

COMPÉTENCE RÉSEAU

DÉMÉNAGER

APPROPRIATION DOMICILIATION

ACCOMPAGNEMENT EXPRESSION

ÉCOUTE PARTENAIRES

PARTICIPATIF CAFÉ-SOCIAL

ROUES-LIBRES ORIENTATION

RELATION POINT-RELAIS

SOUTIEN SOCIAL

SAVOIR-RE A ÉCONOMIE  
RENCONTRE CITOYENNETÉ  
FAMILIALE CULTURE ÉCHANGE  
VALORISATION PARTAGE MIXITÉ

ANIMATION INTERGÉNÉRATIONNEL ATELIER  
PRÉVENTION

SANTÉ BIEN-ÊTRE RELAIS

HABITAT PROXIMITÉ FORMATION

BIENVEILLANCE MÉDIATION

RESSOURCERIE CONSEIL ACCUEIL

COLLECTIF CONVIVIALITÉ

ECO-RESPONSABILITÉ

ACCÈS-AUX-DROITS

OUVERTURE

ÉCRIVAIN-PUBLIC



[www.adgve.com](http://www.adgve.com)

ADGVE - 16, rue du bel air - 91090 LISSES

[adgve@adgve.com](mailto:adgve@adgve.com) - 01 60 86 09 50

[www.adgve.com](http://www.adgve.com) - [facebook.com/adgve91](https://facebook.com/adgve91)



# SOMMAIRE

<b>1 - Présentation du centre social</b>	<b>3</b>
1-1 Le centre social et ses valeurs	3
1-2 La zone d'influence du centre social	4
1-3 Semaine type à l'association	6
1-4 Organigramme	7
1-5 Contexte exceptionnel	8
→ L'équipe de 2016 à 2019	10
<b>2 - Renouveau du projet social</b>	<b>12</b>
2-1 Présentation de la démarche	12
→ Rétroplanning	12
→ Réunions	13
→ Outils utilisés	13
2-2 Evaluation du projet en cours 2016-2019	15
→ Quelques chiffres	15
→ Axe 1 à 5	16
→ Réponses des familles	22
2-3 Diagnostic de territoire et des partenaires	26
2-4 Problématiques repérées	28
→ Enquête santé	29
→ Problématique générale	33
<b>3 - Les axes et actions 2020-2023</b>	<b>34</b>
3-1 Arbre à objectifs du centre social	34
3-2 Echéancier projet social 2020-2023	35
3-3 Fiches actions	36
<b>ANNEXES</b>	<b>66</b>

# 1 - Présentation du centre social

L'Association Départementale Gens du Voyage de l'Essonne, est créée en 1972 à l'initiative de différents partenaires : sous-préfet de Palaiseau, administrations départementales, élus municipaux, Conseillers Généraux, bénévoles, Gens du Voyage, associations diverses.

L'Association oeuvre :

- à la reconnaissance et la prise en compte des familles tsiganes, gens du voyage et personnes ayant le même mode de vie dans les politiques publiques sociales, sanitaires, scolaires, culturelles et urbaines
- à la promotion sociale, économique et culturelle de ces populations
- à l'amélioration et la valorisation des relations et des échanges entre les Gens du Voyage et l'ensemble de la population

## 1-1 Le Centre social et ses valeurs

L'ADGVE obtient son agrément centre social en 1995 et devient un lieu repère pour les familles, lieu d'échanges, de paroles et d'informations où se côtoient adultes et enfants, où des activités ponctuelles ou permanentes sont proposées :

- l'accompagnement des familles Gens du Voyage dans leurs difficultés sociales : habitat, santé, scolarité, accès aux droits,
- l'accès aux dispositifs sociaux par la domiciliation du courrier
- l'accès à un Espace Public Numérique animé
- l'animation du centre social à travers l'organisation d'actions collectives (jeux, groupes de paroles, films de prévention, ...), les manifestations culturelles ("festival Roues libres")

L'ADGVE est adhérente à deux fédérations : la Fédération des centres sociaux de l'Essonne et la **FNASAT** (Fédération Nationale des Associations Solidaires avec les Tsiganes-Gens du Voyage) qui prônent l'une et l'autre des valeurs fortes autour de la solidarité, de la dignité humaine, de la démocratie, de la diversité culturelle, etc... portées et animées par l'ADGVE.

Elle bénéficie par ailleurs de plusieurs agréments :

- Centre social : en renouvellement
- EVS : depuis décembre 2018 et jusqu'en décembre 2021
- Centre de formation par la DIRRECTE depuis 16/08/1995
- Election de domicile par la préfecture : renouvelé pour 3 ans en février 2017
- Jeunesse et sports depuis 24/06/2005
- Ingénierie sociale, financière et technique par la DRIHL depuis le 03/01/2011
- Organisme d'intérêt général à caractère social et philanthropique depuis le 28/06/2011

L'ADGVE c'est 507 familles adhérentes en 2019

## 1-2 La zone d'influence du centre social

L'ADGVE a une vocation départementale et rayonne sur tout le département de l'Essonne. Les familles qui fréquentent le centre social viennent des quatre coins du département (et parfois au-delà).

Nous avons créé une cartographie du département reprenant notre zone d'influence et de compétence. Elle met en évidence que les familles sont présentes sur tout le département, même si elles sont majoritairement concentrées sur le coeur et le nord Essonne.

 CA Versailles Grand Parc	 Aire d'accueil
 CA Communauté Paris Saclay	 Aire d'accueil fermée (Courcouronnes, Dourdan)
 Métropole du Grand Paris	 Aire de grand passage (Lisses)
 CA Val d'Yerres Val de Seine	 Habitat adapté (Brétigny sur Orge)
 CC L'Orée de la Brie	
 CA Grand Paris Sud Seine Essonne Sénart	
 CA Coeur d'Essonne Agglomération	 Présence des familles
 CC Pays de Limours	
 CC Le Dourdannais en Hurepoix	
 CC Entre Juine et Renarde	
 CC Val d'Essonne	
 CC 2 Vallées	
 CC Etampois Sud Essonne	



## 1-3 Semaine type à l'association

	Matin 9h - 12h45	Après-midi 13h30-17h30
<b>Lundi</b>	Accueil téléphonique Soutien Scolaire Hors les murs (de novembre à juin) 	Libre accès* Accueil téléphonique + Permanence "faire avec" + Animations collectives
<b>Mardi</b>	Accueil téléphonique 	Libre accès* Accueil téléphonique + Permanence sociale + Animations collectives
<b>Mercredi</b>	Accueil téléphonique	Accueil téléphonique
<b>Jeudi</b>	Libre accès* Accueil téléphonique + Permanence sociale + Permanence santé + Animations collectives	Libre accès* Accueil téléphonique + Permanence scolarité (de juin à novembre) 
<b>Vendredi</b>	Libre accès* Accueil téléphonique 	Soutien Scolaire Hors les murs (de novembre à juin)

### + événements occasionnels en week-end et en soirée

\*Libre accès : accueil, information, orientation, domiciliation, lecture de courrier, EPN et point relais caf, accompagnement numérique...



Gestion d'un camion itinérant dans les aires d'accueil Paris Saclay indiquant la complémentarité entre le CS et Evs telle que précisée dans la lettre circulaire 2012-013

# 1-4 L'Organigramme

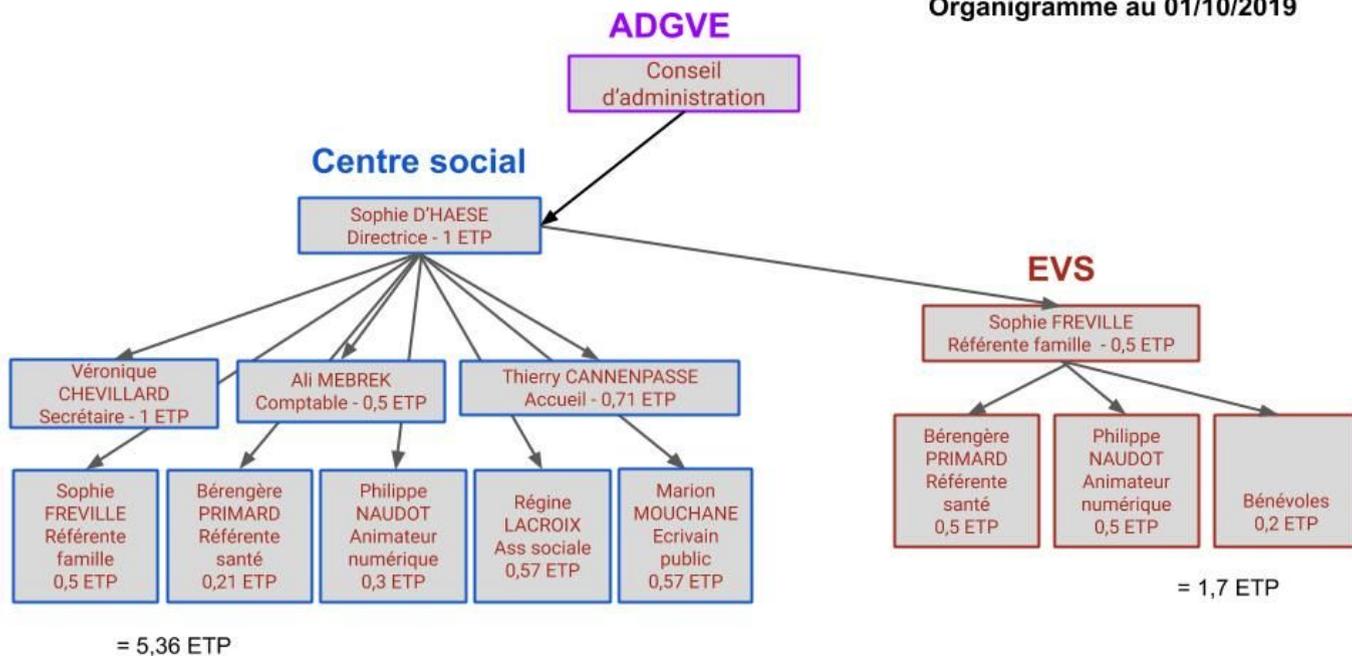
## Le conseil d'administration



## L'équipe en 2019



## Organigramme au 01/10/2019

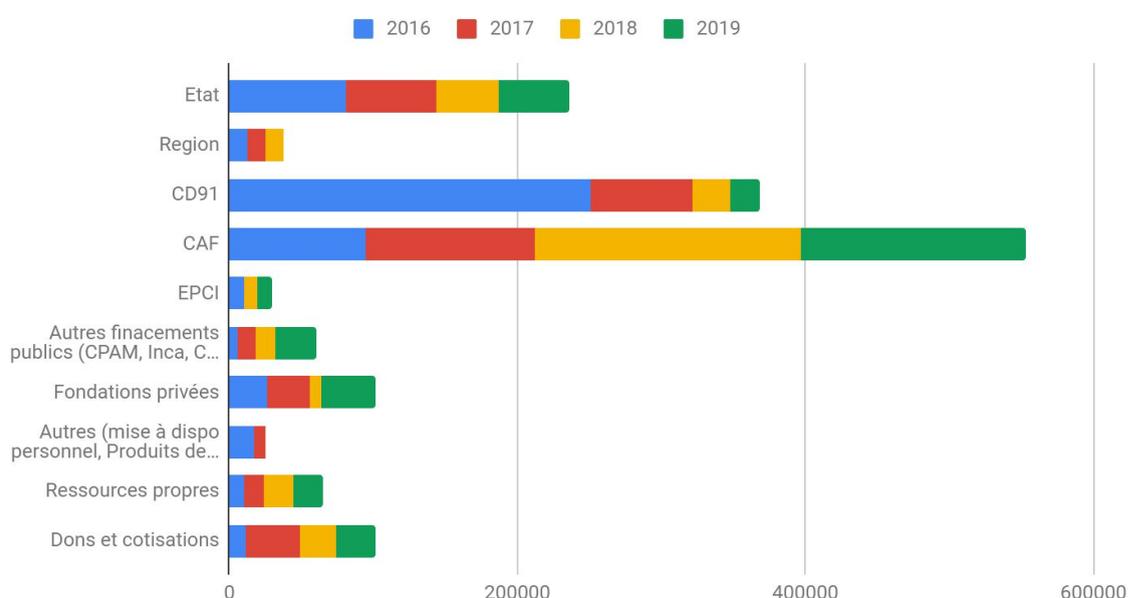


## 1-5 Contexte exceptionnel

Le début de l'année 2017 va constituer un tournant dans la vie et l'histoire de l'association. En effet, le CD91 a réduit les subventions de l'association de - 73%, réduisant ainsi l'équipe de 13 salariés (11,1 ETP) fin 2016 à 5 salariés (4,5 ETP) fin 2017. Cette diminution drastique de nos subventions entraîne inévitablement une diminution des actions menées auprès des familles y compris la suppression totale de certaines actions menées depuis longtemps (habitat, accompagnement des auto-entrepreneurs, action d'alphabétisation), laissant sur le carreau au delà des salariés licenciés, des usagers désemparés ne sachant plus vers qui se tourner.

D'abord il a fallu s'adapter, pallier aux manques, réorganiser et réduire les dépenses en diminuant le temps d'ouverture au public, en réduisant le temps de travail des salariés, en mobilisant les bénévoles plus que jamais sur les actions restantes, en nous séparant d'une partie des locaux, en activant notre réseau afin d'obtenir une avance de trésorerie pour éviter la cessation de paiement, en demandant une participation financière aux familles...

Evolution des subventions en terme de fonctionnement



Cette perte de financements a bien failli faire disparaître définitivement la structure, et le choc brutal anéantir le moral des quelques "rescapés". Mais les crises activent un instinct de survie régénérateur et permettent souvent de remettre en cause, de repenser autrement,

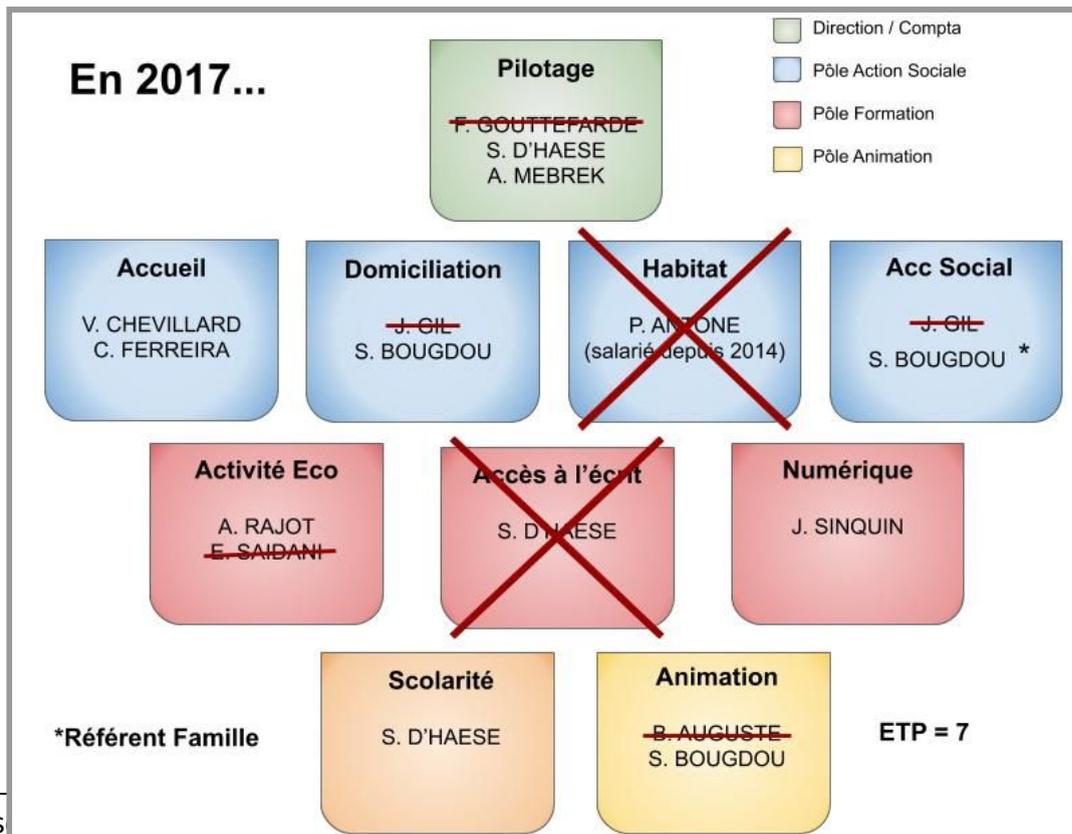
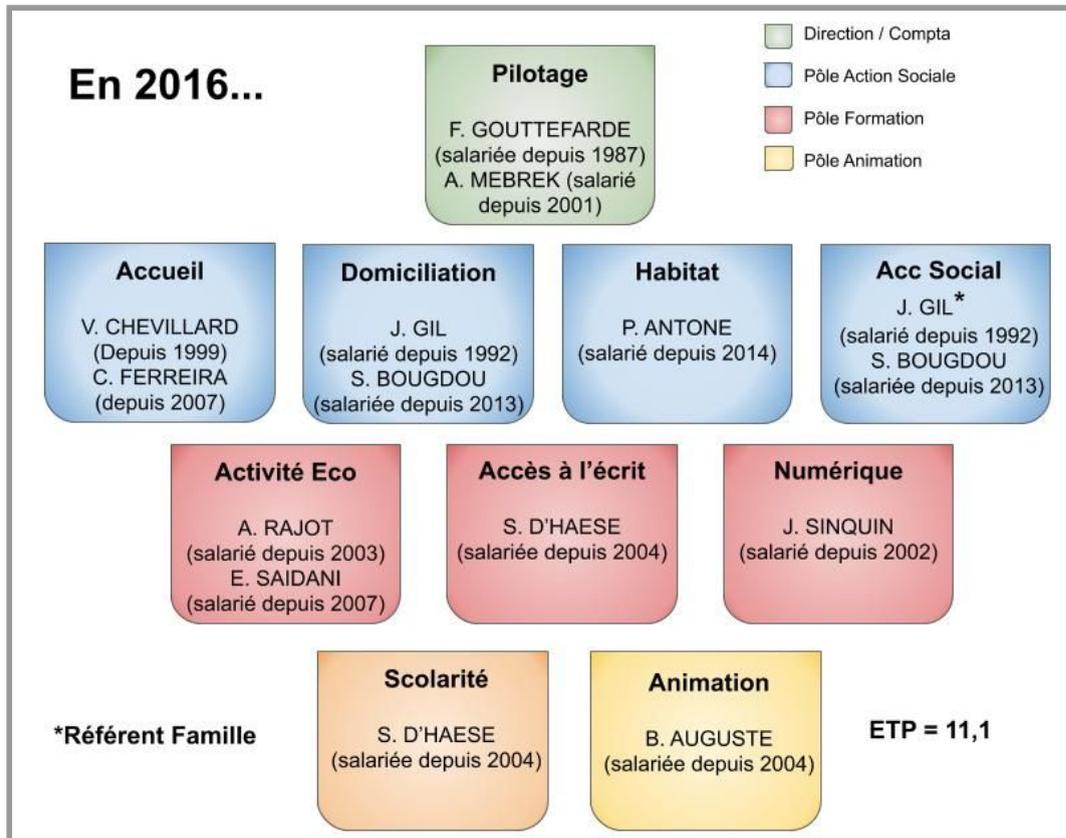
d'oser l'impensable puisqu'il n'y a plus rien à perdre et d'ainsi faire naître de nouveaux concepts, de nouveaux projets.

