



ETUDE REGIONALE – DRJSCS HAUTS DE FRANCE

TRAITEMENT DE L'ENQUETE DESTINEE AUX DIRECTEURS DE CENTRES SOCIAUX DES HAUTS DE FRANCE

Population : 238
Nombre de réponses reçues : 91
Taux de participation : 38%

1 - INFORMATIONS GENERALES

➤ LOCALISATION

Dpt	Décompte	Pourcentage
59	58	64%
62	14	15%
02	6	7%
60	6	7%
80	3	3%
Sans réponse	4	3%

Taux de participation par territoire :

- Nord : 38%
- Pas de Calais : 40%
- Picardie : 29%

03.61.50.71.34

Monsieur Aubry PRIEUR – Consultant/Associé

✉ aubry.prieur@copas.coop

COPAS – SCOT ARL à capital variable – RCS Lille 8 329 070 809 – NAF 7022Z
À Weréso | 104 rue nationale, 59800 Lille
☎ 03.61.50.71.34 – contact@copas.coop

➤ **ÊTES-VOUS EN QPV (QUARTIER PRIORITAIRE DE LA VILLE) ?**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui	41	45,05%
Non	39	42,86%
Sans réponse	11	12,09%

➤ **ÊTES-VOUS EN QUARTIER ANRU ?**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui	22	24,18%
Non	57	62,64%
Sans réponse	12	13,19%

➤ **DATE DE CREATION DU CENTRE SOCIAL :**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Inf 1960	2	2,20%
1960 à 1969	4	4,40%
1970 à 1979	19	20,88%
1980 à 1989	14	15,38%
1990 à 1999	18	19,78%
2000 à 2009	15	16,48%
2010 et +	14	15,38%
Sans réponse	5	5,49%

➤ **NOMBRE D'ADHERENTS / USAGERS ?**

Calcul	Résultat
Décompte	84
Somme	65 951
Moyenne	785
Minimum	110
1er quartile (Q1)	365
2ème quartile (Médiane)	685,5
3ème quartile (Q3)	1033,5
Maximum	2 914

➤ **NOMBRE DE SALARIES :**

Calcul	Résultat
Décompte	86
Somme	1 529
Moyenne	18
Minimum	3
1er quartile (Q1)	9,25

2ème quartile (Médiane)	14
3ème quartile (Q3)	24,75
Maximum	80

➤ ANNEE DE L'AGREMENT D'ANIMATION GLOBALE :

Réponse	Décompte	Pourcentage
Inf 1980	1	1,10%
1980 à 1989	2	2,20%
1990 à 1999	3	3,30%
2000 à 2009	8	8,79%
Sup 2010	71	78,02%
Sans réponse	6	6,59%

➤ VOUS ETES ?

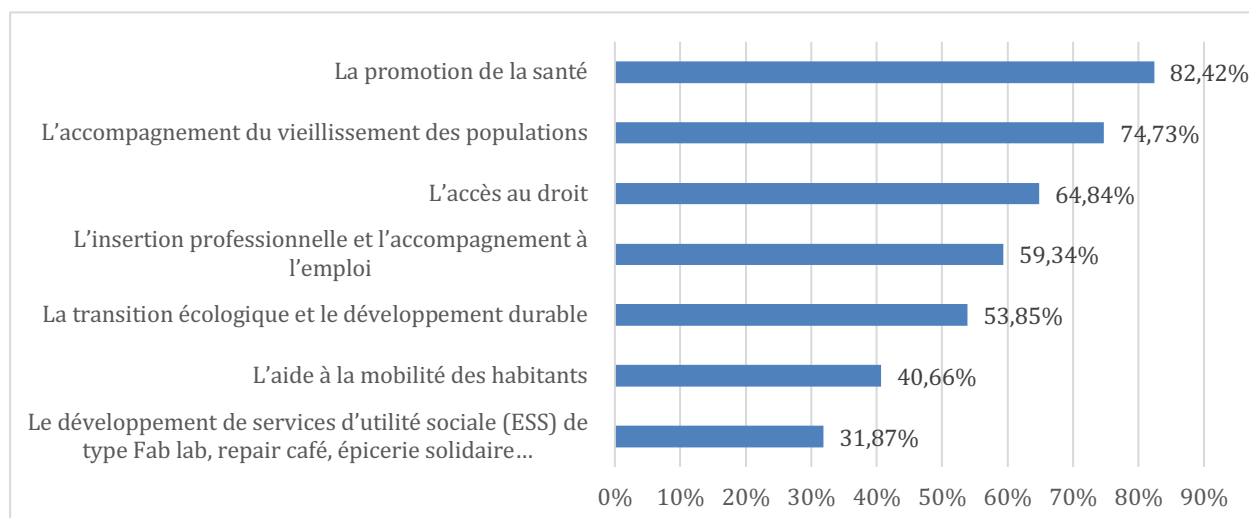
Réponse	Décompte	Pourcentage
Directeur	85	93,41%
Directeur adjoint	3	3,30%
Sans réponse	3	3,30%

2 - ACTIVITES ACTUELLES ET PARTENARIATS

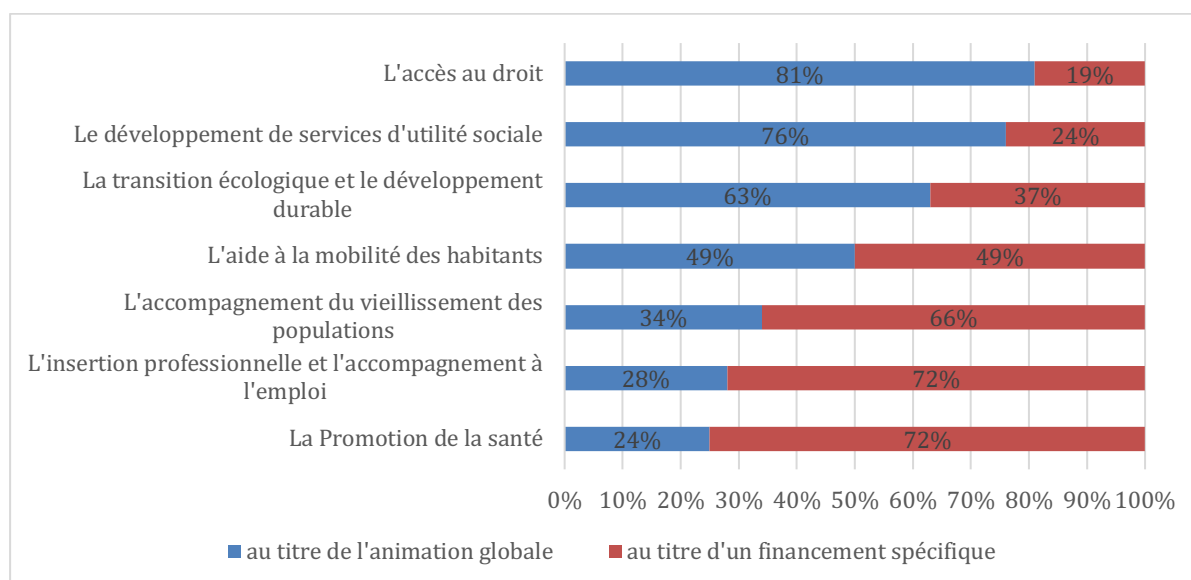
2.1 - *HORMIS LES ACTIVITES CLASSIQUES QUE VOUS MENEZ AU TITRE DE L'ANIMATION GLOBALE, ASSUREZ-VOUS D'ORES ET DEJA DES ACTIONS COMPLEMENTAIRES/SUPPLEMENTAIRES DANS LES CHAMPS CI-DESSOUS :*

Réponse	Décompte	Pourcentage
La promotion de la santé	75	82,42%
L'accompagnement du vieillissement des populations	68	74,73%
L'accès au droit	59	64,84%
L'insertion professionnelle et l'accompagnement à l'emploi	54	59,34%
La transition écologique et le développement durable	49	53,85%
L'aide à la mobilité des habitants	37	40,66%
Le développement de services d'utilité sociale (ESS) de type Fab lab, repair café, épicerie solidaire...	29	31,87%

Les actions complémentaires/supplémentaires :



A quel titre ?



➤ **A) LA PROMOTION DE LA SANTE (75 CS) :**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui au titre d'un financement spécifique (appel à projet, fondation, etc.)	54	72,00%
Oui au titre de l'animation globale	18	24,00%

- ARS
- Département : prévention santé
ARS
Ligue contre le cancer
- Politique de la ville / ARS
- projet financé par ARS
actions menées dans le cadre du PJOR (projet jeunesse de l'Oise Rurale = CD 60)
actions menées dans le cadre de l'AAP de la Conférence des Financeurs
- Médiateur santé sous contrat adulte relais, État
- ARS + Département
- La santé est un axe transversal que l'on retrouve dans bon nombre de nos actions (ateliers cuisine, activités physiques, ateliers bien-être). De plus, une semaine spécifique commune aux quatre centres sociaux de la commune est mise en place pour sensibiliser les habitants à la pratique d'activités physiques, à une alimentation saine et équilibrée, à prendre soin d'eux pour un mieux être physique, mental et social.
- Contrat local de santé et ARS
- ARS
APAS (Département)
- Obtention d'un financement CARSAT axe santé fin 2018
- financement partiel ARS
Volonté politique forte
- CD59, ligue contre le cancer.
- Politique de la ville, ARS, département
- Politique de la ville
- ARS
Département
- ARS
- ARS / fédération des centres sociaux : prévention collective des cancers
- appel à projet ARS et CAPSO (intercommunalité)
- ARS et CARSAT : prévention globale bien dans son corps, bien dans sa tête
- L'action nutrition a été mis en place aux travers d'ateliers cuisine en présence de l'Espace Santé du Littoral, la mise en place d'action cuisine dans le cadre des paniers Bio mis en place par le CCAS de Grande Synthe, et enfin création d'un jardin avec des habitants du quartier au sein de la maison de quartier.
Des temps de sensibilisations autour du cancers sont mis en place régulièrement.
Toutes ses actions, sont liés à une subvention de ARS.
- Appel à Projets Santé du Département du Nord
France Agrimer (dispositif "Un fruit à l'école")
- ARS
- Actions de prévention santé du collectif des centres sociaux de l'arrageois
- Financement ARS

Quels sont les objectifs principaux de l'action menée :

Réponse	Décompte	Pourcentage
Actions de prévention (information, formation, sensibilisation,...)	70	93,33%
Actions d'éducation à la santé (accès à l'information, mise en lien avec les acteurs santé)	63	84,00%
Action de promotion de la santé (organisation d'activités sportives)	63	84,00%
Autre	5	6,67%

Commentaires :

- Bien être, sophrologie
- animation de réseau
- Accompagnement vers les bilan de santé, partenariat avec la CPAM sur la détection de personnes n'ayant pas effectuées les démarches nécessaires pour obtenir leurs droits...
- ateliers nutrition
- mobilité et autonomie vers les partenaires santé sur le territoire

➤ **B) L'ACCOMPAGNEMENT DU VIEILLISSEMENT DES POPULATIONS (68 CS) :**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui au titre de l'animation globale	23	33,82%
Oui au titre d'un financement spécifique (appel à projet, fondation, etc.)	45	66,18%

Commentaires :

	Terme	Total
1	conférence	21
2	financeurs	21
3	département	19
4	carsat	8
5	autonomie	5
6	fondation	5
7	2018	4
8	financement	4
9	france	4
10	aap	3
11	cités	3
12	projet	3
13	séniors	3
14	uni	3



