

PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION DES CENTRES SOCIAUX

(Période du confinement de mars à mai 2020)

ANALYSE SUR 50 STRUCTURES DE DÉVELOPPEMENT SOCIAL LOCAL



Propos introductif



FÉDÉRATION
DES CENTRES SOCIAUX
ET SOCIOCULTURELS
DE BRETAGNE

Dès l'annonce du confinement, la Fédération et les centres sociaux ont pris la pleine mesure des risques sociaux à paraître. En 72 heures la Fédération a créé le **kit Solidair'Breizh** pour accompagner au mieux les centres dans la continuité de leurs missions premières (solidarité, développement du lien social, réduction des inégalités sociales). Les structures se sont organisées de façon à garder un lien régulier avec leurs adhérents et leur offrir un soutien. Certaines sont allés plus loin en développement des actions d'entraides à l'échelle de leur territoire.

En temps de crise, les équipes professionnelles, les bénévoles et les habitants, ont démontré que les centres sociaux ont su s'adapter, innover pour répondre aux attentes de la population.

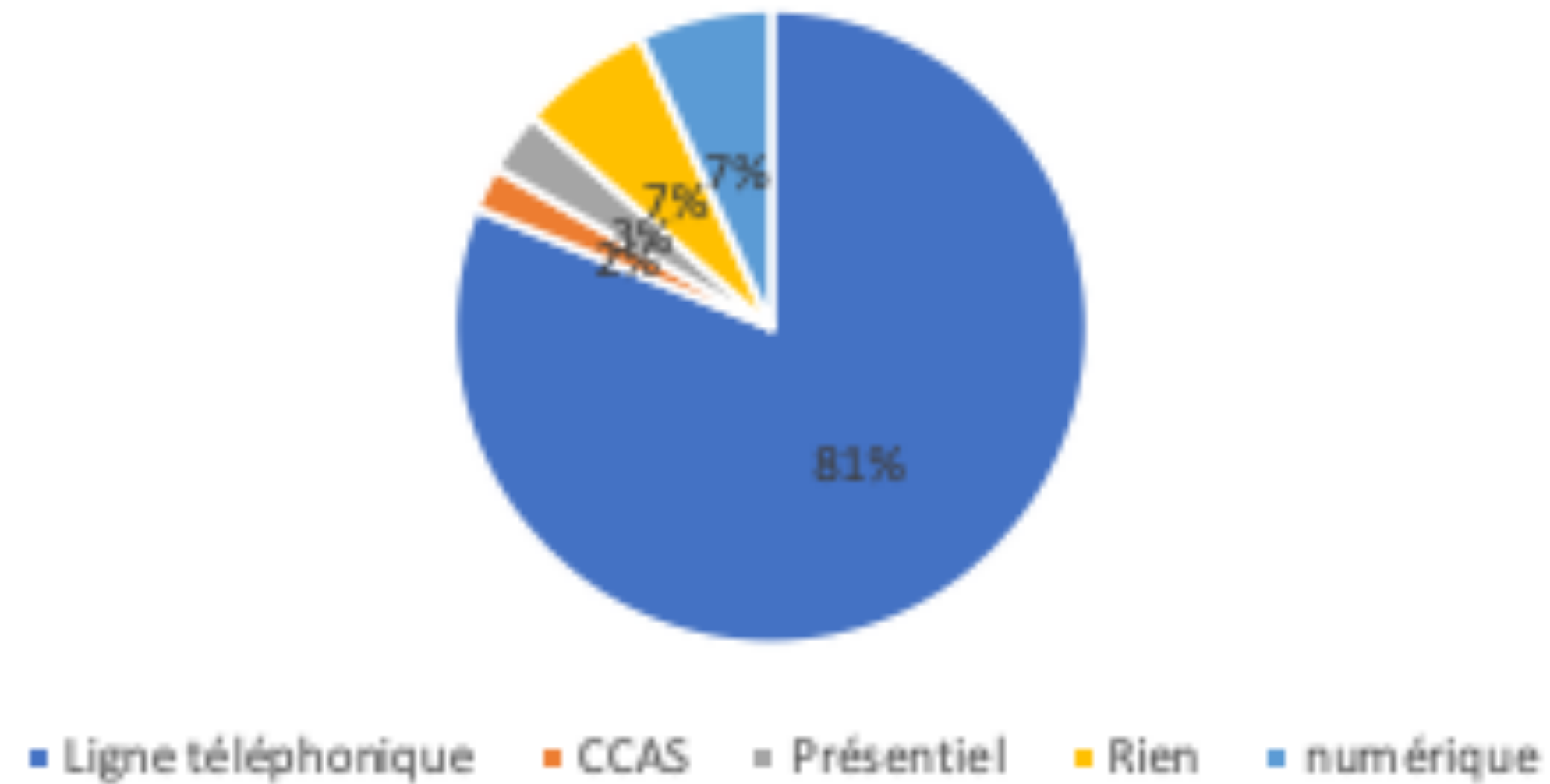
La Fédération a gardé un lien étroit avec les structures (réunion de directions, groupes de travail régionaux) avec la volonté d'améliorer le quotidien de chacun et de soutenir les personnes les plus vulnérables, jour après jour.

