

# GUIDE D'APPUI AUX INTERVENTIONS COLLECTIVES DU TRAVAIL SOCIAL EN FAVEUR DU DEVELOPPEMENT SOCIAL

## Annexe 3 Des illustrations concrètes et inspirantes dans les territoires



HAUT CONSEIL  
DU TRAVAIL  
SOCIAL



<b>Action inspirante</b>	<b>Pages</b>	<b>Illustration de la thématique</b>
Un ESAT pour personnes handicapées psychiques redonne vie à un village	<a href="#">P.4</a>	Fiche 1. Le développement social : un changement de posture Fiche 3. La participation des personnes, enjeu central du développement social
Un territoire se donne l'ambition de lutter contre l'isolement des séniors	<a href="#">P.7</a>	Fiche 3. La participation des personnes, enjeu central du développement social Fiche 5. Un portage politique et institutionnel, une condition pour la durabilité des projets Fiche 6. Le rôle et la place des travailleurs sociaux dans le développement social
Les conseillers départementaux construisent leur politique d'insertion avec les personnes concernées	<a href="#">P.11</a>	Fiche 3. La participation des personnes, enjeu central du développement social Fiche 5. Un portage politique et institutionnel, une condition pour la durabilité des projets
L'ambition de mieux vivre dans un quartier devient l'ambition de tout un village	<a href="#">P.16</a>	Fiche 3. La participation des personnes, enjeu central du développement social Fiche 5. Un portage politique et institutionnel, une condition pour la durabilité des projets
Social, arts et culture au département de la Gironde	<a href="#">P.21</a>	Fiche 4. Transversalité, décloisonnement et partenariat, des incontournables
Un territoire construit un parcours culturel avec les personnes accompagnées	<a href="#">P.24</a>	Fiche 6. Le rôle et la place des travailleurs sociaux dans le développement social
« Collectif du 14 rue Michelet »	<a href="#">P.29</a>	Fiche 6. Le rôle et la place des travailleurs sociaux dans le développement social Fiche 21. Le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectifs
Les habitants d'un quartier se mobilisent dans une démarche « de mieux vivre ensemble »	<a href="#">P.33</a>	Fiche 17. Le mouvement de l'éducation populaire et l'animation socio-culturelle
Développer un réseau départemental pour relever le défi de l'inclusion numérique	<a href="#">P.37</a>	Fiche 18. Le travail social en réseau
D'une action collective ASE à une dynamique locale de prévention Enfance Jeunesse	<a href="#">P.40</a>	Fiche 19. Les « actions collectives » ancrées dans les territoires
« RESPIRE » : Coulisses d'une action collective	<a href="#">P.44</a>	Fiche 19. Les « actions collectives » ancrées dans les territoires
Expérimentation des conférences familiales en France	<a href="#">P.45</a>	Fiche 23. Les conférences familiales

# Un ESAT pour personnes handicapées psychiques redonne vie à un village

**L'établissement et service d'aide par le travail (ESAT) L'Essor à Mézin (47) défend depuis 25 ans un projet inclusif et social qui considère le handicap comme générateur de richesse et de ressources pour le territoire.**

**Grâce à un partenariat solide et constamment entretenu avec tous les acteurs de la vie locale, la démarche a contribué à redynamiser la commune tout en apportant une vraie réponse au défi de l'intégration des malades psychiques dans la société.**

**L'ESAT accompagne actuellement près de 70 personnes, tout à la fois travailleurs, citoyens, habitants et client du village.**

## Le contexte

Sous l'impulsion des élus locaux qui souhaitaient concevoir un projet utile à la commune, l'association nationale d'action sociale et médico-sociale « L'Essor » a conduit un diagnostic qui mettait en exergue un double constat.

D'une part, les besoins du secteur du handicap psychique insuffisamment pris en compte, notamment l'aide aux personnes, stabilisées mais encore fragiles, au moment de leur sortie de l'hôpital. D'autre part, les difficultés démographiques et économiques repérées dans le village en voie de dévitalisation perdant une grande partie de ses commerces et entreprises. L'idée du projet était dès lors de relier les deux problématiques pour mieux les résoudre.

## Un diagnostic : Les enjeux forts pour le territoire

- ✓ Intégration des personnes handicapées dans le milieu ordinaire de travail ;
- ✓ Lutte contre les stéréotypes et les discriminations à l'égard des personnes en situation de handicap psychique ;
- ✓ Revitalisation d'une zone rurale en déclin démographique et économique ;
- ✓ Reconnaissance et valorisation des personnes accueillies à l'ESAT.

## Un projet de développement du territoire

### Place des élus

Dès l'origine, les élus ont été convaincus de l'opportunité et de l'utilité de l'implantation de l'ESAT, comme élément de redynamisation de la vie locale. Ils ont contribué à la démarche de diagnostic partagé, soutenu la procédure d'agrément et encouragé, au fil du temps, la diversification des activités.

Ils ont également contribué à la réussite des actions conduites pour faciliter l'intégration de l'ESAT dans le tissu économique et social du village. Ils ont notamment fédéré l'ensemble des parties prenantes (habitants, usagers de l'ESAT, commerçants et entrepreneurs locaux) pour construire une réelle complémentarité entre les acteurs économiques locaux.

### **REPERES**

#### → Objectifs de l'action

- Offrir un cadre de vie et de travail adapté aux personnes handicapées tout en redynamisant l'économie du village

- Donner ou redonner à la personne accueillie un statut qui consolide son image et son estime de soi

#### → Public

Personnes accueillies à l'ESAT de Mézin

#### → Contact

Éric Berguio Tél : 05 53 97 15 20  
lessor.mezin@lessor.asso.fr

Par exemple, pour la rénovation des bâtiments destinés à l'hébergement des personnes en situation de handicap, une collaboration avec l'office HLM et la mairie a permis de faire travailler les entreprises locales.

### ➤ **Transversalité**

Ce projet met en exergue les bénéfices de conjuguer une démarche d'inclusion sociale et une logique économique. En effet, l'action développée à l'ESAT fait le pari de l'articulation entre un projet personnalisé, adapté aux caractéristiques et à l'évolution de chaque personne, et une dimension collective importante. Cette dernière passe par le fait d'intégrer complètement les activités de l'association dans la vie économique et sociale du village. Au-delà de l'intégration, la présence des personnes, handicapées et encadrantes, constitue un apport concret en matière de redynamisation de la vie locale.

### ➤ **Participation citoyenne**

La démarche repose sur la valorisation des rôles sociaux des personnes accueillies à l'ESAT. En soutenant leur insertion sociale et professionnelle dans la vie de la cité, la démarche vise à lutter contre les stéréotypes et place les usagers de l'ESAT au cœur de la vie économique locale.

La création dès 2001 de l'association « Loisirs, Essor, Association » (LEA) réunissant des personnes accueillies et des salariés à l'ESAT, des habitants du village et des alentours a renforcé le lien social entre les habitants et l'ESAT et a contribué à l'apprentissage de la citoyenneté par le biais d'activité de loisirs. A titre d'exemple, le bureau de l'association organise annuellement une rencontre inter-sportive dans le village.



## **Les actions réalisées**

Les actions réalisées ont notamment contribué à l'intégration de l'ESAT dans le tissu économique et social local, afin de devenir un véritable partenaire et acteur de la revitalisation d'une zone rurale en déclin :

- ✓ Création directe de 40 emplois d'encadrement dont 12 postes d'encadrants techniques offerts à des personnes, en situation de chômage, domiciliées sur la commune et les environs ;
- ✓ Augmentation de la capacité d'accueil de l'ESAT. Cette dernière passe en 10 ans de 3 à 64 travailleurs handicapés :
- ✓ Diversification dans le temps des activités proposées. Elles correspondent aujourd'hui à :
  - une blanchisserie,
  - une cordonnerie,
  - une brocante,
  - une station essence,
  - un atelier d'entretien des espaces verts,
  - un atelier « multi-services » pour les particuliers,
  - des missions de services aux entreprises et aux artisans locaux.



## **L'évaluation de la démarche**

L'impact du projet, du point de vue des personnes accueillies à l'ESAT, peut s'analyser à partir des bénéfices suivants :

- ✓ Limitation du nombre d'hospitalisations en milieu psychiatrique et du nombre de jours d'hospitalisation ;
- ✓ Baisse de la souffrance psychique et donc des traitements psychotropes et des conduites addictives ;
- ✓ Participation et intégration des usagers au projet du village de Mézin ;
- ✓ Intégration des travailleurs en situation de handicap en milieu ordinaire de travail.



## Les transformations produites

### ➤ Du point de vue des habitants

- ✓ Évolution positive de la perception de la personne en situation de handicap. La représentation négative s'efface au profit de la représentation d'un nouveau venu, dont l'activité professionnelle et l'installation dans l'habitat local contribue à la vie économique, notamment par le développement d'activités qui répondent à des besoins non couverts jusque-là ;
- ✓ Meilleure intégration sociale des personnes en situation de handicap qui se concrétise par la création de liens sociaux (à travers le travail, les loisirs et l'entraide développés au sein de l'association LEA et avec les habitants du village) ;

### ➤ Du point de vue des professionnels

- ✓ Amélioration du bien-être et de l'épanouissement des personnes accueillies à l'ESAT, qui se traduit notamment, par une baisse du nombre de retours en secteur hospitalier ;

### ➤ Du point de vue des élus

- ✓ Les activités de l'ESAT ont une incidence économique et démographique mais également un impact fort sur les dynamiques de lien social ;
- ✓ Au-delà de leur intégration, la présence des personnes accueillies à l'ESAT et du personnel d'encadrement constitue un apport concret en termes de redynamisation de la vie locale et de développement de l'économie du village à travers la rénovation et la construction de nouveaux logements destinés à ces nouveaux habitants. La consommation induite par l'arrivée progressive de plus de 100 personnes (travailleurs handicapés et personnel d'encadrement) a contribué au maintien d'activités commerciales.



## En quoi cette action illustre une démarche de développement social ?

Cette action est innovante au regard de son impact en faveur de la revitalisation du territoire et dans son approche inclusive : les travailleurs en situation de handicap tiennent des commerces "ordinaires" et sont quotidiennement au contact de la population partie prenante de la vie du village. Son caractère décloisonné, le niveau d'ouverture de cet établissement médico-social sur l'environnement économique et social, ses retombées inclusives en font une démarche exemplaire.

Elle s'appuie sur les ressources de l'environnement pour contribuer à la revitalisation du territoire et à la lutte contre les exclusions.

Elle permet, d'une part, de passer d'une logique de public à une logique de territoire, d'articuler d'autre part, l'approche médico-sociale et économique et de développer par ailleurs, le pouvoir d'agir des personnes handicapées.

Elle soutient enfin, des actions qui participent au développement de liens sociaux et au « vivre ensemble ».



## Sources documentaires

<https://www.lessor.asso.fr>

[http://www.apriles.net/index.php?option=com\\_sobi2&sobi2Task=sobi2Details&catid=4&sobi2Id=1448&Itemid=95](http://www.apriles.net/index.php?option=com_sobi2&sobi2Task=sobi2Details&catid=4&sobi2Id=1448&Itemid=95)

# Un territoire se donne l'ambition de lutter contre l'isolement des seniors

**En réponse au vieillissement démographique et à la raréfaction des espaces de loisirs, de culture et de services, constatés sur le territoire du Montmorillonnais (département de la Vienne), « la charte territoriale de solidarités des aînés » a pour finalité de lutter contre l'isolement de seniors et contribuer à l'amélioration de leur qualité de vie.**

## Le contexte

Les habitants du territoire rural du Montmorillonnais sont, pour une bonne partie d'entre eux, adhérents au régime agricole MSA (Mutualité Sociale Agricole). Dans ce cadre, les travailleurs sociaux MSA accompagnent individuellement et collectivement des habitants de ce territoire. Ayant repéré des difficultés rencontrées par les habitants, ils ont réalisé un diagnostic territorial afin d'affiner leurs constats. Celui-ci faisait ressortir un territoire confronté à un triple enjeu : un vieillissement démographique massif, une raréfaction des services indispensables à la qualité de vie (désertification médicale, accès difficile aux services médico-sociaux et aux espaces de loisirs et de culture), un sentiment d'isolement des personnes concomitant à un constat de dilution du lien social. A partir de ce premier état des lieux, une charte s'est développée en collaboration avec différents partenaires (habitants et personnes vieillissantes, élus, associations, institutions) dans la volonté de poursuivre et consolider une dynamique partenariale existante (Contrat de soutien aux aidants et Contrat local de santé), et répondre au mieux aux difficultés repérées par les travailleurs sociaux.

## Un diagnostic : trois enjeux forts pour le territoire

- ✓ un enjeu démographique ;
- ✓ un enjeu de dynamisation des liens sociaux ;
- ✓ un enjeu d'accès à une offre de service adaptée aux besoins sociaux locaux.

## Un projet de développement du territoire

« La Charte des aînés » a pour objectif de fédérer les partenaires du territoire agissant au bénéfice des seniors : les élus, les associations, l'Agence Régionale de Santé, les services sociaux départementaux, les travailleurs sociaux de la CARSAT et de la MSA.

Tous les acteurs impliqués se sont mis autour de la table, ont partagé leurs visions et ont pu établir des actions complémentaires. Ce projet collectif sur ce territoire a ainsi permis de favoriser la connaissance mutuelle des problématiques de la population âgée et des réseaux de partenaires. Des groupes d'échanges ont également eu lieu avec la population.

### REPERES

#### **Objectifs de l'action**

- Lutter contre l'isolement social des personnes âgées
- Prévenir la perte d'autonomie liée à l'âge
- Soutenir les personnes dépendantes et leur famille
- Créer des opportunités de liens entre les générations
- Accompagner le maintien à domicile
  - Faciliter le recours aux soins

#### → **Public**

Personnes âgées de plus de 60 ans

#### → **Contact**

Sébastien Caillaud et Emmanuelle Pion  
Tél : 05.49.43.86.94/01.41.63.74.73

Ces groupes, animés par les travailleurs sociaux MSA, ont amené les habitants à monter un réseau d'entraide et de lutte contre l'isolement qu'ils ont nommé « Le réseau Tiss'âges ». Dans un second temps, ce groupe d'échange a également conduit les élus et les partenaires sociaux du territoire (associatifs et institutionnels) à mener un groupe de réflexion sur la mobilité.

La réussite du projet repose en particulier sur :

- ✓ **L'impulsion et le soutien des élus locaux** (mairies et communautés de communes) qui a permis le maintien dans la durée de la dynamique collective en contribuant notamment aux travaux des groupes de réflexion « mobilité » et le réseau Tiss'âges, et en étant des relais et des facilitateurs notamment dans la communication des informations collectives réalisées et les groupes de concertation ;
- ✓ **Les compétences des travailleurs sociaux en intervention sociale collective** ont permis de réunir l'ensemble des partenaires (habitants, élus, associations et institutions), d'animer des groupes de travail et des groupes d'échanges ;
- ✓ **La transversalité de l'action** : ce projet a permis aux acteurs intervenant sur ce territoire de se réunir et de se rencontrer, que cela soit sur le volet santé, culturel, mobilité, accès aux droits. Par une meilleure connaissance des missions de chacun, l'accompagnement global et l'orientation des habitants vers d'autres services ont été facilités. Des concertations ont maintenant lieu régulièrement et des animations sont réalisées grâce à ce décloisonnement ;
- ✓ **La participation citoyenne** : des réseaux de bénévoles ont été particulièrement actifs dans la réalisation des activités de loisirs, la gestion du numéro vert du réseau Tiss'âges (numéro ayant pour but la lutte contre l'isolement par des visites à domicile, de l'écoute téléphonique et de l'entraide citoyenne), et le projet « groupe mobilité » (entraide entre pairs et citoyens pour faciliter la mobilité sur le territoire).