Détail :

- Maintien à l'autonomie (Département). Reconnaissance Monalisa
- Conférence des financeurs
- CARSAT, Conférence des financeurs
- Appel à projet de la CARSAT
- CARSAT Département
- Conférence des financeurs
- AAP CARSAT Jusqu'en 2018
- Département
- Conférence des financeurs Charte de solidarité avec les aînés
- AAP Autonomie (CG59)

- Avec le Département dans le cadre de la Conférence des financeurs en lien avec le CCAS de la Ville, les bailleurs et Uni Cités
- Organisation d'actions et d'un forum autour du bien vieillir
demande de soutien Conférence des financeurs et diverses fondations
- CNSA Département
- Département
- Département / CARSAT
- jusqu'en 2018: financement CARSAT bien vieillir, territoires et solidarité entre les âges
- Conférence des financeurs
- Conférence des financeurs, lutte contre l'isolement
- Conférence des financeurs
- Repérage des seniors isolés, en lien avec les services civiques (Uni Cités), avec objectif d'accueillir ce public dans les instances / ateliers collectifs au sein du centre social --> financement annuel du Département
- Département : Conférence des financeurs
- Fondation de France / Conférence des financeurs
- Visites à domicile, activités adaptées / âge
financement = département ; autonomie
- projet Département
Uni Cités et CCAS DE Valenciennes
- séjour seniors par ANCV
- Conférence des financeurs et Seniors connectés, financement portés par le Département
- Monalisa, Conférence des financeurs
- Conférence des financeurs
- Fondation de France et Conférence des financeurs
- Dans le cadre de la Conférence des financeurs
- Avec le soutien financier de la CARSAT de 2008 à 2018 et de la Conférence des financeurs en 2018
- Appel à projet seniors du Département
- Conférence des financeurs
- Conférence des financeurs (Département), Fondation Vinci, insertion (Département), Ligue contre le cancer, Ville de Marcq en Baroeul,
- Département autonomie
- Département / CARSAT
- Conférence des financeurs : prévention perte d'autonomie / Fondation de France : action intergénérationnelle
- AAP autonomie du Département du Nord
- La mise en place d'atelier Autonomie des Personnes Âgées ont eu lieu durant un trimestre au sein de la maison de quartier. Cette action prenant fin, il a été demandé de réfléchir à continuer ce temps sous un autre format, c'est dans ce sens que le café des seniors va être mis en place dès la rentrée de septembre.
- Fondation de France
Conférence des financeurs Département

Quels sont les objectifs principaux de l'action menée :

Réponse	Décompte	Pourcentage
Développer des actions collectives pour lutter contre la vulnérabilité liée à l'avancée en âge	58	85,29%
Promouvoir l'engagement des personnes retraitées dans une démarche de prévention individuelle et collective	44	64,71%
Favoriser l'accès aux démarches de prévention pour les personnes de plus de 50 ans	41	60,29%
Autre	9	13,24%

Autre :

- lutter contre l'isolement des personnes
- lutte contre la solitude, action de valorisation des compétences
- rompre l'isolement
- séniors connectés
- Lutter contre l'isolement
- lutte contre l'isolement
- liens intergénérationnel/prévention santé
- Lutter contre l'isolement
- rompre et prévenir l'isolement

➤ **C) L'ACCES AU DROIT (59 CS) :**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui au titre de l'animation globale	48	81,36%
Oui au titre d'un financement spécifique (appel à projet, fondation, etc.)	11	18,64%

Commentaires :

- Permanences juridiques et débats/information
- Et la mise en oeuvre d'une caravane numérique dans une démarche "d'aller vers" les plus isolés et sur les communes rurales pour favoriser l'accès aux droit, accompagner dans la dématérialisation des démarche administratives (financement FEDER, via la fédération des centres
- Pdi
- Reconnaissance MSAP : Etat, CAF, CPAM, Pôle emploi, MEEF, CARSAT convention en cours d'élaboration
- Permanences au sein de la structure (CCAS, écrivain public, AS de l'utpas) recrutement d'une médiatrice numérique (conventionnement état adulte relais) pour accompagner les habitants en lien avec la dématérialisation des services publics et de proximité.
- Cyber centre (aide aux démarches en ligne, accès libre...) , informations collectives, permanences AS et médiateur santé
- Etat- politique de la ville : adulte relais (médiateur de quartier) département : mesures /RSA
- Politique ville
lutte contre toutes les formes de discriminations
le phare /centres sociaux acsr
- Ecrivain publique -adulte relais
- Label Point info CAF
label ruralité par le CD60

Quels sont les objectifs principaux de l'action menée :

Réponse	Décompte	Pourcentage
Orienter les publics les plus fragiles vers les partenaires	58	98,31%
Informers les publics de leurs droits via des actions collectives	51	86,44%

Permanences au centre social pour les différents partenaires	44	74,58%
Informers les publics de leurs droits via un accueil individualisé	43	72,88%
Accompagner les publics pour rendre leurs droits effectifs	37	62,71%
Mise en place d'un service dédié ou d'un point d'accès au droit	21	35,59%
Autre	2	3,39%

Commentaires :

- Animation Bornes numérique de la CAF
- Cyber espace

➤ **D) L'INSERTION PROFESSIONNELLE ET L'ACCOMPAGNEMENT A L'EMPLOI (54 CS) :**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui au titre d'un financement spécifique (appel à projet, fondation, etc.)	39	72,22%
Oui au titre de l'animation globale	15	27,78%

Commentaires :

	Terme	Total
1	département	16
2	projet	6
3	accompagnement	5
4	départemental	5
5	pdi	5
6	d'insertion	4
7	financement	4
8	insertion	4
9	adultes	3
10	appel	3
11	emploi	3
12	fse	3
13	iej	3
14	l'emploi	3
15	locale	3
16	mission	3
17	plie	3
18	ville	3



Détail :

- Politique la ville, FIPD
- Partenariats : PIF, ADLC, Mission Locale et spécifique: FSE
- Accompagnement à l'insertion (Département et Europe)

- Programme Départemental d'insertion de l'Aisne
- AAP PDI
- Partenariat et hébergement d'un Coup de Pouce Emploi avec Artois Emploi Entreprise et Mission Locale en Pays d'Artois.
- Département RSA
- Accompagnement à l'autonomie et à l'emploi
- IEJ, Court-Circuit, Mission locale, Adulte relais
- Politique de la ville, AAP de la DIRECCTE
- Financement du Département
- Plan Départemental d'Insertion
- Appel à projet insertion du Département (ex-Pdi)
- Financement Département (actions insertion adultes),
Financement Europe (IEJ chez les jeunes),
- CGET
- Dans le cadre de l'animation du réseau (projet les invisibles mené par notre association)
- Département
- Département
- PDI
- Plan départemental d'insertion
- PIPLE
- ACTION COACH TA VIE / PIPLE Département / CCAS / UTPAS / Équipe SAINT VINCENT
- Convention avec le Département / FSE
- Projet Insertion du Département
- Accompagnement individuel à l'emploi (recherche, cv, accompagnement, lien partenarial),
principalement sur les 16-25 mais aussi les adultes en général
- PDI
- PDI du Département du Nord
Projet Jeunesse
PLIE / FSE
- Un financement spécifique pour 8 jeunes 25/30 ans bénéficiaires du RSA depuis 2018.
- Point information Jeunesse et accueil adultes pour accompagnement vers l'emploi et orientation
- Insertion (Département), Fondation Vinci, Ville de Marcq en Baroeul.
- Département, IEJ
- Appel à projet Conseil Départemental du pas de calais
travail partenarial avec le PLIE, et la plateforme proche emploi
- Programme Départemental d'Insertion : Département, CCAS, UTPAS
- appel à projet du Département, levée des freins.
- Département 62
PLIE

Quels sont les objectifs principaux de l'action menée :

Réponse	Décompte	Pourcentage
Accueillir et orienter les publics vers les partenaires de l'insertion professionnelle	45	83,33%
Formation et/ou accompagnement de publics à l'élaboration de leur projet professionnel	36	66,67%
Accueil au centre social de permanences pour les acteurs de l'insertion emploi (Mission locale, référents RSA du CCAS, missions emploi du département, etc.)	32	59,26%
Mise en place d'un pôle insertion au sein du centre social (service d'accompagnement avec professionnels dédiés)	22	40,74%
Autre	6	11,11%

Commentaires :

- PLIE
- Développer le parrainage à l'échelle des quartiers afin de favoriser la transmission des savoirs
- maillage du territoire Entreprises/ demandeurs d'emploi; accompagnement des projets de création d'activité économique. Positionnement sur la démarche Territoire Zéro Chomeurs Longue Durée
- levée des freins
- aide aux démarches de recherche d'emploi, remobilisation à travers un projet artistique (création d'un défilé de mode 100%recup)
- opération trouve ton taf

➤ **E) LA TRANSITION ECOLOGIQUE ET LE DEVELOPPEMENT DURABLE (49 CS) :**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui au titre de l'animation globale	31	63,27%
Oui au titre d'un financement spécifique (appel à projet, fondation, etc.)	18	36,73%

Commentaires :

Terme	Total
1 ville	9
2 contrat	5
3 politique	4
4 actions	3
5 jardin	3
6 partagé	3
7 action	2
8 bailleurs	2
9 bénévoles	2
10 citoyenneté	2
11 collectif	2



Détail :

- Politique de la ville et MEL
- Financement Région et Politique de la ville
- A travers Moulins Coop (Kpa-cités)
- création de jardins partagés et d'une bricothèque
- Fondation du Dunkerquois solidaire, action rosaliebus ;
- Contrat ville aggro, Région
- à travers l'action santé financée par la Politique de la ville, création d'un espace partagé autour de bacs à composter et à cultiver (démarrage sur l'espace public au 1er juillet 2019), financement à trouver
- Labellisation ESS par le Département du Pas de Calais
- Actions en gestion libre par des habitants autour de jardin partagé et d'actions de sensibilisation (10 dirigeants bénévoles et 30 bénévoles qui se mobilisent sur des actions)
- CAF
- Contrat de ville Eco citoyenneté
- Contrat de ville / État
- Contrat de ville, Eco citoyenneté: une énergie durable

- évolution des pratiques au sein du centre (vers réduction des déchets, des plastiques)
aménagement d'un jardin collectif
Vers une mobilité électrique
- Politique de la ville / Action santé / Acteurs locaux
- Sensibilisation permanente dans l'ensemble des actions
Développement d'un jardin partagé collectif (autour de la permaculture)
Accompagnement et soutien à des projets d'habitants (ex : grands nettoyages de quartier)
- Contrat de Ville / MEL / Bailleurs Sociaux LMH et Vilogia / Département du Nord
- Chantiers éducatifs État Bailleurs

➤ **QUELS SONT LES OBJECTIFS PRINCIPAUX DE L'ACTION MENEÉ :**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Information/sensibilisation des publics au développement durable (modes doux de déplacement, alimentation bio et responsable, gestion des déchets, etc.)	45	91,84%
Mise en place de projets spécifiques (jardins, compost, circuits courts, etc.)	45	91,84%
Formation des habitants	17	34,69%
Politique d'achat responsable	11	22,45%
Autre	4	8,16%

Commentaires :

- Insertion sociale et professionnelle
- Conférence, évènements
- Formation des salariés
- Favoriser les circuits courts

➤ **F) L'AIDE A LA MOBILITE DES HABITANTS (37 CS) :**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui au titre de l'animation globale	18	48,65%
Oui au titre d'un financement spécifique (appel à projet, fondation, etc.)	18	48,65%

