du fait de l'arrêt des TAP en juillet 2017. 475 fréquentent le centre social de la Gravière et 483 le centre social du Neyrard (certaines familles fréquentent les deux centres et sont donc comptées deux fois).



63 % habitent dans une zone de proximité d'un des deux centres sociaux. 75 % vivent en couple.

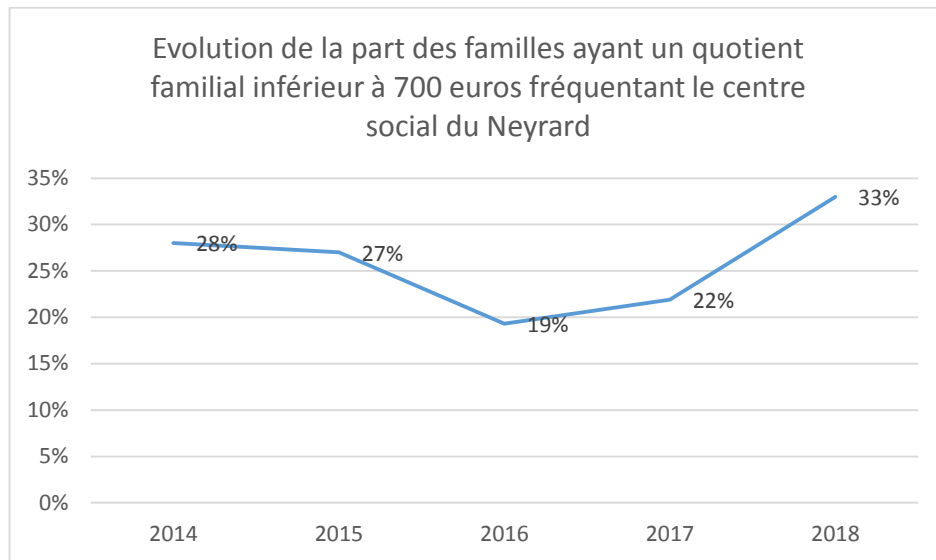
En 2018, 54 % des familles fréquentant les CSF ont un QF inférieur à 1100 (la CAF identifie comme bas revenus les QF inférieurs à 1 053). A l'image de l'écart entre les habitants des deux territoires, il y a une différence nette entre cette proportion au CS du Neyrard (48%) et au CS de la Gravière (58%). Le graphique ci-dessous compare la répartition des familles fréquentant chaque centre social selon leur QF.



Cet écart entre les deux centres sociaux tend à se réduire. En effet, pour permettre l'accès des activités aux familles à bas quotients en diminution sensible depuis 2014, l'association a agi à deux niveaux à partir de 2017 :

- Une révision de la grille tarifaire en diminuant les tarifs pour les bas quotients et en créant de nouvelles tranches de quotient. Cela concerne notamment les ateliers périscolaires, l'accueil de loisirs et les ateliers adultes, les sorties familiales.
- En mettant en place des activités ouvertes à tous gratuites ou à coût réduit. C'est le cas par exemple de certains ateliers parents/enfants

Entre 2016 et 2018, la part des familles avec un quotient inférieur à 700 fréquentant le centre social du Neyrard est passée de 19 à 33 % (cf. graphique ci-dessous).



Bien qu'il faille rester prudent et analyser ces résultats sur une période plus longue, ces premiers chiffres démontrent le besoin des familles et surtout la nécessité de poursuivre dans cette direction afin de travailler sur les facteurs d'accès au centre social.

En terme de catégorie socio-professionnelle, on constate une tendance depuis 2015 à l'augmentation de la part des employés (+ 6 %). Les ouvriers et employés représentent 39 %. Les cadres représentent 17 % et donc de manière générale la forte tendance à la hausse des personnes en activité professionnelle (66 % des familles en 2018 contre 62 % en 2015). Cela peut s'expliquer par le fort développement des activités pour les enfants les soirs de la semaine, les mercredis et vacances scolaires au CS du Neyrard depuis 2014, répondant aussi au besoin de garde des familles.

4 Evaluation du projet familles 2015-2019

4.1.1 Rappel des axes

Le centre social a toujours mené des actions en faveur des familles. Lors de la dernière édition du projet famille, 2015-2019, 3 axes ont été retenus et déclinés.

Ils soulignent le soutien et l'accompagnement des parents et des familles et mettent en avant les liens avec les différents acteurs du territoire :

Axe 1 - Favoriser la co-construction à l'accompagnement des familles et au soutien à la parentalité avec les différents acteurs

Axe 2 - Améliorer le soutien à la parentalité en lien avec les différents acteurs

Axe 3 – Renforcer les liens intra familiaux

4.1.2 La priorisation des questions évaluatives

Deux démarches différentes ont été menées lors de l'évaluation : réalisation d'un bilan ou d'une évaluation en fonction des axes.

La priorisation s'est portée sur les axes 1 et 3 pour lesquels une question évaluative a été formulée

Pour l'axe 1 - Il nous a semblé important d'axer la question évaluative sur notre travail avec les partenaires : « Est-ce que les autres acteurs étaient prêts ? Étions-nous seuls ? ».