### Les actions réalisées

- ✓ Recours et accès aux soins facilités : **création de trois maisons de santé rurale**, semaine de la santé, atelier « Bien manger dans son assiette », réalisation de conférences ;
- ✓ Elaboration d'outils de communication permettant d'informer les retraités sur les offres de services qui existent dans leur environnement et qui les concernent directement ;
- ✓ Lutte contre l'isolement : Le réseau Tiss'âges : un accompagnement vers des séjours de vacances et la création d'un numéro vert favorisant les visites à domicile et l'écoute téléphonique ;
- ✓ Pratiques du « Bien vieillir » : semaine du goût, conférences sur le « Bien Vieillir », programmes de prévention santé (activité physique, ateliers mémoire, « santé vous bien au volant », ateliers médiation numérique seniors, ateliers nutrition...), la santé des aidants ;
- ✓ Aide au maintien à domicile : des actions de soutien aux aidants (séjours de vacances, création de groupes d'échanges, participation à la journée Mondiale France Alzheimer), un groupe de réflexion sur la mobilité ;
- ✓ Offres d'espaces de rencontres intergénérationnelles : contes et veillées (lecture réalisée par les personnes à la retraite auprès des enfants au sein des bibliothèques et des écoles), Planetarisk (échanges, expositions et ateliers entre les enfants et les personnes retraitées au travers d'animations pour sensibiliser aux accidents domestiques).

Au total, cette démarche a permis la réalisation de quinze actions sur le territoire Montmorillonnais.



## L'évaluation de la démarche

- ✓ Mobilisation de la population :
  - fort dynamisme
  - mobilisation régulière de 50 personnes
  - lors de certaines actions, notamment pour les conférences, il y a eu jusqu'à 200 participants...
- ✓ Mobilisations des acteurs :
  - les élus locaux et les élus MSA
  - les acteurs professionnels du territoire : ARS, travailleurs sociaux CARSAT et MSA, CLIC, CCAS, hôpital local, professionnel au sein de la bibliothèque...
  - les bénévoles associatifs : d'aide à domicile, de formation, d'organismes caritatifs (dont La Croix Rouge) ou culturels
  - les bénévoles (citoyens participant à titre individuel)
- ✓ Population devenue porteuse de projets : le réseau Tiss'ages, le groupe mobilité ;
- ✓ Signature partenariale avec l'ARS du contrat de santé ;
- ✓ Pérennisation et renforcement partenarial sur ce territoire.



### Les transformations produites

- **Du point de vue des habitants**
  - ✓ Meilleur accès aux soins, notamment par la création des maisons de santé rurales et le repérage du public vulnérable. Durant la réalisation de cette charte, 3 maisons de santé rurales ont été ouvertes et 2 étaient en projet. En 2018, ces 2 projets ont donné lieu à une ouverture de maisons de santé.
  - ✓ Valorisation de l'expérience et des savoir-faire des aînés, notamment par leur implication lors du diagnostic des besoins et leur investissement pour la création du réseau Tiss'Ages.
  - ✓ Création d'une dynamique de territoire par le développement des solidarités de proximité et de lien entre les habitants : de nouvelles personnes deviennent à leur tour acteur et vecteur de communication dans l'objectif de maintenir des actions en cours.
- **Du point de vue des professionnels**
  - ✓ Amélioration du processus de repérage du public vulnérable : la mise en place de la charte a concrétisé des partenariats par un co-portage d'élaboration de projets sur le territoire (réseau Tiss'ageS, le CLIC-Réseau gérontologique).
  - ✓ Ce travail autour du public âgé permet aux différents acteurs (institutions, associations, bénévoles, habitants...) de se connaître et de partager un projet global s'illustrant par des actions dans une logique de coopération et de mutualisation.
  - ✓ La charte a permis d'avoir une attention particulière sur certains territoires isolés.
  - ✓ L'intégration de la charte au Contrat local de santé favorise une simplification des instances de décision.
- **Du point de vue des élus**
  - ✓ Développement des liens de sociabilité et d'actions citoyennes des habitants réunis autour d'un même projet.



## En quoi cette action illustre une démarche de développement social ?

Ce projet révèle, avec le cadrage proposé par la MSA autour de la charte, le développement d'actions de prévention et de préservation de l'autonomie des personnes de plus de 60 ans. Il se réalise par une démarche globale territoriale et s'inscrit à plusieurs niveaux en termes de méthodes d'intervention (évaluation territoriale des difficultés rencontrées par la population, repérage de population en difficultés par l'accompagnement individuel, diagnostic réalisé, mise en lien de personnes rencontrant les mêmes problématiques via l'intervention sociale collective par les travailleurs sociaux, renforcement de la complémentarité d'intervention des intervenants médico-sociaux), de thématiques traitées (lutte contre l'isolement, accès aux droits, entraide entre pairs, rencontres intergénérationnelle...) et de capacité à s'adapter aux politiques locales, départementales et nationales.

La participation des habitants, associations, institutions, établissements, services et élus permet d'enrichir la démarche, d'éviter la confusion ou la concurrence sur les territoires là où il peut avoir une logique de complémentarité et de parcours.

La démarche parvient à contrebalancer les effets délétères de l'isolement des personnes âgées en mobilisant l'environnement relationnel et institutionnel du territoire où les gens vivent.

Elle se caractérise enfin par une amélioration tangible des services publics et de l'accès aux soins par la création de 3 maisons de santé.

Le développement social n'est pas seulement une démarche qui permet une amélioration du « bien être » et du vivre-ensemble mais il contribue aussi directement à la création de services de santé et d'instruments en faveur de l'autonomie.



## Les perspectives/les ouvertures

La démarche « charte » s'est terminée en 2016. Toutefois, des actions perdurent tout comme la démarche de développement social :

- ✓ Le réseau Tiss'âgeS co-porté par la MJC (Maison de la Jeunesse et de la Culture) de Montmorillon et la MSA, et composé par des habitants bénévoles ;
- ✓ Mise en place d'une coordination pluri-partenaire des actions de soutien aux aidants en vue de la future plateforme de répit (accès à des temps de répit pour les aidants rencontrant des signes d'épuisement) ;
- ✓ Poursuite des actions de prévention et de promotion de la santé ainsi que d'un groupe de réflexion sur la mobilité.

La volonté des acteurs locaux est de rendre pérenne la dynamique du réseau engendré avec un ancrage local (municipal), d'étendre le territoire « Réseau Tiss'âges » à l'ensemble du Pays Montmorillonnais. L'objectif est de passer progressivement de 8 à 55 communes couvertes afin de :

- ✓ Diffuser plus largement les actions de préservation de l'autonomie ;
- ✓ Conduire de nouvelles actions autour de l'habitat et de la sécurité ;
- ✓ Mettre en place une plateforme de répit pour la coordination des actions de soutien aux aidants (plateforme coordonnant les visites à domicile, entraide entre habitants permettant aux personnes aidantes de sortir du domicile pour souffler...) ;
- ✓ Faire évoluer les critères d'éligibilité pour l'accueil des proches aidants aux actions « Là, tu bulles ! ».

La dynamique partenariale toujours active permet d'entrevoir de nouvelles perspectives pour répondre aux problématiques repérées ou émergentes du territoire et ainsi de poursuivre l'engagement vers la création d'une offre de service collectif élargie et consolidée :

- ✓ Contrat local de santé 2<sup>ème</sup> génération ;
- ✓ Convention territoriale globale de la CAF ;
- ✓ Charte territoriale « avec les familles » de la MSA.

# Les conseillers départementaux construisent leur politique d'insertion avec les personnes concernées

**Nom de l'action :** « Pour une approche concertée de l'insertion en Haute-Garonne, développons notre capacité d'agir ensemble ».

**Le conseil départemental de la Haute-Garonne a engagé une action de participation sur deux territoires. En 2018, deux groupes constitués d'habitants allocataires du RSA, d'élus du département, de responsables et travailleurs sociaux des maisons des solidarités et des partenaires se sont retrouvés tout au long de l'année.**

**Les participants ont appris à se connaître, à se faire confiance, à s'engager pour proposer des actions concrètes qui répondent à leurs préoccupations du quotidien.**



## Le contexte

Une volonté du département d'engager des démarches de dialogue citoyen, de renforcer le partenariat et d'impulser de nouvelles formes de participation des allocataires du RSA.

L'expérience depuis 2009 de la participation des allocataires du RSA à l'équipe pluridisciplinaire a démontré l'intérêt de leur implication et de leurs regards.

Le renouvellement du Programme Départemental d'Insertion (PDI) fin 2016 était l'opportunité, de s'engager dans la voie d'une contribution des allocataires du RSA à l'évolution d'une politique publique.

La charte du Dialogue Citoyen adoptée par l'Assemblée départementale en mars 2017 affirme l'importance des démarches participatives soutient la mise en œuvre de cette démarche.



## Les enjeux forts pour le territoire

Le PDI riche de nombreuses offres, est parfois méconnu des allocataires et n'est pas toujours accessible sur l'ensemble du territoire départemental.

Si les dispositifs d'insertion professionnelle couvrent l'ensemble du territoire départemental avec des accueils en proximité (moins de 30 minutes), le champ de l'insertion sociale est en revanche essentiellement concentré sur Toulouse.

Le travail d'accompagnement et de suivi de ces structures montre leur capacité à accueillir davantage de public et la nécessité de mieux les faire connaître et les valoriser.

Dans l'objectif de faire évoluer le PDI, en partant des besoins exprimés par les allocataires, le Conseil départemental a organisé des tables rondes en présence des élus du Conseil départemental. Celles-ci ont mis en évidence que les actions associatives restaient méconnues des allocataires et dans une certaine mesure des travailleurs sociaux.

## REPERES

### → Objectifs de l'action

Avec l'ensemble des acteurs concernés réussir à ce qu'une démarche participative ait un impact sur la politique d'insertion tant du point de vue :

- de la gestion de l'allocation RSA (accueil, accès aux droits, sanctions...)
- du parcours d'insertion (orientations, accompagnement...)
- de la pratique des professionnels

### → Contact

Béatrice Verdoux Tél : 05.34.33.42.44

A l'échelle de deux territoires différents, un rural et un urbain, deux groupes constitués d'allocataires du RSA, de conseillers départementaux, de travailleurs sociaux, de chargés d'insertion du conseil départemental et d'acteurs du champ de l'insertion ont été mis en place.

Chaque groupe a conduit la réflexion durant une année (rencontre mensuelle) autour des objectifs suivants :

- ✓ Faire émerger des propositions d'actions d'insertion innovantes, répondant aux préoccupations et besoins des allocataires du RSA ;
- ✓ Rendre plus lisible et plus accessible l'offre d'insertion sur le territoire et développer la capacité d'agir des personnes dans leur parcours d'insertion ;
- ✓ Réfléchir aux propositions d'accompagnement avec l'ensemble des acteurs concernés à l'échelle du territoire.



### **Un projet de développement du territoire**

Après la phase expérimentale conduite sur deux territoires, l'objectif est de généraliser la démarche à l'ensemble des directions territoriales des solidarités du département en s'appuyant d'une part, sur les ressources, les compétences des allocataires, les potentialités du territoire et en associant d'autre part, les acteurs associatifs et institutionnels de proximité.

La finalité est de proposer aux allocataires des conditions équitables d'accès aux droits quel que soit leur lieu de résidence. En effet, les inégalités des territoires (éloignement, absence de transport en commun, bassin d'emploi très faible...) rendent beaucoup plus complexe l'accès à une offre d'accompagnement et d'insertion homogène.

La dynamique s'appuie sur l'ensemble des acteurs et des potentiels du territoire pour rencontrer les allocataires du RSA et leur donner envie de participer à ces groupes.

Le principe structurant de la démarche est de considérer l'expertise d'usage et les besoins exprimés par des allocataires du RSA pour améliorer ou co-construire des actions d'insertion de proximité.



### **Les actions réalisées**

#### **Mieux communiquer, mieux informer**

La difficulté d'accès aux informations relatives à l'allocation et à l'offre d'insertion est relevée par les groupes de travail. Pour remédier à cette situation, plusieurs actions ont été conduites avec les allocataires du RSA :

- ✓ Reconfiguration de la page RSA/insertion du site internet du conseil départemental et création d'un open agenda sur l'actualité dans les différentes structures du PDI ;
- ✓ Co-écriture d'un flyer « *Le RSA et moi* », conçu comme un petit « mode d'emploi du RSA » et un support d'informations pratiques ;
- ✓ Révision des courriers adressés aux allocataires RSA pour être compris par tous.

#### **Lutter contre les préjugés**

Partant du constat que les allocataires du RSA souffrent fréquemment d'une image très négative, dévalorisante qui les stigmatise, et amène certains à se replier sur eux-mêmes, à ne plus faire des démarches d'accès aux droits, les groupes ont proposé de :

- ✓ Mettre en place une action pour aller vers le grand public et déconstruire les préjugés. Le groupe a choisi de se former comme « porteurs de paroles » pendant deux jours pour ensuite aller sur le marché interpellier les passants.

## **Améliorer l'accueil en proximité des habitants allocataires**

Le premier accueil est un moment essentiel dans la rencontre. Les membres des groupes de travail estiment qu'il doit être amélioré pour être plus bienveillant, dans une écoute des besoins et faciliter l'accès aux services.

Pour identifier les axes de progrès souhaitables, une équipe d'une maison des solidarités du département a travaillé avec les allocataires du RSA sur leur vécu, leur ressenti, leurs besoins et leurs attentes. Un questionnaire a été co-construit pour avoir des retours de l'ensemble des personnes accueillies. Des propositions ont émergé :

- Suppression de supports d'affichages destinés aux seuls professionnels des MDS ou mettant en exergue des situations de violence, de crise au profit d'un aménagement plus convivial ;
- Evolution du rôle de l'agent d'accueil qui doit conforter le projet plus global porté par la collectivité.
- Une expérimentation simple a été mise en œuvre pour permettre à chacun de se projeter à la place de l'autre « accueillant/accueilli », avec bienveillance et respect mutuel. Les bénéfices retirés de cette expérimentation ont débouché dès septembre 2018, sur le déploiement d'une action de formation dédiée aux agents d'accueil et à la mise en œuvre du premier accueil social inconditionnel de proximité.

## **Organiser une journée évènement**

Invités par le Président du Conseil Départemental, les participants des deux groupes expérimentaux ont co-animé une journée d'échanges. La participation avoisinait 200 personnes, dont 50 allocataires du RSA, les équipes des maisons des solidarités, les conseillers départementaux et les acteurs du PDI.

Durant la matinée les participants ont partagé leur expérience, leur vécu et ont présenté les actions concrètes en cours de construction ou déjà réalisées.