Commentaires :

- Accompagnement collectif des bénéficiaires du RSA (Département et Europe)
- Dans le cadre d'une action intitulée "Un Été en Famille", nous avons mis en place des défis mobilité mais pour l'ensemble des membres de la famille
- Particulièrement à destination des jeunes via Programmes Européens dont Erasmus +
- 2 Antennes de proximité. Activités délocalisées dans les villages. 2 mini bus pour les navettes parentalité et jeunesse
- Dans le cadre de l'iej pour les jeunes et d'actions spécifiques sur l'utilisation des transports doux et repérage dans l'espace (projet vélo), des dossiers Politique de la Ville, des actions d'insertion avec le département pour les adultes
- Dommage, pas possible de cocher les 2 cases ! Priorité dans le pacte de réussite sambre avesnois thiérache , nous organisons des transports spécifiques sur des actions "événementiels"
- Financement PIA sur la Maison du Vélo, espace solidaire de travail sur la mobilité : vente de pièces et réparation de machines d'occasion, ateliers collectifs auprès des jeunes, organisation

de week-ends vélos, contribution au Village de l'Ess et au week-end Vert, prêt de machines pour les déplacements en lien avec la recherche d'emploi, rendez-vous, etc

- Actuellement : prêt de vélos et organisation régulière de sorties collectives. En projet : prêt de vélos électriques et d'une voiture électrique ; caf, clérence (bailleur social) et fonds d'innovation sociale sollicités
- Apprentissage aux différents modes de déplacement. Mobilité numérique
- CARSAT, transport solidaire, Ready To Move
- MSA
- Transport scolaire / transport social pour les bénéficiaires du resto du cœur / transport social pour les retraités de l'accueil de jour social
- Communauté de Communes
- Insertion (CD59)
- Département insertion / VVV
- Dans le cadre du Point information jeunesse
- Fond Social Européen
Département 62
PLIE (Plan Local d'Insertion vers l'Emploi

Quels sont les objectifs principaux de l'action menée :

Réponse	Décompte	Pourcentage
Informers les publics sur les enjeux de la mobilité et les dispositifs mobilisables (sensibilisation)	25	67,57%
Mettre en lien les publics avec les ressources existantes (services de locations à prix modérés...)	19	51,35%
Développer/mettre en place un service d'aide à la mobilité (prêt de véhicule, organisation du covoiturage...)	15	40,54%
Permettre / accompagner à la mobilité internationale	11	29,73%
Autre	7	18,92%

Commentaires :

- Développer la mobilité d'un point de vue Culturel. Favoriser la culture de la mobilité
- Aide au permis
- Allers vers avec les salariés et bénévoles
- Utilisation des transports doux
- Transport social
- Navettes de proximités pour le secteur jeunesse et la parentalité
- Accompagner les publics vers le permis de conduire

➤ **G) LE DEVELOPPEMENT DE SERVICES D'UTILITE SOCIALE (29 CS) :**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui au titre de l'animation globale	22	75,86%
Oui au titre d'un financement spécifique (appel à projet, fondation, etc.)	7	24,14%

Commentaires :

- Financements politique de la ville et crédits spécifiques (MEL, Région, bailleur social)
- MEL, Région, Fondation, Caisse des dépôts, Ville

- Création d'un Fablab, d'une Fabrique d'Activités (boutique éphémère...), projet "Talents d'Habitants", Bricothèque, ...
- Action contre l'illettrisme et la recherche des publics dits "invisibles"
- Repair'Café, financement de lancement par la Fondation Toyota (aide à l'investissement)
- Mise en place d'un Repair'Café mensuel en novembre 2017. Action hebdomadaire de centre social hors les murs depuis avril 2018
- Lutte contre les inégalités, sociales et culturelles, mise en place d'ateliers favorisant l'éducation à la citoyenneté
- Développement de la fonction d'accueil par exemple : donner de l'information, orienter, accompagner sur le numérique par le personnel d'accueil et tout le personnel
- Un vestiaire solidaire, un jardin solidaire avec des financements du département 62

Quels sont les objectifs principaux de l'action menée :

Réponse	Décompte	Pourcentage
Aide à l'émergence de projets d'habitants	24	82,76%
Ateliers pratiques (fabrication...)	22	75,86%
Mettre en œuvre des actions de sensibilisation (information, rencontres avec des structures)	20	68,97%
Autre	6	20,69%

Autre :

- Gestion d'un tiers lieu et dynamique habitants
- Moulins coop
- Favoriser l'expression
- Service de déplacement collectif Rosaliebus collecti
- Coordination de bénévoles
- Développement durable

2.2 - HORMIS VOS PARTENAIRES HABITUELS (DEPARTEMENT, CAF), AVEZ-VOUS DEVELOPPE, DES PARTENARIATS SPECIFIQUES AVEC LES ACTEURS SUIVANTS :

Réponse	Décompte	Pourcentage
CCAS	64	70,33%
Mission locale / maisons de l'emploi	58	63,74%
Bailleur social	53	58,24%
CARSAT	29	31,87%
Fondations	28	30,77%
CPAM	28	30,77%
Association/amicale de locataires	24	26,37%
Service logement de la ville ou de l'EPCI / Communauté d'agglo	20	21,98%
DIRECCTE	16	17,58%
Entreprises d'insertion	15	16,48%
Associations d'aide au logement (ex : DAL, Adil, GRAAL...)	10	10,99%
Mutuelles	9	9,89%
Associations d'aide / soins à domicile	9	9,89%
Entreprises privées	9	9,89%

Hôpitaux	7	7,69%
CRAM	2	2,20%

Commentaires :

	Terme	Total
1	convention	24
2	financement	18
3	actions	16
4	fondation	13
5	france	13
6	habitat	11
7	orientation	9
8	projet	9
9	partenariat	8
10	publics	8
11	quartier	8
12	santé	8
13	cs	7
14	mise	7
15	permanence	7
16	service	7
17	spécifique	7
18	accompagnement	6
19	accueil	6
20	communes	6



Détail :

- Chantier éducatif, jardin communautaire
- Clesence
- C'est un partenaire voisin du centre social qui travaille avec le service logement - convention
- Sigh
- Lmh
- Pas de calais habitat
- Fête des voisins
- Partenord sigh financement spécifique
- Promocil partenord
- Mise à disposition de locaux, concertations
- Partenord, maison flamande, icf
- Vilogia
- Opsom
- Partenord habitat
- Chantier participatif et solidaire
- Chantier éducatif, fête des voisins
- Action en partenariat : soirée à thème "par ici la bonne soupe"
- Projet d'agrandissement de la structure, groupe tranquillité publique, traitement situation complexe-relogement
- Vieillessement

- Sur diverses actions ponctuelles, temps forts... Et dans le cadre d'une action collective avec les partenaires locaux
- Partennord
- Lmh
- Partenord habitat
- Pas de calais habitat convention
- Clésence
- Financement et diffusion information
- Partenord sur des actions collectives
- Très ponctuellement
- Pas de calais habitat
- Lmh et vilogia
- Convention partenariat projet bien vieillir, actions numériques auprès des locataires vilogia
- L'embellissement
- Accueil repair café du bailleur dans locaux cs et promotion des actions cs auprès des locataires par le bailleur
- Sigh
- Vilogia, lmh
- Sigh convention pour 2018
- Manifestation de quartier
- Partenod habitat
- Habitat saint-quentinois
- Pas de calais habitat, habitat hauts de france, sia habitat
- Jardin partagé, chantiers éducatifs
- Mise en place d'actions communes. Participation à un groupe de veille sociale coordonné par le cs
- Lmh et soliha
- Fête de quartier
- Collectifs d'habitants créés dans les quartiers (5 depuis 2016) et arccos
- Comité de défense des locataire du quartier de la brique convention
- Partenariats multiples dans l'organisation d'action avec les associations locales
- Association des cheminots
- 25 associations présentes au sein de la maison de quartier
- Organisation d'événementiels avec le comité de quartier
- Associations œuvrant dans les domaines de la santé, de l'environnement
- Comité de quartier
- Convention
- Adclf sur un accueil individuel si besoin, sur les actions nqe
- Co gestion de l'outillage
- Accueil de leurs animations
- Association de quartier champagne-artois
- Caph jardin communautaire
- En lien avec le ccas - collègues
- Service logement ville de marly
- Epci et ville de ham
- Financement epci pour l'animation jeunesse et l'ingénierie sociale en appui des communes rurales
- Centres sociaux connectés
- Ville service logement
- Diagnostic de territoire
- Epci
- Partenariat avec le service habitat du ccas de la commune
- Projet mobilité
- Douaisis agglo (semaine alimentation durable) / pas de convention ni de financement
- Clcv et cabinet urbanis
- En cours : apu, graal, fondation abbé pierre

- Clcv
- Soliha
- Adil
- Vie active club de prévention
- Clcv, graal
- Accueil des permanences de l'adil
- Complémentarité et orientation public
- Insertion
- Bohain
- Le ccas est installé dans l'équipement chanteclair- collègues
- Saint saulve
- Activités et projets (octobre rose, refus de la misère)
- Ville de marly
- Partenaire privilégié de la maison de quartier
- Charte de solidarité avec les aînés
- Réseau de repérage des seniors isolés
- Convention
- Orientations réciproques
- Atelier informatique
- Rivery
- Orientation du public
- Ateliers gym adapté, ateliers bien chez soi
- Rsi
- Permanences
- Orientation de publics
- Mise à disposition de salles, orientation de publics
- De lille
- Non
- Epicerie visite de convivialité
- / visites à domicile
- Permanence et actions communes
- Actions communes, participation au ca
- Breteuil
- On fait le lien avec kes ccas des communes
- Lutte contre l'isolement des personnes les plus vulnérables
- Arras
- De tourcoing
- Convention projet bien vieillir
- Accompagnement social
- Partenariat étroit puisque nous appartenons au même pôle social de la ville et menons des actions en commun
- Ville de raismes
- Service seniors
- Via les référents
- Echanges d'informations - orientation des publics
- Accompagnement individuel des seniors
- Service social financement spécifique
- Jusqu'en 2018. Partenariat a ensuite pris fin.
- Charte des aînés et permanences
- Contrat code (convention), projet santé (financement)
- Actions pour accompagner les seniors au vieillissement
- Rencontres pour les futurs retraités
- Prévenir du vieillissement
- Jusqu'en 2018, préparation au passage à la retraite, convention.
- Hauts de france

- Convention projet santé
- Bien vieillir et lutter contre l'isolement
- Mise à disposition de nos locaux
- Nord
- Mise en place de rico
- Contrat code (risques routiers). Santé globale
- Accueil des permanences et participation à un groupe de veille sociale coordonné par le cs
- Droit des allocataires
- Accompagnement individuel des publics
- Selon les opportunités et les besoins dans le cls
- Sensibilisation au cancer du sein
- Boulogne sur mer mais nous avons perdu notre permanence en 2019 (qui existait depuis 1981...)
- Accompagnement vers les bilan de santé, partenariat avec la cpam sur la détection de personnes n'ayant pas effectuées les démarches nécessaires pour obtenir leurs droits...
- Permanences
- Partenariat autour d'une permanence
- Convention signée/renoncement aux soins
- Intervention sur l'accès aux droits, carte vitale....
- Oise
- Mise en place de rico
- Convention "favoriser ensemble l'accès à l'information, aux droits et aux soins des publics vulnérables, lutter contre le renoncement aux soins"
- Mise à disposition de nos locaux
- Participation aux informations collectives / pas de convention ni de financement spécifique
- Interventions sur les actions collectives santé. Bilan de santé collectifs
- Lille douai (promotion dispositifs : bilan de santé...) / convention mais pas de financement
- Accompagnement individuel des publics
- Mutualité française (dépistages)
- Mutuelle solidaire
- Information, sensibilisation
- Promotion mutuelle lors d'événements festifs
- Msa mutualité sociale agricole - financement et convention
- Selon les opportunités dans le cadre du cls
- En cours
- Charte des aînés
- Admr
- Charte des aînés
- Asdapa
- Siad
- Spasad aire / lys - collaboration sur des projets
- Permanences à la mjc cs
- Complémentarité et orientation public
- Insertion
- Mef de bohain mission locale plie
- Installée à chanteclair donc lien avec association de logement des jeunes- convention
- Saint-saulve
- Actions communes (en lien avec l'éducateur de rue notamment)
- Groupe partenaires
- Convention
- Dans le cadre du projet des invisibles
- Suivi des jeunes
- Actions jeunesse et msap
- Orientations réciproques
- Actions collectives et temps forts