Pour l'axe 3, la question évaluative fut axée sur le renforcement des liens intrafamiliaux « Est-ce que les actions menées par le centre social ont permis de renforcer les liens dans la famille (dont le rôle des parents) et de les impliquer ? »

L'axe 2 a été traité sous forme d'un bilan où les réalisations faites ont été analysées. Tout comme dans l'axe 1, la notion de co-construction (ici avec les familles mais aussi avec les acteurs) nous a permis de ne pas perdre l'idée de l'accompagnement des familles dans leurs compétences parentales.

4.1.3 Impact et résultats

Axe 1 Favoriser la co-construction à l'accompagnement des familles et au soutien à la parentalité avec les différents acteurs

Question évaluative : Est ce que les acteurs étaient prêts ? Étions-nous seuls ?

Si les liens partenariaux existent avec les CSF, ils restent malgré tout inégaux .

Plusieurs structures implantées sur la commune (Maison de l'Enfance, PMI, Métropole de Lyon mènent des actions autour de la parentalité mais chacune d'elle à son niveau.

La connaissance du champ d'intervention d'un acteur est une étape essentielle pour envisager un partenariat notamment opérationnel. A ce titre, on constate que les actions traditionnelles des CSF sont bien identifiées et reconnues (crèches, centre de loisirs, accompagnement scolaire et loisirs familiaux) mais celles plus récentes comme les ateliers sur la parentalité ne sont quant à elles pas vraiment connues des partenaires.

De leur côté , les CSF constatent avoir une connaissance incomplète du rôle et des actions des partenaires.

Toutefois, les actions mises en place à l'échelle du territoire auxquelles participent nos deux centres , sont des supports favorables pour envisager ensemble un meilleur soutien à la parentalité :

- La mise en place d'une commission crèche sur la commune depuis 2009 à laquelle participent nos 2 EAJE a permis d'améliorer le service rendu aux familles en particulier sur la priorisation des familles en difficultés pour une place en crèche : familles monoparentales, difficultés sociales, etc.
- La participation des acteurs dont les CSF au projet LAEP mené par le service petite enfance de la Mairie est un plus pour les familles. C'est également une richesse pour les professionnels.

- Le diagnostic enfance réalisé par la Mairie sur l'offre des 3- 5 ans a associé les CSF dans la transmission de données afin de définir une intervention en complémentarité et de trouver une cohérence territoriale (entre les CSF et la MCB)

Le partenariat Mairie-CSF dans la mise en œuvre des TAP de 2014 à 2017 a permis une cohérence éducative sur le territoire. Les effets positifs indirects ont été le lien avec de nouvelles familles.

Ces multiples réalisations ont eu pour effet d'apporter des réponses multiples et adaptées aux besoins des familles en terme de garde et de loisirs pour les enfants et de cohérence éducative

Les CSF sont bien identifiés par les travailleurs sociaux de la MDM comme ayant la capacité d'accueillir des enfants plus en difficultés notamment sur l'accueil de loisirs . Le partenariat avec la Métropole ,qui peut mobiliser des aides financières, permet à des familles en difficulté de faire bénéficier leurs enfants aux loisirs dans un cadre collectif.

Les échanges entre professionnels des CSF et de la Métropole par exemple, permettent un soutien renforcé auprès de la famille. (Ex : situations familiales et sociales complexes)

On accompagne également certaines familles en lien avec la PMI : cela offre à la famille plusieurs lieux ressources différents et complémentaires.

Des rencontres régulières dans le cadre d'une coordination des travailleurs sociaux de la ville : MDM, CMP, Service Action Jeunes, Assistante sociale du collège...nous a permis de mieux coordonner l'accompagnement social global des familles.

Ces échanges et rapprochements permettent d'assurer un meilleur suivi dans l'accompagnement sociale global des familles

Notre lien avec l'école s'est construit au fil des années . Notre présence aux conseils d'école nous a de fait permis de mieux connaître les partenaires et nous a offert un espace pour envisager des collaborations. Pour exemple de co-construction , les parents d'élèves ont su solliciter et prendre appui sur le centre social et ensemble nous avons construit deux activités (chasse au trésor et soirée jeux.)

Le centre social a tenté de saisir également les opportunités de partenariat en s'inscrivant régulièrement dans les événements portés par les différents acteurs de la commune , par exemple : la semaine du développement durable ; la caravane du cinéma d'Afrique. Nous avons tâché de permettre aux familles de participer à ces événements (mise en place de garderie)

Le réflexe de travailler en partenariat n'a pas été évident pour le centre social non plus.En effet , nous avons organisé des soirées débats (3/an en moyenne) avec l'appui d'un intervenant extérieur(orthopédagogue)qui est intervenu ponctuellement mais qui n'a pas eu d'action continue sur le territoire.

Le centre social n'a pas sollicité jusque là les acteurs du territoire du fait soit d'un besoin d'intervenant très spécifique ou encore par méconnaissance des ressources du territoire.

Nos contacts avec le secours populaire et les assistantes sociales de la Maison de la Métropole ont permis une meilleure orientation pour le volet loisirs. Des familles ont pu participer à une sortie grâce à une inscription soutenue par les bénévoles du Secours populaire.Sur la période écoulée, notre collaboration a été uniquement ponctuelle avec ces partenaires , la dimension de co-construction n'était pas présente.