Le travail fourni par la Fédération et les centres sociaux de Bretagne démontrent une nouvelle fois leur utilité sociale. « Demain ne sera plus comme hier ». Cet évènement inédit a laissé des traces.

Ce diaporama, ne démontre pas toute l'ampleur des actions proposées par les centres. En revanche, il laisse apercevoir une organisation locale et régionale qui se défend d'être toujours au plus proche des habitants.

L'accueil téléphonique

Accueil Téléphonique



Sur les 50 réponses, la majorité des centres ont transféré majoritairement leur ligne téléphonique sur le portable de la direction suivi par des équipes salariées (alternance des astreintes).

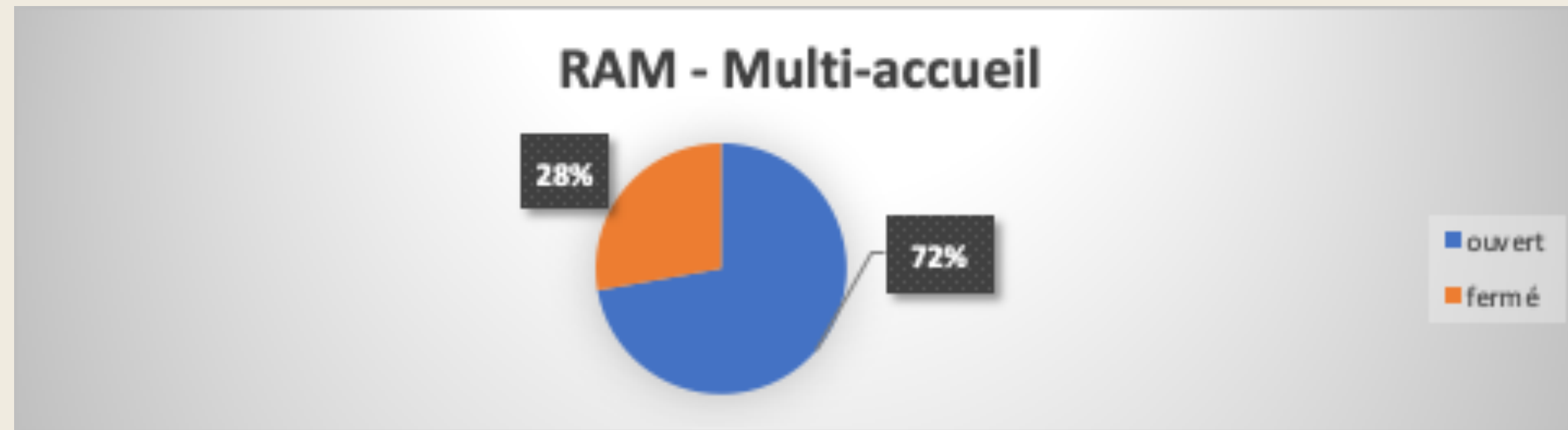
Certaines lignes étaient dédiées aux secteurs (enfance, jeunesse, etc.) via l'utilisation de portable professionnel.

L'amplitude des permanences est très variée, allant d'une demi-journée par semaine à 35h voir plus. Une grande majorité des centres proposait 4h/jour.