- Suivis individuels partagés avec le référent jeunesse
- Permanence commune, orientation des publics
- Lille
- Politique jeunesse sur le territoire
- Sur des actions et permanence à renouveler au cs
- Orientation de public
- Mission locale du grand plateau picard
- Permanence
- Partenariat dans le cadre d'actions collectives à destination des 16/25 ans
- Lys tourcoing
- Convention aap pic repérage
- Permanence au cs plus autres partenariats
- Mission locale du valenciennois
- Action en commun au sein des quartiers
- Relais réguliers /pas de convention ni de financement spécifique
- Relais jeunesse. Expérimentation inclusion dans nos actions
- Mission locale pour l'emploi des jeunes du douaisis (aide au repérage de publics éloignés, décrocheurs..) / pas de convention ni de financement
- Maison de l'initiative via la référente rsa
- Mission locale et pôle emploi, plie arrondissement de béthune
- De l'aisne
- Expérimentation "territoire zéro chômeur"
- Adulte relais et financements état
- Lille
- Dans le cadre des contrats adulte relais et de leur accompagnement à l'insertion professionnelle....
- Projet les invisibles
- Sur les contrats aidés
- Le bon coin, sncf
- Financement spécifique
- Vinvi, anber, fondation de france
- Fondation de france notamment pour projet de journée inter professionnelle
- Fondation du dunkerquois solidaire, fondation de france.
- Financement spécifique
- Réponses ponctuelles à certains appels à projets
- Financement fondation de france (aap sport en milieu rural)
- Fondation de france "allez les filles"
- Fondation de france - fondation sncf
- Fondation de france
- Projets spécifiques
- Toyota en 2018
- Financement
- Sncf, fondation de france
- Fondation de france (vieillissement, réveillon solidaire)
- De france
- Actions solidaires
- Soutien financier/ pas de convention ni de financement spécifique
- Fondation de france (sport en milieu rural), psa (mobilités) caisse d'épargne (numérique)
- Bni
- Le centre a des partenariats avec la sib(imprimeur), la fnac et le cinéma meagarama de boulogne sur mer
- Sponsoring, mécénat
- Financement caisse d'epargne (aap numérique)
- Centre e. Leclerc
- Complémentarité et orientation public

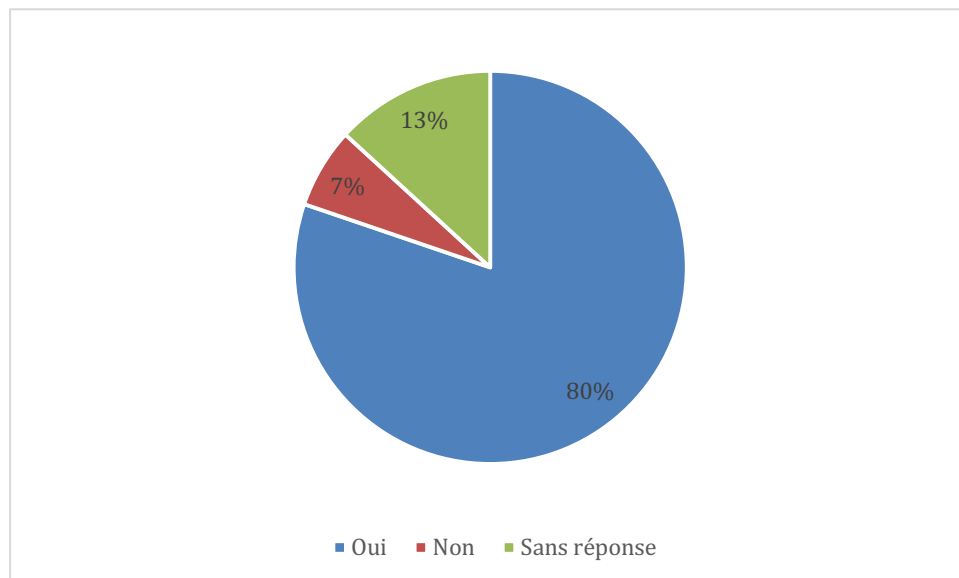
- Solibois
- Fil multi service
- Inter propre - tourcoing
- Promotion ei lors de nos événements festifs
- Capep/ ageval
- Accueil de l'association "solidarité travail"
- Aci chemins vers l'emploi d'isbergues - partage des locaux, de personnels - convention et financement

3 - ACCES AU DROIT ET LUTTE CONTRE L'ILLECTRONISME DANS LA PROXIMITE

3.1 - Quelle réalité sur votre territoire ?

- **ENREGISTREZ DES DEMANDES / SOLLICITATIONS DE LA PART DE LA POPULATION DU QUARTIER RELATIVE AUX SERVICES PUBLICS DEMATERIALISES ?**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui	73	80,22%
Non	6	6,59%
Sans réponse	12	13,19%



- **POUVEZ-VOUS NOUS DONNER APPROXIMATIVEMENT UN ORDRE DE GRANDEUR ?**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Moins de 25 demandes par an	8	8,79%
Entre 25 et 100 demandes par an	50	54,95%
+ de 100 demandes par an	25	27,47%
Ne sais pas	4	4,40%
Sans réponse	4	4,40%

- **DIRIEZ-VOUS QUE CES DEMANDES TENDENT A AUGMENTER DEPUIS LES 3 DERNIERES ANNEES ?**

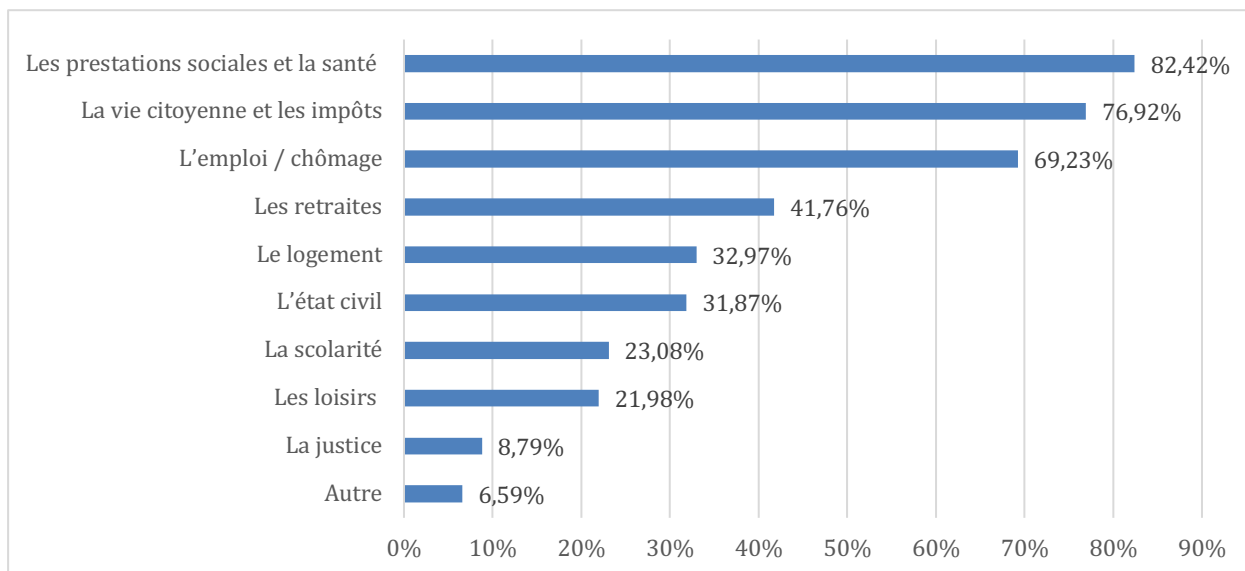
Réponse	Décompte	Pourcentage
Pas du tout	2	2,20%
Faiblement	14	15,38%
Fortement	45	49,45%
Très fortement	16	17,58%
Je ne peux pas me prononcer	8	8,79%
Sans réponse	6	6,59%

➤ DIRIEZ-VOUS QUE CES DEMANDES CONCERNENT DAVANTAGE :

Réponse	Décompte	Pourcentage
Les jeunes adultes (16-30 ans)	3	3,30%
Les adultes (30-45 ans)	20	21,98%
Les séniors (45-60 ans)	36	39,56%
Les retraités (+ 60/65 ans)	25	27,47%
Sans réponse	7	7,69%

➤ EN MAJORITE, POUR QUELS DOMAINES ADMINISTRATIFS ET QUELLES DEMARCHES DE LA VIE QUOTIDIENNE CES PERSONNES VOUS SOLLICITENT PRIORITAIREMENT ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Les prestations sociales et la santé (Carte Vitale, attestation de droits, règlement des frais d'hospitalisation, actualisation CAF, etc.)	75	82,42%
La vie citoyenne et les impôts (ex : inscription sur les listes électorales, déclaration de revenus, paiement des impôts)	70	76,92%
L'emploi / chômage (recherche d'emploi, candidatures, actualisation et suivi Pôle emploi, etc.)	63	69,23%
Les retraites (attestation, demande de retraite)	38	41,76%
Le logement (demande de logement social notamment)	30	32,97%
L'état civil (ex : demande d'acte de naissance, inscription à la Journée Défense et citoyenneté, achat de timbres fiscaux pour le passeport)	29	31,87%
La scolarité (frais de cantine, demande de bourse, résultats d'examens, orientation, admission post-baccalauréat).	21	23,08%
Les loisirs (inscriptions en ligne sur les sites internet municipaux aux accueils de loisirs, crèche, etc.)	20	21,98%
La justice (pré-plainte en ligne, démarches auprès des tribunaux, etc.)	8	8,79%
Autre	6	6,59%



Commentaires :

- Transports
- Banque, assurance
- Achats, abonnements
- D autres tranches d'âge sont concernées mais possibilité de faire un seul choix
- Santé
- Dossier retraite

➤ **QUALITATIVEMENT ET CONCERNANT L'UTILISATION DE CES PLATEFORMES/SITES INTERNET, DIREZ-VOUS QUE CES DEMANDES CONCERNENT D'AVANTAGE :**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Le besoin d'être accompagné pour renseigner les informations demandées (formulaire)	26	28,57%
Le besoin d'être formé à la navigation sur internet et à l'utilisation du courriel	15	16,48%
Le besoin d'avoir accès à un ordinateur / à un poste connecté à internet	13	14,29%
Le besoin d'être formé à l'utilisation d'un ordinateur	12	13,19%
Le besoin de naviguer à l'intérieur d'un site internet (CAF, Pole emploi, impôts...) pour trouver les bonnes informations	9	9,89%
Autre	5	5,49%
Le besoin de créer un compte (mot de passe, identifiant sur une application / plateforme)	3	3,30%
Le besoin de comprendre les données qu'il est nécessaire de renseigner (actualisation d'une situation, etc.)	2	2,20%
Sans réponse	6	6,59%