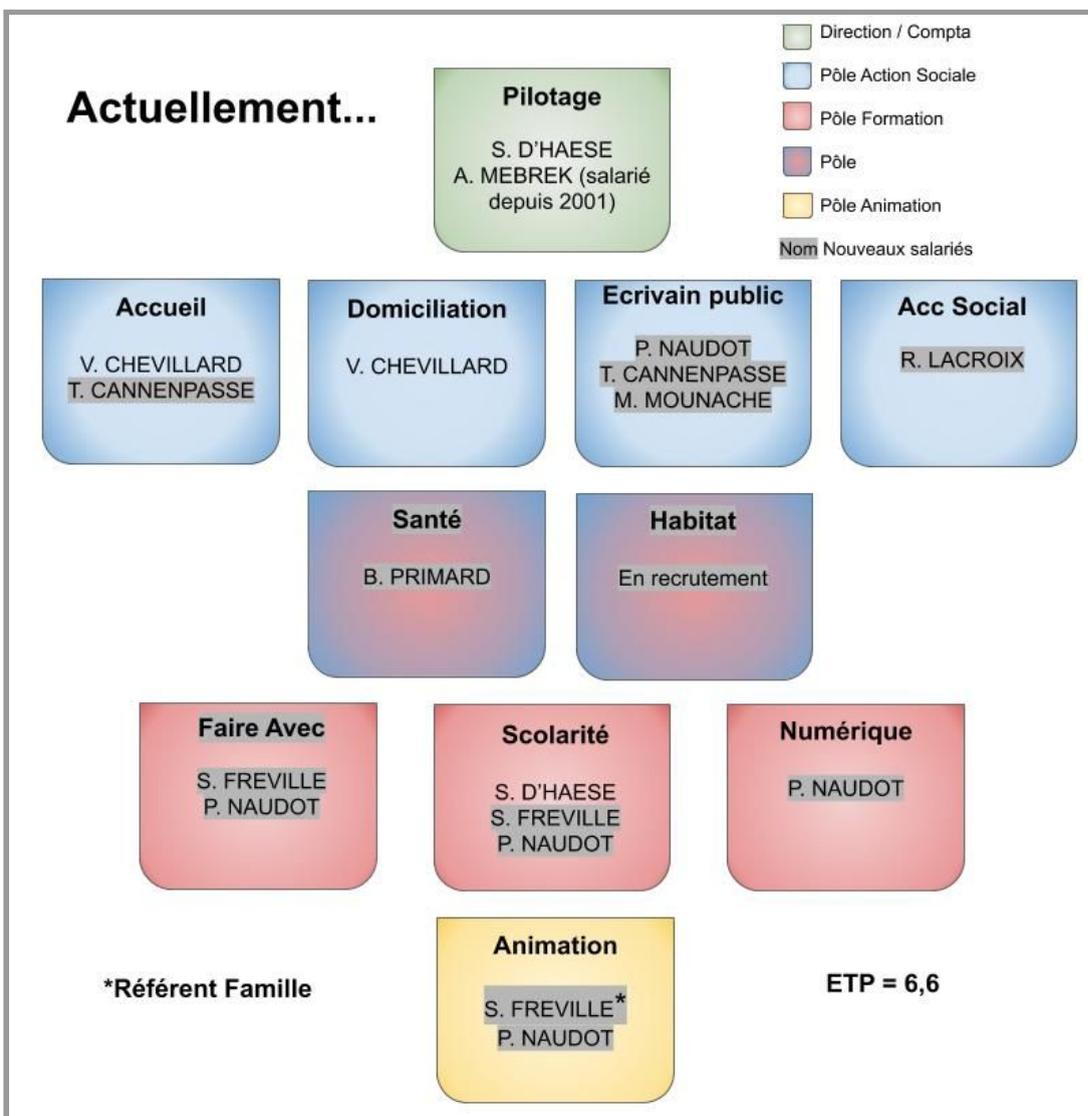
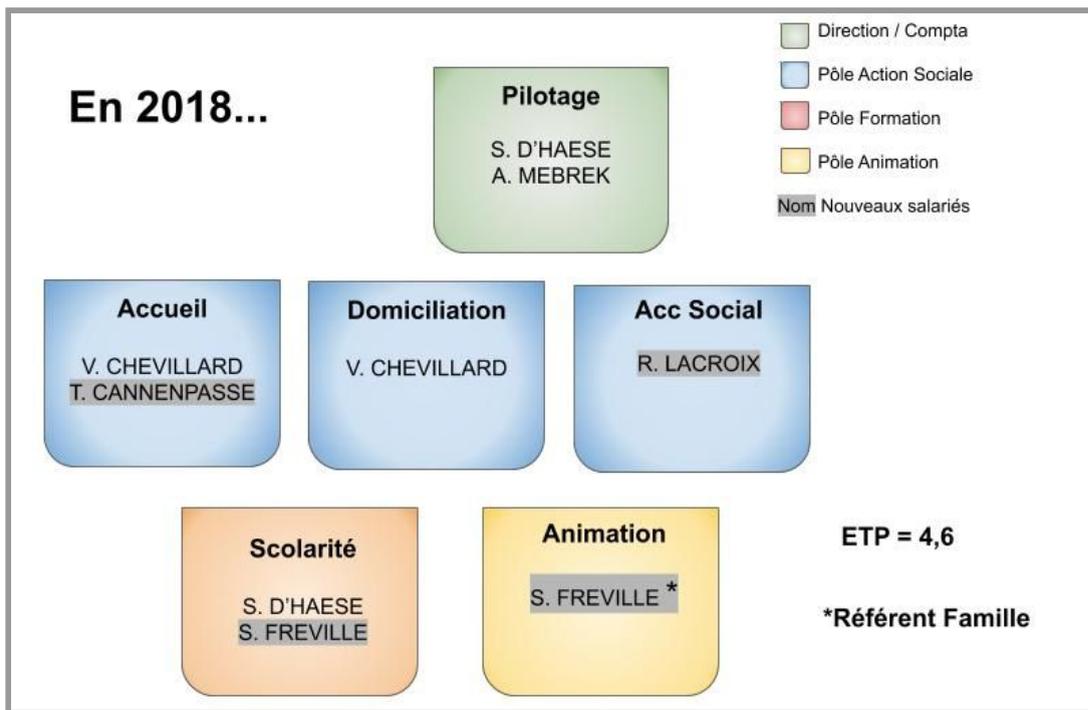
2018 fut donc le temps de la reconstruction, avec notamment l'émergence du projet d'une structure mobile "le p'tit Voyageur" qui aura vocation à partir à la rencontre du public sur son lieu de vie, d'étendre les activités de l'association "hors les murs" et de toucher ainsi les personnes les plus éloignées des dispositifs de droit commun autour notamment de deux axes principaux : la santé et le numérique. Ce nouvel espace sera agréé EVS (en préfiguration dès mars 2018) en décembre 2018 et le véhicule livré en septembre 2019. C'est ce projet et le soutien de la CAF qui va permettre un redémarrage, qui va redonner espoir et voir s'ouvrir de nouvelles portes.

Le diagnostic élaboré dans le cadre du projet social de l'EVS va faire apparaître un besoin important sur les questions de santé. Début 2019 verra naître ainsi un tout nouveau pôle au sein de l'association, le pôle santé avec l'embauche d'une salariée (infirmière de formation) et l'apparition de nouvelles actions (prévention, médiation santé, bien-être...) qui prendront forme et sens dans notre nouveau projet social.

L'idée d'une ouverture à un public plus diversifié était déjà inscrit dans notre projet social 2015-2019. En 2018, nous ouvrons la possibilité de domiciliation aux demandeurs d'asile. En 2019, nous devenons un "point relais CAF" ce qui à terme devrait également élargir le public. Mais très vite la nécessité du déménagement se fait sentir tant il nous paraît évident que pour ouvrir davantage, il faut être installé au plus près des habitants, dans des locaux adaptés à l'activité d'un centre social et d'y injecter convivialité, échange, ressourcerie, ouverture aux partenaires... renaissance!

## → L'équipe de 2016 à 2019





## 2- Renouvellement du projet social

### 2-1 Présentation de la démarche

Quand ? : bilan auprès des familles du 1 avril - 15 mai 2019, sur les temps d'ouverture de la structure ; diagnostic partenaires et territoire fin mai 2019

Qui ? : animateur et référente famille

Où ? : Au centre social

#### → Rétroplanning

	2018		2019				
	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai
L'ADGVE	07/11 : Participation de la directrice à la formation "renouvellement du projet social organisé par Accolades et coordonné par la fédération des centres sociaux de l'Essonne	14/12 : Participation de la directrice à la formation "renouvellement du projet social organisé par Accolades et coordonné par la fédération des centres sociaux de l'Essonne	30/01 : envoi de la lettre d'intention de renouvellement du projet social à la directrice de la CAF	- 12/02 : Participation de la directrice et de la référente familles à la formation "renouvellement du projet social organisé par Accolades et coordonné par la fédération des CS de l'Essonne - 18/02 : Présentation de la démarche de renouvellement auprès des membres du conseil d'administration - 19/02 : en réunion d'équipe, réflexion collective autour de la démarche et élaboration des outils qui permettront la mise en place du diagnostic	11/03 : première réunion du groupe moteur 19/03 : présentation en réunion d'équipe des outils finalisés, de leur mise en oeuvre et répartition des tâches	-1-30/04 :Diagnostic auprès des usagers et des partenaires par toute l'équipe du centre social - 02/04 1er comité de pilotage : présentation du bilan et de la démarche à valider - 09/04 : Participation de la directrice et de la référente familles à la formation "renouvellement du projet social organisé par Accolades et coordonné par la fédération des CS de l'Essonne	- traitement et analyse des données froides et données chaudes recueillies lors du diagnostic - 20/05 : 2ème réunion du groupe moteur - Elaboration progressive de la carte des partenaires
La CAF					01/03 : Réunion technique de suivi de la démarche		

	2019					
	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre
L'ADGVE	- 11/06 : Participation de la directrice et de la référente famille à la formation "renouvellement du projet social organisé par Accolades et coordonné par la fédération des CS de l'Essonne - 18/06 : en réunion d'équipe, proposition et échange sur la problématique et les axes de développement issus du diagnostic. - 27/06 : 2ème comité de pilotage et restitution publique	Rédaction des fiches action en équipe	Rédaction du nouveau projet social	- 13/9 : Transmission à la CAF de la première ébauche et budget prévisionnel pour relecture -27/09 : Dépôt du nouveau projet social		
La CAF						<b>Passage en CAS</b>

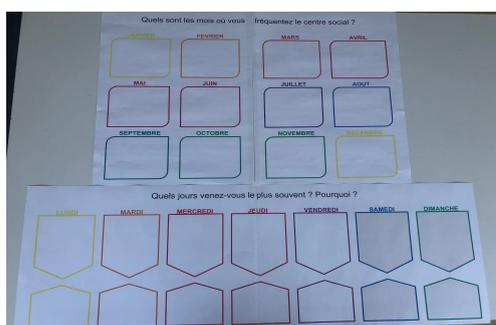
## → Réunions

Un groupe moteur s'est constitué (constitué de deux usagers, 3 membres du conseil d'administration et de deux salariés) et s'est réuni à trois reprises. Deux comités de pilotage ont été organisés dans le cadre du renouvellement de notre projet social. Le premier a eu lieu le 2 avril et a réuni 8 personnes (caf, département, partenaires financiers et institutionnels...) et le deuxième, le 27 juin, a réuni 13 personnes.

## → Outils utilisés

### Affichage :

- Carte de France (affichée à l'accueil) : Où résidez-vous le plus souvent ? Quel est votre lieu de naissance ? Quel autre endroit fréquentez-vous souvent ?
- Calendrier annuel : Quels sont les mois où vous fréquentez le centre social ?
- Calendrier hebdomadaire : Quels jours venez-vous le plus souvent ? Pourquoi ?



### Tableau Smiley :

- Les horaires et jours d'ouverture vous conviennent-ils ?
- Avez-vous toujours réponse à vos questions ?
- L'association est-elle bien localisée ? Aimerez-vous qu'elle soit dans une autre ville ? Où ?
- Etes vous suffisamment informés sur ce qui se passe à l'association ?
- Aimerez-vous que l'association devienne davantage un lieu de rencontre (ouvert le soir, avec un bar et de la musique) ?
- Est ce que vous venez chercher à l'association autre chose qu'un service, une aide ?
- Aimerez-vous que l'association soit présente sur vos lieux de vie ?

**DONNEZ NOUS VÔTRE AVIS . . .**

Les horaires et les jours d'ouverture vous conviennent-ils ?				
Avez-vous toujours réponse à vos questions ?				
L'association est-elle bien localisée ?				
Aimeriez-vous qu'elle soit dans une autre ville ?				Où ?
Etes-vous assez informés sur ce qui se passe à l'association ?				
Aimeriez-vous que nous devenions un lieu de rencontre ?				
Venez-vous chercher à l'association autre chose qu'un service ?				Quoi ?
Aimeriez-vous que nous soyons présents sur votre lieu de vie ?				

Par quels moyens préférez-vous avoir des infos de l'association ?

**Animation** : création d'un photolangage, représentant les photos des actions de l'ADGVE passées, présentes et futures, avec les personnes qui étaient en charge de ces actions. Consigne pour les participants : "Choisissez trois photos qui correspondent le plus à ce que vous venez faire à l'association"

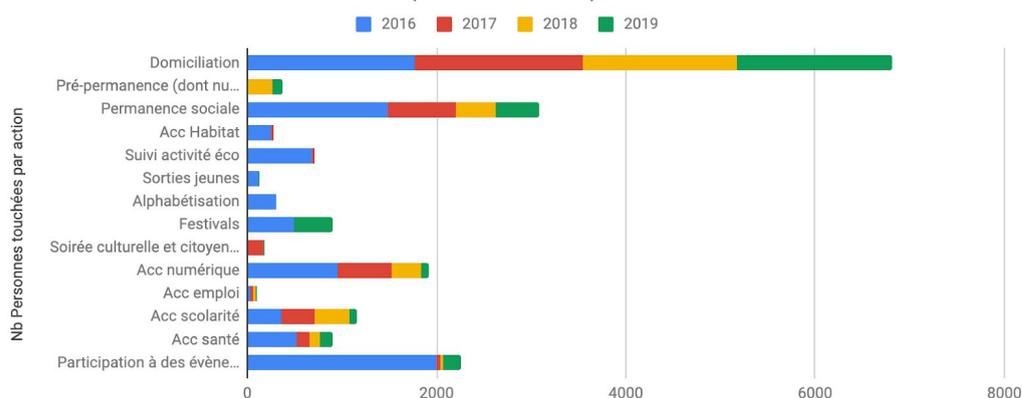
**Questionnaire en ligne** créé par Google Forms, envoyé par e-mails aux partenaires (associations membres de la FNASAT, MDS de secteur, CCAS, Centres Sociaux, PMI, Caisse d'Allocations Familiales, collège partenaire (Education Nationale), organismes domiciliaires, conseil départemental, communautés d'agglomérations...) : Connaissez-vous l'ADGVE ? ; Avez-vous déjà consulté notre site internet ou page Facebook ? Pour quelle(s) raison(s) ? ; Comment nous identifiez-vous ? ; En tant que partenaire, trouveriez-vous un intérêt à ce que nous ouvrons plus notre structure à tout public ? ; Trouvez-vous que l'association est bien localisée ? ; Parmi les actions que nous menons ou avons menées au sein de notre centre social, lesquelles connaissez-vous ? Pourriez-vous envisager d'orienter des personnes vers notre centre social pour des activités, sorties, accompagnements ou autres... ? ; Rencontrez-vous des gens du voyage dans votre structure ? Viennent-ils spontanément ? Reviennent-ils régulièrement ? Les (ré)orientez-vous vers d'autres structures que la nôtre ? Quelles sont leurs demandes ? ; Rencontrez-vous des particularités dans l'accompagnement de ce public ? Et si oui, lesquelles ? ; Dans votre structure, seriez-vous intéressé(s) par une sensibilisation ou une formation pour mieux connaître les voyageurs et les spécificités de leur accompagnement ?

**Au total, 145 personnes ont été interrogées (usagers et partenaires confondus)**

## 2-2 Evaluation du projet en cours 2016-2019

→ Quelques chiffres...