Conclusion recommandations

Nos liens partenariaux sont encore très épisodiques, ponctuels visant plutôt à traiter des situations individuelles sans avoir eu d'ambitions d'actions collectives ou du moins co- construites.

Nos actions sont encore assez peu ou mal connues des acteurs.

Il est nécessaire de renforcer les liens avec les différents acteurs de la parentalité (MDM, école, collège, foyer notre dame ...) du territoire afin d'échanger les informations, de mieux croiser nos regards, d'être complémentaire et de créer une dynamique collective pour le bien être des familles.

La méconnaissance réciproque des ressources et prérogatives peut expliquer l'absence d'actions co- construites.

Néanmoins, les contacts existants peuvent servir de base pour envisager un travail plus collaboratif soit à partir de nos propres actions comme les soirées débats soit en engageant une réflexion avec les partenaires sur comment répondre ensemble aux besoins repérés chez les familles

L'absence de coordination partenariale autour du thème de la Parentalité est à questionner.

Nos pratiques sont aussi à interroger afin d'en imaginer de plus performantes :

Des pistes de réflexion existent :

- « Transporter » le centre social dans les locaux de nos partenaires (Secours populaire, AMM) afin d'aller à la rencontre des familles bénéficiaires ?
- Convier les partenaires sur les temps avec les parents ou « espaces paroles » ?
- Mieux connaître les spécificités et champ d'action de nos partenaires et vice versa afin de repérer les manques et créer des maillages d'information pour une meilleure prise en charge de la famille.

Axe 3 – Renforcer les liens intra familiaux : « Est-ce que les actions menées par le centre social ont permis de renforcer les liens dans la famille (dont le rôle des parents) et de les impliquer ? »

Si les familles ont bien identifié les temps de loisirs familiaux proposés par les deux centres (sorties familiales, ateliers parents – enfants) , elles en découvrent au fil du temps les effets .

Souvent , la première motivation pour participer à ces temps collectifs est le besoin de partager, de se détendre, de passer un moment convivial avec ses enfants. Puis, l'approche des centres sociaux qui s'appuie sur des valeurs de partage, d'échange , de solidarité permet également d'aborder la posture parentale non pas dans un discours mais au travers de situations concrètes.

Les temps collectifs proposés par les CSF diffusent leurs messages sans limite de durée

Au-delà d'une proposition d'ateliers et de sorties ludiques, les actions proposées permettent prioritairement de développer les relations intra et interfamiliales. Les familles se rencontrent et tissent les premiers liens d'une relation. « Cela va au-delà d'un simple bonjour devant la boîte aux lettres ».

Les ateliers parents- enfants amènent les familles à partager un moment avec leurs enfants à partir de supports créatifs , ludiques et à expérimenter une autre forme de relation intra familiale . Cette expérience peut raisonner ensuite sur des exemples de la vie quotidienne

Les cafés des parents en crèche permettent d'échanger avec des professionnels sur le lot de questions liées au développement de l'enfant et sur comment prendre soin de son enfant.

Envisager et expérimenter une autre forme de relation avec son enfant incite à revisiter son rôle de parents

Plusieurs ateliers parents-enfants ont permis aux familles de "faire ensemble" à travers les supports proposés (créations, jeux). Les familles ont été impliquées parfois dès la conception de certains ateliers (couture et cuisine).

Ces ateliers ont permis aux familles d'expérimenter des moments agréables de partage en famille. Les regards posés de l'enfant sur son parent et inversement ont pris une autre valeur :

- Le parent prend le temps de faire avec son enfant tranquillement « sans avoir peur de salir, sans penser à la gestion du quotidien. La confiance du parent en ses propres compétences est alors décuplée et les liens parents/enfants renforcés.
- Le regard de l'enfant sur son parent peut aussi se modifier en découvrant ses capacités insoupçonnées

« Dans les ateliers, la façon de faire est différente de la maison, cela donne une dynamique, permet de se dire : c'est possible, ce qui est fait au centre peut l'être à la maison. Cela ouvre d'autres perspectives (parole de parents)

Le fait de proposer un nombre de places limité dans nos ateliers parents-enfants a créé les conditions favorables à l'échange intra familial.

Les sorties très prisées par les familles qui leur font découvrir combien ce type d'activité apporte une aération bénéfique à l'ensemble des membres de la famille.

Peu à peu au travers de ces activités , les familles ont pu exprimer également leurs difficultés auprès des professionnels et ont pu demandé leur appui.(relation avec leur enfant adolescent) . Mais, il y a parfois un écart entre l'expression des familles sur une difficulté et leur capacité à saisir les propositions du centre social pour avancer sur la difficulté (soirée débat sur l'adolescence).

Conclusion recommandations

Les temps collectifs proposés aux familles participent au renforcement des liens dans la famille . Sur les 4 années écoulées, on a pu observer des changements constructifs dans le rapport parent enfant

Les centres sociaux ont su proposer des espaces d'expérimentation ludique pour aborder la relation parent enfant .

L'implication des familles est un point qui a été travaillé dans nos propositions d'activités mais il reste encore largement à développer . L'implication pourrait peut être mieux s'envisager dans une co-construction.