Détail :

- Nécessité de mettre en place un accompagnement, au-delà de l'accès à la connexion
- Le centre social amorce des réponses aux habitants depuis seulement 2018. Le lieu nouvellement créé n'est pas encore totalement "repéré" par la population contrairement à d'autres accès tels que les bornes caf. Pour l'instant nous avons prioritairement des personnes qui souhaitent être accompagnées pour pouvoir remplir seules leurs différentes démarches. Il y a également un gros travail de "démystification" de l'outil pour la plupart.
- C'est l'objet d'un projet en cours du collectif des centres sociaux de l'arrageois de travailler pour répondre à cette demande.
- Nous avons de plus en plus de demandes de la part des seniors sur cette thématique. Ils ont besoin d'un accompagnement sur plusieurs points : l'utilisation du portable du smartphone, d'une boîte mail tous les outils numériques nécessaires à leurs démarches administratives et de la vie courante
- Dans une société où on accélère l'accès au tout numérique, une grande partie de la population se sent "déconnectée"
- Les besoins évoluent, l'utilisation de la tablette offerte par les enfants pour "lutter" contre l'isolement des seniors (de leurs parents) et la demande de formation à cette utilisation sont en plein développement.
- Comment accompagner avec des personnels formés pour rendre autonome les usagers
- Une fracture numérique importante est occupée de se créer. De nombreuses personnes ne maîtrisent pas l'outil numérique (excepté pour les jeux et réseaux sociaux) et ce à tous les âges.
- Une partie non négligeable de la population est complètement déconnectée... l'accompagnement individuel peut mobiliser un agent d'accueil + de 30 minutes. On constate également de nombreux réfractaires au numérique et une partie également des personnes n'a tout simplement pas les outils nécessaires (téléphone, pc...) les besoins en formation de base et/ou initiation sont importants. Une part du public est également "noyée" dans ces démarches administratives et a besoin d'un accompagnement. L'accompagnement est très demandé et apprécié même par ceux qui maîtrisent l'outil informatique. Il existe aussi des personnes qui ne savent ni lire ni écrire.
- Enjeux sur la maîtrise de l'identité et de la sécurisation des données personnelles sur les différentes plateformes, la formation, la mise à jour des connaissances des habitants sur la maîtrise de leur(s) comptes numériques (banque, courriel principalement). Pour certains publics, le coût de l'acquisition du matériel et des frais d'abonnements sont facteurs de non usage et d'exclusion.
- Bénéficier d'un accompagnement physique, davantage de demandes sur mesure qu'individuelles (créer une adresse mail, scanner un document, créer un drive...).
- Les populations plus ou moins équipées mais absence d'outils périphériques (imprimantes, scanner...), ce qui bloque les usages,
- La Thiérache est fortement touchée par le fléau de l'illettrisme et donc l'illectronisme également. Nous menons depuis 2017 des actions en direction des habitants qui souffrent d'illettrisme. Création d'un poste (financement non pérennisé) d'animateur numérique (cdd 12 mois) qui va vers les habitants avec un parc de matériel (12 tablettes numériques) dans les petites communes et centre-bourgs. Acteur de points relais borne caf / 2018: ouverture d'un espace numérique à Vervins - ouvert à tous - accès libre ordinateur - formation - soutien aux démarches administratives et autres ..
- Les usagers ont fortement besoin d'être accompagnés humainement face à cet enjeu. Les habitants ne maîtrisent pas bien la langue française. Beaucoup n'ont pas de connaissances au niveau de l'informatique. D'autres n'ont pas conscience de l'enjeu au niveau de la sécurité concernant leurs propres données.
- Risque des habitants ne fassent plus valoir leurs droits, personnes perdues, désorientées face à ces outils non maîtrisés, peur de la perte du rapport humain
- Au-delà d'un accès à l'outil informatique, il s'agit d'un accompagnement afin de décrypter les documents administratifs autour de la compréhension des rubriques.
- Remettre de l'humain pour répondre aux habitants pour éviter d'aggraver le renoncement aux droits.
- Les habitants ont besoin d'être accompagnés dans leurs démarches

- L'inclusion numérique est un axe majeur de notre projet social. Nous avons rejoint la démarche des centres sociaux connectés, nous développons par ailleurs des projets de développement d'espaces numériques, espaces à la fois d'apprentissage, de découverte, de collaboration, d'échanges de pratiques et d'informations collectives.

Nombre d'institutions ont pris l'habitude d'orienter les personnes (ci-dessus une seule réponse était possible, mais nous recevons à égalité les demandeurs d'emploi et les retraités) pour leurs démarches : préfecture, caf, pôle emploi, carsat, etc.

Tout l'enjeu est donc que les accueillants soient également formés, à ne pas seulement "accueillir" et répondre à l'instant t, mais s'inscrire dans une démarche inclusive, respectueuse également du rgpd.
- Une bonne partie de la population reste en décalage par rapport à l'augmentation des démarches en ligne.
- Population perdue sur les sites et les lieux de renseignement possible
- On constate une baisse de fréquentation de notre cyber base. Les habitants sont de plus en plus équipés de moyens informatiques mais ont besoin d'être accompagnés ou assurés sur leur démarche administrative.
- Le taux de personnes en situation d'illettrisme est estimé à 11 % en hauts-de-France (contre 7 % en France métropolitaine). Derrière ces chiffres, on retrouve des individus ne pouvant pas toujours avoir un accès optimum à leurs droits, rendant leur autonomie sociale et citoyenne compromise. Être en difficulté avec la lecture, l'écriture ou le calcul, c'est également devoir faire face à des difficultés plus importantes, dans l'accomplissement de ses démarches d'information, d'orientation, ou lors de l'élaboration d'un projet professionnel ou de formation.

Alors que le numérique prend une place de plus en plus importante dans notre quotidien (le gouvernement vise la totalité des services publics dématérialisés en 2022), une partie de la population s'en retrouve éloignée, que cela soit dû à la peur ou à une maîtrise insuffisante des outils informatiques et des savoirs de base. La problématique de l'illectronisme devient ainsi un enjeu complémentaire à la lutte contre l'illettrisme.

L'utilisation de support numérique nécessite de maîtriser un minimum les fondamentaux et aussi de pouvoir exploiter au mieux leur compréhension ainsi que de ce que l'on fait de l'information que l'on reçoit. Le centre social par son espace livres (véritable bibliothèque de quartiers initiée par des bénévoles du centre social depuis 1988) développe la lecture plaisir permettant de redonner le goût d'apprendre aux élèves en menace d'illettrisme, mais aussi des ateliers d'alphabétisation, permettant à chacun de retrouver l'estime de soi. Aujourd'hui il est aussi nécessaire d'intégrer de nouveaux supports pour répondre à une demande croissante d'accès au numérique pour tous. En effet, l'équipe du centre social recense pratiquement quotidiennement cette demande d'accompagnement d'accéder aux nouvelles technologies des publics venant de l'ensemble des secteurs (publics en insertion, parents, personnes âgées, adolescents...). Les ressources numériques sont devenues incontournables dans la vie quotidienne, scolaire ou professionnelle. Avec des adaptations, elles favorisent l'inclusion scolaire et l'insertion professionnelle et pour le public vieillissant, de rester dans la vie active afin d'éviter l'isolement.

Des ateliers multimédia dans les structures peuvent à priori sembler paradoxaux, face au taux élevé d'équipement dans la population française. Mais les inégalités perdurent, concrètement tous les foyers ne sont pas équipés et disposer de matériel performant ne signifie pas savoir l'utiliser, d'où un besoin très important de médiation et d'accompagnement. Les ateliers multimédia se situent dans la sphère de l'initiation et répondent aux missions de formation et d'éducation que se fixe le centre social par le biais de l'espace livres ; comme il répond par la diversité des offres aux missions traditionnelles et nouvelles qui lui incombent: «initier à la lecture, faciliter l'accès à l'information, ouvrir à toutes les cultures, proposer un large choix de documentation, participer à l'offre de loisirs et contribuer à la formation permanente».
- On a tort de penser qu'il s'agit d'un souci de génération.
- Malgré leurs fortes habitudes d'utilisation de smartphones, ordinateurs et autres terminaux, les jeunes ont souvent du mal à comprendre la logique administrative.
- Répondre à une seule question me paraît très réducteur, nous avons un centre informatique qui est très sollicité pour des demandes de formation.
- Les usagers du centre social ont pour la plupart d'entre eux un portable et un ordinateur ; pour autant, ils ne savent pas forcément sur quel site se rendre pour effectuer une démarche, ni comment la remplir.
- Nous nous sommes engagés dans le projet "centres sociaux connectés"
- Globalement, besoin d'être accompagné dans la démarche (compréhension, renseignement d'un formulaire...)

concerne également sur le territoire d'intervention du centre social les personnes de 45 / + 60 ans

forte demande de formation chez les seniors

- Les besoins concernent l'ensemble des besoins notés ci-dessus. Lors de notre accompagnement nous répondons à ces différents besoins, à la demande
- Les enjeux sont multiples et se reproduisent au fur et à mesure du développement rapide du numérique. En résumé les enjeux d'aujourd'hui ne sont plus d'actualité demain.
- Cet enjeu est un enjeu de société. L'illectronisme est un phénomène fortement marqué sur le territoire. Aujourd'hui, l'informatique engendre un changement dans la posture des animateurs qui accompagnent les habitants. En effet, nous ne sommes pas dans une relation duale mais plutôt dans une relation côte-à-côte où l'enjeu majeur est la compréhension des éléments d'accompagnement face à un écran.

Développer des projets numériques est important dans nos centres socioculturels, cependant, il faut être vigilant aux compétences des animateurs des centres. Il s'agira de les former et de les éduquer à l'outil numérique car il modifie la posture professionnelle.

- Les besoins des personnes sont multiples
- Sujet très intéressant, en effet beaucoup de nos usagers possèdent internet sur les téléphones mais ne possèdent pas les outils d'utilisations pour une navigation utile sur les plateformes institutionnelles. Manque de compréhension, besoin d'avoir une relation humaine pour comprendre les tenants et aboutissants, voir même de co-remplir avec eux les demandes via les plateformes.

Les personnes plus âgées sont très loin d'une possession internet satisfaisante, ainsi que de posséder un ordinateur.

- Rendre les publics plus autonomes dans leur utilisation du numérique avec une meilleure maîtrise de leur identité sur le net (adresses mails, réseaux sociaux), la sécurisation de leurs navigations et inscriptions (comptes différents, mots de passe, pourriels et messages sms frauduleux). Par ailleurs, les aider à comprendre les diverses logiques des sites publics et la navigation et recherche d'infos sur ceux-ci.
- Tous les services de la vie quotidienne sont numérisés l'accès aux droits, les rdv médicaux et les démarches administratives sont numérisés et donc difficile pour une large tranche de la population. Les formulaires sont accessibles principalement sur le net. Toute la population n'est pas équipée pour imprimer les dossiers ou même pour accéder aux documents ou comprendre comment remplir les documents... Le rôle de l'écrivain public a évolué.
- Besoin de salariés formés et disponibles à l'accompagnement des publics des publics peu autonomes et qui ont peur, pour certains qui ne veulent pas se former, persuadés qu'il y aura toujours quelqu'un pour les aider à faire leurs démarches
- De plus en plus de demande pour utiliser le poste informatique mis à la disposition des usagers, pour l'aide aux démarches, pour la formation au multimédia.