Evolution des actions 2016 à 2019 (année en cours)



Nombre de personnes touchées par action, 2016-2019

	2016	2017	2018	2019 (à ce jour)
<b>Accueil</b>	4650	3621	3263	2836
<b>Domiciliés</b>	1763	1785	1620	1459
<b>dont nouvelles demandes</b>	47	34	100	72
<b>Migrants</b>				7
<b>Stagiaires formés</b>	4	4	4	2
<b>EPN</b>	956	574	209	46
<b>Acc numérique</b>			93	302
<b>Activité éco</b>	686	51		
<b>Dossiers CNED instruits</b>	127	98	141	150
<b>Séances soutien scolaire</b>	56	63	55	62
<b>Elèves inscrits</b>	32	26	28	
<b>Alphabétisation</b>	17			
<b>Acc emploi</b>	30	35	22	20
<b>Acc social</b>	682	758	681	454
<b>Pré-perm</b>			310	231
<b>Habitat</b>	250	25		
<b>Soirées culturelles/citoyennes</b>		168		10
<b>Sorties jeunes</b>	112			21
<b>Festival</b>	500			400

En 2019, l'ADGVE c'est :

**1650 domiciliés**

**6 accompagnements** différents proposés (social, habitat, numérique, santé, emploi, scolaire)

répartis sur **5 permanences** par semaine (lundi après-midi, mardi après-midi, double jeudi matin, jeudi après-midi)

**1 festival annuel**

**des soirées, sorties, projections...**

### Animation globale

#### → **Axe 1 : le centre social, un pôle ressource**

Objectif général : Développer le centre social en tant que lieu d'accueil et ressource opérationnelle, ainsi que lieu de vie.

Actions	Objectifs	Points +	Points -	Evaluation
<b>Accueil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer le CS en tant que lieu d'accueil et de vie</li> <li>- Favoriser la rencontre et l'échange</li> <li>- Répondre aux besoins spécifiques non traités par les structures de droit commun</li> <li>- Aider à la lecture et compréhension de courriers</li> <li>- Gérer les plannings des rendez-vous pour les accompagnements divers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 3592 personnes en moyenne passent par l'accueil chaque année</li> <li>- Réaménagement constant de l'espace pour le rendre convivial</li> <li>- Création et mise en place de la pré-perm en 2017 (310 personnes accompagnées en 2018, 231 en 2019 dans ce cadre)</li> <li>- Création d'un "protocole d'accueil"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diminution de l'amplitude horaire liée à la diminution du personnel</li> <li>- Changement de personnel trop fréquent (emplois aidés)</li> <li>- Locaux inappropriés, peu adaptés, vétustes, mal desservis, excentrés et peu visibles</li> </ul>	<p>L'accueil est indispensable et constitue le coeur du CS, car il est le point d'entrée de toute démarche/action. Face à la fréquentation et à la demande croissante des usagers, il a été nécessaire d'adapter, modifier son organisation, pour répondre aux objectifs : l'aménagement de l'espace nous aide à le rendre plus convivial et favorise la rencontre, mais a ses limites car les locaux en eux-mêmes sont peu adaptés ; la création d'un protocole d'accueil a permis de réguler la prise en charge des demandes par une réponse uniforme par toute l'équipe, et de rendre plus fluide l'accueil et l'orientation des personnes ; le fonctionnement de planning en permanences plutôt qu'en rendez-vous aide à concentrer les mêmes demandes sur un temps dédié (la santé les jeudis matins, l'administratif les lundis après-midi...) et "libère" plus l'accueil, pour la distribution, la lecture et la compréhension de courriers.</p> <p>La diminution des financements, et donc du personnel et de l'amplitude horaire, a profondément modifié l'organisation du CS. Pour continuer à accueillir les usagers et répondre à leurs besoins, il a fallu adapter l'accueil, son espace et son fonctionnement interne...</p>

<p><b>Domiciliation / Accès aux droits</b></p>	<p>- Permettre l'accès aux droits sociaux, civils, civiques, des personnes sans domicile, en habitat mobile ou précaire - Aider et soutenir les CCAS dans leur repérage de la législation</p>	<p>- Renouvellement agrément élection domicile en 2017 : à ce jour 1459 personnes sont domiciliées à l'ADGVE - Domiciliation d'autres publics depuis 2018 : 7 personnes migrantes cette année - Abrogation loi 69 (suppression de la commune de rattachement) - Création d'un collectif des organismes domiciliataires en Essonne en décembre 2018</p>	<p>- Saturation en terme de demandes qui ne cessent d'augmenter : 47 demandes en 2016, 34 en 2017, et pas moins de 100 demandes en 2018...</p>	<p>La domiciliation est la porte d'entrée pour l'accès aux droits. Le simple fait d'avoir une adresse facilite toutes démarches et permet aux personnes ainsi domiciliées de pouvoir accéder à leurs droits civils, civiques... Mais la demande est croissante, notamment depuis l'abrogation de la loi 69 qui supprime la commune de rattachement, et cela nous a obligé à être plus pointilleux sur les conditions d'acceptation de domiciliation à l'ADGVE : nous avons créé un questionnaire pour connaître la situation des familles. Nous pouvons ainsi mieux réorienter les personnes vers les CCAS locaux (en étant parfois médiateurs) ou nous les acceptons à l'ADGVE si leur situation ne leur permet pas d'aller vers les structures de droit commun (aucune attache sur une commune, aucun enfant scolarisé, aucun suivi social...).</p> <p>Cependant, les refus des CCAS et la saturation des autres organismes compliquent la domiciliation des familles. Nous avons ainsi participé à la création d'un collectif avec les autres structures domiciliataires en Essonne, afin d'avoir une réponse commune, de trouver des solutions adaptées, d'échanger sur nos pratiques respectives. Cela permet une synergie et une meilleure orientation des personnes dans le besoin. Le collectif a sollicité en 2019 une rencontre avec le préfet afin de faire part des difficultés rencontrées, et de la saturation de nos services.</p>
<p><b>Communication</b></p>	<p>- Informer sur les événements locaux - Communiquer sur le programme d'animation proposé par l'ADGVE, ainsi que sur les autres services proposés au public - Sensibiliser et faire de la prévention à thème : santé, discrimination, sécurité, actualité culturelle, administrative, civique...</p>	<p>- Nouveaux moyens de communication (usagers et tout public) - Création et mise à jour d'une page facebook - Création de notre gazette trimestrielle "Le P'tit Voyageur", en janvier 2019 qui consacre une de ses pages au centre social - Communication renforcée par textos, sur répondeur d'accueil</p>	<p>Difficulté de communiquer à l'écrit</p>	<p>Nous multiplions les moyens de communication afin d'informer les familles (par téléphone, sms, répondeur, réseaux sociaux, affichage au centre social, gazette...). Mais l'illettrisme est un frein pour faire passer certaines infos, l'affichage est alors adapté, plus visuel, pour toucher un maximum de personnes (un nouveau réflexe des familles consiste à prendre en photos nos affiches, ce qui permet aussi de communiquer plus durablement), et nous privilégions l'oral pour faire passer des messages (le bouche à oreille ensuite fonctionne plutôt bien). Mais par ce biais nous touchons moins les familles éloignées ou qui ne viennent pas toujours au centre social et nous constatons que certaines familles ne sont pas forcément informées de ce qui se passe à l'association, nous nous efforçons donc de renforcer la communication et d'aller vers les familles, y compris hors les murs (sur les terrains avec notre EVS par exemple).</p>

Objectif général atteint : bien que la communication ne soit pas toujours facilitée, l'ADGVE est un repère pour les familles, une adresse, un lieu où ils recueillent de l'information, de l'aide, des conseils, de l'attention. Ils s'y sentent bien, écoutés et aidés. Le CS constitue ainsi un lieu de vie, d'accueil et de ressources pour les familles du voyage, un espace dont la porte leur restera toujours ouverte...

→ **Axe 2 : Ouvrir le centre social à tous les publics**

Objectif général : Renforcer la coordination et construire un partenariat local associatif et institutionnel

Actions	Objectifs	Points +	Points -	Evaluation
<b>Former les acteurs locaux = CS pôle ressource</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer le CS comme un lieu de ressources pour les partenaires et institutionnels</li> <li>- Renforcer la coordination et construire un partenariat local associatif et institutionnel</li> <li>- Former et sensibiliser les travailleurs sociaux aux problématiques liées aux spécificités du mode de vie des GDV</li> <li>- Favoriser des rencontres entre voyageurs et non voyageurs</li> <li>- Faire tomber les barrières</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etudiants, stagiaires : 4 stagiaires ont été formés dans le cadre de leurs études chaque année</li> <li>- Révision du schéma d'accueil et d'habitat des GDV (cabinet Arhome) 2018</li> <li>- 2016 : stage CASNAV pour 15 enseignants</li> <li>- 2016 : formation MDS Brétigny sur Orge pour une centaine de personnes</li> <li>- 2017 : formation au SPIP pour 25 CPIP</li> <li>- 2019 : formation CASNAV pour 20 enseignants</li> <li>- 2019 : formation pour 80 AS scolaires du 91</li> <li>- 2019 : réunion équipe caf pôle Evry Est sur les problématiques des GDV pour une vingtaine de personnes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perte de l'expertise de l'équipe en 2017</li> <li>- Disparition de la session de formation "Gens du Voyage, connaissances et reconnaissances" (dernière session en novembre 2016)</li> </ul>	<p>L'ADGVE est reconnue comme un pôle ressource pour les partenaires et institutionnels car ayant une expertise sur les voyageurs, leur mode de vie et les spécificités de leur accompagnement. Nous sommes ainsi souvent sollicités pour mieux connaître ce public (parfois sur des questions précises, ou simplement pour sensibiliser à la question). Les professionnels se tournent aisément vers notre structure. Malheureusement, la diminution massive des financements a entraîné une grosse diminution du personnel, qui avait cette expertise sur la question des GDV (la plupart des salariés étant présents depuis de très nombreuses années). Il a ainsi été difficile de maintenir ce pôle ressources, mais nous sommes malgré tout intervenus dans des formations ou réunions pour sensibiliser les professionnels ces dernières années, et nous continuons de former des stagiaires.</p> <p>L'objectif étant de rester incontournable sur les questions liées aux voyageurs</p>
<b>Espace Public Numérique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Offrir les moyens techniques pour accéder au numérique et aux services associés</li> <li>- Favoriser l'autonomie des personnes</li> <li>- Offrir un lieu ressource où trouver de l'information, de la formation et du conseil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Projet "e-inclusion" en 2016</li> <li>- Achats de pc et tablettes portables (2 pc fixes en libre service en 2019 contre 7 en 2016 mais aujourd'hui 2 tablettes et 2 pc portables en plus)</li> <li>- 2019 : Point Relais Caf</li> <li>- Accompagnement dématérialisé</li> <li>- 2019 : arrivée de notre antenne mobile, équipée numériquement (tablettes, imprimantes, connexion internet)</li> <li>- 2019 : mise en place d'ateliers smartphones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disparition du pôle "création numérique" et de l'animateur fin 2017 (remplacement 2019)</li> <li>- Dématérialisation des démarches de plus en plus forte</li> </ul>	<p>Faute de financements en 2017, nous avons perdu notre animateur numérique, qui n'a été remplacé qu'en 2019. Mais l'augmentation des démarches dématérialisées rend l'EPN indispensable, et il est également nécessaire de proposer aux usagers un accompagnement numérique plus approfondi, et de l'adapter à la demande. Nous avons réduit le point numérique fixe à deux pc, et avons investi dans du matériel portable, plus facile à manier pour les familles, et pouvant être utilisés partout (permettant une meilleure confidentialité pour les démarches notamment). Cet équipement, ajouté à la mise en place d'ateliers smartphones (en utilisant le matériel des usagers, en installant et montrant le fonctionnement d'appli...) permet aux voyageurs de mieux prendre en main l'outil, utile pour le quotidien et les démarches en ligne, et de les rendre plus autonomes dans le numérique.</p>

Objectif général partiellement atteint : la coordination et le partenariat local est assuré malgré les difficultés vécues en 2017-2018, nous continuons de former des professionnels et renforçons notre action auprès des partenaires associatifs et institutionnels. Néanmoins, cette ouverture vers l'extérieur est institutionnelle, l'ouverture à tous publics reste difficile, bien que l'EPN soit une porte d'entrée en offrant l'équipement et l'accompagnement utile à tout usager dans le besoin, voyageur ou non. Notre nouvelle antenne mobile est un nouvel outil qui nous permettra d'aller vers des publics précaires en matière de numérique, non équipés, et de leur offrir notre aide.

➔ **Axe 3 : Accompagner vers les structures locales**

Créer un réseau d'acteurs efficient

Actions	Objectifs	Points +	Points -	Evaluation
<b>Festival annuel itinérant</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Favoriser des rencontres entre voyageurs et non voyageurs autour de moments festifs</li> <li>- Faire tomber les barrières et préjugés réciproques à travers l'échange avec l'autre</li> <li>- Créer des liens avec les villes accueillant des voyageurs et sensibiliser les instances locales</li> <li>- Permettre aux habitants de se produire publiquement dans leur discipline artistique</li> <li>- Valoriser les GDV à travers la présentation d'expos, films...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Festival à Brétigny sur Orge en 2016 en partenariat avec le théâtre Jules Verne, réunissant 500 personnes</li> <li>- Festival à Saulx les Chartreux en 2019 en partenariat avec Animakt réunissant 400 personnes</li> <li>- Renforcement et développement de partenariats variés dans ce cadre (3 partenaires sur le festival en 2016, 5 partenaires en 2019)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas d'édition possible en 2017 et 2018 faute de financements et de la perte d'une grosse partie du personnel</li> <li>- Fin du partenariat avec Rudy Llata (cirque)</li> </ul>	<p>Le festival de l'ADGVE existe depuis 6 éditions sur le territoire essonnien et est devenu un rendez-vous pour les familles du voyage. C'est un moment festif qui réunit voyageurs et "gadgés" autour de représentations culturelles, d'animations, de témoignages... Il crée de la rencontre et ainsi fait tomber des préjugés de part et d'autres, il valorise les familles du voyage et offre une scène ouverte aux personnes qui souhaitent se produire artistiquement et localement.</p> <p>Par ailleurs, il fédère des acteurs et partenaires locaux, qui diffèrent à chaque édition puisque ce festival se veut itinérant et a lieu sur une commune différente chaque année (Longpont, Saint-Michel sur Orge, Lisses, Saint Germain les Arpajon, Brétigny, Lisses, Saulx les Chartreux). Cela permet de multiplier les partenariats de toutes sortes (les villes, les asso culturelles locales, les artistes, les prestataires...), qui se pérennisent et enrichissent le fonctionnement de notre structure</p>
<b>Participation des usagers aux instances de consultation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer des actions collectives co-portées</li> <li>- Favoriser la participation des usagers du centre social</li> <li>- Accompagner le développement de projet</li> </ul>	Participation à la révision du schéma départemental d'accueil et d'habitat des GDV	Trop faible participation et mobilisation des familles	<p>On constate une trop faible participation des usagers dans les instances de consultation. Les voyageurs ne se mobilisent pas, bien qu'ils aient des choses à dire et à revendiquer, notamment au centre social où ils font entendre leur voix.</p> <p>Nous sommes les portes-parole de leur mode de vie et de leurs difficultés, mais notre volonté est de les aider à s'impliquer dans ces instances en favorisant leur propre prise de parole</p>

<b>Participation des usagers aux manifestations culturelles locales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Favoriser des rencontres entre voyageurs et non voyageurs autour de moments festifs</li> <li>- Faire tomber les barrières et préjugés réciproques à travers l'échange avec l'autre</li> <li>- Créer des liens avec les villes accueillant des voyageurs et sensibiliser les instances locales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grande participation au festival annuel Roues Libres 2016 à Brétigny sur Orge (400 personnes) et 2019 à Saulx les Chartreux (500 personnes)</li> <li>- Acteurs d'expos photos ou sur le mode des vie des GDV</li> <li>- Soirées culturelles à l'ADGVE en 2016 et 2017</li> <li>- Participation à la fête de Brétigny sur le thème des arts forains en 2016</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difficulté de mobiliser les familles (à l'extérieur et au centre social)</li> <li>- Public différent depuis la crise de 2017, plus précaire, plus âgé, et donc moins disponible</li> <li>- Fin du partenariat avec Cultures du Coeur (renouvellement prévu en 2020)</li> </ul>	<p>Nos familles se mobilisent peu sur des manifestations ponctuelles et culturelles, sauf pour le festival, qu'elles considèrent comme leur "fête des voyageurs". Nous les valorisons en créant des expos ou en les faisant jouer dans des films et documentaires, mais il est important que les familles s'impliquent pour se rendre visibles.</p> <p>Par ailleurs, notre public ne participe que très peu aux soirées culturelles organisées, même à l'ADGVE, sauf quand elles y voient un intérêt individuel (infos sur l'habitat par exemple). Il est alors encore plus difficile de les mobiliser sur des manifestations culturelles extérieures</p>
---	---	--	---	---

Objectif partiellement, voire très peu, atteint : le partenariat local fonctionne et est efficace localement avec les associations et les institutionnels, notamment pour notre festival. Mais l'implication des familles est encore trop faible, que ce soit pour des instances de consultation ou pour des événements ponctuels. Le réseau d'acteurs est créé et se renforce, mais il manque la mobilisation des familles du voyage pour être optimal...

#### → **Axe 4 : Développer une parole collective**

Objectifs généraux : Développer des actions collectives co-portées

Favoriser la participation des usagers

Accompagner le développement de projets

Actions	Objectifs	Points +	Points -	Evaluation
<b>Participation des usagers au fonctionnement du CS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Favoriser la participation des usagers dans les instances de fonctionnement et de décision du CS</li> <li>- Accompagner le développement de projets</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deux voyageurs sont toujours présents dans le CA</li> <li>- Adhésion à l'ADGVE rendue obligatoire pour toutes les personnes domiciliées</li> <li>- Des voyageurs ont été embauchés à l'accueil en 2016</li> <li>- Participation d'usagers dans le diagnostic et le groupe moteur dans le cadre du 1er projet social de l'EVS "Le P'tit Voyageur"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Usagers trop peu investis</li> <li>- Association trop vue comme un service</li> </ul>	<p>L'adhésion rendue obligatoire (lors de notre crise financière de 2017) pour les personnes domiciliées permet d'impliquer un peu plus les familles dans le fonctionnement de l'association, car elles demandent plus d'explications, d'informations (sur le rôle d'une AG, ce qu'est un pouvoir, le rôle d'un CA...). Mais cette implication reste relative car l'adhésion n'est pas volontaire, mais imposée par l'association. Par ailleurs, nous cherchons toujours à plus investir les voyageurs dans le fonctionnement, en voulant en intégrer davantage au CA par exemple...</p>

<b>Favoriser la création de collectifs d'usagers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer des actions collectives co-portées</li> <li>- Valoriser les capacités à l'autoformation</li> </ul>	Organisation d'apéros citoyens en 2017 sur les questions d'habitat et sur les difficultés vécues par l'association à cette période, réunissant ainsi plus de 100 personnes selon les soirées	Mobilisation relative	Les apéros citoyens sont plutôt fédérateurs mais seulement lorsque les voyageurs y voient un intérêt individuel, par exemple sur les questions d'habitat, mais lorsqu'il s'agit de prévention, d'intérêt collectif, les familles sont moins présentes. Elles se sont par contre beaucoup rassemblées lorsque l'association était en crise et que les usagers s'inquiétaient de la fermeture de notre structure...
--	--	--	-----------------------	---

Objectifs généraux très peu atteints : on constate que les familles ne sont pas beaucoup mobilisées dans le fonctionnement du centre social, et ne participent que de manière relative, selon l'intérêt qu'elles y trouvent. A développer grandement...