La participation des acteurs locaux dans les ateliers parents-enfants n'a pas été une ressource mobilisée jusque là.

Axe 2 - Améliorer le soutien à la parentalité en lien avec les différents acteurs

Pour rappel, nous avons réalisé un bilan de cet axe et non pas une évaluation au sens strict du terme.

Nous avons observé dans nos actions celles qui ont permis aux parents de résoudre ou d'atténuer les difficultés au sein de la famille

Les centres sociaux interviennent aussi bien sur un plan individuel que collectif au niveau de la parentalité .

Nous avons eu l'habitude de travailler avec la Métropole sur les situations individuelles (souvent des aides financières mais aussi au niveau accompagnement social global) et plus ponctuellement avec les autres partenaires associatifs.

Les compétences des partenaires sont clairement identifiés au niveau individuel et donc rapidement sollicités

Par ailleurs , nos actions plus collectives destinées à rompre l'isolement, échanger avec d'autres parents , tenter d'atténuer ou de résoudre les difficultés au sein de la famille ont su trouver leur public plutôt féminin.

Les actions destinées aux enfants ont été également repérées et investies par les familles

L'action des centres sociaux dans sa dimension collective a su trouver son public : parents et enfants

Les centres sociaux ont su proposer des espaces collectifs pour évoquer les difficultés des parents avec leurs enfants (Les Dys ; la gestion des émotions , l'estime de soi). Nous avons encore peu de recul sur ces actions car elles ont été mises en place pour la plupart assez récemment (deuxième partie du projet) et de plus elles sont encore méconnues des partenaires.

Animations dans la zone de proximité du CS du Neyrard	Tout a fait d'accord	D'accord	Moyennement d'accord	Pas du tout d'accord
« Je me sens soutenu par le centre social dans mon rôle de parents »	25 %	25 %	10 %	40%

50 % des parents questionnés se sentent soutenus dans leur rôle de parents par le centre social. Mais, cela signifie également qu'à contrario 50 % ne se sentent pas soutenus. Dans la plupart de ces cas, ce rôle de soutien des parents du centre social n'est pas clairement identifié ou perçu. Cela tient à la nature de la fréquentation du centre social : on y vient avant tout au début pour un mode de garde ou un atelier loisirs pour ses enfants ou pour un loisir adulte. Ces deux types d'activités sont fortement développées. Pourtant les demandes de soutien sur des problématiques individuelles existent. La mise en place récente d'un café des parents en crèche, le développement des ateliers parents/enfants et les espaces conférences débats mettent davantage en avant cette posture d'accompagnant des CSF sur les thématiques de parentalité.

Notre souci de travailler sur la parentalité est également partagé par notre groupe d'habitants animation qui propose des événements de proximité ateliers parents/enfants, moments festifs pour les familles du territoire. Les premières actions collectives mis en place ont bien trouvé leur publics (enfants et parents) . Ce groupe composé de mères et de grands-mères s'accordent à proposer des temps ludiques festifs qui laissent une large part aux familles.

Le centre social a été sollicité par un groupe de parents qui suite au changement de rythme scolaire a souhaité monter une ludothèque . Cette expérience est intéressante car elle situe le centre social comme un lieu d'appui à la parentalité pour les familles .

Conclusion -Recommandations

La question du renforcement de la parentalité ne peut être portée isolément par un seul acteur. Elle nécessite bien souvent des liens voire un travail partenarial.

Néanmoins, les centres sociaux jouent un rôle important dans les propositions d'actions collectives auprès des familles qui répondent positivement par leur présence.

Il est intéressant d'observer que par leurs multiples espaces de paroles , d'échanges, les centres sociaux ont la capacité de recueillir les difficultés parentales , de repérer les besoins des familles

Le travail sur le renforcement de la parentalité est un travail qui demande une approche inter secteurs (petite enfance , enfance, familles) .

5 Les enjeux partagés du territoire

Le premier débat d'enjeux réunissant les partenaires institutionnels (la CAF, La Métropole et La Ville) et les CSF a eu lieu le 14 novembre 2018. Il a permis de présenter 2 enjeux de territoires ayant trait spécifiquement aux préoccupations des familles. Ils ont été identifiés durant la phase de diagnostic de territoire et d'évaluation du projet social 2015-2019. Ce sont des enjeux concernant l'ensemble du territoire communal. Lorsqu'elles existent, les spécificités liées à la zone d'intervention du centre social concerné sont indiquées.

5.1 L'amélioration de la connaissance des spécificités éducatives et pédagogiques des CSF auprès des familles et des acteurs

L'évaluation de l'axe du projet 2015-2019 « Conforter un parcours complémentaire et adapté pour les enfants de 3 mois à 11 ans afin de favoriser une cohérence et continuité d'accueil » a permis de mettre en évidence les résultats obtenus dans les secteurs petite enfance et enfance dans un contexte de forts changements qui a vu une transformation en profondeur de ces deux secteurs en 4 ans.