3.2 - Les réponses que vous apportez et vos besoins

- **DIREZ-VOUS QUE LA LUTTE CONTRE L'ILLECTRONISME EST UN ENJEU SOCIAL QUI FAIT PARTIE DE VOS MISSIONS DE CENTRE SOCIAL ?**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui, tout à fait.	64	70,33%
Oui, plutôt.	21	23,08%
Non, plutôt pas.	3	3,30%
Non, pas du tout	0	0,00%
Sans réponse	3	3,30%

Commentaires :

- Trois niveau de service :
- borne d'accueil en accès libre

- espace wifi libre avec prêt d'ordinateur portable avec accompagnement possible
- espace informatique sur la base de rdv (aide à l'utilisation et accompagnement administration)
- Éducation populaire
lutte contre les discriminations
- Peu de structure sont prête à répondre avec moyens, techniques et souplesse d'adaptation à des demandes souvent individuelles, et de pouvoir envisager de répondre globalement.
- Engagés depuis deux ans sur ce chantier avec la mise en place d'ateliers numériques hors les murs dans les villages, d'un parcours numérique pour autonomiser l'adhérent dans son usage d'internet. Formation de deux salariés à l'accueil sur l'accompagnement en e administration (msa et caf)
- Depuis 2017, notre association a mis en place des actions
- Accompagnement vers l'autonomie des habitants pour gérer leur vie quotidienne
- Une des missions des centres sociaux est d'améliorer la vie quotidienne des habitants et de leur redonner du pouvoir d'agir. Cette volonté fait aussi écho aux orientations structurelles de la caf (notre plus gros financeur) et de l'état notamment reprises dans le plan pauvreté, la cog 2018/2022 et le plan national pour un numérique inclusif.
- Des habitants sont éloignés du numérique par choix, par dépit. Le fait que nous avons de plus en plus recours à la dématérialisation, a pour effet une crainte de la part des habitants.
- Aujourd'hui, les demandes sont occasionnelles.
- Le public fragilisé est directement concerné par la fracture numérique. La lutte contre l'illectronisme est un enjeu social, elle est primordiale pour ne pas aggraver l'isolement d'un public qui souffre déjà de problématiques économiques, familiales.... Il faut que les habitants des quartiers prioritaires puissent aussi rester des citoyens et des personnes autonomes.
- La société évolue, ses modes d'organisation aussi. Les personnes qui vont rester "sur la touche" vont avoir du mal à se sentir faisant partie d'un tout.
La situation est différente de celle de la "fracture numérique" des années 2000.
Ce n'est plus facultatif !
- Dans le cadre de la lutte contre l'isolement de manière générale
- Le centre social est reconnu comme la ressource principale du quartier.
- Il faut que se le soit, afin de diminuer la fracture numérique existante. Il s'avère que l'utilisation d'internet diffère selon les classes sociales et intellectuelles (culturel).
- 1/il faut remplacer l'écrivain public traditionnel par une personne en capacité d'accompagner le public sur les démarches administratives en numérique.
2/il faut accompagner les publics à devenir autonome avec l'outil numérique
- Actuellement, nous avons à faire à une population quelques fois éloigné par l'outils informatique par le manque de notion selon les personnes.

➤ **AVEZ-VOUS ETE DIRECTEMENT SOLLICITE PAR DES INSTITUTIONS POUR REpondre A CES BESOINS ?**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui	47	51,65%
Non	37	40,66%
Sans réponse	7	7,69%

➤ **SI OUI PAR QUI ET POUR QUEL TYPE D'INTERVENTION ET QUELLE A ETE LA REponse DU CENTRE SOCIAL ?**

- - la direccte (soutien - accompagnement vers l'emploi)
- - la caf (animation bornes numériques)
- - drdcs (action illettrisme en politique de la ville à hirson)
- - msa
- - des communes
- Caf / carsat... Pour l'accompagnement des publics dans les démarches administratives. Nous avons mis en place des actions, en coopération avec le service social de la carsat, pour permettre aux habitants de découvrir, utiliser, mieux maîtriser les outils informatiques et l'accès aux sites de démarches administratives dématérialisées
- Caf: point relais
- Ateliers cybercentre, ateliers e démarches, ateliers partenaires lutte contre la fracture numérique
- Caf
- Pas de demande explicite
- Voir ci dessus : les institutions orientent les usagers pour :
 - démarches administratives : caf, carsat, impôts, préfecture
 - démarches de recherches d'emploi : cv, lettres de motivation, utilisation des moteurs de recherche, etc.
- Ville de lille
- Ccas - accès pour le séniors
- Le pôle emploi
- Non, nous avons été sollicités par les habitants eux-mêmes et nous organisons des séances en fonction de la demande des habitants. Ex : accompagnement à la déclaration d'impôts
- Carsat organisation de rencontre collective pour utilisation de améli
- Pole emploi ; formation de personnel à navigation sur sites spécialisés
- Le ccas
- Point info caf séniors connectés du cd 60
- Dans le cadre d'un projet "centres sociaux connectés" où nous sommes partenaires. Une première réponse est apportée par le cs dans la mise en place d'ateliers collectifs et individuels pour apprendre à surfer sur le net (accès aux droits).
- La région hauts de france et ue dans le cadre de la lutte contre la fracture numérique.
- Mise en place d'un projet insertion - via le département
- Par la caf notamment, pour laquelle la plupart des démarches est dématérialisée
- Conseil départemental
- Ville d'arras, atelier de médiation numérique, mois du numérique. Cnft, formation travail social et numérique.
- La caf du nord depuis la mise en place des permanences sur rdv
- Partenariat avec le bailleur vilogia. Formation des locataires par le centre social afin qu'il puisse accéder à l'espace locataire par exemple.
- Par la ville de château - thierry pour réaliser les demandes en ligne de cni, passeport Par la caf afin que les usagers puissent être aider et guider sur le site de la caf : mise à disposition de plusieurs poste informatique au centre social - signature d'une convention par la région/ avec l'europe via la fédération des centres sociaux des hauts de france pour accompagner les personnes en demande d'accès (et d'accompagnement et formation) à un ordinateur
- Caf, état, département, ville
- L'accompagnement des publics pour effectuer des démarches .
- Caf / conseil départemental mise en place d'accompagnements individuels et collectifs
- Cnam: information création compte améli
caf: inscriptions permanence caf/label point numérique
- Caf: pour répondre aux besoins des usagers en utiliser leur site la préfecture pour la prise des rdv
- L'ensemble
- Formation des agents sur les portails e-administration (pôle emploi, caf, impôt, préfecture) mise en place d'ent accessible a tous dans les structures municipal

- Sur le territoire nous avons en préfiguration "la station", cette structure en développement centralise beaucoup de subvention et d'organisation, même si en partenariat le centre social travail et co gère avec celle-ci, je pense qu'il faut démultiplier les lieux ou les habitants peuvent avoir une aide un accompagnement pour diminuer la fracture numérique. Nous savons tous très bien qu'un public chasse l'autre en s'appropriant un lieu, de plus l'éducation populaire, l'animation que nous menons au quotidien, nous permet d'être au plus proche de la population et sommes des repères pour la population, ensuite à nous d'orienter au mieux ou d'accompagner le public vers des services ou structures spécifiques.
- Point relais numérique caf du nord et msa npdc
- Agence pour l'emploi, caf, écoles, réussite éducative,... : pour des ateliers collectifs de présentation de leur site ou intervention avec leur public.
- Dgfip, caf du nord, cpam lille douai, msa nord pas de calais, département du nord. Pour accompagner leurs administrés à effectuer leurs déclarations en ligne, se connecter à leurs espaces personnels.
Le centre a formé ses salariés aux différents sites institutionnels et accompagne les publics dans la mesure de ses moyens humains.
- Utpas : accompagnement des personnes ne possédant pas internet ou de matériel informatique
accompagnement des personnes en grande difficulté face aux démarches en ligne
- Ccas, pôle emploi...accueil du public réorienté par ces structures et mise en place d'ateliers démarches administratives.
- La ccas nous avait sollicité pour mettre en place une borne administrative à l'accueil du centre car il craignait une suppression de celle qui se trouvait chez eux.

➤ **AVEZ-VOUS MIS EN PLACE DES ACTIONS CONCRETES POUR REpondre A CES DIFFERENTES DEMANDES ?**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui	73	80,22%
Non	4	4,40%
Sans réponse	14	15,38%

Si oui :

Réponse	Décompte	Pourcentage
Cette action relève de votre action ordinaire au titre de l'animation globale (accueil de premier niveau)	24	26,37%
Elle est assurée par un membre de l'équipe du centre social	22	24,18%
Il s'agit d'une action collective (séances d'info, ateliers...)	11	12,09%
C'est une action spécifique, qui repose sur un financement dédié	10	10,99%
Il s'agit d'un accompagnement individuel (réponse à la demande)	7	7,69%
Elle est assurée par un bénévole du centre social	2	2,20%
Elle est assurée par un intervenant extérieur	2	2,20%
Sans réponse	13	14,29%

➤ **DIREZ-VOUS QU'A CE JOUR VOS EQUIPES SONT SUFFISAMMENT FORMEES POUR APPORTER DES REponses PERTINENTES ET DURABLES AUX HABITANTS DANS CE DOMAINE ?**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui, tout à fait.	3	3,30%
Oui, plutôt.	43	47,25%
Non, plutôt pas.	39	42,86%
Non, pas du tout	0	0,00%

Sans réponse	6	6,59%
--------------	---	-------

➤ **POUR ASSURER CETTE MISSION DE MANIERE PERTINENTE ET EFFICACE, VOS BESOINS CONCERNERAIENT DAVANTAGE :**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Le partenariat avec les services et institutions qui sont à l'initiative de ces plateformes/sites internet (CAF, CARSAT, Pôle Emploi, Impots...)	57	62,64%
Des ressources humaines spécifiques	55	60,44%
Les moyens matériels (informatiques notamment)	50	54,95%
La formation des équipes	48	52,75%
Un « label » (activité / offre de service spécifique du centre social)	37	40,66%
Des besoins d'espace (lieu dédié)	33	36,26%
Autre	3	3,30%

Commentaires :

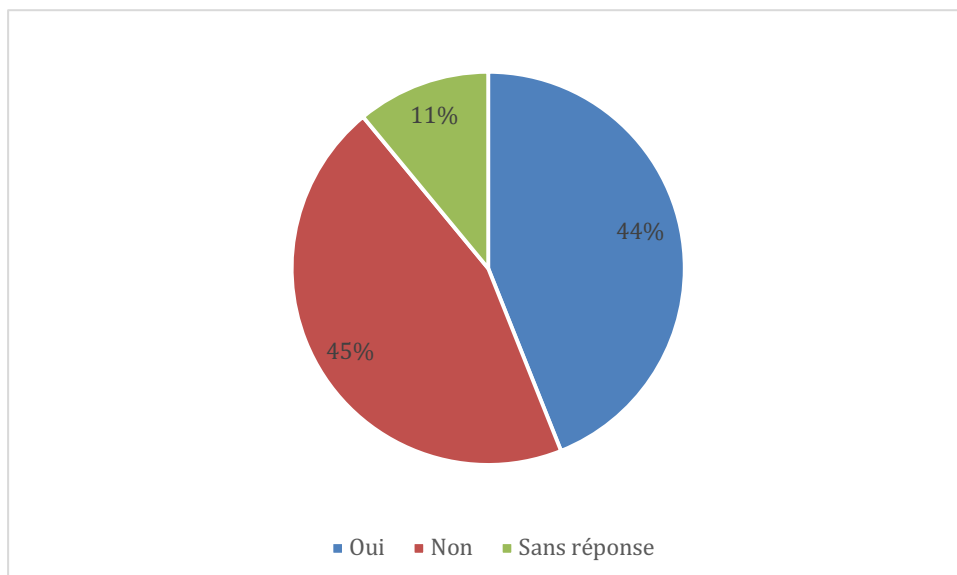
- Financement de la chargée de mission
- Les questions sont trop sélectives ci-dessus. Nous assurons à la fois un accueil et un accompagnement individuel par la médiatrice numérique, et des ateliers d'informations collectives, menés conjointement par la médiatrice numérique et un administrateur
- Pas de label !