Extrait :

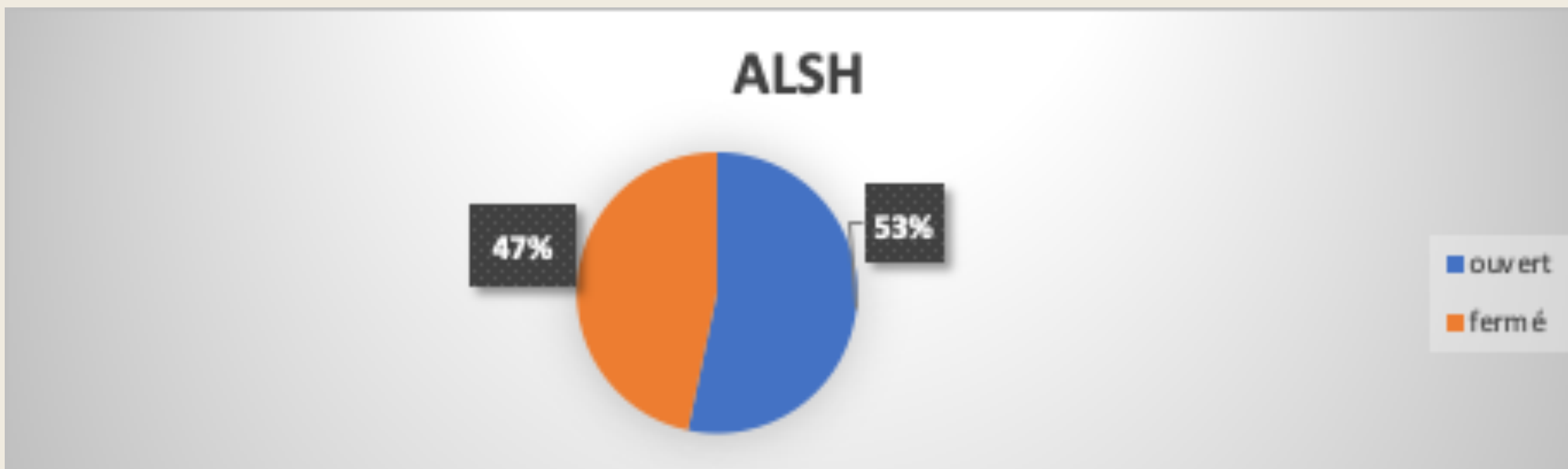
« 1 ligne mobile d'accueil général (renvoi du standard fixe vers ce poste). Les 2 collègues de l'accueil tournent sur ce poste. 1 ligne mobile spécifique pour l'enfance jeunesse (ALSH) 1 ligne mobile pour le RAM Ces trois lignes préexistaient et sont très utilisées. »

Fonctionnement des secteurs Petite-Enfance et Enfance



Extrait :

« Multi accueil sur demande (ville, pref...) pour les salariés prioritaires, ouverture potentielle avec 4 salariés mais sans restauration du midi. (Repas fourni par les parents). Permanences téléphoniques chaque matin de la semaine par la directrice du multi. Liens téléphonique et mail par la directrice avec 15 familles ciblées "vulnérable". Proposition d'astuces et jeux avec tout petits par une AUX de puer ,1 fois par semaine pour les 48 familles inscrites au multi. Par mail. Proposition de 2 comptines par semaine en vidéo par 6 salariés. Par mail aux 48 familles. 1 recette en famille facile à faire en 15' avec les petits proposés par la cuisinière en vidéo une fois par semaine en lien YouTube envoyé par mail aux 48 familles. Liens avec les services sociaux sur potentielles situations préoccupantes. »



Extrait :

« Organisation en accord avec les communes et les écoles / ALSH intercommunal. Mise en lien avec les écoles par l'intermédiaire des écoles + infos des mairies + presse. Les animateurs sont dotés de masques en tissu. Des masques sont disponibles pour les enfants si les familles en font la demande. Un plan de prévention a été rédigé spécifiquement pour la période ; ainsi qu'un règlement intérieur à l'intention des familles. Les horaires d'ouverture sont adaptés selon les besoins des familles. L'équipe d'animation est organisée par binômes ; 1 binôme par demi-journée. Nous assurons la restauration. Nous accueillons moins de 10 enfants par jour. »