Les entretiens avec les familles font ressortir en particulier un encouragement *au développement de la mixité sociale, à l'ouverture à l'autre chez les enfants et les parents, à l'accueil d'enfants porteurs de handicap* (notamment en petite enfance) et à l'apprentissage des bases du vivre ensemble en complément de l'école. Le besoin de davantage d'informations sur les projets pédagogiques ressort également.

La nécessité d'améliorer les complémentarités des CSF avec d'autres institutions pour renforcer la co-éducation, tout en développant la lisibilité de l'offre, est également ressortie.

En conclusion, l'amélioration de la participation des familles, le renforcement de la visibilité et de la compréhension du rôle des CSF émergent comme un enjeu. On en déduit la nécessité de faire évoluer nos pratiques pour faire davantage avec les familles et avec les partenaires en contact avec les familles.

ENJEU DE L'APPROCHE EDUCATIVE ET PEDAGOGIQUE DES CSF

Rendre l'approche éducative et pédagogique plus participative et en valoriser la plus-value dans une vision de coéducation

5.2 L'animation d'un réseau des acteurs sur l'appui aux familles et à la parentalité

Cet enjeu a fait l'objet d'un débat spécifique lors du débat d'enjeux avec les partenaires institutionnels. Il concerne les territoires d'interventions des deux Centres Sociaux Fidesiens.

5.2.1 Problématique

L'évaluation de l'axe du projet familles « Favoriser la co-construction avec les différents acteurs, de l'accompagnement des familles et du soutien à la parentalité » a mis en évidence l'absence d'un réseau partenarial spécifiquement sur le thème de la parentalité alors même que de nombreuses actions sur ce thème existent sur la commune. Mais ces actions restent à l'initiative de chaque acteur et sont peu partagées. Les besoins des familles sont très différents et un acteur seul ne peut répondre à tout. Cela met en évidence le besoin d'une coordination des informations et des actions.

5.2.2 Synthèse des débats et formulation de l'enjeu

Le débat permet de conclure que l'animation d'un réseau d'acteurs est un besoin sur le territoire et qu'un recueil de tout ce qui existe à destination des familles sur le territoire fait défaut. Certaines populations ne sont pas en capacité d'aller chercher ces informations. Les structures ont besoin de savoir ce que font les autres acteurs pour en informer les familles.

L'animation d'un réseau permettrait de mieux couvrir les besoins avec les ressources existantes par une synergie plus forte. Cela permettrait un partage entre acteurs : croisement de compétences différentes, repérage des besoins non couverts et des besoins des acteurs, création de maillages. Ce travail permettrait de proposer de nouvelles actions et des actions communes et ouvrirait de nouvelles perspectives en terme de liens pour les familles.

En revanche, il ressort que ce n'est pas un animateur unique ou un pilotage qui manque mais une co-animation du collectif. Avec plus de 20 ans d'expérience auprès des familles, les CSF ont une légitimité pour prendre leur part. La Métropole souligne la pertinence de l'implication des CSF dans l'animation afin d'apaiser les craintes sur le rôle de la PMI, de lever les amalgames liés au placement des enfants.

La CAF souligne l'intérêt d'être davantage en appui sur de nouvelles postures par rapport aux familles afin qu'elles deviennent actrices plutôt que de faire de nouvelles actions. La Métropole insiste sur l'importance de partir de l'expression des familles pour co-construire avec elles.

Le débat d'enjeu conclut à une co-animation CSF-Ville-Métropole qui pourrait être développée dans le cadre du projet familles.

ENJEU D'ANIMATION D'UN RESEAU D'ACTEURS D'APPUI A LA PARENTALITE

L'enjeu identifié est de Co animer la mise en réseau des acteurs éducatifs locaux avec la Ville et la Métropole

6 Le Projet Familles 2019-2023

6.1 Idéal, valeurs et orientations stratégiques

L'association des Centres Sociaux Fidésiens est le regroupement de deux associations qui géraient chacune un centre social. Depuis cette fusion, l'enjeu est de favoriser les liens entre habitants au sein d'une même commune bien que les équipements soient implantés dans des quartiers aux caractéristiques socio-démographiques distinctes. Ainsi, l'association a à cœur de fédérer autour de valeurs communes aux deux centres, d'harmoniser et de mettre en cohérence les orientations.

6.1.1 Idéal et valeurs

Au début de la démarche « Projet » les CSF ont affirmé ces valeurs communes aux deux centres sur lesquelles se basent les deux projets. L'idéal poursuivi a été également défini.

Les valeurs portées par les CSF :

- **L'écoute** : « Ecouter avec bienveillance, dans le respect de la diversité »
- **Le partage** : « Seul on avance, mais ensemble on va plus loin dans la créativité »
- **L'accompagnement** : « Faire avec et rendre acteur »

L'idéal :

"Offrir un espace pour tous, pour réaliser ensemble des projets partagés et créatifs respectant la diversité et l'écoute"

6.1.2 Les orientations stratégiques

Nous décrivons ci-dessous uniquement les deux axes du projet familles :

Axe 4: Renforcer la co-éducation pour les enfants jusqu'à 12 ans

Dans la continuité de l'axe visant à renforcer la complémentarité de l'accueil des enfants de 0 à 11 ans du projet social 2015-2019, cette orientation vise à franchir une étape supplémentaire en travaillant en co-éducation dans les lieux d'accueil de la petite enfance et de l'enfance du Centre social qui sont au cœur de cet axe.