L'après-midi a permis de débattre et de préparer le déploiement de l'action à l'échelle des cinq directions territoriales des solidarités du département. Les participants, regroupés par territoire, ont initié les pistes de réflexion et d'actions suivantes :

- **Mieux informer** les publics sur les actions d'insertion, le RSA et la démarche participative sur l'ensemble du territoire,
- **Adapter et diversifier les supports de communication** et d'information, notamment en simplifiant leur forme (FLYER co-rédigé) et en les rendant accessibles sur le site du conseil départemental de la Haute-Garonne. L'enjeu de l'information pour faciliter la connaissance des actions d'insertion a été relevé dans certains groupes.
- **Accompagner et aller vers les publics,**
- Réaliser des actions de proximité pour rompre l'isolement, et des actions qui facilitent la mobilité sur le territoire rural. Les groupes estiment nécessaire de :
  - o privilégier la convivialité dans les rencontres,
  - o garantir le « côte à côte » des participants,
  - o proposer ces rencontres en proximité sur les territoires,
  - o conduire des actions concrètes qui aboutissent.



## **En quoi cette action illustre une démarche de développement social**

- ✓ **Un portage politique fort** avec la participation tout au long de la démarche de 5 conseillers départementaux impliqués dans tous les groupes de travail au côté des autres acteurs ;
- ✓ **Une participation des allocataires du RSA**, à parité avec les autres acteurs dans une démarche, contribue au développement du pouvoir d'agir ;
- ✓ **Une transversalité de la démarche** avec une mobilisation de l'ensemble des acteurs du territoire : allocataires du RSA, élus, professionnels, acteurs institutionnels et associatifs ;

- ✓ **Une prise en compte du territoire** dans une démarche qui prend appui sur les ressources du territoire et de ses acteurs ;
- ✓ **Un partenariat renforcé** à l'échelle du territoire en rassemblant les acteurs locaux en charge de la mise en œuvre de toutes les politiques et dispositifs contribuant à l'insertion sociale et professionnelle.



## Les transformations produites

### ➤ Du point de vue des habitants

« On a enfin été écouté et entendu surtout ; c'est une bonne expérience dans le sens où aujourd'hui on se sent plus humain. J'ai rencontré de belles personnes qui aujourd'hui m'aident à avancer car on se voit aussi en dehors. Quand il y a autant d'humanité, on ne peut aller que vers de bonnes choses. J'espère que d'autres personnes relèveront la tête comme nous l'avons fait. J'avance, doucement, tranquillement mais j'avance ; j'ai de nouveaux objectifs, de nouveaux buts, l'envie de vivre à nouveau, de retrouver un lien social et de repartir dans une démarche pour retrouver du travail. J'espère que d'autres personnes relèveront la tête comme nous l'avons fait. »  
« Avoir été invité, avoir donné mes opinions et mes propositions, cela m'a donné plus de courage et permis de sortir de la solitude où j'étais depuis que je suis bénéficiaire du RSA. Cela m'a donné la force de m'impliquer dans d'autres projets, j'ai gagné en confiance en moi-même, en estime de moi-même ».

### ➤ Du de vue des professionnels

« J'ai fait des rencontres avec des personnes, des allocataires du RSA mais aussi des citoyens, mais aussi des rencontres et un travail en direct avec les élus ce dont je n'avais pas l'habitude. C'est une ouverture, c'est un nouveau rapport à l'autre. Cela me permet d'aller au-delà de tout ce qui est dispositifs, actions descendantes... Depuis que j'ai participé à cette démarche je m'autorise à être plus en empathie, d'aller à la recherche des dynamiques que la personne porte en elle et essayer de travailler la confiance en soi ».

### ➤ Du point de vue des élus

« Ce n'est pas seulement écouter mais c'est agir à partir des propositions qui sont faites ; je me suis engagé à monter les actions sinon ce serait du vent. Agir sur le comportement de nos concitoyens en montrant une autre image des allocataires du RSA ».

### ➤ Du point de vue des partenaires

« L'idée de participer à cette action c'était la co-construction et de proposer des idées nouvelles. Je pensais qu'apporter aux allocataires une autre vision cela permettrait de démystifier, de créer d'autres relations et d'avoir une meilleure compréhension de deux mondes qui se rencontrent. »

## Les perspectives/les ouvertures

Après l'expérimentation, l'ambition est de déployer la démarche à l'ensemble des cinq territoires des Directions Territoriales des solidarités du département. Les modalités de fonctionnement des groupes seront co-construites avec les différentes parties prenantes, dont les allocataires pour répondre aux objectifs de :

- ✓ Recenser et si besoin repenser, enrichir et adapter l'offre existante ;
- ✓ Imaginer de nouvelles idées dans le domaine de l'insertion ;
- ✓ Co-construire des actions innovantes ;
- ✓ Réfléchir à de nouvelles façons de faire, participer à leur mise en œuvre et en évaluer les effets.

S'agissant de la composition des groupes (environ 20 personnes), le principe de la parité entre les allocataires du RSA et les autres parties prenantes est retenu.

Pleinement impliqué dans la démarche, le Conseil départemental s'engage à :

- ✓ Faciliter les rencontres et favoriser l'écoute des points de vue de chaque participant ;
- ✓ Améliorer les politiques publiques d'insertion au service du public en considérant les propositions formulées par les groupes ;
- ✓ Permettre à chaque allocataire impliqué dans l'action de valoriser cette expérience dans son parcours. Une attestation de participation précisant les compétences développées sera remise à chaque allocataire impliqué dans l'action.

## L'évaluation de la démarche

L'évaluation de cette démarche expérimentale est en cours avec l'appui de la Direction Démocratie Participative. D'ores et déjà, une large part des objectifs a été atteinte :

- ✓ Tout au long de la démarche **l'objectif d'équilibre** entre les allocataires du RSA et les autres parties prenantes (élus, administration, association) a été atteint mais a demandé un engagement de chacun et parfois des contacts directs pour remobiliser les participants ;
- ✓ **Le changement de regards** : la présence de conseillers départementaux dans les groupes a permis de faire évoluer les représentations sur le rôle et la fonction de l'élu et a montré à chaque participant qu'il pouvait être écouté et entendu.
- ✓ **La participation des allocataires** a pu se traduire dans des actions simples et avec des réalisations à court terme (flyer, courrier formation) ;
- ✓ Cette action a permis à chaque participant **d'expérimenter** la démarche de co-construction et de renforcer les liens entre les acteurs du territoire. Tous ont adopté un changement de posture.

La démarche a néanmoins suscité **des ajustements, des attentes et des frustrations**. Les projets de création d'un site Internet dédié et d'une plateforme d'informations et de dialogue sont beaucoup plus complexes à mettre en œuvre. Ils ont fait l'objet de longues discussions pour ajuster et calibrer le projet et ont suscité des attentes et des frustrations de participants. Toutefois, la refonte de la page du site internet du Conseil départemental travaillée entre le service communication et les participants a permis de poser une première étape pour ce projet.

Cette action est une expérience inspirante pour d'autres projets de la collectivité, et plus particulièrement pour les travailleurs sociaux dans la mise en œuvre de démarches de développement social.

# L'ambition de mieux vivre dans un quartier devient l'ambition de tout un village

**Nom de l'action : réseau Ile**

**Quinze ans d'histoire pour relater une démarche de développement social, résultat d'une volonté partagée d'habitants, de travailleurs sociaux et d'élus locaux, pour améliorer la vie quotidienne sur le territoire de la commune du Château d'Oléron.**



## Le contexte

En 2004, deux assistantes sociales, l'une du Département, l'autre de la MSA, font le constat qu'elles connaissent ou accompagnent la quasi-totalité des habitants du quartier du Petit Gibou au Château d'Oléron et ont le même point de vue sur les difficultés de vie quotidienne auxquelles sont confrontés les habitants du quartier.

Le quartier, composé de 36 logements HLM, souffre d'une image très négative auprès du bailleur social et des autres habitants de la commune qui stigmatise ceux qui y vivent « relégués ». Eloigné du bourg et des services, les enfants ont peu accès aux structures d'accueil et de loisirs, les problèmes de voisinage dégradent l'ambiance du quartier et rendent le quotidien difficile à supporter. Les conflits de voisinage sont nombreux et justifient parfois l'intervention de la gendarmerie. Le turn-over dans les logements est important et les dettes de loyer nombreuses.

Les assistantes de service social, conscientes que l'intervention individuelle auprès des habitants ne suffira pas à améliorer la situation, font appel à une troisième collègue du territoire, agent de développement social à la CAF. Ensemble elles élaborent un projet d'action collective.



## Les enjeux pour le territoire et les habitants

- ✓ Revalorisation de l'image du quartier et de ses habitants ;
- ✓ Amélioration de la qualité de vie quotidienne des habitants du quartier ;
- ✓ Réduction de la précarité et ouverture du quartier et de ses habitants sur l'extérieur.



## Un projet de développement du territoire

Cette initiative, outre l'implication forte des travailleurs sociaux de terrain, a pu se développer grâce au soutien institutionnel des employeurs respectifs (MSA, CAF, Département) formalisé dans un accord cadre reposant sur l'objectif commun de promouvoir le développement social et l'implication des habitants et des familles dans la mise en place de réponses adaptées à leurs besoins.

## REPERES

### → Objectifs de l'action

- Réduire les conflits de voisinage
- Diminuer l'endettement locatif et le turn-over des habitants dans la résidence
- Améliorer la vie quotidienne des familles
- Réduire l'isolement des habitants du quartier

### → Public

Habitants du quartier « petit Gibou » et le bailleur social. Progressivement l'action a été étendue à tous les habitants de la commune

### → Contact

- Mairie du Château d'Oléron  
Jim Roumégous et Micheline Imbert, élus
- Conseil Départemental  
Bernard Bureau, animateur

### → Début de l'action : 2004

## → Les éléments favorables pour engager cette action collective

- ✓ Des assistantes de service social convaincues de l'intérêt de l'action collective et familières de ce type d'intervention ;
- ✓ Une équipe municipale conquise et impliquée.



## Un diagnostic partagé mobilisateur pour les habitants et les partenaires

Pour conforter d'une part, leur connaissance des besoins et des attentes de la population et renforcer d'autre part, leur présence dans le quartier, les travailleurs sociaux ont pris l'initiative d'engager une enquête participative. Ils ont organisé des temps conviviaux de rencontre avec les habitants et des temps de permanence dans un appartement mis à disposition temporairement par le bailleur social. Le partage des préoccupations des habitants avec d'autres acteurs de la commune (animateurs jeunesse de la commune, associations culturelles, écoles, services publics) a abouti à un diagnostic partagé.

Le retour de ce diagnostic et les préconisations formulées ont été présentés à l'équipe municipale, au directeur de l'office bailleur social, aux cadres institutionnels des trois travailleurs sociaux engagés et aux habitants.

Pour concrétiser la démarche, le bailleur social et l'équipe municipale ont rapidement mis en œuvre quelques préconisations, portant notamment sur des aménagements de l'environnement extérieur (parking, espaces verts...).



## Un projet de développement du territoire

### ➤ Place des élus

Les élus locaux (ville et conseil départemental) se sont appropriés le sens de la démarche du développement social pour accompagner un projet de valorisation du territoire et renforcer le dialogue avec les habitants. Le maire en a fait un axe fort de son projet électoral lors des municipales de 2008 avec une volonté d'extension de la démarche à l'ensemble de la commune. Réélu, la démarche s'est étendue à l'ensemble du territoire début 2009.

Afin d'essaimer la démarche sur l'ensemble de toute la commune, la Ville et le Département ont co-financé un appui externe, de type recherche action participative, pour accompagner les parties prenantes dans l'analyse et la modélisation de l'expérience « Petit Gilou »

Le groupe composé d'élus, de travailleurs sociaux, d'habitants et de bénévoles a débuté les travaux en avril 2009, il s'est doté du nom « Réseau ILE » (Initiatives pour le Lien et l'Echange). Après sept mois de formation, à raison d'une journée par mois, le groupe a organisé un week-end « ateliers de l'avenir » ouverts à tous les habitants de la commune. L'objectif était de dresser un diagnostic des atouts et ressources de la commune mais également des contraintes et des difficultés rencontrées par les habitants dans leur quotidien et de proposer des solutions au travers de projets concrets. L'évènement a réuni 120 personnes.

### ➤ Participation citoyenne

Six groupes projets ont été mis en place. Pour coordonner les travaux, une instance de pilotage « le CARILE » (Collectif d'Animation du Réseau pour l'Initiative, le Lien et l'Echange) a été créée. Elle est composée de représentants de la Mairie, des référents des groupes projets et de professionnels du travail social intervenants sur le territoire communal.

En 2010, une coordinatrice recrutée à temps partiel par la mairie est chargée d'accompagner méthodologiquement les groupes projets vers une organisation et une gestion autonome en vue de la constitution d'une association loi 1901 (modèle d'organisation sociale participatif permettant également d'engager des démarches de perception financière pour développer et pérenniser les initiatives des habitants).

Les groupes projets ont développé les actions qui les intéressaient issues des résultats du week-end de travail collectif : repas de village, service la citadine (service de transports domicile/magasins et services du centre bourg organisé pour les personnes isolées), actions éco-citoyennes, intégration des nouveaux habitants, co-construction de la programmation culturelle du village, poursuite du jardin collectif et des animations de quartier au petit Gibou.



## Les actions réalisées

### ✓ **Centrées sur l'amélioration de la vie quotidienne des habitants**

- organisation d'un service bénévole de co-voiturage entre habitants -La Citadine
- modification du fonctionnement des structures communales pour les adapter aux attentes des parents (modes d'accueil de la petite enfance, accueil périscolaire, accueil de loisirs pour les enfants)

### ✓ **Orientées sur le renforcement du lien social**

- organisation de groupes d'échanges et de discussion portant sur l'éducation à la vie quotidienne, l'éducation des enfants ou l'éducation à la santé
- réhabilitation des maisons de village déléguées en gestion directe aux habitants du réseau « Ile ». Ces maisons de village sont des espaces de convivialité et des lieux d'animations de quartier
- implication des habitants dans la programmation culturelle communale
- animations collectives de loisirs pour les enfants et les jeunes du quartier

### ✓ **Centrées sur l'amélioration de la qualité résidentielle**

- aménagements de la voirie
- les habitants ont créé un jardin potager collectif dans un espace vert en friche attenant à la résidence
- Les habitants ont contribué à la création d'une aire de jeux pour les enfants avec les techniciens municipaux et à la création d'un espace bibliothèque dans l'appartement mis à disposition par le bailleur

Ces différentes actions ont contribué à l'amélioration de la qualité de vie résidentielle dans sa globalité et à la réduction des situations de précarité et de vulnérabilité des habitants (plus de 70% de locataires avaient un impayé de loyer au démarrage de l'action. Le taux d'impayé est ramené à 10 % deux ans après).



## Les transformations produites



### Du point de vue des habitants

- ✓ Une meilleure connaissance entre voisins, moins de conflits et plus d'entraide ;
- ✓ Une meilleure connaissance des services existants dans la commune ;
- ✓ Une meilleure connaissance du fonctionnement des instances communales, des administrations, des contraintes règlementaires et juridiques ;
- ✓ Une amélioration de leur vie quotidienne ;
- ✓ Une meilleure prise en compte et une plus grande considération par leur bailleur social et les autres acteurs et habitants de la commune ;
- ✓ De nouveaux services (transport, repas partagés, jardins potagers...).