### Animation Collective famille

#### → **Axe 5 : Développer la connaissance des familles et la veille sociale sur l'ensemble du territoire**

Objectifs généraux : Créer un réseau d'acteurs thématique famille

Développer l'axe collectif famille au travers de projets spécifiques

Favoriser le soutien à la parentalité

Actions	Objectifs	Points +	Points -	Evaluation
<b>Sorties familiales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renforcer et soutenir la parentalité</li> <li>- Ouvrir le champ relationnel des familles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2016 : sorties familles et culturelles dans le cadre de l'alpha (132 personnes touchées)</li> <li>- 2018 et 2019 : remobilisation des jeunes sur les sorties (34 jeunes ont participé à 6 sorties)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diminution des sorties en 2017-2018</li> <li>- Intérêt pour les sorties de "consommation"</li> <li>- Difficultés à mobiliser sur une programmation plus culturelle</li> <li>- Moins de jeunes fréquentant le centre social</li> </ul>	La perte des financements et du personnel en 2017 a entraîné un grand changement dans notre public accueilli. Les usagers, ne trouvant plus certaines des actions qu'ils venaient chercher à l'association, ont déserté petit à petit le centre social (surtout les familles, les jeunes, les enfants, les travailleurs auto-entrepreneurs...). Nous avons aujourd'hui un public majoritairement précaire, en difficultés, qui vient à l'accompagnement social, plutôt âgé. Ce public se mobilise peu sur les sorties, ne sont pas disponibles pour ce type d'actions. Néanmoins, le soutien scolaire hors les murs nous permet de toucher des jeunes (et leurs parents) qui ne fréquentent pas ou peu le centre social, et en 2018-2019, les jeunes sont demandeurs et participent de nouveaux à des sorties, au début de consommation, mais l'objectif à terme est de les amener à aller vers du culturel...
<b>Soutien scolaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer le suivi des cours du CNED pour les inscrits</li> <li>- Améliorer le niveau</li> </ul>	- Action maintenue, croissante, soutenue financièrement par la CAF (à partir de	<ul style="list-style-type: none"> <li>- trop de demandes</li> <li>- difficultés à multiplier les lieux</li> </ul>	Le soutien scolaire, et plus largement l'accompagnement à la scolarité (traitement des refus scolaires, aide aux inscriptions CNED...) est une grosse action à l'ADGVE. La demande est croissante,

	scolaire des enfants - Démontrer aux parents les limites de l'enseignement à distance et tenter de les ramener le plus possible vers le collège - Faire tomber les préjugés et stéréotypes des familles envers le collège	2017) et l'Education Nationale - école ouverte, préparation et passage des ASSR pour les jeunes inscrits - nouvelle action sur l'orientation professionnelle et la formation post-collège	d'intervention (nécessité de plusieurs collèges) - problème d'identification de l'association (action hors les murs)	notre action fédère, rassemble des familles ne fréquentant pas le centre social, crée du lien parents-enfants (certains parents restent lors des séances), raccroche les jeunes voyageurs et leurs parents avec l'institution collège, est riche de partenariats en étant hors les murs, et évolue vers un accompagnement plus global sur l'orientation professionnelle. Cette réflexion est partagée avec les parents, à l'aide notamment de la conseillère d'orientation du collège. Nous travaillons ainsi sur les préjugés tout en améliorant la scolarité des jeunes
<b>Transversalité de la dimension "famille" dans l'ensemble des actions</b>	- Valoriser la famille au sein des actions portées par le sens social - Renforcer la parentalité	Parents présents sur les temps de soutien scolaire et travail sur la parentalité		Grâce à l'action de soutien scolaire qui nous permet de toucher des familles, une réflexion autour de l'orientation professionnelle est faite, et partagée avec les parents, à l'aide notamment de la conseillère d'orientation du collège. Et ainsi cela nous permet de travailler sur d'autres problématiques avec ces jeunes et leurs familles, notamment sur les représentations liées à l'enseignement en présentiel, le collège, les métiers, mais aussi les questions générales de la parentalité, l'âge adolescent... Nous travaillons ainsi sur les préjugés tout en améliorant la scolarité des jeunes

Objectifs généraux plutôt atteints : le changement de public ne favorise pas les actions "familiales" et rend compliqué le soutien à la parentalité, mais certaines actions subsistent et continuent de fédérer. Nous nous efforçons de valoriser la famille et de soutenir la parentalité dans toutes nos actions. Notre nouvel EVS mobile sera aussi un moyen pour nous de retrouver les familles sur le terrain.

### → Réponses des familles (questionnaires et animations)

#### - Quels sont les mois où vous fréquentez le centre social ?

Janvier : 14

Février : 12

Mars : 12

Avril : 12

Mai : 8

Juin : 6

Juillet : 5

Août : 4

Septembre : 11

Octobre : 17

Novembre : 16

Décembre : 17



#### - Quels jours venez-vous le plus souvent ? Pourquoi ?

Lundi : 19% (équipe plus disponible)

Mardi : 33 % (permanence sociale)

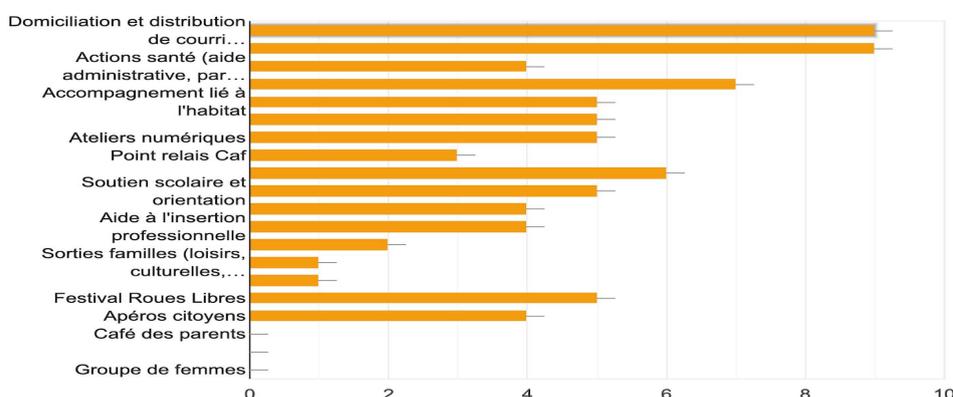
Jeudi : 33 % (ouvert plus longtemps, moins de monde que le mardi sur la permanence)





## Parmi les actions que nous menons ou avons menées au sein de notre centre social, lesquelles connaissez-vous ?

10 réponses



Nous pouvons identifier quelques grandes lignes qui ressortent après avoir interrogé des personnes au centre social :

- Les familles sont essentiellement résidentes du département de l'Essonne, avec une mobilité sur certaines périodes de l'année dans toute la France, ce qui les amènent à fréquenter le centre social de manière plus importante durant les mois d'hiver, soit d'octobre à mars.
- On note un vrai repère lié aux jours de permanence sociale mais également un besoin identifié d'accès à d'autres types d'informations : notamment autour de l'utilisation du numérique, de conseils en santé, de prévention.
- Les usagers nous ont également communiqué leur enthousiasme quant à l'idée d'un centre social proposant autre chose qu'un service, comme par exemple des temps de parole, des activités pour enfants, des sorties... (qui ont été moins fréquentes en 2017 et 2018)
- Certaines actions ont disparu en 2017 compte tenu de la diminution des subventions, pour autant les besoins du public sur ces actions restent identifiés, l'accompagnement des travailleurs indépendants en particulier, mais également les ateliers d'alpha.

### Constats au quotidien

- **liés au public accueilli** : Ces dernières années, du fait notamment de l'arrêt de certaines activités à l'association, le public fréquentant le centre social a évolué de manière très significative. En effet, nous accueillons dorénavant une majorité de familles de plus en plus isolées du droit commun ainsi que beaucoup de personnes âgées ou fragilisées, pour lesquelles le processus d'autonomisation n'est pas ou très

peu enclenché. Nous entendons régulièrement les personnes nous dire : “je ne suis pas capable”, “les papiers, c’est trop compliqué pour moi”, “je viens pour les papiers” (mais ne savent pas desquels il s’agit), “moi je ne sais pas lire ni écrire, je ne peux pas remplir les papiers”

- **Capacités personnelles** : Les usagers en âge de travailler nous renvoient souvent leurs difficultés à intégrer le marché de l’emploi du fait d’une méconnaissance du système, de problématiques d’illettrisme, d’une difficulté à se projeter dans l’avenir. Les contraintes du numérique constituent également un frein réel dans les apprentissages de nouvelles compétences. “moi, je ne sais rien faire”, “Au Pôle emploi, on me refuse car je ne sais pas lire”, “on ne sait pas faire, nous, on n’a pas été à l’école”
- **Place du centre social dans la vie des familles** : On entend régulièrement que le centre social est un lieu repère pour les voyageurs. “Comment ferions-nous sans vous?” “Heureusement que vous êtes là pour nous expliquer, pour nos papiers”, “si l’association fermait, on serait bien embêtés”, “on a besoin de vous, des gadgés qui nous connaissent et qui nous aident”.

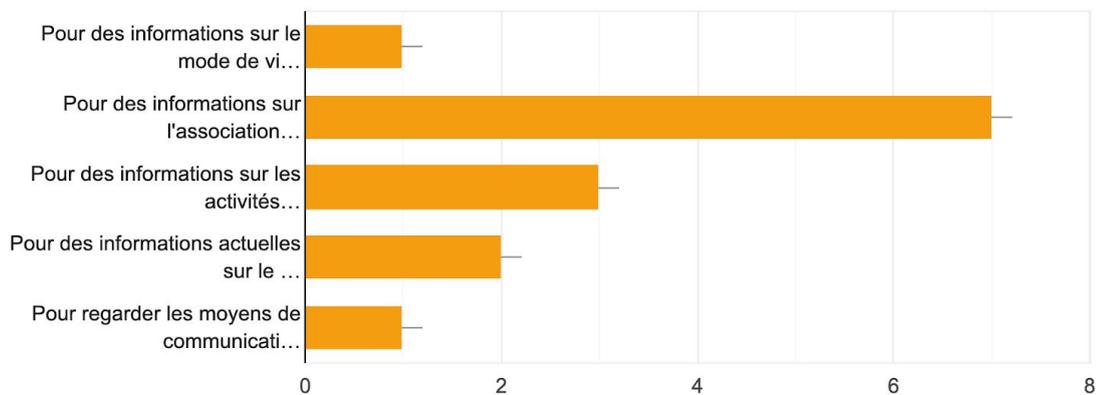
Ces dernières années, nous avons mis en place un système d’adhésion à l’association. Les usagers du centre sont donc dorénavant des adhérents et donc des acteurs potentiels dans le fonctionnement de l’association, des personnes dont l’avis est important. Ainsi, nous constatons des premiers changements dans la relation qui évolue progressivement de la dépendance à l’échange. Aussi, malgré le fait que l’on soit ouvert à tous et du fait de notre identité historique, nous restons le lieu privilégié pour les familles du voyage, ce qui nous paraît positif car le centre reste un repère bien ancré pour une population isolée et fragilisée mais négatif car ne permettant pas d'utiliser la richesse de la mixité et de la diversité comme outil d’ouverture au monde.

## 2-3 Diagnostic de territoire et partenaires

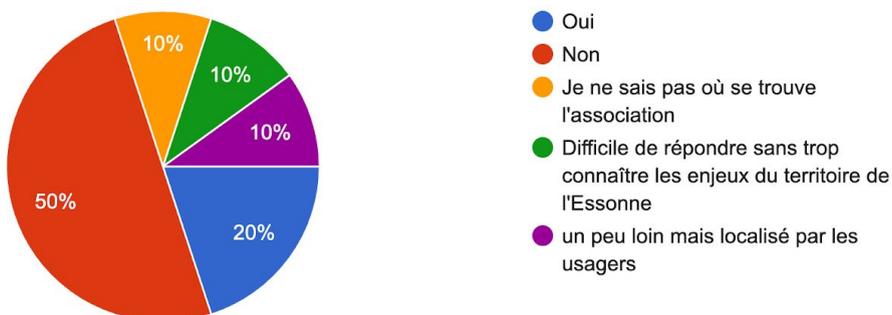
→ 11 questionnaires ont été remplis par les partenaires

Quelques données :

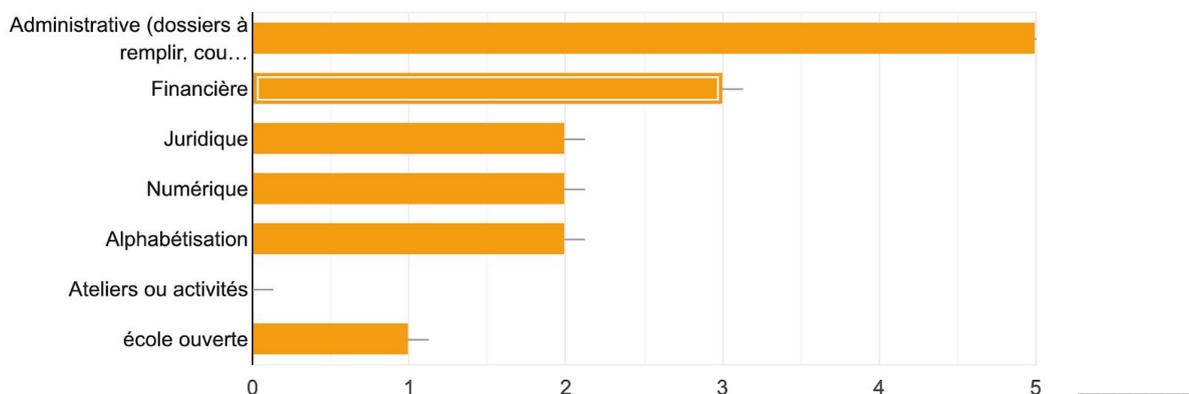
- Consultation de notre site internet :



- Localisation de l'association :



- 70% rencontrent des Gens du Voyage dans leur structure, qui viennent pour la plupart spontanément (85%), pour des demandes variées :



- Particularités (réponses à la question “Rencontrez vous des particularités dans l’accompagnement de ce public ? Si oui, lesquelles ?”) :

“oui soutien pour l'accompagnement à la régularité de leur entreprise”

“Des particularités de langage : les gens du voyage ont leur propre langue, incompréhensible pour les personnes qui n'appartiennent pas à la communauté.”

“Des particularités religieuses : une vulnérabilité due à leur difficulté pour lire :ne sachant pas bien lire,ils ne peuvent avoir un accès direct à la Bible par exemple, ils sont ainsi prêts à croire des propos erronés. Ils croient aux représentations de l'enfer dignes du moyen-âge par exemple.”

“itinérance et donc non disponibilité une partie de l'année”

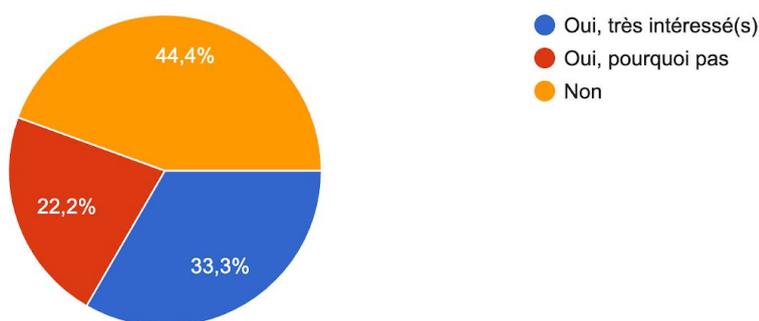
difficulté à "bousculer" leur cadre professionnel: par ex. un autoentrepreneur a bcp de mal à se projeter dans autre chose (emploi, intérim...)”

“d'importantes difficultés liées à la santé : la leur ou celle d'un proche qui représente un réel frein”

“beaucoup d'illettrisme”

“Refus d'internat scolaire (écoles spécialisées pour enfants avec handicaps sensoriels)”

- Intérêt pour une sensibilisation ou formation pour mieux connaître les voyageurs et les spécificités de leur accompagnement :



Nous constatons que pour les partenaires extérieurs, nous restons bien identifiés en tant que :

- **centre social,**
- Pour les **familles du voyage,**

- proposant **diverses activités** : aide démarches administratives, accompagnement lié à l'habitat, atelier numérique, point relai caf
- vers lequel ils nous ré-orientent très facilement des personnes issues des familles du voyage

Nous pouvons également nous rendre compte que nous sommes perçus surtout comme une association pour les voyageurs et que l'ouverture à tous les autres publics n'est pas dans les esprits mais peut avoir pour la moitié des partenaires interrogés un intérêt. Les partenaires pointent également d'autres particularités dans l'accompagnement de ce public notamment les problématiques d'illettrisme, les particularités de langage, les aspects religieux, les contraintes de la mobilité, les difficultés sanitaires...

**Lieu et locaux** : Les locaux de l'association sont situés dans une zone industrielle de Lisses, très éloignés du centre ville. Ils se trouvent dans des bâtiments préfabriqués, supportant très mal les aléas des températures extérieures. L'association se tient sur deux niveaux, ce qui est un réel problème pour les personnes à mobilité réduite qui ne peuvent utiliser qu'un petit bureau au rez de chaussée, le plus souvent occupé par l'assistante sociale. Les permanences santé et numérique, dès lors que des informations personnelles sont nécessaires se font au premier étage, les ateliers collectifs également. Le centre social est mal desservi par des transports en commun et excentré dans le département.