Sa mise en œuvre est basée sur le renforcement des liens et de la complémentarité parents/professionnels du centre social/acteurs (sociaux, éducatifs etc.).

Nous projetons d'atteindre cette co-éducation en renforçant les liens parents/enfants, en favorisant une cohérence et une complémentarité éducative entre le centre social et les familles et en accompagnant celles-ci dans le développement et l'épanouissement de leur enfant.

Axe 5: Soutenir les compétences parentales

Cet axe est davantage centré sur le soutien aux parents. Il vise en premier lieu à créer une co-animation CSF-Ville-Métropole du réseau des acteurs sur l'appui à la parentalité: Le but est de créer des synergies et complémentarités et dans un second temps de mettre en place des actions communes.

Pour soutenir les parents, le centre social souhaite développer la fonction « Ressource » sur la question de la parentalité et favoriser la participation des parents à des temps collectifs et de partage.

Que ce soit par l'écoute et l'accompagnement individuel, la co-construction de temps d'échanges-débats, les actions permettant les liens entre familles ou des actions d'entraide et de partage, le centre visera à accompagner les parents dans leur rôle afin qu'ils soient acteurs.

6.2 L'Arbre à objectifs

L'arbre à objectifs décline les axes stratégiques traduits en différentes étapes à suivre pour y parvenir. Ainsi, les objectifs généraux contribuent à l'atteinte de l'axe stratégique. De même, les objectifs opérationnels définissent le « chemin à prendre » pour atteindre l'objectif général auquel ils se rattachent. Enfin, la définition des indicateurs pour chaque objectif opérationnel permet de placer le projet dans une perspective d'évaluation continue (cf. partie 6.3.).

Les actions sont notées à titre d'exemples. En effet, selon le pilotage du projet et les premiers résultats, des ajustements pourront être faits avec, soit le maintien, la suppression, la modification ou la création d'actions. Certains objectifs opérationnels pourront également être ajustés pour répondre au mieux à l'objectif général. Une planification indicative de réalisation sur les 4 années du projet est indiquée dans le tableau. Elle est également susceptible d'être ajustée en cours de projet.

Axe 4 : Renforcer la coéducation pour les enfants jusqu'à 12 ans

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels	Indicateurs	Actions (à titre indicatif)	Saison de mise en œuvre			
				2019-2020	2021-2021	2021-2022	2022-2023
Renforcer le lien parents enfants avec l'appui de professionnels	Participer au projet communal Lieu d'Accueil Enfants Parents (LAEP)	- Nb de permanences par an - Bilan annuel du projet	Mise à disposition d'une accueillante de la crèche de l'Ile Aux Copains	X	X	X	X
	Initier des ateliers pour " faire ensemble en famille" autour d'activités créatives	- Nb d'action en co-animation - Nb de partenaires différents - Evaluation de la satisfaction à la fin de chaque co-animation : Grille (satisfaction du co-animateur)	Pendant les temps d'accueil en crèche : éveil musical, temps conte, bibliothèque, sortie carnaval etc.	X	X	X	X
			Temps de bilan enfant et équipe d'animation dont Intervenant sur chaque atelier	X	X	X	X
			Temps ludiques Parents/enfants (ex : temps jeux etc.)	X	X	X	X
			Soutien aux parents pour les devoirs de leurs enfants	X	X	X	X
			Ateliers créatifs parents/enfants	X	X	X	X
Favoriser une cohérence et une complémentarité éducative entre le centre social et la famille	Organiser des temps conviviaux dans les lieux d'accueils réunissant parents et enfants	- Nb de participants aux actions - Bilan annuel et retour des participants	Temps festifs avec les parents : ex ferme des animaux à EAJE IAC	X	X	X	X
			Organisation d'activités adaptées à chaque tranche d'âge lors des rencontres et moments festifs du centre social	X	X	X	X
			EAJE/ Café des parents	X	X	X	X
	Promouvoir la place des parents dans les lieux d'accueil	- Nb de réunions d'accueil des nouvelles familles - Nb de participants à la réunion de rentrée en EAJE - Nb de news letters - Nb de tracts diffusés aux sorties d'école et à la crèche	Actualisation du projet pédagogique enfance et communication sur un support adapté		X		
			Rencontre parents/professionnels autour du projet pédagogique Enfance		X	X	X
			Réunion annuelle d'accueil des familles en EAJE	X	X	X	X
			Organisation de l'accueil pour les nouvelles familles (ALSH et EAJE)	X	X	X	X
			Elaboration d'un livret d'accueil pour l'EAJE		X		