### Du point de vue des professionnels

- ✓ Une intégration positive du quartier dans la vie du village ;
- ✓ Un turn-over et un endettement locatif stabilisé sur ce quartier ;
- ✓ Un mieux-être physique et psychique et une capacité de mobilisation retrouvée pour beaucoup de familles accompagnées ;
- ✓ L'évolution positive de la situation personnelle et familiale de plusieurs ménages ;
- ✓ Un renforcement de la reconnaissance des travailleurs sociaux auprès des habitants et des élus associatifs et municipaux ;
- ✓ Du plaisir à travailler autrement, support de sens et soutien à la créativité ;
- ✓ Un renforcement des compétences professionnelles et des opportunités d'évolution professionnelle vers d'autres emplois (travailleurs social chargé d'insertion sur un territoire pour l'un, préparation d'un diplôme supérieur de travail social pour une autre, préparation du diplôme de médiateur familial pour une autre, investissement dans d'autres actions collective de développement des liens sociaux pour 3 autres professionnelles ;
- ✓ Une reconnaissance institutionnelle de l'action collective comme modalité d'intervention.



### Du point de vue des élus

- ✓ La création d'un portefeuille d'adjoint en charge du développement social ;
- ✓ Une volonté politique et du plaisir à « gouverner » avec les habitants ;
- ✓ Des relations entre les employés municipaux et la population facilitées ;
- ✓ L'accueil de nouveaux habitants et une meilleure connaissance des résidents ;
- ✓ Le développement de nouveaux services (logements saisonniers, événements culturels à rayonnement important, maintien et développement des commerces et des entreprises et de l'artisanat local...).



## Les critères d'évaluation de la démarche

L'évaluation de la démarche a été réalisée à chaque étape clé du projet en associant l'ensemble des parties prenantes (les habitants des groupes projets, les administrateurs de l'association, les bénévoles, les professionnels et deux élus de la commune) à partir des critères fixés par la caisse d'allocation familiale dans le cadre des agréments espace de vie sociale. Ces critères portent sur les mesures qualitatives et quantitatives suivantes :

- ✓ La participation des habitants aux instances de pilotage ;
- ✓ La mixité sociale ;
- ✓ La dynamique de la vie associative ;
- ✓ La mise en place des actions déterminées dans le projet ;
- ✓ La mise en œuvre d'une évaluation du projet.

L'évaluation a été conduite en mobilisant différents supports : des rencontres dans la rue, des promenades à vélo en duo dans les villages environnants, des réunions formelles, des ateliers participatifs, des questionnaires ont été utilisés pour réaliser l'évaluation en prenant en compte les différents acteurs.



### **En quoi cette action illustre une démarche de développement social ?**

Les groupes projets et le CARILE ont créé une association « Réseau Ile » qui a continué à faire vivre les actions impulsées, en a transmis certaines (gestion des jardins potagers). De nouvelles actions ont vu le jour ; des animations ponctuelles (bourse aux jouets, réveillon partagé, ateliers cuisine...), rallye intergénérationnel et gestion de la « maison de village la chevalerie » réhabilitée par la mairie. La constitution de l'association a pérennisé les subventions et les moyens humains dédiés par les institutions pour soutenir les initiatives des habitants et les valeurs du « vivre ensemble ».

L'association dispose de vrais atouts : une histoire riche, des compétences acquises, un soutien toujours fort de la municipalité, plus de 150 adhésions fin 2018 (ce qui représente plus de 300 personnes), un intérêt des habitants du Château d'Oléron toujours fort pour s'impliquer dans le mieux vivre ensemble et une volonté institutionnelle partenariale toujours d'actualité.



### **Les perspectives/les ouvertures**

Une nouvelle phase de diagnostic partagé est engagée par les adhérents et le conseil d'administration de l'association afin d'envisager l'avenir, considérant :

- ✓ « L'essoufflement » des bénévoles investis depuis longtemps. En effet, la coordination du projet, la gestion de la salle de la Chevalerie, les tâches administratives et la prise en charge de certaines activités (co-voiturage « La Citadine » par exemple) demandent un investissement très important ;
- ✓ La gouvernance de l'association s'est parfois éloignée de la nécessaire dimension participative du projet et de la notion de réseau ;
- ✓ L'apparition d'un sentiment de « dépossession » des habitants initiaux du quartier Petit Gibou.

Parallèlement, différents leviers ont permis d'étendre l'action à d'autres quartiers de la commune, à savoir :

- ✓ Une remobilisation des habitants et un rappel du sens du projet dans le cadre d'une démarche méthodologique réfléchie ;
- ✓ Une redéfinition du projet municipal en matière de développement social et notamment du lien avec l'association Réseau ILE ;
- ✓ Une remobilisation des travailleurs sociaux dans l'accompagnement du projet associatif et assurer ainsi la continuité de l'action consécutivement au départ de l'animateur départemental.

# Social, arts et culture au département de la Gironde

Le département de la Gironde s'est engagé depuis 2006 dans une démarche culture social avec comme fil conducteur la participation des personnes, des artistes et des travailleurs sociaux à la co-construction de projets avec les acteurs du territoire.

Les multiples actions qui en découlent s'inscrivent dans les solidarités humaines et territoriales pour recréer du lien social. Parmi les projets développés, les projets de développement sociaux et culturels (PDSC) portés par les Maisons Départementales de la Solidarité et de l'Insertion sont les plus représentatifs d'une démarche de développement social.



## Le contexte

Les PDSC sont des projets annuels ou biannuels, co-construits par les travailleurs sociaux d'une MDSI, des habitants, des partenaires sociaux et un partenaire culturel référent chargé de la médiation culturelle avec des artistes professionnels, autour :

- ✓ de sorties à des spectacles, des bords de scène, des rencontres avec des artistes ;
- ✓ d'ateliers de pratiques artistiques mixant travailleurs sociaux et habitants ;
- ✓ de visites de sites patrimoniaux ou d'expositions.

Les actions doivent être ouvertes sur les ressources locales. Elles peuvent concerner tous les champs culturels : arts de la scène, arts visuels, écriture – lecture, mémoire – patrimoine paysage - cadre de vie – architecture, des thématiques sociales sont développées : parentalité, insertion, lien social.

Les projets sont accompagnés par deux directions du Conseil départemental 33 (Direction des interventions et du développement social, Direction de la culture et de la citoyenneté) et l'Iddac, (Institut départemental du développement artistique contemporain), l'agence culturelle du conseil départemental de la Gironde.



## Les enjeux forts pour le territoire

Les propositions artistiques et culturelles mobilisées par les praticiens de l'action sociale en lien étroit avec les acteurs de la culture représentent des espaces de créativité, de citoyenneté et de renouvellement des pratiques tant sociales qu'artistiques.

Ces espaces constituent alors un support privilégié pour constituer des leviers de découverte et rouvrir pour chacun des capacités de pouvoir d'agir.

### REPERES

#### → Objectifs de l'action

- Développement de la capacité d'agir des personnes accompagnées par les MDSI
- Évolution des pratiques du travail social : action collective, développement social
- Mobilisation durable des acteurs sociaux et culturels locaux et des ressources culturelles autour de projets co-construits (MDSI, habitants, partenaires du champ social, partenaires artistiques et culturels).

#### → Public

Personnes isolées et/ou familles accompagnées (adultes, enfants, adolescents)

#### → Contact

- C. Treille, chef de projet médiation culturelle Iddac [c.treille@iddac.net](mailto:c.treille@iddac.net)
- M. Sarrazin, chef de projet culture social DCC [m.sarrazin@gironde.fr](mailto:m.sarrazin@gironde.fr)
- N. Ouvrard, coordinatrice en ingénierie sociale  
Conseil départemental Gironde  
[n.ouvrard@gironde.fr](mailto:n.ouvrard@gironde.fr)

Au-delà de l'accessibilité à la culture, la pratique artistique en atelier est essentielle, elle permet l'expression de chacun et la création d'œuvres artistiques produites dans différents espaces des territoires (centres culturels, cercles ouvriers, médiathèque).

## Un projet de développement du territoire

La démarche **Culture-Social** soutenue par les élus locaux et départementaux (conseil départemental de la Gironde) représente un des leviers de promotion d'une démarche de développement social par les pratiques qu'elle a déjà permis d'instaurer : fluidité et variété du partenariat (centres sociaux, mairies, CCAS, clubs de prévention spécialisés, CDC, écoles, parc naturel régional, scènes culturelles, compagnies artistiques...), transformation et régulation tout au long d'un processus non figé mais maîtrisé (c'est une démarche et non un dispositif, une « élogie de l'aventure »), recherche permanente de l'équilibre des places des différents acteurs, habitants en premier lieu, artistes, acteurs sociaux.

## Les actions réalisées

Depuis 2006, 25 MDSI ont portés des projets de développement social et culturel durant trois ou quatre années en moyenne. Chaque année, 12 à 13 projets sont validés et concernent 450 à 600 personnes (familles et personnes isolées).

Plusieurs écrits, articles et vidéos ont été produits et sont disponibles sur le site de l'iddac <http://iddac.net/mediation/culture-social/boite-a-outils-culture-social>

La participation à deux projets européens : « *Social, arts et culture : des parcours de découvertes en Europe* » de 2011 à 2013 puis « *Nouvelles approches pour une pratique créative socialement engagée* » de 2013 à 2015, ont permis d'échanger, de confronter et d'enrichir les expériences, de recueillir des méthodes et des outils innovants, avec pour axe central commun la participation des habitants.

Chaque année des journées techniques départementales permettent d'échanger sur le contenu des projets et leur conduite à travers des thématiques (ex : la participation en jeux, comment faire ensemble sur un territoire).

Au fil des ans, les productions artistiques sont de plus en plus nombreuses et originales et s'effectuent à partir du recueil de l'expression des habitants et de leurs propositions :

- ✓ Pièces de théâtre : «wonderland »une adaptation moderne et sociale d'Alice aux pays des merveilles (PDSC Du Bouscat), l'encyclo des mécanos<sup>1</sup> (PDSC de Lanton) spectacles diffusés dans divers lieux culturels et sociaux de ces territoires ;
- ✓ Écriture de saynètes avec mise en musique, percussions, lien par l'intermédiaire des musiciens avec un groupe d'habitants du Brésil (PDSC Ambares) ;
- ✓ Réalisation de graphismes, d'expositions, de fresques dans les locaux de plusieurs MDSI (PDSC Bègles, Bordeaux Saint Augustin, Bordeaux saint Michel, Cenon), les habitants s'approprient les locaux de la MDSI avec les travailleurs sociaux, la MDSI développe une autre image dans le quartier, le territoire ;
- ✓ Travail sur la photographie pour découvrir les ressources d'un territoire, collecte sonore, écriture de carnets de bord, chorégraphies, expositions, le tout en lien avec des projets artistiques implantés sur le territoire ou des festivals : Bordeaux Saint Michel, Bazas, Cadillac, Ste Foy la grande.

---

<sup>1</sup> Atelier de Mécanique Générale Contemporaine, Directeur : JP IBOS



## Les transformations produites

- **Pour les personnes accompagnées**
  - ✓ Participation à la vie culturelle locale et implication dans le montage des projets
  - ✓ Développement du pouvoir d’agir sur leur projet personnel et/ou professionnel et leur place dans la société (bénévolat, personnes ressources) ;
  - ✓ Évolution des relations avec les structures sociales.
- **Pour les travailleurs sociaux**
  - ✓ Évolution des pratiques professionnelles, diversification des modes de rencontre avec les personnes accompagnées.
- **Pour les partenaires culturels**
  - ✓ Développement de la médiation culturelle,
  - ✓ Co-construction des projets avec des partenaires issus du champ social, ouverture à l’ensemble du champ culturel, mise en réseau.
- **Pour l’ensemble des parties-prenantes**
  - ✓ Co-construction de projets inscrits dans la durée autour d’enjeux sociaux et culturels partagés.
- **Du point de vue des élus**
  - ✓ Soutien aux projets, participation aux restitutions, communication.



## Les modalités d’évaluation de la démarche

- ✓ Des bilans, réalisés à l’aide de questionnaires, sont effectués chaque année sur les territoires. Ils reposent sur la participation de chaque acteur (habitants, artistes, acteurs sociaux) ;
- ✓ Des journées techniques départementales permettent d’aborder l’aspect qualitatif de la démarche, d’approfondir des thématiques et d’envisager les perspectives futures ;
- ✓ Des évaluations participatives et collaboratives menées par des organismes extérieurs en 2013 (cabinet Transfer Bordeaux) et en 2015 (Bertrand Hagenmuller sociologue) ont permis d’effectuer des points d’étape sur la démarche et de vérifier l’impact en termes de participation, de co-construction et d’évolution des pratiques professionnelles ;
- ✓ Des études (ingénierie sociale, domaines culturels) ont été menées par des étudiants et ont permis d’enrichir la démarche.



## En quoi cette action illustre une démarche de développement social ?

Cette démarche permet à des professionnels de l’actions sociale, des habitants, des artistes de travailler ensemble de manière collective sur un territoire. Deux politiques publiques la culture et le social se rencontrent ainsi et donnent lieu à des actions créatives favorisant le lien social. Ces actions valorisent le statut des habitants et leur capacité d’agir, elles permettent des transformations importantes en termes de pratiques professionnelles sociales et artistiques. Elles impactent également le fonctionnement des institutions et l’implication des élus.



## Les perspectives/les ouvertures

Chaque année, de nouveaux acteurs se joignent à cette démarche qui englobe au-delà des PDSC d’autres actions. La communication entre les différents participants et la communication sur les projets doit s’appuyer sur des outils numériques accessibles et innovants.

# Un territoire construit un parcours culturel avec des personnes accompagnées

**Le parcours culturel CLE (Culture Lien Echanges) est une action collective qui vient en réponse à une faible participation des personnes accompagnées aux offres culturelles d'un territoire du Morbihan.**

**Cette action a pour finalité de permettre à des personnes rencontrant des difficultés sociales et d'insertion d'accéder à des lieux culturels et de favoriser leur autonomie dans le cadre d'une expérimentation par laquelle ces personnes sont parties prenantes.**



## Le contexte

La direction du développement social et de l'insertion et la direction de la culture du conseil départemental du Morbihan ont pu diagnostiquer communément que le public accompagné par le service social accède peu ou pas aux offres culturelles mêmes gratuites et ce, malgré l'existence d'une offre certaine sur le territoire et à proximité de leur domicile.



## Les enjeux forts pour le territoire

- ✓ Replacer la personne et le citoyen au cœur de l'action publique territoriale, notamment au niveau des politiques culturelles et des politiques sociales ;
- ✓ Favoriser l'accès à la culture comme levier d'insertion des personnes ;
- ✓ Développer la participation des personnes dans l'élaboration et la mise en œuvre des projets ;
- ✓ Développer la connexion entre les acteurs culturels et les acteurs sociaux ;
- ✓ Accompagner des pratiques innovantes de médiation culturelle.



## Un projet de développement du territoire

Partant d'une part, des expériences menées sur le département par les travailleurs sociaux autour de la participation de personnes et de la mise en œuvre d'actions collectives et, d'autre part, des constats posés sur le territoire à partir d'un diagnostic, le projet a démarré sur une envie des professionnels et de personnes accompagnées d'expérimenter une action autour de la culture et du social. Ces personnes ont surtout pu être mobilisées lors d'accompagnements individuels conduits avec les travailleurs sociaux.