## 2-4 Problématiques repérées

Au vu de l'enquête, des constats du quotidien au centre social et des avis des partenaires extérieurs, nous pouvons faire ressortir les problématiques suivantes :

- le public accueilli reste en grande difficulté quant à l'accès aux droits en général, la scolarité, le numérique et peu autonome de part leur situation d'illettrisme, d'illectronisme, les difficultés liées à l'habitat qui engendrent une mobilité non choisie pour la plupart et des répercussions sur la vie économique, la santé, la scolarité des enfants.
- les usagers identifient peu leurs propres compétences et savoirs faire et ont tendance à se dévaloriser
- les familles sont relativement peu investies dans la vie et le fonctionnement de l'association, elles viennent davantage chercher un service
- la situation géographique et l'état des locaux actuels rendent difficiles une implication des usagers, une évolution des activités du centre social et une ouverture sur l'extérieur (partenaires et public diversifié)

Nous avons en conséquence élaboré les deux premiers axes de notre projet social accompagnés des objectifs suivants:

### **Axe 1 : Remobilisation des familles dans le centre social par une participation active**

- Modifier la situation géographique de l'association et de ses locaux
- Adapter le mode de fonctionnement et d'accueil de la structure
- Ouvrir le centre social et élargir l'accueil à un public diversifié
- Ouvrir l'association à des formes de coalitions territoriales

### **Axe 2 : Autonomisation des familles et soutien à la parentalité (ACF)**

- Rendre les familles actrices de leur situation sociale et de leur projet d'avenir
- Renforcer les savoirs faire existants et créer de nouvelles compétences
- Impliquer les familles dans la vie du centre social

#### **→ Enquête Santé**

En janvier 2019, l'ADGVE créé un nouveau poste de référent santé et met en place un premier diagnostic auprès des familles dans le cadre de la permanence administrative santé.

\*Les premières conclusions de l'enquête santé menée de février à juin 2019 sont les suivantes: (cf Annexe 3 : diagnostic santé)

#### **- Suivi médical**

Positif : médecin traitant

Négatif : Carnet de santé

à améliorer : vaccinations (bien suivi malgré tout dans la petite enfance), dépistage

Les personnes expriment régulièrement leurs craintes quant aux dépistages, le mot cancer restant très tabou, la religion influe aussi parfois : "je préfère ne pas savoir", "Ca me fait peur ces choses là", "Dieu décidera pour moi".

#### **- État de santé et qualité de vie :**

- Prédominance des maladies cardio-vasculaires, problèmes de sommeil et mauvaises habitudes alimentaires récurrentes.
- Suivi de grossesse plutôt bon
- Suivi gynéco insuffisant

1 personne sur 3 se déclare en mauvaise santé. Nous pouvons ainsi constater des plaintes concernant un état de santé global : fatigue ++, anxiété, parfois liés à la contrainte de leur mobilité et à leur faible niveau de vie : angoisse de ne pas savoir où ils vont aller, de ne pas y arriver financièrement. Les personnes expriment souvent une lassitude et un découragement, surtout pour les personnes âgées, chez qui le phénomène semble amplifié avec la perte ou le risque de perte d'autonomie.

- **Relation avec les professionnels**

Positif : réflexe du médecin traitant. Relation de confiance

Bonne connaissance des numéros d'urgence

- **Enfants**

Les enfants sont plutôt bien suivis médicalement et de manière prioritaires.

Là encore, on observe souvent des peurs et des idées reçues (contagion, gravité...) par rapport aux maladies.

- **Besoins exprimés :**

Il ressort un besoin important d'être accompagné, de manière très concrète : démarches administratives, compréhension de documents, résultats d'examen, conseils spécifiques et individuels

- **Intérêts particuliers :**

8 personnes ont répondu : aucune, ce qui peut montrer une difficulté à aller au delà des questions urgentes et à prendre sa santé en considération dans le temps. Dans la même logique, l'envie de participer à des ateliers divers est très mitigée avec quand même une ouverture vers la mise en place de groupes de parole.

\*Constats au niveau du centre social

- **Difficulté d'accès aux droits en santé et à l'autonomie :** Liée à une méconnaissance du système de santé, à l'obstacle du numérique, surtout chez les plus âgés, une problématique d'illettrisme même parmi les populations jeunes et une difficulté à se projeter dans le temps et donc à anticiper les démarches. Concrètement, certains usagers se retrouvent souvent en rupture de droit et soit avec des dettes hospitalières, soit avec une prise en charge de leur santé dégradée.

- **Vécu d'exclusion et repli sur soi d'une population** : les gens nous disent souvent qu'ils sont habitués à vivre cachés, à ne pas avoir les mêmes conditions de vie que les sédentaires, à ce que leurs démarches prennent du temps et soient plus compliquées. Ils expriment du découragement qui les amène parfois à abandonner toute démarche. Régulièrement, nous sommes témoins de considérations telles que : "je ne sais pas faire", "Nous, vous savez, on ne sait pas lire, alors, on ne peut pas s'en occuper...", "je vais écrire mal, le dossier va revenir", "je ne suis pas doué", "Nous, on est pas très intelligents", "Pourquoi ils nous demandent tout ça ?"
- **Méconnaissance autour de leur propre santé**, communication difficile avec les professionnels de santé. Ils ne savent pas toujours expliquer la maladie dont ils sont atteints, ni les traitements qu'ils prennent. L'éducation thérapeutique dans le cadre des maladies chroniques semble être souvent insuffisante, du fait de leur mobilité, ils perdent parfois le contact et ne bénéficient que des premiers conseils. Ces phénomènes génèrent souvent de l'anxiété
- **Problèmes sanitaires liés à l'habitat** : Insomnies, dépression, inquiétudes vis à vis de leurs enfants (terrains souvent proches des grands axes routiers, des déchetteries...), difficultés rencontrées pour l'aménagement des espaces en cas de handicap (ce qui intensifie le phénomène d'isolement, certaines personnes âgées par exemple ne sortent plus de chez elles)
- **Espérance de vie** réduite par rapport à la moyenne nationale (selon le Dr Guiraud, dans "Santé des Gens du Voyage : comprendre et agir" janvier 2010)

\* Problématiques et objectifs identifiés

Au vue des premiers éléments de l'enquête, des constats du quotidien au centre social et dans une direction cohérente avec le PNMS (Programme National de Prévention santé) et le PRS (Projet Régional en Santé), les problématiques sont les suivantes :

- Difficulté dans l'accès aux soins et aux droits
- Idées reçues et méconnaissance en matière de santé qui constitue un frein, manque d'approche collective
- Nécessité d'améliorer l'autonomie dans la prise en charge sanitaire, au quotidien, besoin de prendre part à sa santé, de lutter contre l'isolement.
- Notion de "bien-être" peu identifiée

Nous avons donc fait le choix de l'axe 3 et objectifs suivants :

### **Axe n°3 : Développement du pôle santé**

- Faciliter l'accès aux droits en santé et aux soins : accompagner dans la continuité du parcours de soins vers une prise en charge globale de la santé
- Lutter contre la méconnaissance et les fausses croyances en matière de santé, avoir une action de santé publique partagée sur le territoire
- Améliorer la santé au quotidien et renforcer la capacité des usagers à agir sur leur santé et à modifier leurs conditions de vie en conséquence
- Ouvrir la fenêtre d'une réponse alternative pour être en bonne santé, tel que le définit l'OMS<sup>1</sup>

#### \*Autres constats

Du côté des familles, on note une méconnaissance du système de protection sociale, des administrations publiques, des collectivités territoriales et des liens qu'elles ont entre elles. Par exemple, en déclarant ses ressources trimestrielles à la caf, l'utilisateur peut penser qu'il n'a plus à le faire vis à vis d'une autre institution : URSSAF, impôts...etc

Aussi, nous constatons des manquements dans l'obligation de scolarisation, dans le respect du contrat d'insertion, avec une difficulté à prendre conscience des conséquences dans l'avenir. Certaines familles réalisent d'ailleurs qu'en ne scolarisant pas ou trop peu leurs enfants, leurs aides de la caf peuvent être supprimées et alors seulement, elles réagissent. Mais alors cette réaction est née d'une sanction, alors qu'elle aurait pu être traitée en amont.

Du côté des institutions, nous remarquons également des manquements : contraventions abusives, impossibilité d'accès au droit au logement en tenant compte de leur mode de vie spécifique, difficulté d'accès aux soins, prise en charge inadaptée au pôle emploi du fait d'une problématique d'illettrisme, de mobilité, d'"illectronisme"...

D'autre part, en terme d'écologie, nous observons des comportements inappropriés par rapport au respect de l'environnement : utilisation très courante de vaisselle plastique, attrait pour l'usage unique, nettoyage très fréquent de leur intérieur à l'eau de javel avec une peur exprimée des "microbes"...

En conclusion et tenant compte de ces éléments du quotidien, nous avons pensé

---

<sup>1</sup> "La santé se définit comme un état de bien être complet, comprenant l'état physique, mental, social, environnemental, qui ne consiste pas seulement en l'absence de maladie ou d'infirmité"

important de rajouter un axe transversal à toutes nos actions autour des notions de citoyenneté et d'environnement

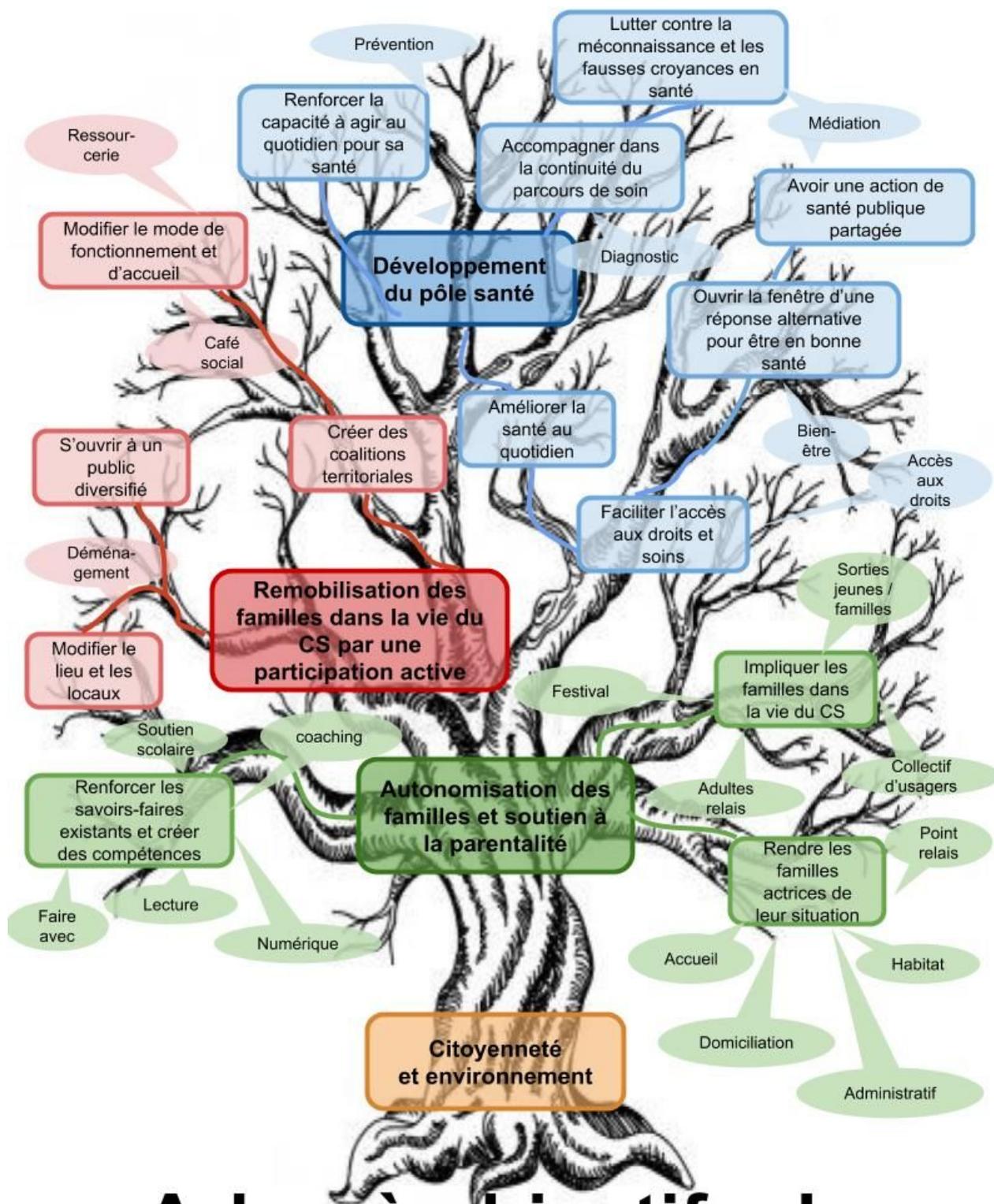
### **Axe transversal : Citoyenneté et environnement**

- Faire prendre conscience de ses droits et devoirs envers la société
- Développer l'éco-responsabilité
- Prendre conscience des enjeux du développement durable

**→ Nous avons identifié et choisi de travailler sur ces 4 axes pour les années à venir, dans le but de répondre à la problématique générale :**

**Comment la remobilisation et la participation active des familles dans la vie et le fonctionnement du centre social aidera à leur autonomisation et à la prise en main de leur propre situation (administrative, numérique, scolaire, familiale, parentale, professionnelle, médicale, quotidienne, citoyenne, sanitaire, d'habitat...) ?**

### 3- Les axes et actions 2020-2023



# Arbre à objectifs du Centre Social



## 3-3 Fiches Actions

### Axe 1 : Remobilisation des familles dans la vie du centre social par une participation active

- Fiche 1 : Processus de déménagement
- Fiche 2 : Aménagement et transformation de l'ADGVE en café social ouvert à tous
- Fiche 3 : Festival Roues Libres

### Axe 2 : Autonomisation des familles et soutien à la parentalité (ACF)

- Fiche 4 : Domiciliation
- Fiche 5 : Accompagnement social / Écrivain public
- Fiche 6 : EPN et Point Relais CAF
- Fiche 7 : Soutien scolaire et Parcours d'avenir
- Fiche 8 : Accompagnement vers l'habitat
- Fiche 9 : Permanence "Faire Avec"
- Fiche 10 : Ateliers numériques
- Fiche 11 : Sorties / Vacances Familles

### Axe 3 : Développement du pôle santé

- Fiche 12 : Accès aux droits en santé
- Fiche 13 : Prévention et éducation en santé
- Fiche 14 : Médiation en santé
- Fiche 15 : Education en santé
- Fiche 16 : Bien-être et santé

Pour chaque fiche, les objectifs et actions spécifiques au projet familles (animation collective famille) sont marqués par le logo "familles" et surlignés, le projet familles étant transversal au projet social :



**Objectifs spécifiques au projet familles (animation collective famille)**

## Fiche Action 1 : Processus de déménagement

<b>Axe 1</b>	<b>Remobilisation des familles dans la vie du CS par une participation active</b>
Constats	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Locaux inadaptés à l'activité d'un centre social : peu conviviaux.</li> <li>- Locaux situés dans une zone industrielle, très éloignés du centre ville.</li> <li>- Bâtiments préfabriqués, mal isolés</li> <li>- Mal desservi par des transports en commun et excentrés dans le département</li> </ul>
Objectifs généraux	Modifier la situation géographique de l'association en ciblant des locaux mieux adaptés
Objectifs opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trouver un lieu et une structure adaptée à nos besoins où les usagers se sentent accueillis et où ils ont envie de s'investir.</li> <li>- Acquérir un local (200m<sup>2</sup>) dans lequel il y aurait un grand espace de plain pied, un parking extérieur, un espace extérieur (cour), une cuisine équipée (permettant des ateliers), 2 toilettes, plusieurs espaces annexes permettant d'héberger des partenaires.</li> </ul>
Descriptif de l'action	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse du territoire d'influence et de compétence afin de déterminer le futur lieu d'implantation qui tiendrait compte : de la présence des familles (selon l'observatoire réalisé par l'ADGVE en 2016), de l'implantation des aires d'accueil, des EVS, des centres sociaux, des points relais, des MSAP, des structures domiciliaires, des cafés associatifs... (cf carte créée en annexe)</li> <li>- Chercher, visiter et acquérir un nouvel espace dans le territoire ciblé</li> <li>- Déménagement opérationnel en 2020.</li> </ul>
Échéancier	Juin 2019 à décembre 2020
Moyens et ressources utilisées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sites internet, alertes recherches immobilières</li> <li>- Mobilisation de l'équipe, du CA pour les visites</li> <li>- Camion de déménagement</li> </ul>
Partenaires potentiels	CAF : Investissement et/ou aménagement, Architecte (conseil et étude), Artisans (pour devis sur éventuels travaux), agences immobilières, sites de particuliers, Crédit Mutuel dans le cadre du prêt immobilier
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Locaux mieux implantés géographiquement. : territoire pressenti après une étude cartographique approfondie</li> <li>- Locaux plus adaptés à l'activité d'un centre social et permettant l'émergence d'un espace collaboratif dans une volonté d'ouverture et de création de passerelles et d'échanges</li> </ul>