4 - FACILITER L'ACCES AU LOGEMENT

4.1 - Quelle réalité sur votre territoire ?

➤ **ENREGISTREZ DES DEMANDES / SOLLICITATIONS DE LA PART DE LA POPULATION DU QUARTIER AU SUJET DU LOGEMENT (SITUATION OU RISQUE D'EXPULSION, IMPAYES, SURENDETTEMENT, DEMANDES D'HEBERGEMENT POUR DES PERSONNES SANS DOMICILE, ETC.) ?**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui	40	43,96%
Non	41	45,05%
Sans réponse	10	10,99%



➤ **POUVEZ-VOUS NOUS DONNER APPROXIMATIVEMENT UN ORDRE DE GRANDEUR ?**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Moins de 25 demandes par an	31	34,07%
Entre 25 et 100 demandes par an	21	23,08%
+ de 100 demandes par an	6	6,59%
NSP	12	13,19%
Sans réponse	21	23,08%

➤ **DIRIEZ-VOUS QUE CES DEMANDES TENDENT A AUGMENTER DEPUIS LES 3 DERNIERES ANNEES ?**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Pas du tout	13	14,29%
Faiblement	19	20,88%
Fortement	15	16,48%
Très fortement	2	2,20%
Je ne peux me prononcer	20	21,98%
Sans réponse	22	24,18%

➤ **DIRIEZ-VOUS QUE CES DEMANDES CONCERNENT DAVANTAGE :**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Les hommes	14	15,38%
Les femmes	41	45,05%
Sans réponse	36	39,56%

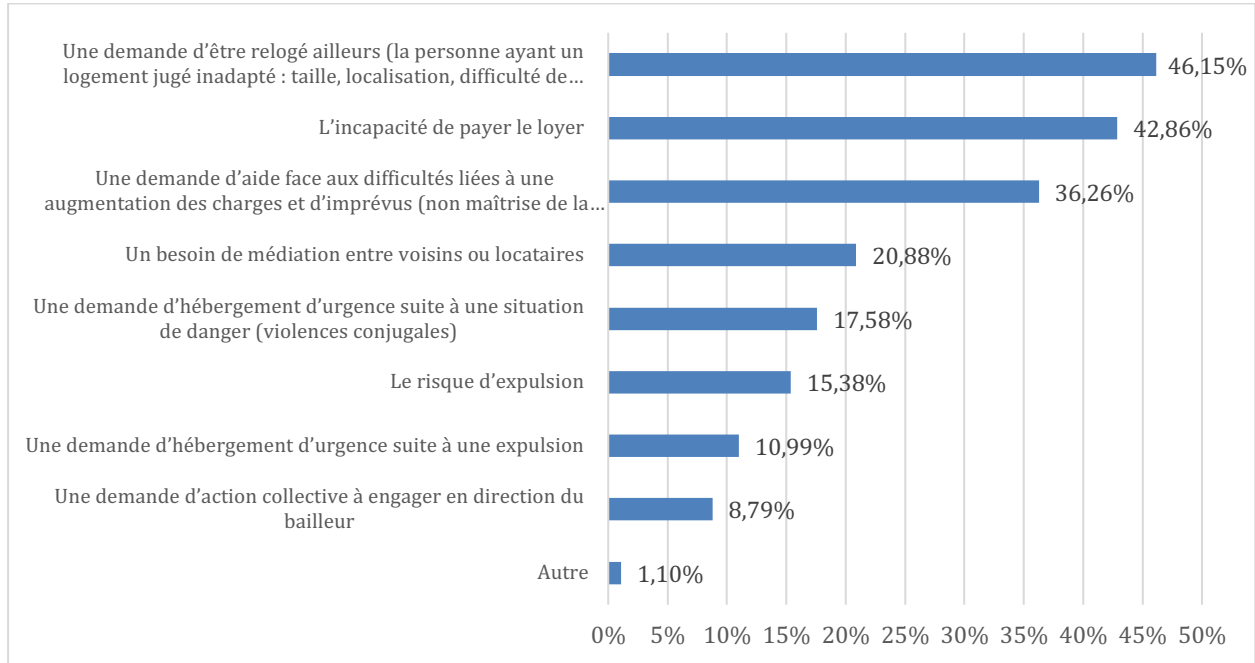
➤ **ET PARMIS EUX :**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Les jeunes adultes (16-30 ans)	8	8,79%
Les adultes (30-45 ans)	40	43,96%
Les séniors (45-60 ans)	8	8,79%
Les retraités (+ 60/65 ans)	1	1,10%

Sans réponse	34	37,36%
--------------	----	--------

➤ **EN MAJORITE, QUELLES SONT LES DEMANDES LES PLUS FREQUENTES QUI VOUS SONT EXPRIMEES ?**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Une demande d'être relogé ailleurs (la personne ayant un logement jugé inadapté : taille, localisation, difficulté de voisinage, etc.)	42	46,15%
L'incapacité de payer le loyer	39	42,86%
Une demande d'aide face aux difficultés liées à une augmentation des charges et d'imprévus (non maîtrise de la consommation de fluides)	33	36,26%
Un besoin de médiation entre voisins ou locataires	19	20,88%
Une demande d'hébergement d'urgence suite à une situation de danger (violences conjugales)	16	17,58%
Le risque d'expulsion	14	15,38%
Une demande d'hébergement d'urgence suite à une expulsion	10	10,99%
Une demande d'action collective à engager en direction du bailleur	8	8,79%
Autre	1	1,10%



Commentaires :

- Adaptation du logement au vieillissement ou à la taille de la famille

➤ **VOS ANALYSES, OBSERVATIONS, QUESTIONNEMENTS... CONCERNANT CET ENJEU DE L'ACCOMPAGNEMENT AU RELOGEMENT DES PERSONNES LES PLUS FRAGILES :**

	Terme	Total
1	logement	12
2	logements	9
3	ccas	6
4	bailleurs	5
5	centre	5
6	personnes	5
7	social	5
8	habitants	4
9	services	4
10	accompagnement	3
11	action	3
12	demandes	3
13	difficultés	3
14	familles	3
15	partenaires	3
16	propriétaires	3
17	quartier	3
18	service	3
19	sociaux	3
20	travail	3



Détail :

- Travail de médiation bailleurs sociaux/propriétaires et locataires connaissance des droits et des institution problèmes liés à l'état des logements (insalubrité, travaux.)
- Sur ce point, nous avons des demandes non enregistrées mais la fonction accueil du centre permet l'écoute et l'orientation du public.
- Nous renvoyons vers le ccas de la ville, dont les services sont dans la structure
- Difficile d'engager une action collective en direction du bailleur (peur de l'expulsion, endettement etc...)
- Dans le cadre d'un projet anru, c'est surtout pouvoir informer correctement les habitants sur un projet, qui lui, évolue en permanence...
- Le quartier est attractif pour les personnes âgées, seules, qui y disposent d'une accessibilité aux transports, à des qualités de services et un environnement recherché (proximité de la mer). Mais peu de logement social et cherté du logement pour des familles.
- Besoin de professionnels formés à l'accompagnement
- Ces problématiques sont plus du ressort des ccas et mdsi, cependant le centre social reçoit des demandes et les acteurs du territoire ne disposent pas forcément de services adaptés : placement en cas de violences intra familiales, logements indécents voire indignes ...
- Logements en milieu rural majoritairement occupés par des propriétaires, ou loués par des propriétaires bailleurs. Vieillesse et inadaptation de ces logements datant d'avant 1950. Une forte proportion de logements inconfortables et énergivores.
- Réussir à emmener des familles pour auto réhabiliter un logement sous forme de chantier d'insertion si quartier en renouvellement urbain dans l'idée de qualifier les populations.
- Nous n'avons qu'un rôle de passeur cette mission est assurée par deux associations partenaires au sein de nos locaux.
- Au niveau de la maison de quartier, cette thématique est abordée avec nos partenaires sociaux tels que le département, le ccas...
Nous nous faisons le relais
- Difficulté de trouver des logements

- Le centre social ne fait pas d'accompagnement au relogement. La mairie de rivery est en charge de cette action.
- Travail avec les partenaires sociaux, ccas et utpas
- Difficultés d'entrée en communication avec les bailleurs afin de mettre certaines thématiques au travail
- Nous ne traitons pas la thématique logement. Cependant les salariés sont amenés en fonction de la demande et de l'accompagnement des familles à traiter cette problématique dans un accompagnement global. Quand les habitants ont cette seule problématique, ils sont orientés au ccas qui gère ce service.
- Les problèmes sont liés généralement à la suite de travaux de rénovation ou de nouvelles constructions et des relations avec le bailleur.
- Les difficultés repérées concernent les personnes en accompagnement socio-professionnel dont la proportion de personnes "à titre gratuit" (dans la famille, chez un ami...) Augmente et concernant les personnes accueillies au sein de l'épicerie solidaire, ce sont plutôt des difficultés liées au paiement des fluides.
- C'est un champ sur lequel le centre social ne s'est pas positionné et n'est pas repéré par les habitants qui ne nous parlent que très peu de ces sujets. Toutefois, notre récente action de centre social "hors les murs" en pied d'immeubles fais remonter pas mal de problématiques autour du logement et notamment du vivre ensemble. Une association de locataire proche fait état de nombreux conflits entre les habitants et les bailleurs, notamment sur des soucis de qualité de logement / réhabilitations mal menées ou non réalisées
- Les personnes les plus fragilisées ont tendance à se replier sur elles-mêmes et à ne pas évoquer leur situation; il nous faut nous rendre le plus visible possible pour qu'elles sachent qu'un accompagnement est envisageable.
- Le dispositif logement d'abord apporte une plus-value au bouquet de solution en matière d'inclusion par le logement. Le contrat local de santé mentale pilotée par la communauté urbaine d'Arras.
- Orientation auprès du ccas par ailleurs, dans le cadre du point information/jeunesse (pij) nous pouvons accompagner des jeunes dans leur recherche d'un logement.
- Les dossiers de demandes d'hébergements ne sont pas en cohérence avec l'offre disponible de logements
- Logements vieillissants en zone rurale dominés par un taux de bailleurs privés très fort et pour lesquels la question de la rénovation énergétique et l'adaptation de leurs logements dédiés à la location n'est pas à l'ordre du jour car ils savent qu'ils le loueront quand même. Pas de service logement en ruralité, une epci avec une compétence plh mais pas de services dédiés pour l'appui aux communes rurales pour la police du logement.
- Nous orientons le public vers le service logement systématiquement