## REPERES

### → Objectifs de l'action

- Construire le parcours culturel avec trois niveaux d'expertise : l'expertise du travail social, l'expertise d'usage des personnes accompagnées et l'expertise des acteurs culturels.
- Associer l'ensemble des membres à toutes les étapes du projet : objectifs, animation, choix des spectacles, rencontre avec les acteurs culturels, communication, accueil évaluation...

### Parcours CLE (participants à l'action)

- Sortir de chez soi et rencontrer d'autres personnes.
- Découvrir un lieu culturel.
- Partager une expérience commune et en parler.
- Partager un moment agréable.
- Pouvoir repérer une manifestation culturelle et s'y rendre de manière autonome.
- Construire le parcours, le choix des spectacles
- Associer les personnes accompagnées au suivi de l'action (évaluation, redéfinition d'objectifs...)

### → Contact : Céline ROUSEE

Conseillère experte en travail social  
Tél : 02-97-54-78-50

L'objectif de cette démarche est double :

- ✓ D'une part, la démarche vise à permettre à des personnes, rencontrant des difficultés sociales et d'insertion, d'accéder à des lieux culturels à partir de leur mobilisation dans une action collective ;
- ✓ D'autre part, elle cherche également à favoriser les liens entre acteurs sociaux et acteurs culturels (artistes, salles de spectacle, lieux d'exposition...) en partant du territoire et de la demande sociale et non d'une programmation culturelle et des institutions.

Cette action permet aussi de travailler :

- ✓ La dimension économique de la situation des personnes en intégrant, si elles le souhaitent, des sorties culturelles adaptées à leur budget et en négociant les tarifs et l'offre avec les médiateurs culturels ;
- ✓ La mobilité des personnes accompagnées sur l'ensemble du territoire. L'objectif étant de pouvoir se repérer d'une façon large, d'utiliser les transports en commun, d'organiser le co-voiturage.



### Les actions réalisées

- ✓ Proposition de nouveaux parcours culturels à d'autres personnes avec un programme actualisé, suivi et animé par le groupe initial. L'ensemble des membres du groupe a pu organiser des temps de réflexion, apporter des notions techniques sur l'animation et l'évaluation qualitative de l'action, préparer les animations et assurer l'intendance.
- ✓ Découverte de lieux culturels à chaque rencontre afin de faciliter les échanges avec les médiateurs et les lieux culturels du territoire.
- ✓ Rencontres entre personnes accompagnées et médiateurs culturels pour dépasser l'acte de consommation culturelle et concevoir des rendez-vous « sur mesure », incluant un accès à l'offre (spectacle, concert, site patrimonial, exposition) augmenté d'actions culturelles (atelier de pratique artistique, analyse de spectacle, échange avec des artistes...).
- ✓ Parcours culturel co-animé par des personnes accompagnées, des professionnels de la culture et du social : Ciné concert à Elven et rencontre avec les musiciens, Festival Meliscène à Auray avec analyse chorale (échange, analyse collective et rencontre avec les artistes autour d'un spectacle : « Michelle, doit on t'en vouloir d'avoir fait un selfie à Auschwitz ? », analyse chorale autour du spectacle « Peer Gynt » au théâtre Anne de Bretagne à Vannes, visite du domaine de kerguéhenec : atelier/expo, Visite du Cairn de Gavrinis à Larmor Baden, visite commentée de l'exposition festival photo à la Gacilly).



### L'évaluation de la démarche

Une évaluation quantitative et qualitative a été réalisée en lien avec les objectifs ciblés :

- ✓ Par le groupe « porte CLE » composé de quatre personnes accompagnées, de trois professionnels du social et d'un chargé de mission culture (évaluation du processus de co-construction de l'action collective),
- ✓ A chaque action réalisée pendant le parcours culturel (12 à 15 participants),
- ✓ Sur l'ensemble du projet CLE par les participants.

→ **Les personnes accompagnées ont pu notamment souligner :**

- ✓ Un sentiment d'épanouissement relationnel et la création de nouveaux liens : intégration à un groupe, convivialité, partage de cette expérience avec l'entourage ;
- ✓ Une démarche qui procure du bien-être ;
- ✓ Une démarche qui favorise l'autonomie et de nouvelles compétences (élaboration de compte rendu, rédaction de courriels, communication, organisation, planification...) ;
- ✓ Un levier pour une implication dans la construction de nouveaux projets ;

- ✓ Un meilleur accès à la culture : découverte de lieux culturels dans son environnement, expression de soi par une activité artistique, enrichissement personnel, développement du sens critique ;
- ✓ Perception différente et élargie du rôle du travailleur social autour du partage des regards et d'émotions à travers une œuvre.

→ **Les professionnels du social ont pu souligner :**

- ✓ Les bénéficiaires d'un engagement dans de nouvelles méthodes d'accompagnement collectif : co-conception du projet, élaboration/organisation/communication et évaluation avec les personnes accompagnées, partage et croisement des regards autour d'un sujet culturel ;
- ✓ L'importance de disposer d'un soutien technique avec des personnes ressources (en social et en culture) afin de sécuriser leurs pratiques. Par exemple, les questions de la proximité avec les personnes accompagnées (comme celle du tutoiement) viennent interroger, voire bousculer, les principes de distanciation appris durant la formation initiale des travailleurs sociaux. La méthode participative ne va finalement pas de soi pour les travailleurs sociaux. Il ressort également un besoin d'étayage en techniques d'animation ;
- ✓ La nécessité de préciser clairement la place et le rôle de chacun ainsi que le contexte d'intervention. « Faire avec » les personnes implique aussi de faire avec le contexte structurel (cadre, budget, règles, charte...) ;
- ✓ L'action collective est un levier structurant pour l'accompagnement individuel des personnes, car elle contribue à les sortir d'un enfermement dans leurs problèmes, à étayer positivement l'identité personnelle et sociale, à prendre la parole et à se remobiliser jusqu'à la recherche et l'obtention d'un emploi ;
- ✓ L'action collective provoque une évolution des pratiques professionnelles dans la relation d'aide. Le lien entre l'accompagnement individuel et collectif est plus explicite ;
- ✓ Le partage de l'expertise avec les personnes accompagnées et les acteurs culturels ;
- ✓ Nouveau regard sur les personnes accompagnées avec des compétences plus visibles et valorisées ;
- ✓ La création de liens entre les acteurs sociaux et culturels du territoire ;
- ✓ Le renforcement des dynamiques de territoire en élargissant le partenariat ;
- ✓ La prise en compte des personnes accompagnées dès l'émergence des projets (à renforcer dès le diagnostic).

→ **Les professionnels du champ culturel ont pu souligner :**

- ✓ La création de liens avec les travailleurs sociaux ;
- ✓ L'émergence de nouveaux liens entre acteurs culturels eux-mêmes sur certains projets ;
- ✓ La valorisation de l'axe médiation des acteurs culturels ;
- ✓ L'impulsion d'actions culturelles partant de personnes en demande ;
- ✓ L'expérimentation de nouveaux formats d'actions culturelles.

L'évaluation des actions menées permet aujourd'hui de tirer des enseignements utiles pour des projets de ce type :

➤ **Les clés de la réussite**

- ✓ Un portage politique permet de mieux communiquer sur les projets et de soutenir des pistes de travail ;
- ✓ Le portage institutionnel sécurise les pratiques des cadres et des travailleurs sociaux, ouvre les champs de l'innovation et légitime les expérimentations dans l'intérêt des personnes ;
- ✓ L'action collective nécessite un soutien hiérarchique conséquent des équipes ;
- ✓ Les objectifs, les valeurs et les règles doivent être explicités et partagés en amont avec l'ensemble des participants (charte) ;

- ✓ La nécessaire prise en compte de la temporalité atypique des projets (durée liée à la démarche collective de co-construction avec les personnes) et de la disponibilité des professionnels en horaires décalés (soirées et week-end, horaires inhérents à l'activité culturelle) ;
- ✓ Ne pas penser à la place des autres et faire confiance à l'intelligence collective : le travailleur social ne peut pas endosser le rôle d'expert clinicien ;
- ✓ La capacité à générer une ambiance conviviale ;
- ✓ L'acceptation des différents niveaux d'implication des personnes (construction et/ou participation à l'action).

### ➤ Les points de vigilance

- ✓ Nécessaire soutien managérial dans la réalisation des projets : les professionnels du travail social ont besoin d'être accompagnés dans *le changement de posture* et de pratiques. Cela passe par des temps d'échanges autour des pratiques et une reconnaissance du temps nécessaire à l'action. L'action collective doit être reconnue par les cadres comme un outil d'accompagnement des personnes ;
- ✓ La mobilisation des personnes dans une action collective demeure toujours une opération délicate selon le niveau d'adhésion et de mobilisation dans la durée des personnes accompagnées ;
- ✓ La mobilité : difficulté pour les personnes à se déplacer quand le lieu est éloigné de leur domicile ;
- ✓ Confusion possible pour certaines personnes entre projet personnel/professionnel et projet artistique et participation à l'action ;
- ✓ Ces projets nécessitent un investissement en temps qui peut être important pour les professionnels du social au regard de leurs missions.



### En quoi cette action illustre une démarche de développement social ?

L'ensemble de ce projet d'action collective conduit à réaliser concrètement des objectifs de consolidation de lien social s'inscrivant dans une dynamique de projet de territoire à travers l'accès à la culture. En activant un maillage d'acteurs sociaux et culturels, il redonne du pouvoir d'agir aux personnes en les situant au cœur du projet et en permettant à chacun de développer des initiatives innovantes et de nouvelles compétences.

Par ailleurs, cette action collective conduite en lien avec un groupe de réflexion autour de la culture va permettre, d'une part, d'enclencher un travail partenarial, incluant les personnes accompagnées les travailleurs sociaux, les acteurs culturels, le conseil départemental, puis le niveau intercommunal (les EPCI).



## Les transformations produites

L'expérimentation d'une démarche de co-construction d'un parcours culturel entre les personnes accompagnées, les travailleurs sociaux et les acteurs culturels permet de donner à voir une logique de « sortie de l'entre soi » qui apparaît rétrospectivement très prégnante pour chacun des acteurs engagés (entre soi des personnes accompagnées, entre soi des travailleurs sociaux, entre soi des acteurs de la culture). L'action collective est ainsi un instrument de décroisement des regards et des pratiques.

- **Du point de vue des personnes accompagnées**
  - ✓ Découverte d'une démarche culturelle favorisant les interconnaissances sociales.
  - ✓ Réflexion valorisante et constructive tout en participant à des moments culturels et artistiques de qualité.
  - ✓ Intégration par les personnes d'une « dépense culture » dans leur budget avec davantage d'attention aux « bons plans culturels ».
  - ✓ Développement du co-voiturage entre les personnes pour se rendre aux événements culturels.
  - ✓ Facilite les échanges en société et en famille (« je fais des choses intéressantes et je peux en parler »).
- **Du point de vue des professionnels du social**
  - ✓ Changement de posture : passage du « face à face » avec la personne au « côte à côte ».
  - ✓ Nouvelle dynamique participative et partenariale sur le territoire.
  - ✓ Nouvelles pratiques en travail social autour de la participation des personnes mobilisant des supports innovants et créatifs
  - ✓ Travail conséquent sur la méthodologie de projet et les techniques d'animation
- **Du point de vue des acteurs culturels**
  - ✓ Nécessité de s'adapter à une méthodologie participative et à des actions qu'ils ne portent pas depuis leur démarrage.
  - ✓ Décroisement de la politique culturelle et meilleure intégration des personnes socialement vulnérables dans la programmation.



## Les perspectives/les ouvertures

- ✓ Un deuxième parcours culturel a été engagé avec les trois niveaux d'expertise et des nouvelles personnes accompagnées. La méthodologie de l'action est désormais transposable sur un autre territoire ;
- ✓ Des pistes de développement social et territorial autour de la mobilité se dessinent afin de permettre un accès à la culture pour tous et de diminuer les obstacles identifiés. Un travail avec les EPCI est en réflexion car il s'avère nécessaire notamment dans les territoires ruraux du département ;
- ✓ La création d'un « pass culture » avec le double objectif, de faire bénéficier, au plus grand nombre de personnes, d'un tarif solidarité, et de garantir la discrétion au guichet. Ce pass culture pourrait être mis en œuvre avec la participation de plusieurs acteurs sociaux et culturels du département.

# « Collectif du 14 rue Michelet »

**Un groupe de différents professionnels intervenants dans le territoire de Rillieux-la-Pape (69), a souhaité travailler autrement avec les habitants d'un quartier dans l'accompagnement à la résolution de leurs difficultés et les aider à sortir du sentiment d'impuissance dans lequel ils se sentent parfois enfermés.**

**De cette volonté, s'est créé le collectif du 14 rue Michelet, collectif réunissant les locataires d'un immeuble et quatre professionnels. Cette action cherche à développer ainsi à la fois le pouvoir d'agir des habitants sur leur environnement et ouvrir les pratiques professionnelles vers une approche plus collective et participative.**

## **Le contexte**

En 2016, l'U.R.A.C.S. et Labo-Cité (ex. CR-DSU) ont proposé une formation expérimentale sur le « Développement du Pouvoir d'Agir » (DPA) à tous les professionnels du territoire de Rillieux-la-Pape. En effet, après avoir expérimenté cette méthodologie au sein des centres sociaux, il s'agissait d'ouvrir à l'ensemble des partenaires pour pouvoir mettre en synergie les différentes missions et compétences des différents professionnels et être au plus près des besoins des habitants. Au sein de la Maison de la Métropole (ex. Conseil Départemental), plusieurs travailleurs sociaux (Assistants Sociaux de polyvalence, éducatrice de prévention) ont participé à cette formation.

## **Objectif**

Le DPA vise l'accompagnement à l'émancipation individuelle et collective des habitants et repose sur une démarche méthodologique qui implique une évolution des postures des professionnels sociaux accompagnants. Il s'agit pour ces derniers de se positionner comme « facilitateurs » auprès des habitants, en les aidant par l'action, à sortir du sentiment d'impuissance et de blocage. L'objectif est donc la co-construction d'un projet avec les habitants.

## **Un diagnostic défini par les habitants**

Suite à cette formation, le groupe de professionnels a pris plus d'un an pour repérer des « situations problèmes » ou, encore nommées, « épines dans le pied », sur lesquelles des habitants souhaiteraient se mobiliser. Cette écoute large, étape préliminaire, a été effectuée par les professionnels engagés dans la démarche auprès des habitants, en investissant une multitude d'espaces : soit dans le cadre de leurs missions quotidiennes propres, soit, en allant à la rencontre des habitants dans l'espace public (dans la rue, sur le marché...), en binôme/trinôme inter partenariaux.

### **Repérage de la 1ère situation problème ou "épine dans le pied" par les professionnels**

Le groupe a repéré un immeuble du parc social, de 14 étages, composé d'une soixantaine de logements et situé sur le quartier Politique de la Ville, où les locataires se plaignent de divers problèmes : squats,

### **REPERES**

#### → **Objectif de l'action**

Créer une action collective qui redonne aux habitants du pouvoir d'agir

#### → **Public**

Habitants locataires d'un immeuble.