			Création d'un site qui permette aux parents de récupérer les photos et d'informer sur les activités menées dans la crèche	X	X	X	X
			Participation au projet partenarial communal de la fête de la Petite Enfance	X	X	X	X
			Action « Les livres prennent l'air » (prêt de livres EAJE)		X	X	X
			Projet « Bulles familles » en crèche IAC	X	X	X	X
	Impliquer les parents dans l'animation ou la participation à des activités de l'équipement	- Nb d'actions en co-animation - Nb de co-animateurs différents - Evaluation de la satisfaction à la fin de chaque co-animation : Grille (satisfaction du co-animateur parent, salariés ou des bénéficiaires?) -	EAJE éveil musical	X	X	X	X
			Co-animation par des parents d'ateliers créatifs en crèche et dans le secteur enfance		X	X	X
	Favoriser la coopération entre les acteurs éducatifs du territoire et les familles	- Outils de de suivi de cette coopération mis en place - Nb de situations ayant fait l'objet d'un accompagnement concerté spécifique - Bilan avec les acteurs	Participation du centre social aux différentes instances de suivi des partenaires (Réunion conseil d'école - Echange avec enseignants/ commissions crèches...) pour faire le lien , pour apporter le regard du centre social, etc.	X	X	X	X
			Temps de rencontres parents/enfants/instituteurs dans le cadre du projet CLAS	X	X	X	X
			Réunion suivi des familles en interne avec la référente familles	X	X	X	X
			Echanges avec la PMI, l'ASE, le CAMPS, selon les situations individuelles	X	X	X	X
Accompagner les familles dans le développement et l'épanouissement de leur enfant	Offrir des espaces de socialisation et d'expression permettant l'apprentissage de compétences sociales et d'expériences collectives pour les 0-12 ans	- Nb de contrats CLAS - Nb de familles suivies dans chaque secteur	Projet Passerelle EAJE / ALSH : organisation d'activités facilitant la transition	X	X	X	X
		- Nb d'enfants en périscolaire	Découvertes d'activités et sorties : sortie ferme, pompier, ludothèque, marché	X	X	X	X
		- Nb d'enfants en ALSH	L'accompagnement à la scolarité	X	X	X	X
		- Nb d'enfants en anim de prox	ALSH 3/5 ans et 6/12ans mercredi et vacances	X	X	X	X
		- Nb d'enfants en EAJE dont accueil occasionnel et handicap	Accueil des enfants en EAJE selon l'approche pédagogique de l'itinérance ludique	X	X	X	X
		- Réalisation de bilans qualitatifs avec les parents	EAJE : Accueil occasionnel	X	X	X	X
			Ateliers loisirs périscolaires	X	X	X	X
	Activités d'éveil (musical, baby gym, goût) en crèche	X	X	X	X		

Axe 5 : Soutenir les compétences parentales

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels	Indicateurs	Actions (à titre indicatif)	Saison de mise en œuvre			
				2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Développer la fonction Ressources sur la question de la Parentalité	Engager une réflexion partagée sur l'animation du réseau des acteurs locaux de la parentalité	- Cadre collaboratif défini	Définition avec les acteurs du mode de concertation et du partenariat	X			
		- Nb de partenaires impliqués	Réunions de concertations inter acteurs régulières		X	X	X
		- Nb d'actions partenariales menées	Développement d'actions communes			X	X
	Ecouter, accompagner et orienter les familles	- Nb de familles accompagnées	Permanence sociale (aide aux démarches administratives et accompagnement à la vie quotidienne)	X	X	X	X
		- Nb de familles accompagnées	Accompagnement aux premiers départs en vacances	X	X	X	X
	Construire avec les parents des temps d'échanges/débats sur leurs questionnements avec l'appui de professionnels	- Nb de familles différentes ayant participé à ces temps d'échanges - Réalisation de bilans de l'action avec les parents	Temps d'échanges / débats et mise en pratique sur des thématiques préoccupant les parents (addictions, écran, séparation...) avec des intervenants spécialistes	X	X	X	X
			Animation par les salariés de la crèche d'échanges thématiques avec les parents lors du café des parents	X	X	X	X
Favoriser la participation des parents à des temps collectifs et de partage entre familles	Développer les liens inter-familiaux pour rompre l'isolement	- Nb de temps organisés	Sorties familiales et week end	X	X	X	X
		- Nb de familles touchées	Organisation de cafés des parents crèche / CS	X	X	X	X
		- Nb de nouvelles familles (annuellement?)		X	X	X	X
	Créer les conditions pour faciliter le partage d'expériences et l'entraide entre parents	- Evaluation à chaud à chaque temps	Temps festifs familles				
		- Nb de temps	Organisation d'échanges entre parents sur des thématiques proposées par eux (ex: handicap, activités à faire avec ses enfants etc.)		X	X	X
		- Lieux existants	Organisation de partages interculturels / savoir-faire entre familles des crèches (cuisine, langues etc.)		X	X	X
- Types d'entraide concernés	Mise en place d'un réseau d'entraide entre familles	X	X	X	X		
- questionnaire sur les effets produits							

6.3 Modalités de suivi et d'évaluation

6.4 Modalités de suivi et d'évaluation

6.4.1 Démarche

Le projet social est le résultat d'une construction commune des habitants, bénévoles, administrateurs, salariés, acteurs et partenaires locaux. Le document en est l'expression, et à ce titre, il constitue un guide et un outil de référence pour la mise en œuvre des actions menées par le Centre Social.

Nous avons fait le choix de la mise en place d'une démarche d'évaluation continue tout au long du projet, afin d'en analyser les résultats entre deux renouvellements. La continuité de la démarche permet de gérer le projet en repérant les faiblesses puis d'apporter des corrections. En plus de permettre de gagner du temps dans 4 ans au moment de l'évaluation finale du projet, cette démarche l'inscrira dans une dynamique et le fera vivre.