4.2 - Les réponses que vous apportez et vos besoins

- **DIREZ-VOUS QUE L'ACCOMPAGNEMENT AU RELOGEMENT DES PERSONNES LES PLUS FRAGILES EST UN ENJEU SOCIAL QUI FAIT PARTIE DE VOS MISSIONS DE CENTRE SOCIAL ?**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui, tout à fait.	13	14,29%
Oui, plutôt.	24	26,37%
Non, plutôt pas.	32	35,16%
Non, pas du tout	3	3,30%
Sans réponse	19	20,88%

- **POURQUOI ?**

	Terme	Total
1	centre	10
2	social	10
3	partenaires	9
4	mission	8
5	ccas	7
6	personnes	7
7	accompagnement	5
8	habitants	5
9	logement	5
10	rôle	4
11	accompagner	3
12	associations	3
13	bailleurs	3
14	département	3
15	l'accompagnement	3
16	logements	3
17	peut	3
18	relais	3
19	relogement	3
20	réseau	3



Détails :

- Mission plutôt de médiation et de relation avec les institutions concernées
- Nos usagers sont pour la majorité locataires, les bailleurs privés locaux sont des vendeurs de sommeil et bon nombre de logements sont insalubres
- Sur bailleur c'est le ccas qui à cette compétence. Le centre social a plus un rôle de relais.
- Préoccupation importante des habitants du secteur, de nombreuses interpellations du centre social à ce sujet
- Parce que socialement, même si les logements étaient vétustes, la vie sociale du quartier qui va être démoli était riche et ces personnes sont relogées mais pas ensemble et souvent éloignées les unes des autres.
- Connaissance et confiance des habitants neutralité des intervenants.
- C'est davantage le rôle d'un ccas ou du département
- Mission du ressort des ccas
- Associations spécialisées et services déjà engagés sur ce champ
- Le logement reste une priorité pour la famille et contribue à l'intégration, à l'épanouissement de cette dernière et à lui permettre d'être davantage actrice de son environnement
- La mission du centre social est plus centrée sur la mise en réseau des acteurs (bailleurs associations services municipaux...) Et l'orientation des personnes. Assez rarement sur l'accompagnement dans les démarches.
- Nous travaillons avec les partenaires
- Pour faciliter le retour à l'emploi et le bien-être de la personne surtout pour des familles nombreuses
- Nous avons comme mission d'accompagner les plus fragilisés
- Le centre social fait partie d'un réseau pouvant accompagner les personnes mais le relogement n'est pas notre mission première. D'autres partenaires (a.s, foyers ...) Sont plus à même de répondre à cette thématique.

- Le centre social est un relais d'information et il ne dispose pas de ressource humaine qualifiée pour cet accompagnement.
- Nous pouvons uniquement orienter les personnes vers le service adapté
- Celui des partenaires ccas et utpas, la mq oriente à un premier niveau
- Notre action est complémentaire à celles des partenaires et le rôle de notre maison de quartier est d'intervenir en amont, en prévention.
- Plutôt une mission de médiation entre les habitants et les institutions (municipalité, bailleurs)
- Le logement est une porte d'entrée principale avec le public pour évoquer l'ensemble des problématiques
- Tout accompagnement de démarche sollicité par un habitant peut relever de la mission du centre social. Le centre social est souvent identifié comme un lieu ouvert aux personnes les plus fragiles. Si le centre social ne peut pas intervenir directement sur le relogement, il peut en revanche faciliter l'accès aux bons partenaires.
- Parce que les trajectoires de vie contiennent forcément des transitions difficiles, et que nos missions se fondent sur l'inclusion de tous, notamment via l'accompagnement de ces transitions fragilisées
- Parce que s'ils ne sont pas accompagnés, nous risquons de les retrouver à la rue avec plus de problèmes
- Parce que nous orientons vers le ccas. Par ailleurs, nous sommes en expérimentation centre social et n'avons pas encore développé cette action d'accompagnement spécifique.
- Pas de personnel formé à cet accompagnement
- Pas de maîtrise sur les logements disponibles
- Le problème de relogement doit être géré par le ccas de la ville ou de la commission de logement d'une aggro, voir des utpas et de la caf.
- Orientation vers les partenaires spécifiques
- Sur cette gestion, nous travaillons avec des partenaires qui sont plus dans l'accompagnement (les assistantes sociales du département par exemple) qui sont bien repérés par les habitants
- Nous pouvons accompagner dans un premier temps puis ensuite transmettre le relais aux partenaires plus compétents dans ce domaine.
- Des services municipaux et communautaires exercent cette compétence qui nécessite une expertise et l'animation d'un réseau d'acteurs.
- Un de notre axe se définit comme suit : "accompagner les habitants dans la réalisation de leurs projets personnels et professionnels
- Accompagnement des personnes dans le besoin et en manque d'autonomie dans leurs démarches.
- Accompagnement global
- Il existe un service logement au sein de la ville de Lens qui s'occupe de ces situations.
- Le ccas est compétent en ma matière
- Des personnes de plus en plus en difficulté, instabilité
- Missions d'autres associations dédiées au logement, et des epci avec le département du nord (pour les plus fragiles). Pour nous, un rôle d'appui des partenaires à l'information, le repérage de proximité des indignations et expressions individuelle, d'aide à la mobilité pour les démarches
- Il est effectué par le service politique de la ville
- Actuellement, nous n'avons pas les ressources, la connaissance des dispositifs. La mission du centre social serait de mettre en relation les structures, d'accompagner les usagers vers ces structures

➤ **AVEZ-VOUS ETE DIRECTEMENT SOLLICITE PAR DES INSTITUTIONS (BAILLEURS, MAIRIE, ASSOCIATION DE LOCATAIRES, ETC.) POUR REPONDRE A CES BESOINS ?**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui	13	14,29%
Non	64	70,33%
Sans réponse	14	15,38%

➤ **SI OUI PAR QUI ET POUR QUEL TYPE D'INTERVENTION ET QUELLE A ETE LA REPONSE DU CENTRE SOCIAL :**

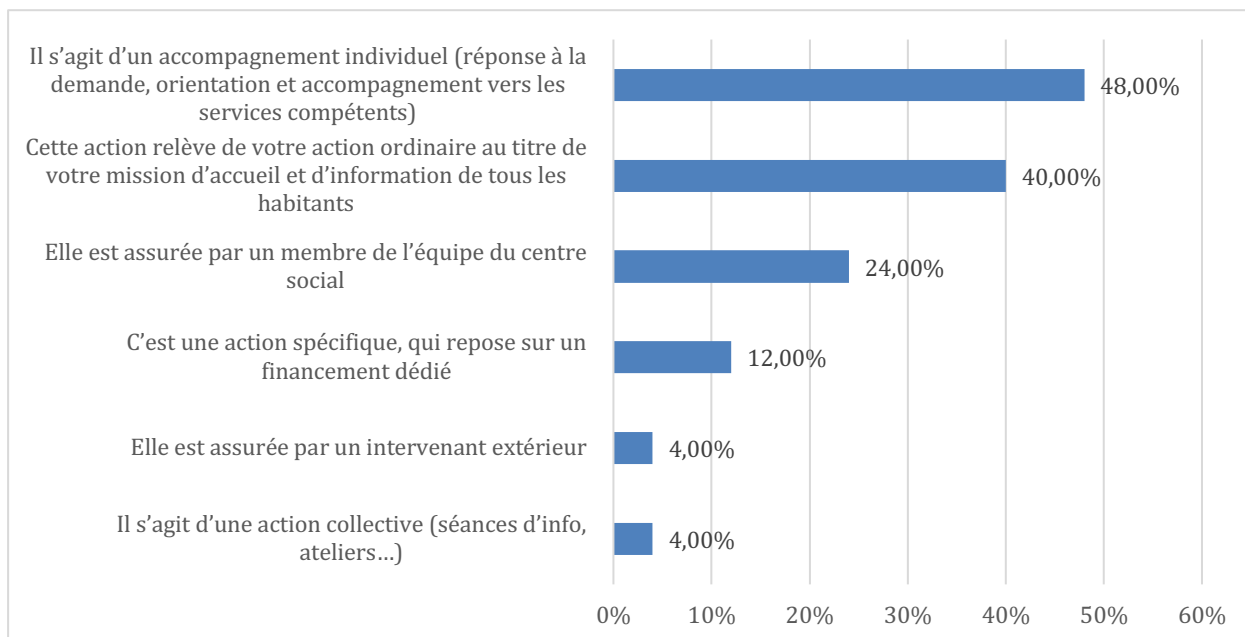
- Accompagnement sur une opération de rénovation collective (Imh) - permanence sociale hebdomadaire de soliha
- Partenord, municipalité
- Création d'un conseil citoyen, d'actions d'informations et de sensibilisation suite au projet anru (la dernière en date était la création d'un moment de partage pour annoncer la démolition de l'école maternelle du quartier dans lequel 287 logements vont être démolis pour laisser place à 99 logements en accession à la propriété...)
- Mise en place de permanences en maison de quartier
- Repérage des familles et co-construction d'actions avec une association d'aide au relogement
- Des contacts avec les bailleurs pour rencontrer leurs locataires dans nos locaux.
- Soliha, demande de mise en place d'action collective de proximité
- Pas de sollicitations
- Interpellation pour le logement d'urgence essentiellement
- Problème de logement en fonction de l'arrivée d'un nouvel enfant ou personne à mobilité réduite
- La commission d'attribution d'Imh
- Non pas de sollicitation
- Le ccas fait des permanences mensuelles et hebdomadaires dans nos locaux afin de satisfaire les demandes, concernant le logement en particulier.
- Remplir les documents, suivi
- Par le bailleur car nous avons une médiatrice sociale

➤ **AVEZ-VOUS MIS EN PLACE DES ACTIONS CONCRETES POUR REpondre A CES DIFFERENTES DEMANDES ?**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui	25	27,47%
Non	45	49,45%
Sans réponse	21	23,08%

Si oui :

Réponse	Décompte	Pourcentage
Il s'agit d'un accompagnement individuel (réponse à la demande, orientation et accompagnement vers les services compétents)	12	48,00%
Cette action relève de votre action ordinaire au titre de votre mission d'accueil et d'information de tous les habitants	10	40,00%
Elle est assurée par un membre de l'équipe du centre social	6	24,00%
C'est une action spécifique, qui repose sur un financement dédié	3	12,00%
Il s'agit d'une action collective (séances d'info, ateliers...)	1	4,00%
Elle est assurée par un intervenant extérieur	1	4,00%
Elle est assurée par un bénévole du centre social	0	0,00%



➤ **DIREZ-VOUS QU'A CE JOUR VOS EQUIPES SONT SUFFISAMMENT FORMEES POUR APPORTER DES REPONSES PERTINENTES ET DURABLES AUX HABITANTS DANS CE DOMAINE ?**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui, tout à fait.	4	4,40%
Oui, plutôt.	21	23,08%
Non, plutôt pas.	36	39,56%
Non, pas du tout	10	10,99%
Sans réponse	20	21,98%

➤ **POUR ASSURER CETTE MISSION DE MANIERE PERTINENTE ET EFFICACE, VOS BESOINS CONCERNERAIENT DAVANTAGE :**

Réponse	Décompte	Pourcentage
Le partenariat avec les services et institutions dont c'est la compétence principale	28	30,77%
Des ressources humaines spécifiques	25	27,47%
La formation des équipes	11	12,09%
Un « label » (activité / offre de service spécifique du centre social)	2	2,20%
Les moyens matériels (informatiques notamment)	1	1,10%
Autre	3	3,30%
Sans réponse	21	23,08%

Autre :

- La mission n'apparaît comme un besoin
- Cette mission est déjà assurée par la mairie