#### → **Contact**

Charlotte GIREAU  
cgireau@grandlyon.com

problème d'hygiène des parties communes dont le local poubelle, problème de communication avec le bailleur... Plusieurs actions individuelles (appels au bailleur, pétition...) avaient déjà été tentées par des locataires, mais sans succès, voire avaient aggravé des problèmes de communication avec le bailleur (agressivité, plainte).

Les professionnels sont ainsi allés à la rencontre des habitants (porte à porte ou discussion en bas d'immeuble) pour échanger sur le projet. Plus d'une vingtaine d'habitants ont souhaité se mobiliser et ont laissé leurs coordonnées pour être contacté pour une première rencontre.

Quatre professionnels se sont alors mobilisés sur ce projet (2 agents de développement GPV, une coordinatrice Vie associative centre social, une assistante sociale de polyvalence MDM), après validation du groupe partenarial et de leur hiérarchie respective.

### ➤ Définition du problème principal par les habitants (1ère réunion)

Les professionnels ont réservé une salle municipale proche de l'immeuble. Il a fallu aller chercher certains habitants (erreur sur le lieu de rendez-vous, appréhension de certains). L'animation a été menée par les professionnels (rappel de l'expérimentation, connaissance, définition de « l'épine dans le pied »).

Cette première rencontre a permis de définir les bases de travail du collectif (ainsi nommé dès la première réunion, rassemblant locataires et professionnels) Ainsi, le collectif s'est accordé autour d'une phrase, définissant le problème sur lequel il souhaitait se mobiliser prioritairement :

**« Nous, habitants, considérons que notre problème principal est la gestion et l'utilisation du local poubelle »**

La phrase renvoie autant à des problèmes ou incompréhension dans la gestion des poubelles par les professionnels (chargés d'entretien, service de ramassage, relation avec bailleur et autre entreprise...) qu'à des problèmes dus aux comportements des habitants (sacs qui coulent, non fermés, déposés à l'extérieur du local...).

Deux pistes de travail parallèles et complémentaires ont donc été repérées: un travail auprès des institutions, en premier lieu le bailleur, et un travail de sensibilisation auprès des locataires. L'objectif étant de trouver des solutions ensemble.

Depuis, plusieurs réunions de travail du collectif ont été organisées. Chaque rencontre est proposée, organisée par l'ensemble du collectif. Les principes de coresponsabilité, de bienveillance et de confidentialité sont régulièrement rappelés ou rediscutés. Un des objectifs étant la mobilisation des locataires, le collectif intègre à tout moment des nouveaux venus.

Les objectifs des séances prochaines sont convenus et validés à chaque fin de réunion.

Pour chaque réunion, les professionnels ont rappelé les habitants connus, ou sont allés les chercher (ex : pour le porte à porte, il a fallu aller chercher certains habitants chez eux ou de retour du marché qui avaient oublié...) puis petit à petit ces derniers se mobilisaient entre eux, allaient chercher leurs voisins ou accrochaient un mot à l'entrée de l'immeuble.



## Les actions réalisées

### La 1ère phase d'expérimentation (06/2017 à 12/2017) : création du collectif :

Elle s'est concentrée sur la définition de la « situation-problème », sur l'analyse du contexte (Qui ça concerne ? Quels sont les freins ? Quelles sont les personnes ressources ? Les gains à atteindre ?) et la sensibilisation et mobilisation d'autres habitants. Un porte à porte et un goûter dans le hall de l'immeuble ont été organisés.

Cette 1ère phase a permis l'interconnaissance et un travail de confiance des membres au sein du collectif. Un travail a été engagé sur la présentation du projet à l'oral (aux autres locataires) et à l'écrit (compte-rendu, exposition photos...).

## La 2ème phase d'expérimentation (01/2018 à ce jour) : exposition du collectif sur l'espace public :

Elle se concentre sur le contact avec les institutions (courrier, rendez-vous/réunions, propositions de travaux), avec un travail permanent en parallèle auprès des autres locataires.

Le collectif a ainsi pu rencontrer quatre fois le bailleur, deux fois le maire et ses adjoints pour échanger sur les problèmes, travailler ensemble des solutions (reprise des liens avec les institutions, poubelles transférées à l'extérieur, construction d'un local poubelle extérieur, modification du hall d'entrée...).

Les réunions ont toujours été préparées en amont. Les rencontres se sont faites toutes (sauf la 1<sup>ère</sup>) avec seulement les locataires. Ces reprises de contact avec les institutions ont remobilisé des habitants qui avaient abandonné le collectif ou remobiliser des nouveaux.

D'autres temps conviviaux ont été organisés entre locataires. Le collectif a aussi proposé de participer à la Fête de la propreté avec le projet de nettoyer l'ensemble des parties communes, action qui permettait de lier les deux objectifs de travail : avec les institutions et avec les habitants locataires. La fête de la Propreté a permis de sensibiliser les locataires, de créer une solidarité, une communauté d'intérêt mais aussi d'exposer la mobilisation et l'engagement du collectif (invitation à l'apéritif d'élus, d'autres professionnels et habitants, sollicitation de la presse).

### L'évaluation de la démarche

Une évaluation constante au sein du collectif, mais aussi entre les professionnels et au sein de chaque institution (entre chaque professionnel et sa hiérarchie respective pour valider le mandat) a été mise en place. Le processus DPA a permis des échanges de point de vue et une évolution des parties.

- ✓ **Une reprise de liens avec les bailleurs**, satisfaisante pour les deux parties (bailleur et locataires) et une implication concrète et plus réactive du bailleur dans la gestion de sa propriété (dates de travaux définies et respectées) ;
- ✓ **Une meilleure hygiène de vie dans l'immeuble** : usage des poubelles, augmentation du nombre de poubelles, local poubelles à l'extérieur du bâtiment ;
- ✓ **Une meilleure connaissance des acteurs entre eux et des missions**, marge de manœuvre, mais aussi contraintes budgétaires, temporelles des institutions par les membres du collectif ;
- ✓ **Légitimation du collectif** auprès des institutions (bailleurs, mairie, presse...) dans ses revendications. Les habitants ont pu travailler ainsi leur argumentaire à l'oral et à l'écrit (constats, propositions...). Le collectif constate une plus grande rapidité de réponses et d'interventions des institutions (ex : 3 mois de réponse pour le 1<sup>er</sup> courrier/ dans la semaine pour les derniers). Le collectif devient légitime dans une forme d' « expertise d'usage des habitants » ;
- ✓ **Meilleure connaissance entre locataires**, solidarité voire gestion de situation d'une crise individuel par des membres du collectif (ex : handicap/sécurité...) ;
- ✓ **Des effets temporaires, indirects**, sur les squats ont été constatés (investissement du hall d'entrée par le collectif empêchant les squats pendant ces temps, plus grande réactivité des institutions : police, réparation des trappes et portes de cave...).

Néanmoins, des difficultés persistent ou émergent complexifiant la mobilisation du collectif : des squatteurs ont commencé à menacer des habitants ; le déplacement des poubelles à l'extérieur a attiré une colonie de rats. La mobilisation des habitants est fluctuante au gré des délais de réponse des institutions et de leurs propres histoires de vie. Cela nécessite un travail de bilan et de remobilisation constant entre chaque membre du collectif. Le lien avec les institutions doit être encore consolidé.

Cette **démarche est intégrée** dans des projets institutionnels : soutenue par la municipalité, activée par les travailleurs sociaux, intégrée dans les actions menées par le bailleur social dans ce quartier, ou encore intégrée dans le projet d'agrément du centre social.

#### **La contribution des travailleurs sociaux :**

Le projet est piloté par le centre social et l'unité territoriale de la CAF. Un travail de mobilisation par ces pilotes a permis d'engager d'abord le bailleur dans la démarche de projet, puis d'autres partenaires, tels que l'association de prévention spécialisée, la MDSI (Maison départementale de la solidarité et de l'insertion), la Mairie, la Fondation Abbé Pierre et plus tard la Fondation de France, la CSF (Confédération syndicale des familles).

Les habitants ont été mobilisés par le centre social.

Un comité de pilotage a été mis en place pour donner une structure au projet, assurer la participation des différents acteurs et prendre en compte l'expression des habitants.

Par leur accompagnement individuel et collectif des habitants, les travailleurs sociaux ont été un levier dans l'émergence et la conduite de ce projet. Ils ont notamment soutenu le pouvoir d'agir des habitants, la promotion de leurs savoir-faire et de leurs compétences.



#### **Les perspectives/les ouvertures**

L'action conduite avec les habitants a permis aux habitants de prendre en main leur situation collective et a également de ce fait permis d'accélérer la rénovation urbaine.

Aujourd'hui la rénovation urbaine a été réalisée, elle a amélioré les conditions de vie des habitants qui en expriment de la satisfaction, et a généré la création d'espaces tels que la maison des initiatives (métropole) ou la fabrique citoyenne (Ville de Floirac), introduisant ainsi de nouveaux acteurs sur le territoire. Elle permet également la réalisation de projets à venir notamment dans le champ socio-économique avec une perspective d'utilisation des sous-sols pour créer des activités de type culture de l'endive, champignonnière etc.

Après ces facteurs d'amélioration significatifs, la question qui se pose aujourd'hui aux acteurs du territoire est le maintien de la dynamique participative, la mobilisation et l'intégration de nouveaux habitants. Le projet entre dans une nouvelle phase, c'est pourquoi le dernier comité de pilotage a décidé de réaliser un bilan et de lancer une nouvelle enquête auprès des habitants et des acteurs de terrain, afin de prendre en compte les besoins et les propositions de toute la population du quartier.

# Les habitants d'un quartier se mobilisent dans une démarche « de mieux vivre ensemble »

Dans l'attente du déploiement du projet urbain dans le quartier Dravemont à Floirac (33), les habitants des résidences Blaise Pascal et Corneille se mobilisent dans une démarche de réappropriation de leur environnement.

Le projet « Entraide et solidarité » a pour ambition de revitaliser le territoire en soutenant notamment, des actions qui participent au développement de liens sociaux et au « vivre ensemble ».

Les intervenants sociaux du territoire et le principal bailleur social favorisent l'expression des habitants et la construction ensemble (habitants et professionnels) d'événements et d'activités permettant les échanges autour de l'amélioration du cadre de vie.

## Le contexte

Le diagnostic social et urbain, mené auprès des habitants (800 locataires), a révélé une forte prégnance de la précarité sociale et du chômage, une dégradation de l'état du bâti (logements vétustes et de plus en plus énergivores, peu adaptés aux usages des familles) et l'abandon des espaces publics qui laissent la place à une insécurité grandissante.

Par ailleurs, les habitants ressentent fortement un sentiment de relégation, d'insécurité et de stigmatisation.

## Les enjeux forts pour le territoire

- ✓ Revitaliser le territoire et le rendre attractif. Revaloriser l'image du quartier et de ses habitants ;
- ✓ Fédérer les différents acteurs du territoire autour d'un projet commun au profit des habitants ;
- ✓ Impliquer les habitants, s'appuyer sur leurs compétences et prendre en compte leurs besoins.

## Un projet de développement du territoire

Le projet implique les différents acteurs du territoire concernés : élus, bailleurs, habitants, centre social, associations, travailleurs sociaux. Les élus ne sont pas à l'origine du projet mais s'en sont saisis lors de la première manifestation « vernissage des halls d'immeuble ». Ils ont alors mobilisé plusieurs services de la municipalité (techniciens politique de la ville et service jeunesse) pour participer aux instances de concertation.

### **REPERES**

#### → Objectifs de l'action

- Redonner une image positive du quartier et de ses habitants
- Construire des propositions entre locataires, bailleurs et intervenants sociaux pour améliorer le cadre de vie

#### → Public

Habitants, bénévoles et professionnels du quartier Dravemont à Floirac (33)

#### → Contact

Centre social UNIRE - CAF de la Gironde  
Nadège Cantel  
Tél : 05 56 43 51 19

Le bailleur social est partie prenante du projet et s'est impliqué dès le démarrage de l'action.

Les habitants participent à toutes les instances de réflexion et de décisions, ils co-animent le local que le bailleur a mis gracieusement à leur disposition en bas d'immeuble.



### **Les actions réalisées**

Mise en place d'actions et d'évènements de quartier favorisant une dynamique de territoire et répondant aux besoins exprimés par les habitants :

- ✓ Création de plaquettes sur les éco-gestes « goutte à goutte, on réduit nos factures » qui ont été distribuées aux locataires de la résidence ;
- ✓ Création d'un logo des habitants, par les habitants (adultes et enfants), qui est apposé sur tous les supports de communication du projet « entraide et solidarité », au même titre que les logos des institutions, du bailleur, de la mairie de Floirac et des associations ;
- ✓ Organisation de manifestations festives (galette des rois, casino bonbons...) ;
- ✓ Organisation d'opérations de communication et de valorisation de l'environnement : « je nettoie mon quartier », « je fleuris mon quartier », « j'embellis mon quartier ». Cette dernière opération a fait l'objet d'un vernissage (décoration des halls d'entrée) et d'une émission à la radio locale ;
- ✓ Réalisation d'un film porté par la confédération syndicale des familles : le scénario a été écrit avec les habitants et ces derniers ont été les acteurs du film.



### **L'impact de la démarche**

#### ➤ **Pour les habitants :**

- ✓ Plus de prises de parole des habitants en public;
- ✓ Prise en compte des propositions des habitants et reconnaissance de leur compétence (les projets sont construits et réalisés avec eux) ;
- ✓ Prise en compte par les habitants de la nécessité de préserver et de respecter leur environnement et leur cadre de vie (diminution des dégradations);
- ✓ Amélioration du cadre de vie grâce à l'accélération du processus de rénovation urbaine.

#### ➤ **Pour les partenaires :**

- ✓ Présence plus visible et lisible des partenaires sur le territoire grâce à une meilleure coordination ;
- ✓ Relations partenariales constructives, avec une communication plus fluide et un travail ensemble plus efficace (grâce à une meilleure connaissance des missions de chacun) ;
- ✓ Le bailleur est à l'écoute des locataires et réactif dans la gestion de l'attente du projet urbain ;
- ✓ Action inspirante pour d'autres acteurs : le projet suscite de l'intérêt sur les communes limitrophes, les instituts de formation et la Région.



## Les transformations produites

### ➤ Du point de vue des habitants

- ✓ **Une participation accrue des habitants aux réunions publiques** : par exemple au début du projet, une réunion organisée par le bailleur réunissait moins de 5 habitants, un an après, on dénombre 25 participants.
- ✓ **Des relations entre locataires facilitées et plus fréquentes** : faire ensemble des actions différentes a permis aux locataires de partager des moments conviviaux et d'apprendre à se connaître.
- ✓ **Un sentiment de fierté partagé** : le projet a contribué à une amélioration de l'image de la résidence. On passe d'habitants qui souffraient de l'image de leur quartier à des habitants qui sont fiers de leur résidence. Les jeunes ayant participé ont également une certaine fierté de montrer ce qu'ils ont réalisé dans leur hall et aussi de montrer le collectif dans lequel ils se sont impliqués. Lors du premier recueil de paroles en pied d'immeubles en novembre 2015, les locataires ne voyaient que les aspects négatifs et semblaient ne plus rien attendre de l'extérieur ni de personne. Un an après, aux mêmes questions posées, les locataires voient d'abord les aspects positifs dans leur résidence et mentionnent les points à améliorer sur un ton plus optimiste et plus serein. Ce projet a fédéré quelques locataires, il leur a donné une certaine responsabilité dans leur cadre de vie.
- ✓ **Un impact sur le parcours des personnes** : l'implication d'un certain nombre d'habitants dans la conduite du projet a eu un impact sur leur propre vie : sortie de l'isolement, plus de confiance en soi, reprise de démarches personnelles, intégration dans le quartier, prise de responsabilité dans le projet collectif.