## Fiche Action 2 : Aménagement et transformation de l'ADGVE en café social ouvert à tous

<b>Axe 1</b>	<b>Remobilisation des familles dans la vie du CS par une participation active</b>
Constats	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lieu peu convivial,</li> <li>- Espace trop fermé dans un mode de relation unidirectionnel,</li> <li>- Salle d'accueil peu propice à une expression et une circulation libre (comptoir d'accueil administratif)</li> </ul>
Objectifs généraux	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modifier le mode de fonctionnement et d'accueil de la structure en devenant café social</li> <li>- Valoriser les savoirs faire et les savoirs être par l'appropriation de l'espace du centre social en développant la capacité d'agir.</li> </ul>
Objectifs opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ouvrir le centre social à un public diversifié</li> <li>- Changer de nom en concertation avec les usagers</li> <li>- Ouvrir l'association à des formes de coalitions territoriales</li> <li>- Redonner au "café" sa vocation première de lieu d'échanges</li> <li>- Ouvrir davantage au monde culturel en lien avec des partenaires</li> </ul>
Descriptif de l'action	<p>Création d'un espace croisé solidaire, d'un lieu "ressources"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser le nouvel espace d'accueil autour d'un comptoir de café, pour que la convivialité soit la porte d'entrée de toute demande.</li> <li>- Fabriquer un mur des talents dans l'idée d'une ressourcerie partagée (échange réciproque des savoirs, give box...), valoriser le don/contre don (pratiqué naturellement par ce public).</li> <li>- Espace mis à disposition des familles (collectif d'usagers), des partenaires, bénévoles dans l'idée d'ouvrir à un public plus large.</li> <li>- Espace mouvant, adaptable aux actions et aux besoins (cloisons mobiles, coworking)</li> <li>- Trouver un nom à l'association, avec la participation des usagers, qui évoque l'ouverture à tous tout en gardant notre expertise "gens du voyage".</li> <li>- Prévoir un espace dédié à l'organisation de projections-débats, d'expositions, de repas participatifs</li> </ul>
Échéancier	démarrage été 2020
Moyens et ressources utilisées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mobilier adapté (tables, chaises, canapés, bar...), cloisons mobiles</li> <li>- Cuisine équipée</li> <li>- électroménager (machine à café, micro-onde...)</li> <li>- Matériel numérique portatif</li> <li>- Mobilisation des usagers, équipes, bénévoles, CA</li> </ul>

Partenaires potentiels	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CAF : aide à l'aménagement</li> <li>- Association "Nouvelles voies", Essonne active, Point relais CAF, MDOC Essonne,</li> <li>- conseils : café social de Belleville, café associatif ZEF de Brunoy, "Le p'tit Cerny", SNL</li> </ul>
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Que le centre social devienne un espace de partage pour tous, un lieu de rencontres culturelles</li> <li>- Qu'il y ait une plus grande mixité sociale au sein de la structure, où les voyageurs gardent une place centrale dans un lieu qu'ils peuvent s'approprier et faire vivre.</li> <li>- Que l'association fonctionne davantage en réseau en développant son partenariat et en devenant un lieu de chassé-croisé des partenaires, bénévoles...etc</li> </ul>



### Fiche Action 3 : Festival Roues Libres

<b>Axe 1</b>	<b>Remobilisation des familles dans la vie du CS par une participation active</b>
Constats	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Méconnaissance du grand public envers les familles du voyage et idées préconçues réciproques</li> <li>- Les familles du voyage vivent souvent recentrées sur elles-mêmes par méfiance et par peur de l'autre</li> </ul>
Objectifs généraux	Impliquer les familles dans la vie du centre social et dans l'organisation de son festival annuel
Objectifs opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer une parole collective</li> <li>- Favoriser des rencontres entre voyageurs et non voyageurs, et intergénérationnelles, autour de moments festifs</li> <li>- Faire tomber les barrières et préjugés réciproques par l'échange avec l'autre</li> <li>- Créer des liens avec des villes accueillant des voyageurs et sensibiliser les instances locales</li> <li>- Permettre aux habitants de tout âge, voyageurs ou non, de se produire publiquement dans leur discipline artistique</li> <li>- Valoriser les gens du voyage à travers des expos, films,...</li> <li>- Créer des outils de sensibilisation en amont du festival, présenté lors d'autres événements</li> </ul>
Descriptif de l'action	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Festival itinérant « Roues libres » a lieu chaque année dans une ville différente de l'Essonne. Il a pour objet de permettre une rencontre entre tous les habitants de la ville et au-delà, voyageurs ou non.</li> <li>- La manifestation se veut être un espace d'expression pluridisciplinaire disponible à tous les voyageurs et à tous les habitants et associations locales, mais c'est aussi l'occasion de faire tomber les préjugés et représentations qui existent de part et d'autre à travers des expositions, des concerts, des animations parents-enfants, des témoignages et des rencontres...</li> </ul>
Public visé	500 personnes chaque année voyageurs et gadgés, public intergénérationnel
Échéancier	Un samedi de Mai - juin de 14h à minuit
Moyens	Toute l'équipe et son conseil d'administration
Partenaires	La ville accueillante, les associations locales
Résultats att.	Faire tomber les préjugés qui existent de part et d'autre entre voyageurs et gadgés.

## Fiche Action 4 : Domiciliation

<b>Axe 2</b>	<b>Autonomisation des familles et soutien à la parentalité (ACF)</b>
Constats	<p>La domiciliation permet l'ouverture aux droits (CPAM, CAF banque, assurance...).</p> <p>L'association est agréée par la préfecture pour 1600 personnes. Les demandes sont croissantes et le maximum dépassé. Les familles souhaitent être domiciliées chez nous parce qu'elles y ont déjà de la famille, et parce qu'en venant chercher son courrier à l'association, elles peuvent bénéficier également d'accompagnement social, d'écrivains publics, d'accompagnement au numérique, de conseils et suivis en santé, scolarité, habitat etc...</p> <p>Les familles doivent se manifester au minimum tous les 3 mois pour éviter la radiation. Elles oublient souvent pour des raisons de santé, d'incarcération, de déplacements lointains.</p>
Objectifs généraux	Rendre les familles actrices de leur situation sociale et de leur projet d'avenir
Objectifs opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ouverture des droits (CPAM, CAF),</li> <li>- Adresse provisoire en attendant de trouver un logement.</li> </ul>
Descriptif de l'action	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendez-vous pour une première demande (questionnaire à remplir)</li> <li>- Commission tous les 15 jours le mardi matin qui valide ou non les demandes</li> <li>- Si la demande est acceptée, 2ème rendez-vous pour remplir le formulaire de composition familiale, prendre connaissance du règlement intérieur etc..</li> </ul>
Public visé	Tout public depuis janvier 2018
Échéancier	Tous les jours, toute l'année
Moyens et ressources utilisées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toute l'équipe pour prendre les demandes</li> <li>- locaux de l'ADGVE</li> </ul>
Partenaires	CCAS, Mairies, Croix rouge, secours catholique, Secours islamique, St V.de Paul
Résultats att.	Renforcer l'accès aux droits

## Fiche Action 5 : Accompagnement social / Écrivain public

<b>Axe 2</b>	<b>Autonomisation des familles et soutien à la parentalité (ACF)</b>
Constats	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Public majoritairement en grande difficulté face aux écrits qui a du mal à hiérarchiser l'information, trier des documents personnels, qui a tendance à ne pas les conserver (manque de place dans les lieux de vie)</li> <li>- Un sentiment d'exclusion générale et de discriminations permanentes d'où une difficulté à interpellier les organismes de droit commun</li> <li>- Forte dévalorisation de soi et doute sur la capacité de faire, d'agir, de se réapproprier sa situation</li> <li>- Précarité numérique importante</li> <li>- Un mode de vie itinérant ne permettant pas un suivi social et entravant l'accès à l'information et aux droits</li> <li>- Une identification de l'Association sur le territoire avec une tendance des professionnels du secteur, y compris des collectivités territoriales, à réorienter ce public vers notre structure</li> </ul>
Objectifs généraux	Rendre les familles actrices de leur situation sociale et de leur projet d'avenir en facilitant l'accès aux droits et aux services
Objectifs opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lutter contre les préjugés et favoriser l'orientation vers les structures et services de droit commun</li> <li>- Informer les familles sur leurs droits mais aussi leurs devoirs</li> <li>- Améliorer la prise en charge administrative des familles par l'apprentissage ou les conseils en terme de rédaction,</li> <li>- Orienter et réorienter vers les organismes de droit commun</li> <li>- Valoriser et développer les compétences individuelles et collectives</li> <li>- Favoriser l'émergence de personnes relais au sein des groupes et des familles</li> </ul>
Descriptif de l'action	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil individuel sans rendez-vous sur deux demi-journées par semaine : informations, conseils, accompagnement à la constitution de dossier et au suivi des demandes, identification des organismes compétents et des procédures administratives</li> <li>- Accueil sur rendez-vous : deux demi-journées par semaine : pour des situations ou dossiers plus complexes</li> </ul>
Public visé	Tout public
Échéancier	Toute l'année
Moyens et ressources	Une chargée d'accompagnement social + 2 chargés d'accueil, des stagiaires Locaux de l'ADGVE

Partenaires	CD91, CAF, Etat, URSSAF, CNAV,MDPH, FSL,CCAS, MJD
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"><li>- Autonomisation des personnes</li><li>- Appropriation des situations personnelles par les intéressés</li><li>- Multiplier le nombre de personnes relais</li></ul>

## Fiche Action 6 : EPN et Point Relais CAF

<b>Axe 2</b>	<b>Autonomisation des familles et soutien à la parentalité (ACF)</b>
Constats	Toutes les démarches sont désormais accessibles sur le site <i>caf.fr</i> ou sur l'application mobile. Cependant, parmi nos usagers, certains sont encore peu accoutumés (et/ou peu équipés) et restent éloignés des procédures en ligne. D'autres se heurtent à des difficultés de lecture ou de compréhension
Objectifs généraux	Rendre les familles actrices de leur situation sociale et de leur projet d'avenir, en facilitant l'accès aux droits et aux services
Objectifs opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagner les personnes à l'utilisation des outils numériques du quotidien mais également aux plateformes électroniques diverses.</li> <li>- Conscientiser les familles sur l'importance de l'outil numérique dans l'administration aujourd'hui, sur sa rapidité, son efficacité, sa pérennité</li> <li>- Informer sur les prestations CAF et les nouveaux services</li> <li>- Répondre aux questions d'ordre général et guider les usagers dans la consultation de leur compte et la réalisation de leurs démarches</li> </ul>
Descriptif de l'action	<p>Sous forme de "libre-service animé", un espace avec ordinateurs à disposition répondra à différents types de demande :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Point relais CAF : déclarations trimestrielles CAF (DTR), suivi de dossier</li> <li>- Point d'accès aux droits numérique : téléprocédures, demande de cartes grises, déclarations d'impôts, rechargements de droits, CNI, passeports...</li> <li>- Vie quotidienne et numérique : dépannage, forfait téléphone, assurance, petites annonces, rdv divers, constitutions et compréhension de dossiers.</li> <li>- Création d'un espace d'information et de communication où seront en permanence délivrés des renseignements pratiques liés aux démarches, avec volonté de délivrer une information générale, simple à tout usager désirant connaître les prestations et services susceptibles de répondre à leur situation</li> </ul>
Public visé	Tout public
Échéancier	Action à l'année, en libre service, à la demande
Moyens et ressources utilisées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- animateur multimédia et bénévoles</li> <li>- Espace public numérique au centre social</li> <li>- Ordinateur, tablettes, scan, imprimantes, écran de diffusion d'information</li> </ul>
Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>- centres sociaux, epn, médiathèques, caf, Emmaüs Connect</li> </ul>
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autonomisation dans les démarches dématérialisées et le suivi de dossiers</li> <li>- Régularisation immédiate de situations administratives</li> </ul>



## Fiche Action 7 : Parcours d'avenir

<b>Axe 2</b>	<b>Autonomisation des familles et soutien à la parentalité (ACF)</b>
Constats	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les services scolaires des mairies refusent souvent l'inscription à l'école pour des questions liées à l'habitat, ce qui est illégal aux yeux de la loi</li> <li>- Les familles du voyage vivant une mobilité fréquente choisie ou forcée ont des difficultés à assurer une scolarité assidue à leurs enfants.</li> <li>- Le mode de vie itinérant des familles du voyage ainsi que le rattachement à certaines valeurs qui retiennent les jeunes adolescents dans le cercle familial font que dès l'âge de 11 ans, beaucoup d'enfants du voyage sont retirés du circuit scolaire classique pour être scolarisés au CNED.</li> <li>- Beaucoup de ces jeunes ne trouvent pas le soutien nécessaire au sein de leur famille et ne sont pas en mesure eux-mêmes d'assurer le suivi des cours.</li> <li>- Chez les familles du voyage, les métiers se transmettent de père en fils</li> </ul>
Objectifs généraux	Rendre les familles actrices de leurs situation sociale et de leur projet d'avenir en améliorant le niveau d'instruction des jeunes et en accompagnant vers le parcours de formation
Objectifs opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conscientiser les jeunes et les parents sur la nécessité de l'instruction et de la formation à un métier</li> <li>- Faciliter l'accès à la scolarité</li> <li>- Faire du soutien à la parentalité et créer du lien</li> <li>- Élargir le champ des possibles en terme d'avenir professionnel</li> <li>- Développer l'estime de soi en valorisant les compétences de chacun</li> </ul>
Descriptif de l'action	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soutien scolaire pour les jeunes inscrits au CNED mis en place au collège Roland Garros (Saint Germain les Arpajon) 2 à 3 demies-journées par semaine, sur les temps scolaires, où les parents sont invités à rester lors des séances de soutien et à "s'imprégner" davantage dans la scolarité de leurs enfants</li> <li>- Rencontres régulières avec la conseillère d'orientation présente au collège : présentation des parcours métiers, bilan de personnalité, analyse de profil et compétences, informations sur les filières possibles...</li> <li>- Passage de l'ASSR1 ou 2 pour les jeunes au sein du collège avec préparation en amont par l'ADGVE, grâce aux applis et sites internet dédiés</li> <li>- Sur les temps des vacances scolaires, organisation de mini-stages de 2 ou 3 jours à destination des jeunes et des parents : soutien scolaire le matin et atelier l'après-midi (rédaction de CV et lettres de motivation, coaching, théâtre forum)</li> <li>- En parallèle : "café des parents", discussions sur l'orientation, les représentations des métiers, la formation post-collège, les contrats d'apprentissage, le permis de</li> </ul>

	<p>conduire, les tickets loisirs... mais aussi échanges sur des questions plus larges de parentalité (gérer son ado, communiquer ensemble, sexualité, intimité...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ces mini-stages pourront être parfois animés par des partenaires extérieurs, ce qui permettra aux jeunes et leurs parents de mieux connaître les structures locales et leur rôle, d'avoir un regard d'expert sur certains sujets, d'être conseillés et informés d'une manière différente, de créer de la rencontre entre voyageurs et acteurs locaux...</li> </ul>
Public visé	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Familles rencontrant des difficultés d'inscriptions/réinscriptions à l'école</li> <li>- Tous les jeunes voyageurs inscrits au CNED et au soutien scolaire organisé par l'ADGVE au sein du collège Roland Garros de Saint Germain les Arpajon (actuels et anciens, de 11 à 22 ans) et leurs parents</li> </ul>
Échéancier	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actions à l'année, à différents niveaux.</li> <li>- Accès à la scolarité : de début juillet à fin octobre (inscriptions CNED), et refus dans les mairies (toute l'année)</li> <li>- Soutien scolaire : de novembre à juin, 2 à 3 fois par semaine</li> <li>- Préparation et passages ASSR : 3 séances en mars</li> <li>- Visites de CFA et JPO : entre mars et mai, ponctuellement</li> <li>- Rencontres avec les conseillers et CIO locaux : de novembre à juin, ponctuellement, selon demandes</li> <li>- Stages Orient'action : 6 x 3 jours par an, idéalement pendant les vacances scolaires</li> </ul>
Moyens et ressources utilisées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accès à la scolarité : coordinatrice de l'action, référente famille (+ CASNAV, Directions académiques...)</li> <li>- Soutien scolaire et activités connexes : une coordinatrice de l'action, un animateur de l'association, 4 enseignants du collège, une conseillère d'orientation</li> <li>- Stages : une référente famille psychologue de formation, un animateur (tous deux formés à l'animation de théâtre forum et de débats participatifs), un bénévole, des intervenants extérieurs (chargés d'insertion, école des parents, enseignants CFA, médiateurs familiaux, réussite éducative, conseillers RH...)</li> <li>- Matériel : salle multimédia du collège Roland Garros de Saint Germain les Arpajon, ADGVE, matériel didactique, outils d'animation, de communication (plaquettes info, flyers, vidéos...), matériel informatique et bibliothèque mis à disposition par le collège, matériel scolaire fourni par le CNED</li> <li>- Partenaires : BIJ, Mission locale, CASNAV, clubs de prévention, collèges, mairies</li> </ul>
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accès à la scolarité (la scolarité est une obligation mais aussi un droit)</li> <li>- Progression dans les apprentissages</li> <li>- Valorisation des compétences, meilleure estime de soi</li> <li>- Présence et assiduité aux mini-stages d'orientation à l'ADGVE</li> <li>- Prise de conscience de la nécessité de se préparer à la vie professionnelle</li> <li>- Implication des parents dans la co-construction du projet</li> </ul>

## Fiche Action 8 : Accompagnement vers l'habitat

<b>Axe 2</b>	<b>Autonomisation des familles et soutien à la parentalité (ACF)</b>
Constats	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Très peu d'offre publique d'habitat adapté aux gens du voyage</li> <li>- Un habitat privé en caravane peu reconnu qui de ce fait et du manque d'offre publique se développe aux marges du droit de l'urbanisme</li> <li>- Vécu d'exclusion et sentiment de discrimination face à des démarches complexes et non-accompagnées dans le droit commun : demandes d'autorisations d'urbanisme, de raccordement aux réseaux, de logement adapté.</li> <li>- Difficultés d'accès au droit commun car personnel peu formé sur l'urbanisme et le statut de la caravane</li> </ul>
Objectifs généraux	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendre les familles actrices de leur situation sociale et de leur projet d'avenir en améliorant leurs prise en charge autour des questions d'accueil et d'habitat et en luttant contre les exclusions</li> </ul>
Objectifs opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informer les ménages sur leurs droits</li> <li>- Accompagner dans le montage de dossiers pour faciliter l'accès aux droits</li> <li>- Sensibiliser et faire le lien auprès des structures de droit commun</li> <li>- Révéler des carences quantitatives et qualitatives en vue d'obtenir des réponses adéquate</li> <li>- Contribuer à la prise en compte et au respect de la diversité des modes d'habitat et notamment de la caravane.</li> </ul>
Descriptif de l'action	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permanence d'accès aux droits liée à 'habitat dans les locaux de l'association :             <ul style="list-style-type: none"> <li>o conseiller les ménages rencontrant des difficultés techniques et/ou juridiques dans l'accès ou le maintien dans le logement.</li> <li>o aider à la constitution des dossiers DALO en lien avec les autres activités de l'association (accompagnement social et suivi santé)</li> <li>o Constituer des plaidoyers auprès de la HALDE (verbalisations outrancières etc...)</li> </ul> </li> <li>- Mise en place d'un temps de partage/information 1 x/mois à destination des familles autour des questions d'habitat sous forme d'"apéro citoyen"</li> <li>- Un travail de recensement sur le terrain, en particulier sur les aires d'accueil afin de diagnostiquer les conditions de vie sur les aires d'accueil</li> </ul>
Public visé	Toutes les Familles fréquentant le centre social
Échéancier	Toute l'année. Permanence habitat hebdomadaire