Les objectifs poursuivis sont multiples, à savoir :

- Pouvoir faire des points d'étapes et piloter le projet au cours de sa réalisation en ajustant les actions au fur et à mesure afin de mieux répondre aux orientations décidées.
- Porter des jugements en profondeur sur le projet ; identifier la plus-value de celui-ci et vérifier son « succès », en utilisant les critères d'évaluation. Cette dernière vise à « nous » faire progresser collectivement de manière continue.
- Mettre en valeur les réussites du projet, communiquer et informer, dans le cadre du suivi des projets avec les partenaires institutionnels.
- Renforcer et continuer la synergie initiée par la démarche participative autour des projets : synergie interne (équipe-bénévoles-adhérents) et externe (acteurs locaux-habitants), développer la « culture projet » collectif et l'infuser à tous les étages.

6.4.2 Stratégie, modalités et outils adoptés

Pour mettre en œuvre cette démarche nouvelle pour les CSF, le comité de coordination du renouvellement du projet social a défini la stratégie, les modalités et les outils qu'il souhaite appliquer pour cette évaluation continue au cours des quatre années du projet :

Stratégie	<p>Plutôt qu'une évaluation par axe du projet, le choix a été fait de construire l'évaluation continue sur des questions évaluatives d'actualité afin de pouvoir être réactif sur ce qui préoccupe les CSF. Cela doit permettre d'ajuster la mise en œuvre des projets et nourrir la réflexion avec les partenaires institutionnels au fil de l'eau.</p> <p>Pour faciliter ce travail, nous utiliserons le tableau de bord de suivi des objectifs opérationnels, avec leurs indicateurs (cf. arbre à objectifs), renseigné annuellement. Cette méthode visera à :</p> <ul style="list-style-type: none">✓ apprécier la mise en œuvre des projets et mieux piloter l'ensemble entre 2 évaluations continues,✓ abonder l'évaluation continue d'informations pertinentes ; <p>Elle sera basée sur des critères d'évaluation, choisis en fonction de la question évaluative : l'effectivité, l'efficacité, l'efficience, l'impact, la cohérence, la pertinence, la faisabilité, l'attractivité</p>
Modalités	La périodicité retenue est d'environ tous les 1.5 ans soit 2 évaluations continues. La première sera réalisée au cours d'une période allant de janvier à mai (2021 et 2022), pour une présentation des résultats dans le rapport annuel et lors de l'Assemblée Générale. Elle permettra de proposer des révisions ou ajustements des objectifs

	<p>opérationnels et des activités. Ainsi, ses recommandations pourront être appliquées pour la rentrée suivante, c'est-à-dire dès septembre.</p> <p>Pour garantir une démarche participative permettant d'associer toutes les composantes des Centres Sociaux Fidésiens, un comité d'évaluation composé de salariés, bénévoles et adhérents, sera créé avec des collèges définis par le CA.</p> <p>Pour que la démarche soit inclusive et prenne en considération les points de vue de toutes les parties prenantes, l'évaluation questionnera une grande diversité d'acteurs : adhérents, usagers, bénévoles, administrateurs, habitants non usagers, partenaires locaux ...</p> <p>Le choix des questions évaluatives dépendra des besoins d'actualité identifiés par le Conseil d'Administration. Les questions pourront soit être identiques pour les deux centres sociaux soit différenciées par centre social, pour ajuster les actions au plus près du terrain.</p>
--	---

Outils	<p>Les outils utilisés sont choisis pour leur simplicité et efficacité afin que la démarche d'évaluation ne soit pas une démarche « d'expert » mais appropriable par tous. Ces outils doivent pouvoir être accessibles d'emploi et utilisés lors de temps d'animation participative.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les fiches-actions : avec des indicateurs de réalisation et de résultats (cf. grille d'évaluation d'une action ci-dessous) - L'organisation d'une « quinzaine de l'évaluation » : murs parlants à l'accueil, questionnaires dans les activités, réunions du comité « évaluation continue », - Le séminaire d'évaluation : une journée de travail, ouverte aux adhérents, habitants non-adhérents et partenaires locaux - Des animations complémentaires : « porteurs de paroles », ateliers participatifs avant l'AG, entretiens avec les usagers, entretiens collectifs avec les partenaires locaux ...
---------------	---

Grille d'évaluation d'une action

<u>Titre de l'action</u>	<u>Objectifs</u> <u>Généraux</u> <u>Opérationnels</u>	<u>Réalisations prévues</u> <u>Réalisations atteintes</u> <u>Résultats visés</u> <u>Résultats atteints</u>	<u>Les écarts constatés</u> <u>Les facteurs explicatifs</u>	<u>Evolutions</u> <u>Propositions</u>
--------------------------	---	---	--	--

La grille est basée sur la comparaison entre les résultats/réalisations attendus et les résultats/réalisations obtenus. Les écarts permettent d'analyser les résultats. L'analyse prendra en considération l'évolution de l'environnement, du territoire ou de tout autre élément externe ou interne qui a influé ou influera sur la mise en œuvre de l'action.