### ➤ Du point de vue des professionnels

- ✓ Meilleure synergie et complémentarité entre acteurs : par une meilleure connaissance réciproque produisant une action plus cohérente pour les habitants. Cette évolution permet de passer de rapports polémiques à des rapports coopératifs ;
- ✓ Décloisonnement des approches et adaptation au contexte : les professionnels font évoluer leurs pratiques, pour s'adapter au contexte et prendre en compte les cultures et les modes d'intervention des autres professionnels.

### ➤ Du point de vue des élus et de la dynamique du territoire

- ✓ Accélération du processus de rénovation urbaine : La mobilisation collective des acteurs a réactivé auprès de l'ANRU le calendrier de rénovation du quartier
- ✓ Une vie démocratique redynamisée : la pratique de la participation citoyenne a permis la prise en compte de la parole des habitants.



## En quoi cette action illustre une démarche de développement social ?

La démarche est **partenariale et transversale** : elle s'appuie sur un projet co-construit, adapté au contexte et aux ressources locales. Elle associe l'ensemble des acteurs locaux tels que la mairie, les associations, le bailleur, le centre social et des acteurs institutionnels tels que la CAF, le conseil départemental et

Cette **démarche est intégrée** dans des projets institutionnels : soutenue par la municipalité, activée par les travailleurs sociaux, intégrée dans les actions menées par le bailleur social dans ce quartier, ou encore intégrée dans le projet d'agrément du centre social.

### **La contribution des travailleurs sociaux :**

Le projet est piloté par le centre social et l'unité territoriale de la CAF. Un travail de mobilisation par ces pilotes a permis d'engager d'abord le bailleur dans la démarche de projet, puis d'autres partenaires, tels que l'association de prévention spécialisée, la MDSI (Maison départementale de la solidarité et de l'insertion), la Mairie, la Fondation Abbé Pierre et plus tard la Fondation de France, la CSF (Confédération syndicale des familles).

Les habitants ont été mobilisés par le centre social.

Un comité de pilotage a été mis en place pour donner une structure au projet, assurer la participation des différents acteurs et prendre en compte l'expression des habitants.

Par leur accompagnement individuel et collectif des habitants, les travailleurs sociaux ont été un levier dans l'émergence et la conduite de ce projet. Ils ont notamment soutenu le pouvoir d'agir des habitants, la promotion de leurs savoir-faire et de leurs compétences.



### **Les perspectives/les ouvertures**

#### **L'action conduite avec les habitants a permis aux habitants de prendre en main leur situation collective et a également de ce fait permis d'accélérer la rénovation urbaine.**

Aujourd'hui la rénovation urbaine a été réalisée, elle a amélioré les conditions de vie des habitants qui en expriment de la satisfaction, et a généré la création d'espaces tels que la maison des initiatives (métropole) ou la fabrique citoyenne (Ville de Floirac), introduisant ainsi de nouveaux acteurs sur le territoire. Elle permet également la réalisation de projets à venir notamment dans le champ socio-économique avec une perspective d'utilisation des sous-sols pour créer des activités de type culture de l'endive, champignonnière etc.

Après ces facteurs d'amélioration significatifs, la question qui se pose aujourd'hui aux acteurs du territoire est le maintien de la dynamique participative, la mobilisation et l'intégration de nouveaux habitants. Le projet entre dans une nouvelle phase, c'est pourquoi le dernier comité de pilotage a décidé de réaliser un bilan et de lancer une nouvelle enquête auprès des habitants et des acteurs de terrain, afin de prendre en compte les besoins et les propositions de toute la population du quartier.

# Développer un réseau départemental pour relever le défi de l'inclusion numérique

**L'accélération de la dématérialisation de nombreuses démarches administratives constitue un risque d'exclusion sociale et de non recours aux droits pour les personnes éloignées du numérique. Le Conseil départemental du Morbihan et la Caisse d'allocations familiales ont fédéré leurs partenaires autour de la mise en place d'un plan d'actions d'inclusion numérique dans le département**

## Le contexte

Le Conseil départemental et la CAF constatent une augmentation des sollicitations liées à la fracture numérique et les conduits dès 2016 à faire de cette problématique une priorité.

Ils associent l'UDCCASS, Pôle Emploi, la CPAM et la MSA à leur réflexion afin de construire un plan d'actions et décident ensemble de s'appuyer sur l'expérience et les savoir-faire de l'association We Tech Care.

## Les enjeux forts pour le territoire

L'enjeu du numérique impacte aujourd'hui tous les secteurs d'activité. Lutter contre les risques d'exclusion qu'il peut générer c'est promouvoir l'égalité de tous dans l'accès aux droits, mais c'est également lutter contre les inégalités territoriales, en réduisant l'impact des distances et de l'accessibilité aux services.

## Un projet de développement du territoire

**Pour relever le défi d'une inclusion numérique favorisant le développement du territoire, plusieurs éléments structurent le projet :**

- ✓ Une volonté commune et affichée des 6 institutions porteuses du projet pour conduire l'action dans la durée ;
- ✓ La décision de généraliser l'action au territoire départemental ;
- ✓ Une méthode de travail permettant de suivre le développement de l'action : 7 territoires d'action. Au sein de chaque territoire, un binôme chargé d'animer le réseau sur son territoire, de réunir les référents des structures locales engagées, d'inciter de nouveaux acteurs à rejoindre le projet.

L'action repose sur une **conception décloisonnée** et une mise en réseau des acteurs. Elle s'appuie sur les forces actives du territoire au-delà du seul secteur social, notamment les médiathèques qui mettent à disposition des outils digitaux en accès libre, des lieux partagés associant des animateurs numériques à des travailleurs sociaux...une structure sociale et ses professionnels vont ainsi faire réseau avec des associations multimédias ou encore des services de collectivité locale.

### REPERES

#### → Objectifs de l'action

- Lutter contre les risques d'exclusion sociale liés à la fracture numérique
- Constituer un réseau d'acteurs compétent et coordonné pour accompagner les publics concernés

#### → Public

Toutes les personnes en difficulté avec les outils numériques

#### → Contact :

Conseil départemental  
Tél : 02.97.69.52.91  
Caisse d'Allocations familiales



## Les actions réalisées

- ✓ Une **phase de diagnostic** a permis de réaliser un état des lieux des besoins, des types et du nombre de personnes concernées, ainsi que d'identifier les structures impactées. Cette phase a notamment permis le recensement et la géolocalisation des acteurs et services concernés par l'inclusion numérique à l'échelle départementale ;
- ✓ Une **phase d'expérimentation** sur deux territoires avec un réseau de 40 acteurs partageant des objectifs et des outils communs ;
- ✓ Une **phase de constitution des réseaux** : réunions en différents points du territoire pour informer et favoriser l'inter connaissance des acteurs ;
- ✓ Une **phase de déploiement** de l'action avec un outil commun au réseau des acteurs : « **Les bons clics** ».

Au sein de chaque structure du réseau, un service socle est assuré, comprenant :

- ✓ Un diagnostic : quel est le niveau de connaissance et de maîtrise de la personne ?
- ✓ Une orientation : une cartographie de l'offre disponible permet d'orienter chaque personne en fonction de son besoin (assistance pour ceux qui habitent des zones non couvertes, initiation numérique, aide aux démarches en ligne...) ;
- ✓ Une information sur tous les lieux d'accès au numérique (mise à disposition d'ordinateurs, wifi etc.) ;
- ✓ Un partage d'expériences et d'outils : Le site « Les bons clics » offre également au grand public des modules pédagogiques et des exercices pratiques pour réaliser des démarches.

### **Qu'est-ce que « Les bons clics » ?**

*Il s'agit d'une plateforme pédagogique en libre accès sur internet. Elle a été créée par WeTech Care pour faciliter le travail des acteurs de l'inclusion numérique*



## L'évaluation de la démarche

Pendant la phase d'expérimentation, une évaluation a été réalisée sur la pertinence des outils utilisés pour les consolider avant la généralisation.

Le déploiement de l'action est très récent (2018), une enquête est prévue fin 2019 pour évaluer les résultats obtenus.



## Les transformations produites

### ➤ Du point de vue des habitants



Si les habitants n'ont pas été associés à la construction de l'outil, ils ont participé à l'élaboration de la campagne de communication et certains ont accepté d'être photographiés en situation. Par ailleurs, sur la plateforme les bons clics, 219 personnes ont créé un compte apprenant soit une augmentation de 24 % en moins d'un an. (source années 2018)

### ➤ Du point de vue des professionnels

Les professionnels ont ainsi pu développer de nouveaux partenariats et associer des compétences au profit des bénéficiaires. Des ateliers thématiques ont été créés et pour exemple, dans un secteur rural, ce sont plus d'une centaine de personnes qui sont devenus autonomes sur les outils numériques. Par ailleurs, ils se sont saisis des outils proposés et sont ainsi 498 à avoir créé un compte professionnel sur les bons clics, soit une augmentation de 38 % en 10 mois (source avril 2019).

### ➤ Du point de vue des élus

Les élues référentes sont très impliquées dans le suivi du projet et notamment dans les différents échanges. Elles ont permis l'expérimentation et le développement du projet. Il ne nous a pas été possible dans les délais impartis de recenser leurs points de vue.



## En quoi cette action illustre une démarche de développement social ?

Cette action porte sur un sujet spécifique qui est le numérique, sujet au carrefour de tous les actes individuels et collectifs de la vie quotidienne. Ce sujet concerne autant la question des démarches personnelles que le rapport des individus aux réseaux sociaux, à l'information, aux nouveaux modes de communication de la société actuelle. En cela, œuvrer pour l'inclusion numérique, c'est favoriser l'inclusion des personnes dans leur environnement et leur donner des outils pour agir dans leur vie quotidienne et dans leurs rapports avec les services, les administrations mais aussi avec le monde économique.

La conception du projet dans une dynamique de développement social a permis de dépasser les logiques de silos et d'engager des coopérations partenariales sur les territoires.



## Les perspectives/les ouvertures

- ✓ La poursuite de la sensibilisation du plus grand nombre de professionnels sur les postures et pratiques autour du numérique ;
- ✓ Le partage de la philosophie de ce réseau auprès de l'ensemble des acteurs morbihannais ;
- ✓ Un accompagnement des publics au numérique par les professionnels basés sur les motivations individuelles pour s'assurer d'une meilleure saisine de ce réseau par le public ;
- ✓ Faire savoir au plus grand nombre l'existant pour permettre à tous de trouver une réponse de proximité en vue de favoriser l'autonomie numérique de chacun, à son rythme et selon ses besoins.

# D'une action collective ASE à une dynamique locale de prévention « Enfance-Jeunesse »

## Nom de l'action : Ateliers des parents - partage d'expériences

Les professionnels enfance famille de l'antenne départementale ont mené pendant deux années (2017-2018) une action collective avec des parents auprès desquels ils étaient amenés à intervenir au titre d'une mesure de protection de l'enfance ou de prévention socio-éducative ou médico-sociale.

Des relations difficiles entre parents et professionnels, la faible mobilisation des familles et des jeunes à l'occasion des actions de soutien à la parentalité, à la scolarité ou à l'insertion ont été le déclencheur d'une volonté des professionnels de tenter de faire autrement avec les personnes concernées.



### Le contexte : la faible mobilisation parentale, une préoccupation partagée

L'ensemble des intervenants sociaux et éducatifs rencontre des difficultés à mobiliser certaines familles autour d'actions ou de services proposés en matière de soutien à la parentalité, de soutien à la scolarisation. Globalement les relations sont difficiles entre les parents et les professionnels,

Les acteurs de l'éducation, des loisirs, de la sécurité publique et les élus de la commune se retrouvent démunis face à des parents et des jeunes qui ne se mobilisent pas dans le suivi de la scolarité ou de la santé de leur enfant et qui n'adhèrent pas aux offres de loisirs qui leur sont proposées. Certaines familles font l'objet d'interventions en protection de l'enfance. Le comportement de certains jeunes (incivilités, voire délits dans le centre-ville) irrite les commerçants et consterne les élus qui sont préoccupés du devenir de ces jeunes.



### Les enjeux forts pour le territoire : l'intégration des nouveaux habitants, la mixité sociale et le bien vivre ensemble.

Le territoire fait figure d'exception dans le département car il enregistre une forte croissance démographique liée à l'implantation d'une population de familles avec des enfants et des jeunes de moins de 21 ans. Ce phénomène est atypique pour le département qui connaît un vieillissement régulier de la population.

L'implantation d'une gare TGV dans la commune relie le territoire aux grandes villes avoisinantes et amène de nouvelles populations et une dynamique de mixité sociale par le biais d'une diversité de catégories sociales.

## REPERES

### → Objectifs de l'action

- Renforcer la mobilisation et les compétences des parents concernés par une mesure de protection de l'enfance
- Modifier les relations familles accompagnées-professionnels enfance famille
- Renforcer la dynamique partenariale des acteurs enfance jeunesse du territoire

### → Public

Les parents accompagnés par les professionnels prévention et protection enfance famille de l'antenne départementale.

### → Contact

Délégation territoriale Rochefort  
Aunis sud Marennes Oléron  
Antenne de Surgères

Mme Géraldine Polonceaux,  
référente ASE  
Tél : 05 56 88 27 57

Le renouvellement de la population fait se côtoyer d'une part, des jeunes et des familles qui s'installent avec des projets professionnels novateurs et une volonté d'implication dans la vie locale, associative et culturelle et d'autre part, des familles en situation de précarité et de vulnérabilité accédant dans ce territoire péri-urbain à une offre de logements moins onéreuse.

Pour les élus l'attractivité du territoire repose sur la qualité de vie et de l'habitat, l'accessibilité aux équipements et services, aux offres de loisirs et culturelles et sur la mixité de la population.

Ils soutiennent les initiatives en matière économique, d'insertion professionnelle et de création d'emplois locaux.

## **Un projet de développement du territoire**

Les acteurs du territoire ont la volonté collective de développer une dynamique partenariale en soutien à la parentalité prenant en compte toutes les familles et particulièrement les parents et les enfants les plus en difficulté, voire même stigmatisés par leurs comportements déviants et de lutter contre le repli et l'isolement de certaines de ces familles.

Le constat partagé d'impuissance à construire un accompagnement avec certains parents et jeunes bénéficiant d'une mesure d'assistance éducative en protection de l'enfance amène les travailleurs sociaux à rechercher de nouveaux moyens d'accompagnement et à construire une action collective de création de liens sociaux et de mobilisation des familles.

Les travailleurs sociaux ont sollicité le centre social du territoire pour mettre en place une action en partenariat.

Les parents concernés par les mesures d'accompagnement individuel de prévention ou de protection de l'enfance ont été informés du projet, consultés sur l'organisation (rythme, lieu), sur les sujets qui serviront de support aux rencontres et à l'échanges. Les travailleurs sociaux souhaitent donner une forme ludique et agréable à l'action favorable pour développer une posture d'écoute et soutien mutuel entre les participants.