Moyens et ressources utilisées	<ul style="list-style-type: none"><li>- Chargé de mission Habitat</li><li>- Appui technique des pôles juridiques de l'ANGVC et de la FNASAT</li><li>- Fondation Abbé Pierre</li></ul>
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"><li>- Amélioration des conditions d'habitat</li><li>- Faire accéder à la propriété</li></ul>

## Fiche Action 9 : Permanence "Faire Avec"

<b>Axe 2</b>	<b>Autonomisation des familles et soutien à la parentalité (ACF)</b>
Constats	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demandes croissantes en matière d'aide administrative, de rédaction de courriers, de suivi de dossiers</li> <li>- Illettrisme engendrant une perte de confiance en soi et une peur de faire des erreurs qui entravent la prise d'autonomie voulue par cette permanence</li> <li>- Tendance des familles à se refermer sur elles-mêmes, convaincues de ne pas savoir faire</li> </ul>
Objectifs généraux	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renforcer les savoirs faire existants et créer de nouvelles compétences en mobilisant les savoirs-faire et en accompagnant vers l'autonomie</li> </ul>
Objectifs opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer la prise en charge administrative ou numérique des familles par l'apprentissage ou les conseils en terme de rédaction</li> <li>- Conscientiser les familles sur l'importance d'être eux-mêmes acteurs de leur propre situation (économique, familiale, administrative...)</li> <li>- Valoriser les savoirs-faire et savoirs-être et activer l'estime de soi de chacun en développant leur pouvoir d'agir</li> <li>- Idée de faire <b>avec</b> et non pour les personnes</li> </ul>
Descriptif de l'action	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rédaction de courriers par la personne ou à minima dictée de ce qu'elle souhaite indiquer dans le courrier. Rédaction sur tablette ou ordinateur afin de se familiariser avec l'outil et accompagnement tout au long de la démarche (conseils de mise en page, reformulation si nécessaire...)</li> <li>- Démonstration de démarches dématérialisées (comptes mail, banque, caf, ameli,...)</li> <li>- Aide aux appels des services tels que la caf ou l'urssaf en encourageant à expliquer eux-mêmes leur situation, à décrire leurs difficultés, à s'exprimer face aux professionnels</li> </ul>
Public visé	Tout public venant au centre social et sollicitant une aide
Échéancier	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toute l'année, action hebdomadaire individuelle ou collective</li> </ul>
Moyens et ressources	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Moyens humains : une référente famille, un animateur numérique, des stagiaires</li> <li>- Matériel : locaux de l'ADGVE, téléphone, tablettes et ordinateurs</li> </ul>
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Augmentation de la fréquentation de la permanence</li> <li>- Autonomisation des personnes</li> <li>- Appropriation de leur propre situation</li> <li>- Acquisition de nouvelles compétences indispensables</li> <li>- Augmentation de l'utilisation des outils numériques pour les démarches</li> </ul>

## Fiche Action 10 : Ateliers numériques

<b>Axe 2</b>	<b>Autonomisation des familles et soutien à la parentalité (ACF)</b>
Constats	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Selon une étude de la FNASAT (Fédération Nationale des Associations Solidaires d'Action avec les Tsiganes et Gens du Voyage) les difficultés vécues par les voyageurs face à la dématérialisation des démarches administratives sont dues à 52% à des questions d'illettrisme, à 27% à la méconnaissance des outils numériques et à 24% à des difficultés d'accès à une connexion Internet.</li> <li>- La majorité des personnes en difficulté face aux outils numériques possède le plus souvent des smartphones connectés.</li> <li>- L'utilisation et la possession d'un ordinateur implique une connaissance minimum de l'utilisateur.</li> <li>- Les démarches administratives "classiques" sont très souvent une source de stress pour un public ayant déjà des difficultés à gérer de façon autonome ses obligations légales ou pour accéder à ses droits, leur dématérialisation leur donne une dimension dramatique supplémentaire et le passage au numérique les renvoie à un besoin d'accompagnement.</li> </ul>
Objectifs généraux	Renforcer les savoirs-faire existants et créer de nouvelles compétences par la mise en place d'ateliers numériques
Objectifs opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conscientiser les familles sur l'importance de l'outil numérique dans l'administration aujourd'hui, sur sa rapidité, son efficacité, sa pérennité</li> <li>- Faire tomber les appréhensions du "clic" en les rendant davantage acteurs de leurs démarches</li> <li>- Accompagner les personnes à l'utilisation des outils numériques du quotidien mais également aux plateformes électroniques en tout genre (banque, caisses automatiques, bornes, etc...)</li> <li>- Créer une dynamique intergénérationnelle en développant des acteurs-relais familiaux (qui sont souvent les enfants, mieux équipés et plus connectés)</li> <li>- Elaborer et utiliser des dispositifs pédagogiques dédiés ("les bons clics", "we tech care")</li> <li>- Associer les apprenants à la mise en oeuvre de notre gazette trimestrielle</li> </ul>
Descriptif de l'action	<p><b><u>2 phases dans l'action :</u></b></p> <p><b>Sensibilisation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le monde numérique est en mouvement et s'accélère grandement, il est temps d'intégrer ce mouvement et d'en devenir acteur. Temps d'animation organisé par l'utilisation de spots vidéos, petits jeux de rôles sur des situations vécues etc...</li> <li>- Démystification de l'outil matériel par la manipulation : utilisation d'un clavier, d'une souris, d'un écran tactile.</li> </ul>

	<p><b>Formation</b> : Une méthode ludique mais surtout pédagogique participative est mise en place en partant d'un besoin concret identifié par les usagers.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petit test pratique pour évaluer le niveau</li> <li>- Elaboration avec l'utilisateur d'un parcours numérique personnalisé selon l'activité exercée, le matériel possédé et les besoins formulés (par étape)</li> <li>- Exercices pratiques (<b>application mobile</b> : installer une application, se connecter sur une application, s'actualiser, faire une recherche Internet, consulter et répondre à un mail etc...) en partant des notions du participant</li> <li>- Evaluation à la fin de chaque étape</li> </ul>
Public visé	Tout public à partir de 10 ans.
Échéancier	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Démarrage en juin 2019</li> <li>- Fréquence : 1 fois/semaine</li> </ul>
Moyens et ressources	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Animateur multimédia et bénévoles</li> <li>- Locaux du centre social</li> <li>- Matériel informatique disponible ou fourni par les familles : ordinateurs portables, tablettes, smartphones etc...</li> <li>- Supports d'animation</li> </ul>
Partenaires	Emmaüs connect, fablabs, cybercafés locaux
Résultats att.	Autonomiser les usagers par rapport au numérique



## Fiche Action 11 : Sorties / Vacances Familles

<b>Axe 2</b>	<b>Autonomisation des familles et soutien à la parentalité (ACF)</b>
Constats	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manque d'ouverture culturelle : expositions, musées, théâtre.</li> <li>- Seules les activités de consommation (lasergame, piscine, cinéma, etc...) sont organisées par les familles elles-mêmes</li> <li>- Mobilité des familles est souvent un frein</li> <li>- Difficultés financières des familles pour accéder à des activités culturelles</li> <li>- La culture, considérée comme quelque chose auquel ils n'ont pas accès</li> </ul>
Objectifs généraux	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impliquer les familles dans la vie du centre social en créant du lien <b>intra et inter familial</b> et en s'ouvrant au monde culturel</li> </ul>
Objectifs opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Créer du lien et de la mixité entre jeunes et familles</b></li> <li>- <b>Occasion de passer un moment privilégié en famille, parents-enfants</b></li> <li>- Favoriser la rencontre, et l'échange</li> <li>- Développer des actions collectives co- portées</li> <li>- Accompagner l'émergence d'idées et d'initiatives des jeunes voyageurs</li> <li>- Favoriser l'appropriation de la programmation des sorties et activités</li> <li>- <b>Faire découvrir des lieux qu'ils n'ont pas l'habitude de fréquenter</b></li> <li>- Accéder à la culture</li> <li>- Accompagner le développement de projets</li> <li>- Favoriser le soutien à la parentalité</li> </ul>
Descriptif de l'action	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La référente famille organise un temps où les jeunes intéressés peuvent proposer leurs envies et idées de sorties. Les jeunes et la référente famille font des recherches ensemble sur les différentes propositions afin d'établir les tarifs, horaires, organisation et ils conviennent ensemble d'un ou plusieurs choix de sorties (selon avis, disponibilités, tarifs) des jours et horaires, du point de rendez-vous. La référente famille adapte les choix, s'occupe des réservations si nécessaire, et encadre la sortie des jeunes (avec l'animateur ou des stagiaires selon le nombre de jeunes)</li> <li>- Les sorties familiales viennent souvent d'une demande des familles et sont la plupart du temps précises et déjà décidées, mais nécessitent une aide au niveau de la mise en place. Les vacances familles sont des actions à développer dans le cadre du nouveau projet social.</li> </ul>
Public visé	Jeunes voyageurs, et familles
Échéancier	Ponctuellement, sur les temps de vacances scolaires

Moyens et ressources utilisées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Moyens humains : une référente famille, un animateur, des stagiaires (accompagnants)</li> <li>- Financier : dispositif collectif temps libre Caf, VACAF</li> </ul>
Partenaires	Cultures du Coeur, centres culturels, bases de loisirs, services jeunesse, caf
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sorties appréciées par les jeunes et les familles</li> <li>- Programmation et organisation portées et organisées par les jeunes et familles elles-mêmes</li> </ul>

## Fiche Action 12 : Accès aux droits en santé

<b>Axe 3</b>	<b>Développement du pôle santé</b>
Constats	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difficulté d'accès aux droits et à l'autonomie</li> <li>- Problématique fréquente d'illettrisme et d'"illectronisme"</li> <li>- Sentiment de découragement ressenti face aux courriers et demandes administratives autour des sujets de santé</li> <li>- Méconnaissance du système de santé et de protection sociale</li> </ul>
Objectifs généraux	Faciliter l'accès aux droits pour une meilleure prise en charge sanitaire et pour lutter contre les inégalités en matière d'accès aux soins
Objectifs opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autonomiser le public dans ses démarches administratives</li> <li>- Lever le frein financier d'accès aux soins</li> <li>- Comprendre le système de santé général</li> <li>- Accéder équitablement à la santé, y compris les plus isolés et éloignés des structures de droit commun.</li> <li>- Cultiver l'habitude de s'orienter vers des structures de droit commun</li> </ul>
Descriptif de l'action	<p>Mettre en place des actions individuelles et collectives sous forme de rendez-vous individuel d'une part et d'ateliers participatifs collectifs d'autre part afin :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'accompagner les usagers dans leurs démarches administratives en santé, dans une volonté constante d'autonomisation : demande de CMU-C et d'ACS, ouverture de droit à l'assurance maladie, dossiers MDPH, renouvellements de carte vitale,</li> <li>- de conseiller et aiguiller selon les situations dans le choix de l'organisme de complémentaire santé,</li> <li>- d'accompagner à la création de comptes internet et l'installation d'applications téléphoniques : Ameli.fr</li> <li>- de décortiquer avec eux les courriers concernant la santé, de les décrypter visuellement (logos institutionnels, format et mise en forme d'un courrier...), d'inciter au tri de leurs papiers par catégorie, par degré d'urgence,...</li> </ul>
Public visé	Tout public
Échéancier	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permanence santé une matinée par semaine sans rendez-vous + rendez-vous individuels sur d'autres créneaux pour les situations plus complexes</li> <li>- Ateliers participatifs une fois par mois sur différentes thématiques</li> </ul>
Moyens et ressources	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une référente santé</li> <li>- Connexion internet et matériel numérique (tablettes et ordinateurs portables)</li> </ul>

Partenaires	CPAM, RSI, CNAV, personnel de santé
Résultats attendus	Prise en main par l'usager de son parcours de soin et de ses droits à chacune des étapes et dans la durée

## Fiche Action 13 : Prévention et éducation en santé

Axe 3	Développement du pôle santé
Constats	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'espérance de vie des Gens du Voyages à la naissance est évaluée à 10-15 ans de moins par rapport à la moyenne nationale, liée à leurs conditions de vie difficiles : pas d'accès aux fluides, exposés aux nuisances, à la pollution, aux expulsions, à la mobilité forcée, à la tristesse du cadre de vie, au manque de confort et d'équipement qui entraînent inexorablement des troubles, des états dépressifs, des conduites addictives.</li> <li>- On observe également des troubles et maladies non dépistés liés au fait que les familles du voyage ne rencontrent bien souvent ni la médecine scolaire, ni la médecine du travail.</li> <li>- Aussi, les familles nous transmettent très souvent leurs peurs par rapport à un diagnostic négatif, leurs nombreuses difficultés dans la vie quotidienne (précarité de l'habitat, mobilité contrainte, urgences administratives), leurs difficultés à se projeter dans le temps, leurs incompréhensions par rapport au discours médical... L'ensemble de ces phénomènes freine leur prise en charge sanitaire, accentue un certain découragement et une non-conscientisation des priorités.</li> </ul>
Objectifs généraux	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer la qualité de vie des Gens du voyage par un meilleur accès à la prévention et aux connaissances sanitaires.</li> <li>- Avoir une action de santé publique partagée sur le territoire</li> </ul>
Objectifs opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informer et sensibiliser un public peu touché par les campagnes de prévention, de manière adaptée à chaque âge de la vie et visant notamment les plus fragiles</li> <li>- Agir et modifier les gestes du quotidien pour améliorer la santé</li> <li>- Renforcer la capacité des usagers à agir sur leur santé et à adapter leurs conditions de vie en conséquence</li> <li>- Former les personnes à la connaissance de leur propre corps pour les autonomiser dans leur parcours de soin</li> <li>- Lutter contre la méconnaissance et les fausses croyances en matière de santé</li> </ul>
Descriptif de l'action	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Travailler par thématique : prévention des maladies cancéreuses, prévention de l'obésité, vaccinations, accidents domestiques, gestes de premiers secours, "la santé à la maison",</li> <li>- Utiliser des supports au dialogue : film, affiches, flyers, jeux, quizz, exposition d'oeuvre, textes lus...</li> <li>- Créer une ambiance conviviale, propice à la confiance.</li> <li>- Mettre en place des ateliers collectifs pratiques et ludiques visant l'autonomie, la prise de conscience et la réduction des risques (constitution d'une pharmacie de famille, décryptage de flyers autour du dépistage, jeux pédagogiques, constitution</li> </ul>

	<p>d'un annuaire santé, d'un calendrier de rendez vous, d'un carnet de suivi de grossesse, aide à la réalisation d'un pilulier, mise en situation théâtralisée..</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire intervenir des partenaires extérieurs sur place pour mener avec nous des actions de prévention et de dépistage</li> <li>- Mener des actions collectives et individuelles de formation anatomique et physiologique, autour des maladies chroniques, des traitements médicamenteux, des examens complémentaires... (manipulation et expérimentation à partir d'outils ludiques)</li> <li>- Relayer et reformuler de manière individuelle les conseils d'éducation thérapeutique et conduites à tenir spécifiques, explication des indications et posologie de traitements...etc..</li> </ul>
Public visé	Tout public
Échéancier	<p>Démarrage en janvier 2019</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ateliers collectifs : fréquence de une à deux fois par mois</li> <li>- rendez vous/Formation individuelle à la demande</li> <li>- actions ponctuelles en salle d'attente (1X/mois)</li> <li>- Actions à l'année, amorcées depuis janvier 2019</li> </ul>
Moyens et ressources	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Référente santé et bénévoles</li> <li>- Support d'animation (film, jeux, visuels, modèles anatomiques)</li> </ul>
Partenaires potentiels	ARS, CPAM, CNAV, PMI, Planning familial, CLIC, CDPS, Santé publique France, BIJ, Nephrocare, institut national sur le cancer, Culture et santé, maison du diabète, pompiers...
Résultats attendus	<p>A court et moyen terme, prise de conscience de l'importance de la santé au quotidien et de ses propres compétences personnelles en matière de santé</p> <p>A long terme :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autonomisation dans le parcours de soin ,dépistages effectués, gestes de prévention devenus automatiques</li> <li>- Amélioration des conditions de vie</li> <li>- Permettre l'auto-diffusion des informations et des apprentissages</li> </ul>

## Fiche Action 14 : Médiation en santé

<b>Axe 3</b>	<b>Développement du pôle santé</b>
Constats	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les familles se retrouvent souvent confrontées à la complexité du système de santé, à un accès aux droits qui les décourage et provoque des ruptures dans leur parcours de soin. Ils nous transmettent couramment leur sentiment d’être mal compris par les professionnels de santé dont le discours leur est d’autant plus inaccessible.</li> <li>- Du côté des professionnels du soin, nous pouvons constater des incompréhensions engendrant une communication difficile avec ce public dont ils peuvent ne connaître que succinctement les particularités.</li> </ul>
Objectifs généraux	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer l’état de santé des familles du voyage en facilitant leur intégration dans le parcours de santé et de soins, par un rôle d’interface temporaire entre les usagers et le corps médical ou paramédical.</li> <li>- Lutter contre l’exclusion, l’isolement, les inégalités sociales et territoriales de santé, en “allant vers” les familles, sur leur lieux de vie pour les “amener vers” les structures de droit commun.</li> <li>- Agir contre une “dépendance” administrative pour aller vers le plus possible d’autonomisation.</li> </ul>
Objectifs opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lever des incompréhensions entre les usagers et les professionnels de santé : permettre une compréhension réciproque, meilleure et durable, et instaurer un climat de confiance</li> <li>- Travailler en réseau pour ré-orienter, pour construire et mener les actions, pour être un lieu passerelle, un lieu ressource permettant de rebondir.</li> </ul>
Descriptif de l’action	<p><b>Auprès des usagers :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orienter vers les structures de soins et les professionnels de santé en fonction des problématiques</li> <li>- Organiser avec la personne concernée le parcours de soin et identifier les différents repères humains et institutionnels qui l’encadre</li> <li>- Rendre accessible le discours médical : ateliers collectifs d’éducation à la santé et au corps, relecture de comptes rendus médicaux...Aller à la rencontre du public quand il se trouve dans l’incapacité de venir vers nous : aller voir les personnes au domicile par l’intermédiaire de l’entourage aidant.</li> <li>- Accompagner physiquement si nécessaire à des rendez-vous médicaux lors de difficultés de communication, d’incompréhensions de part et d’autre.</li> <li>- Informer sur les structures de soin et le système de santé : actions collectives et individuelles : permanence de santé, atelier collectif, films projetés en salle d’attente, supports visuels</li> <li>- Informer et former l’entourage proche de la personne si nécessaire par des actions</li> </ul>

	<p>collectives ciblées sur une problématique, permettre la libération de la parole, l'expression de chacun : groupe de parole, action de sensibilisation spécifiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informer des codes, des habitudes, des droits et devoirs, au sein d'une structure ou d'un cabinet de soin. (règlement, chartes...)</li> </ul> <p><b>Auprès des professionnels du domaine médical et paramédical et autres partenaires :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permettre une meilleure compréhension du mode de vie des familles du voyage, de leur culture et codes, de leur conditions de vie, de leur rapport à la santé, à la maladie, à la mort, à l'hospitalisation : séances d'information au sein des équipes hospitalières, accompagnement chez le médecin généraliste ou autre dans des situations complexes</li> <li>- Aller à la rencontre des professionnels, se faire connaître pour devenir un pôle ressource, un soutien de part et d'autre.</li> <li>- Faire venir les partenaires dans les locaux de l'association pour créer un lien. Les amener à organiser des actions (prévention, information...) sur place lors des temps de permanences</li> </ul> <p><b>Autres actions :</b> Participer à différents réseaux de médiation et de santé, locaux et nationaux dans un objectif d'échanges de pratiques.</p>
Public visé	Tout public
Échéancier	Démarrage de l'action depuis janvier 2019 avec différentes prise de contact et début d'actions individuelles.
Moyens et ressources	Locaux de l'association et structure mobile EVS "le P'tit Voyageur". Une référente santé et une animatrice
Partenaires potentiels	Équipes médicales et paramédicales des hôpitaux de proximité, médecins traitants, gynécologues, obstétriciens, chirurgiens, médecins d'autres spécialités, PMI, Planning familial, laboratoires, professions paramédicales libérales (infirmière, kiné, ergothérapeute, sage femme...), associations de soins à domicile, HAD, équipe mobile de soins palliatifs, associations pour les malades chroniques, pompiers...
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plus grande fluidité dans les rapports entre les familles du voyage et les professionnels de santé</li> <li>- Devenir un lieu ressource en matière de médiation sanitaire spécifique des gens du voyage</li> <li>- Autonomisation du public dans la prise en charge de son parcours de soin</li> </ul>

## Fiche Action 15 : Diagnostic en santé

Axe 3	Développement du pôle santé
Constats	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avec l'ouverture du pôle santé depuis janvier 2019, nous nous sommes rendus compte de l'importance d'établir un recueil de données précises et spécifiques des familles que nous accompagnons afin de cibler nos actions au plus près des besoins et manques exprimés.</li> <li>- Nous pouvons également constater que nous disposons à l'heure actuelle de peu d'éléments statistiques concernant la santé des gens du voyage.</li> <li>- Les personnes concernées par les demandes administratives sont parfois représentées car elles sont en incapacité physique ou psychologique de se déplacer et se trouve de ce fait en rupture totale ou partielle avec le système de santé.</li> </ul>
Objectifs généraux	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lutter contre l'exclusion en matière de santé</li> <li>- Répondre aux besoins spécifiques des gens voyage en matière de santé</li> <li>-</li> </ul>
Objectifs opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recueillir les besoins et faire ressortir les priorités en santé des familles du voyage de l'Essonne afin de s'y adapter en permanence et de pouvoir les transmettre</li> <li>- Instaurer une relation de confiance, notamment sur des questions intimes.</li> <li>- Diagnostiquer les situations d'exclusion en matière de soins et les situations relevant de l'urgence sanitaire, afin d'organiser une ré-orientation appropriée</li> </ul>
Descriptif de l'action	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Co-Agir avec les familles : Réaliser une enquête santé auprès des usagers, qui permettrait d'une part de faire ressortir des besoins et manques individuels et collectifs, et d'autre part de faire prendre conscience à l'utilisateur de ces difficultés de santé et de ce que cela implique.</li> <li>- "Aller vers" les personnes les plus isolées, les plus précaires pour les accompagner dans un accès aux droits, les réorienter vers les structures et professionnels adaptés, organiser avec eux leur suivi individuel : Visite sur les terrains, organisation de réunions familiales en partenariat avec d'autres professionnels pour lancer ou relancer un processus de lien durable.</li> </ul>
Public visé	Tout public
Échéancier	Action démarrée depuis janvier 2019. Août 2019 : première analyse des résultats et adaptation des actions en fonction des résultats et besoins diagnostiqués (cfr annexes)
Moyens et ressources	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Référente santé</li> <li>- Questionnaire mis en place depuis février 2019</li> </ul>

Partenaires potentiels	Équipes médicales et paramédicales des hôpitaux de proximité, médecins traitants, gynécologues, obstétriciens, chirurgiens, médecins d'autres spécialités, PMI, Planning familial, laboratoires, professions paramédicales libérales (infirmière, kiné, ergothérapeute, sage femme...), associations de soins à domicile, HAD, équipe mobile de soins palliatifs, associations pour les malades chroniques, pompiers...
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Que les familles se sentent entendues dans l'expression de leurs besoins, qu'elles participent d'autant plus à des actions prenant en compte leurs spécificités..</li> <li>- Que petit à petit, les personnes en situation de grande exclusion sanitaire, soient identifiées et le plus possible ré-orientés.</li> <li>- Adaptation de l'offre de santé</li> <li>- Prise en compte de la précarité du public en matière de santé</li> </ul>

## Fiche Action 16 : Bien-être et santé

<b>Axe 3</b>	<b>Développement du pôle santé</b>
Constats	<p>D'une part, nous sommes très souvent témoins chez les familles du voyage :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'une forte dévalorisation de soi,</li> <li>- d'un découragement allant parfois jusqu'à une forme de lassitude ou même de surmenage psychologique liés aux conditions de vie difficiles, au sentiment d'exclusion auxquels s'ajoute un sentiment d'inaccessibilité au système social et sanitaire...</li> <li>- d'aidants familiaux qui s'essouffent par trop de sollicitations et trouvent peu de répit pour prendre soin d'eux</li> </ul> <p>D'autre part, nous pouvons constater une ouverture limitée voire inexistante à la culture du bien être non considérée comme prioritaire, et perçue comme quelque chose d'inabordable et d'inutile.</p>
Objectifs généraux	Ouvrir la fenêtre d'une réponse alternative pour être en bonne santé, tel que le définit l'OMS (« La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité. »)
Objectifs opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ouverture de l'état d'esprit sur des pratiques liées au bien-être et à l'expression de soi, faire prendre conscience de l'importance du bien-être pour "Mieux vivre", de sa propre santé au sens global</li> <li>- Favoriser l'estime de soi</li> <li>- Parvenir à s'autoriser la détente et le répit</li> <li>- Lutter contre la fatigue, le stress et le surmenage</li> <li>- Faire prendre conscience d'une représentation du corps plus globale et pas seulement centrée autour d'une maladie</li> <li>- Rendre possible la découverte de pratiques alternatives</li> <li>- Permettre un temps pour l'expression de soi</li> <li>- Favoriser la relation aux autres</li> </ul>
Descriptif de l'action	<p>L'action consiste à apporter des clefs et des outils pour accéder au bien être, pour prendre conscience qu'il peut être cultivé. Elle peut être proposée de manière individuelle ou collective.</p> <p>Actions individuelles : Séance de Shiatsu pendant les temps d'attente lors des permanences, massage et soins des mains...</p> <p>Actions collectives :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- atelier "Corps et Âme" : 'expression plastique en lien avec la santé, groupe de parole utilisant les arts visuels comme levier à la communication</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ateliers socio-esthétiques,</li> <li>- Atelier d'écriture,</li> <li>- Atelier de relaxation,</li> <li>- groupes de parole spécifiques aux besoins exprimés : pour les aidants familiaux notamment,</li> <li>- Atelier mémoire</li> <li>- "l'heure des trucs et astuces" : moment convivial pendant les temps d'attente pour apporter du conseil en bien être, afin d'adopter des gestes qui améliorent la santé au quotidien, partage spontané des "petits trucs de chacun".</li> </ul> <p>Selon les actions, elles se déroulent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sur place, animés par les salariés du centre social</li> <li>- Sur place, co-animé par des salariés et par des intervenants extérieurs</li> <li>- Au sein de notre structure mobile "le p'tit voyageur"</li> <li>- à l'extérieur, dans d'autres structures où notre action consiste à amener notre public vers ce qui existe déjà à proximité (ex : atelier mémoire d'un autre centre social). Dans ce cas, nous imaginons les accompagner au départ et espérer qu'ils se laissent prendre au jeu...</li> </ul>
Public visé	Tous les publics fréquentant le centre social
Échéancier	A compter de janvier 2020, à raison d'une séance collective/semaine
Moyens et ressources utilisées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La référente santé, des prestataires extérieurs et une animatrice</li> <li>- Locaux du centre social et structure mobile le "p'tit voyageur". Locaux mis à disposition par d'autres structures</li> </ul>
Partenaires	Cpam, fondations diverses, CNAV, Conférence des financeurs
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etre à l'écoute et plus en phase avec son corps</li> <li>- Etre à l'écoute de l'autre, de son regard</li> <li>- Lutter contre ses peurs, contre l'isolement</li> <li>- Améliorer l'estime de soi, accepter ses fragilités pour mieux prendre soin de soi</li> </ul>

## Evolution des actions dans le temps...

\* Actions maintenues par rapport au précédent projet social

\* Actions nouvelles déjà en cours

\* Actions envisagées dans le nouveau projet social

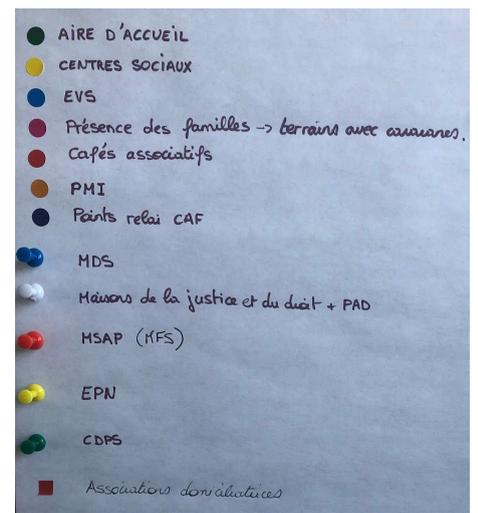
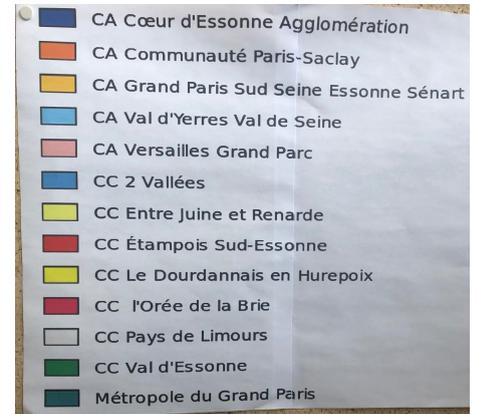
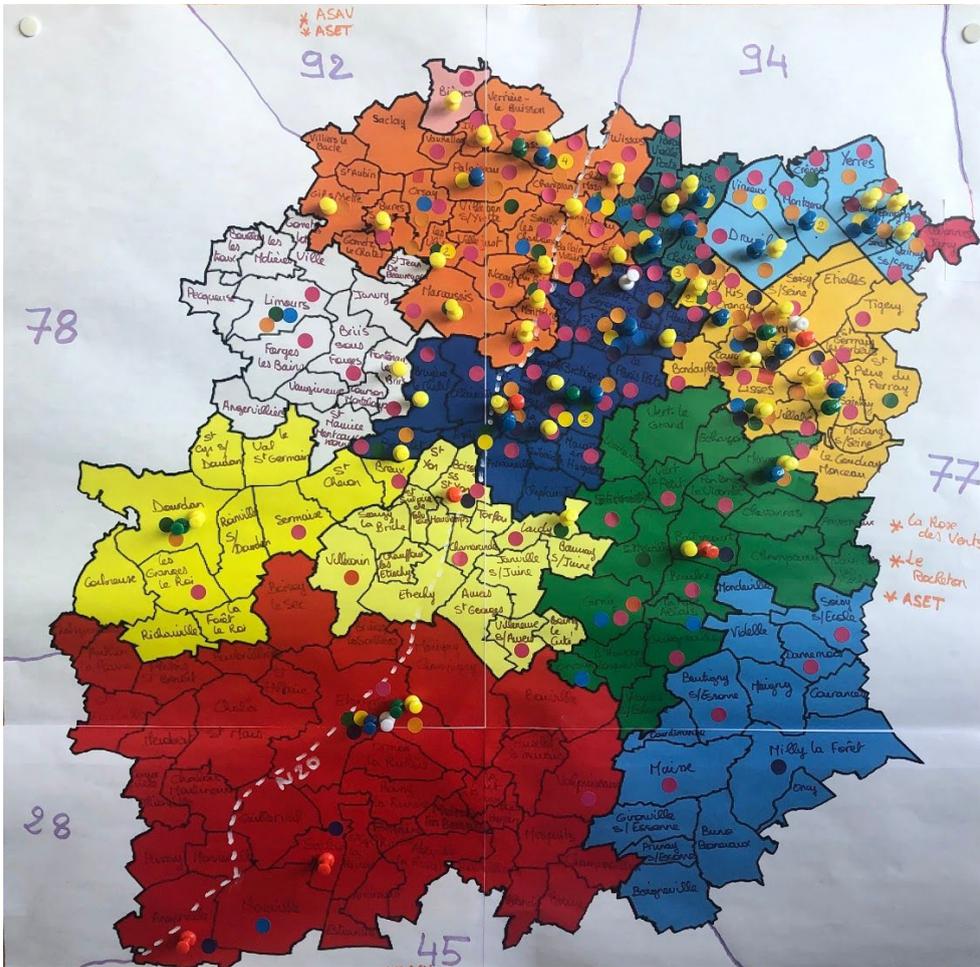
Axes	Objectifs Généraux	Fiches Actions
<b>1 - Déménagement et transformation du mode de fonctionnement du centre social</b>	Modifier la situation géographique de l'association et ses locaux	N°1 : Processus de déménagement
	Modifier le mode de fonctionnement et d'accueil de la structure	N°2 : Aménagement et transformation de l'association en café social ouvert à tous
<b>2 - Autonomisation des familles par une participation active</b>	Rendre les familles actrices de leur situation sociale et de leur projet d'avenir	N°3 : Domiciliation N°4 : Accompagnement social et écrivain public N°5 : EPN et point relais CAF N°6 : Parcours d'avenir N°7 : Habitat
	Renforcer les savoirs-faire existants et créer de nouvelles compétences	N°8 : permanence "faire avec" N°9 : Ateliers numériques
	Impliquer les familles dans la vie du centre social	N°10: sorties / vacances jeunes et familles N°11 : Festival roues libres
<b>3 - Actions santé</b>	Faciliter l'accès aux droits en santé et aux soins	N°12 : Accès aux droits en santé
	Avoir une action de santé publique partagée sur le territoire et améliorer la qualité de vie	N°13 : Prévention et éducation à la santé
	Accompagner dans la continuité du parcours de soins vers une prise en charge globale	N°14 : Médiation en santé N°15 : Diagnostic en santé
	Renforcer la capacité à agir au quotidien pour sa santé	N°16 : Bien-être et santé

Axe transversal : Citoyenneté et environnement

Objectifs généraux	Changements souhaités	Objectifs spécifiques	Résultats attendus	Actions
<b>Faire prendre conscience de ses droits et devoirs envers la société</b>	<p>Au niveau des institutions et collectivités territoriales : respect des obligations</p> <p>Au niveau des familles : respect du contrat d'insertion, de l'obligation scolaire... etc</p>	<p>Faire respecter les droits et devoirs de part et d'autre : Habitat, RSA, Scolarité, domiciliation, santé</p>	<p>adopter un comportement civique, parvenir à agir pour l'intérêt général et non pas pour des intérêts particuliers</p>	<p>Communication : Affichage, information sur leurs droits et leurs devoirs, gazette, site Internet</p> <p>Faire remonter au niveau institutionnel les blocages : Courriers, mobilisation de la presse si nécessaire</p>
<b>Développer l'éco-responsabilité</b> <b>Prise de conscience des enjeux du développement durable</b>	<p>Modification des comportements et des mentalités dans la vie quotidienne</p> <p>Déconstruire les idées reçues</p>	<p>Prise de conscience de l'importance d'une action individuelle et collective</p>	<p>Respect de l'environnement</p> <p>Comportements éco-responsables</p>	<p>Projection de film et débat</p> <p>Action de sensibilisation</p> <p>Atelier de fabrication de produits d'entretien et d'hygiène</p> <p>Travail autour de l'achat responsable, de l'usage unique, et de la récup</p> <p>Sensibilisation autour du tri des déchets</p>

# Annexes

Carte créée dans le cadre du processus de déménagement du centre social : analyse du territoire de l'Essonne, avec présence des familles et des structures déjà existantes



... Et sur les routes...

- le Bus "Tout Sexplique ! En route vers la santé sexuelle" → conseil départemental
- le camion "les petits pas" PMI territoire Etampes
- le camion "Le balladin" PMI territoire Arpajon
- La "caravane du Partage" territoires de Saingy S/École et Carny/Ballancourt