## **Les actions réalisées**

L'action a été menée par les professionnels pendant deux années (2017-2018)

- ✓ 4 cycles de 4 rendez-vous de partage d'expériences « hors les murs » de l'antenne départementale pour faire découvrir aux parents des lieux dédiés au soutien à la parentalité accessibles à proximité de chez eux : le LAEP et le centre social ;
- ✓ Un travail collectif parents – professionnels pour définir le sujet et le support ludique de chaque rendez-vous parmi les sujets difficiles à aborder autant pour les parents que pour les professionnels, et qui de l'avis de tous sont souvent sources de conflits entre parents et enfants ;
- ✓ La mise en place d'un partenariat avec l'animateur référent famille du centre social pour jouer le rôle de tiers garant des échanges dans les rendez-vous collectifs.

## **L'évaluation de la démarche**

Pour le premier cycle une évaluation a été faite avec les parents participants à partir d'images « émoticônes » à la fin de chaque séance, ce qui a permis d'ajuster en commun entre les parents et les professionnels le choix du sujet et le mode d'animation pour la séance suivante ; et de finaliser la proposition de cycle de 4 rendez-vous sur 4 thèmes et de dérouler cette action en 4 groupes.

Pour les 3 cycles suivants l'évaluation a été faite en fin de cycle



## Les transformations produites

### ➤ Du point de vue des personnes accompagnées

- ✓ A la fin du premier cycle, les parents satisfaits de ce qu'ils y ont trouvé en termes d'échanges entre pairs, de développement de connaissances, de création de nouveaux liens sociaux ont souhaité continuer et faire connaître les ateliers à d'autres parents qui fréquentent la crèche, la halte-garderie, et ajouter un 5ème atelier animé par un des parents qui partagera un savoir ou un savoir-faire (une recette de cuisine, une astuce pour se faciliter la vie quotidienne domestique, une passion...);
- ✓ Les ateliers ont amené de la confiance et un regard différent entre les parents et les professionnels du travail social, des liens qui se sont créés entre parents perdurent en dehors des rendez-vous professionnels; des actions d'entraide, d'échanges de vêtements d'enfants, d'astuces « bon plan », d'accompagnement vers d'autres lieux (épicerie sociale, Accorderie, brocantes...);
- ✓ Une meilleure connaissance des ressources associatives et d'animation du territoire;
- ✓ Les familles se sont approprié la diffusion de l'information sur les ateliers en distribuant des flyers dans différentes structures et lieux de la commune.
- ✓ Du co voiturage a pu s'organiser au profit des parents non mobiles.

### ➤ Du point de vue des professionnels

- ✓ Les relations avec les familles sont moins conflictuelles, les postures réciproques ont évolué et les accompagnements sont plus détendus et créatifs; une mobilisation des ressources propres à la famille (entourage familial élargi, amical, voisinage...) comme solution ponctuelle possible en relai dans un moment de crise familiale est intégré dans l'approche professionnelle et encouragé par le chef de service;
- ✓ Le travail en commun entre partenaires enfance-famille a renforcé la cohésion de l'équipe professionnelle au sein des services de l'antenne du Département mais aussi avec les partenaires du territoire, y compris certains avec lesquels il y avait peu d'interactions précédemment, notamment la gendarmerie;
- ✓ Les professionnels du centre social, peu sensibilisés professionnellement à la question protection de l'enfance, ont mesuré l'intérêt de cette mixité partenariale dans la construction et la conduite d'actions communes au bénéfice des familles qui ne viennent pas spontanément vers leur offre de service qui se veut pourtant tout public.

### ➤ Du point de vue des élus

- ✓ Informés par l'encadrement, mais pas directement impliqués dans cette phase d'action collective portée par les professionnels de l'antenne départementale, ils n'ont pas été sollicités en termes d'évaluation;
- ✓ Cependant attentifs à cette problématique ils ont été curieux de savoir ce que les professionnels avaient pu réaliser, compris leur rôle, leurs limites et l'intérêt et de faire « faire avec » pour réussir à mobiliser les familles. Ils ont également pu dire leur satisfaction que des familles fréquentent les services publics en place qui leurs sont destinés tels que la halte-garderie, l'accueil de loisir, les ateliers de l'épicerie sociale notamment.



## En quoi cette action illustre une démarche de développement social ?

Cette action illustre d'abord une démarche d'action collective mise en place par des travailleurs sociaux en aide sociale à l'enfance; action qui repose sur un constat empirique, partagé avec les autres acteurs politiques et professionnels du territoire. Les travailleurs sociaux ont fait le choix de tenter de s'y prendre autrement pour tisser des liens avec les familles accompagnées et les engager à mieux s'intégrer dans les ressources de leur territoire de vie.

En prenant le temps de sortir de leurs zones habituelles de travail et de construire un réseau d'acteurs plus large, ils ont permis le renforcement d'une dynamique locale plus transversale et contribué à une meilleure insertion locale et une plus grande autonomie des personnes qu'ils ont accompagné du fait de l'augmentation de leur réseau social et un plus grand usage des ressources et services locaux.

## **Les perspectives/les ouvertures**

Les élus de la communauté de commune et la conseillère départementale du canton Aunis sud ont fait le choix de répondre à l'appel à projet des services de l'Etat de soutien à la mise en place d'une formation au développement du pouvoir d'agir au bénéfice de tous les professionnels et bénévoles associatifs locaux.

Les professionnels de l'antenne départementale qui ont conduit l'action collective et plusieurs de leurs collègues locaux, sont inscrits dans cette formation pour consolider une posture professionnelle différente et trouver des supports méthodologiques et théoriques permettant de mobiliser et renforcer la participation des personnes accompagnées.

L'Assemblée Départementale a voté une subvention 2019 au bénéfice du centre social local pour permettre la mise en place d'un demi-poste d'éducateur spécialisé prévention jeunesse afin de renforcer et soutenir le développement d'actions sur cette thématique.

# RESPIRE

## Coulisse d'une action collective

**Le film documentaire nous invite dans les coulisses de la création d'une pièce de théâtre par les usagers et les travailleurs sociaux de la Maison de la Solidarité et de l'Insertion située sur la commune du Bouscat.**

Restaurer l'image de soi, sortir de l'isolement ou tout simplement retrouver le plaisir de créer et de jouer ensemble. Les participants nous livrent, entre deux séances de répétitions, la manière dont cette action collective les transforme et les élève.

A travers cette expérience c'est aussi la philosophie de l'action sociale, et en particulier la relation aidant/aidé, qui est interrogée. Quand il ne s'agit plus de traiter les problèmes mais de s'appuyer sur la capacité créative de tous, alors... on RESPIRE !

Quand chacun, quel que soit sa situation sociale et ses difficultés, retrouve le droit à la parole et la parole qui porte, alors... on RESPIRE !

Quand on puise dans le groupe un souffle nouveau qui nous pousse à reprendre notre vie en main, alors... on RESPIRE !

**Durée : 32'**

**© OXO FILMS Février 2014**

Un film de Bertrand-Baptiste Hagenmüller

Image : Batiste Combret

Musique originale : Amélie Legrand et Victor Moïse

[Développer un réseau départemental pour relever le défi de l'inclusion numérique](#)

# Expérimentation de conférences familiales en France

La méthode des conférences familiales est développée depuis une vingtaine d'année en Australie, aux Etats unis et en Europe. Elle commence seulement à susciter de l'intérêt en France.

Cette fiche rend compte des résultats des expérimentations menées par trois Conseils Départementaux : Ardèche, Gironde et Nord.



## Le contexte

Ces expérimentations s'inscrivent pour les trois départements dans des démarches institutionnelles de réflexion sur les modes d'intervention des travailleurs sociaux et sur leur volonté de rendre plus effective la participation des personnes aux actions conduites.

La méthode des conférences familiales basée sur l'empowerment et comprenant une dimension participative forte allant jusqu'à la prise de décision était en adéquation avec les réflexions engagées.



## Les enjeux forts pour les familles

La famille est au centre de la conférence familiale. Son enjeu est de résoudre un problème en étant force de proposition et acteur dans la recherche de solution.

La famille pose avec l'aide du coordinateur une question centrale dont l'énoncé est clair, ouvert et ne comporte pas d'éléments de réponse.

La famille s'entend au sens large : elle comprend les membres de la famille proches et éloignés. S'y ajoutent, sur sa proposition, les membres du réseau social (amis, collègues, voisins).

Dans le groupe familial, il peut y avoir la présence d'enfants, d'adolescents et de manière plus générale des personnes vulnérables. La condition est qu'ils participent à la conférence familiale de leur plein gré avec le soutien des personnes de leur choix.

La famille et son réseau restent propriétaires de la conférence et gardent ainsi le contrôle de leur projet de vie. La famille effectue une évaluation de la conférence à l'issue de celle-ci. De même une évaluation de la réalisation du plan d'action est prévue avec la famille quelques mois après la conférence.



## Les points clés de la démarche

- ✓ Une **implication des élus** et cadres dirigeants de la collectivité ou de l'institution pour s'engager dans une démarche d'innovation ;
- ✓ La **volonté partagée** entre les élus, les cadres et les travailleurs sociaux de développer la participation active des personnes à la définition de leur projet et des actions engagées ;

## REPERES

### → Objectifs de l'action

- Expérimenter et développer les conférences familiales sur les territoires
- Évaluer la pertinence de la méthode
- Disséminer et communiquer dans le cadre d'un réseau national et européen

### → Public

Personnes ou familles quelles que soient les problématiques sociales.

### → Contacts

**Conseil départemental de l'Ardèche** : Anne Claire Campese  
**Conseil départemental de la Gironde** : Caroline Lagrand et Catherine Gilardeau Conseillères techniques en travail social.  
**Conseil départemental du Nord** : Kévin Lafrance

- ✓ Un **plan de formation indispensable** : une sensibilisation à la méthode pour l'ensemble des travailleurs sociaux, les cadres, les partenaires et une formation à la fonction de coordonnateur pour les travailleurs sociaux volontaires. La formation a été un préalable au déploiement de la méthode dans les trois départements cités.



### Les actions réalisées

- ✓ **Avec les familles :**

Dans les trois départements, 19 familles ont participé à une conférence familiale pendant l'expérimentation. Certaines familles ont débuté le processus sans arriver à la réunion finale mais ont atteint l'objectif.

- ✓ **Avec les partenaires :**

- plan de communication : information en direction des partenaires, journée ouverte organisée pour sensibiliser à la démarche, plaquette d'information,
- partenariat avec une école de service social débouchant sur une recherche action menée par des étudiants, intervention auprès d'étudiants dans le cadre d'un master de sociologie sur l'innovation sociale

- ✓ **Programme européen** Erasmus + (Gironde) avec des mobilités avec l'Angleterre, l'Allemagne et la Bulgarie. Programme Intereg (Le Nord) avec l'Angleterre, les Pays bas et la Belgique. Ces programmes ont permis de consolider les acquis, de bénéficier des expériences européennes. Le projet européen (Gironde) a impliqué 28 travailleurs sociaux et cadres, 7 professionnels partenaires et 7 élus départementaux. Des productions à venir (Gironde): une conférence de clôture ouverte largement au partenariat et la réalisation d'un guide de bonnes pratiques en lien avec le réseau européen (2019) ;

- ✓ **Un pilotage** du projet formalisé : implication des élus et des cadres (Ardèche et Gironde) ;

- ✓ Des programmes de **formation** visant à la fois des travailleurs sociaux, des travailleurs médico-sociaux, des cadres, des partenaires associatifs. Un plan de formation qui se poursuit pour les années à venir avec l'ambition de généraliser l'accès aux conférences familiales.

- ✓ **L'évaluation de la démarche**

Chaque conférence familiale a fait l'objet d'une co-évaluation avec les familles qui a permis de démontrer la pertinence de la méthode en termes de participation des familles, de mobilisation de leur environnement, de restauration des liens, de pertinence des solutions apportées par les membres de chaque groupe familial.

Pour les professionnels, c'est une évolution des pratiques professionnelles qui suscite de l'intérêt.



### Quelques indications à retenir

- ✓ La méthode des conférences familiales est précise, efficace, nécessite de la réactivité, mais aussi de la souplesse et de la créativité ;
- ✓ C'est un processus (temps de préparation et réunion finale) ; la remise en lien est un indicateur d'évaluation positive même si le processus n'aboutit pas à la réunion finale ;
- ✓ Une supervision du coordinateur est nécessaire pour les premières conférences familiales. Un système d'accréditation à la fonction de coordinateur pour une durée de 5 ans est mis en place après avoir effectué 1 ou 2 conférences familiales ;
- ✓ Les travailleurs sociaux peuvent être coordinateurs mais aussi tout professionnel, bénévole ou citoyen intéressé ;

- ✓ Une conférence familiale nécessite 30 à 35 heures d'intervention du coordinateur (temps de préparation et réunion finale) sur une période de 2 à 3 mois ;
- ✓ Le coût d'une conférence familiale est estimée en Europe à 1500 € en moyenne (salaire du coordinateur, supervision, déplacement, budget convivialité pour la réunion finale).



### Les transformations produites

#### ➤ Du point de vue des habitants

- ✓ 4 placements ont été évités, une aide éducative a été levée, la famille ayant retrouvé la capacité à faire face seule à ses difficultés,
- ✓ Plusieurs personnes ont pu retisser des liens avec des proches, reconstituer un environnement, renouer avec des proches, des pères
- ✓ Les personnes concernées apportent des solutions à leurs problèmes, font des propositions, les tâches et les responsabilités sont réparties dans le plan d'action (accueil d'un enfant, accompagnement à l'école, droit de visite...)
- ✓ Meilleure image de soi et de ses capacités, meilleure confiance en soi, en les autres
- ✓ Évolution des situations (reprise d'activité, rupture de l'isolement, dialogue restauré...)

#### ➤ Du point de vue des professionnels

- ✓ Changement de posture : les travailleurs sociaux s'appuient de façon claire et affichée sur les compétences des familles, associent l'environnement, retrouvent du sens à leur travail, notamment le sens de l'accompagnement (compagnonner, faire chemin avec).
- ✓ Acquisition de compétences nouvelles ou complémentaires

#### ➤ Du point de vue des élus

- ✓ Une appréciation qualitative de l'intervention des professionnels innovants dans leurs pratiques,
- ✓ Un intérêt pour la méthode et ses effets,
- ✓ La perspective d'économie budgétaire,
- ✓ Une aide à la prise de décision.



### En quoi cette action illustre une démarche de développement social ?

Cette action favorise une démarche de développement social car elle s'appuie sur une expérimentation territoriale engageant des habitants, des professionnels du social, différentes structures, des collectivités territoriales.

Elle permet de traiter collectivement une problématique individuelle d'une personne ou d'une famille en mobilisant son environnement. Elle modifie les pratiques professionnelles d'une politique publique en favorisant la participation des habitants



### Les perspectives/les ouvertures

En gironde, les perspectives sont de généraliser la démarche à l'ensemble des territoires et de communiquer sur la méthode auprès des familles, des partenaires, des professionnels.

En France, suite à l'expérimentation sur plusieurs départements, la perspective est de travailler en réseau pour échanger, développer et former.

En Europe, c'est participer au réseau européen des conférences familiales et continuer à échanger avec les pays expérimentés.



**HAUT CONSEIL**  
**DU TRAVAIL**  
**SOCIAL**