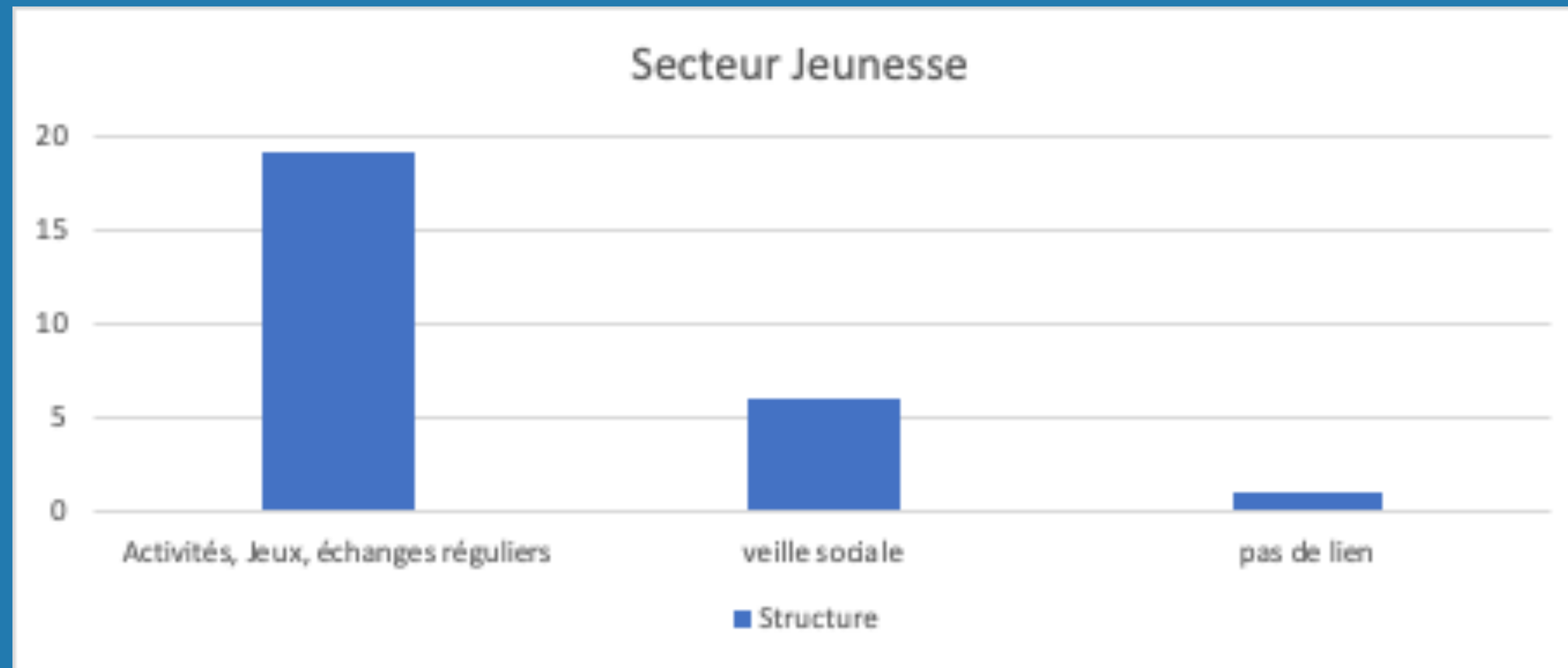
8 structures ont répondu à cette question. En parallèle de l'ouverture ou de la fermeture des espaces petite-enfance, les professionnels ont maintenu le lien avec les parents par des visioconférences (LAEP), des appels téléphoniques réguliers, des activités via les réseaux sociaux et les newsletters ou de la mise en place de Padlet (plateforme numérique). Des permanences téléphoniques ont été également maintenues avec les familles vulnérables.

30 structures ont répondu à cette question. Le dispositif mis en place a permis d'accueillir les enfants du personnel médical mais également les enfants d'autres professionnels mobilisés pendant la crise.

Certaines structures ont fermé leur ALSH par décision des collectivités territoriales qui ont organisé en interne l'accueil des enfants, pas toujours en concertation avec les acteurs associatifs.

En parallèle, les animateurs ont produit de nombreuses activités, des programmes d'animations virtuels avec en appui des fiches techniques et pédagogiques. Les animateurs ont gardé le lien (mail, réseaux sociaux, Padlet, etc.).

Secteur Jeunesse et ses actions



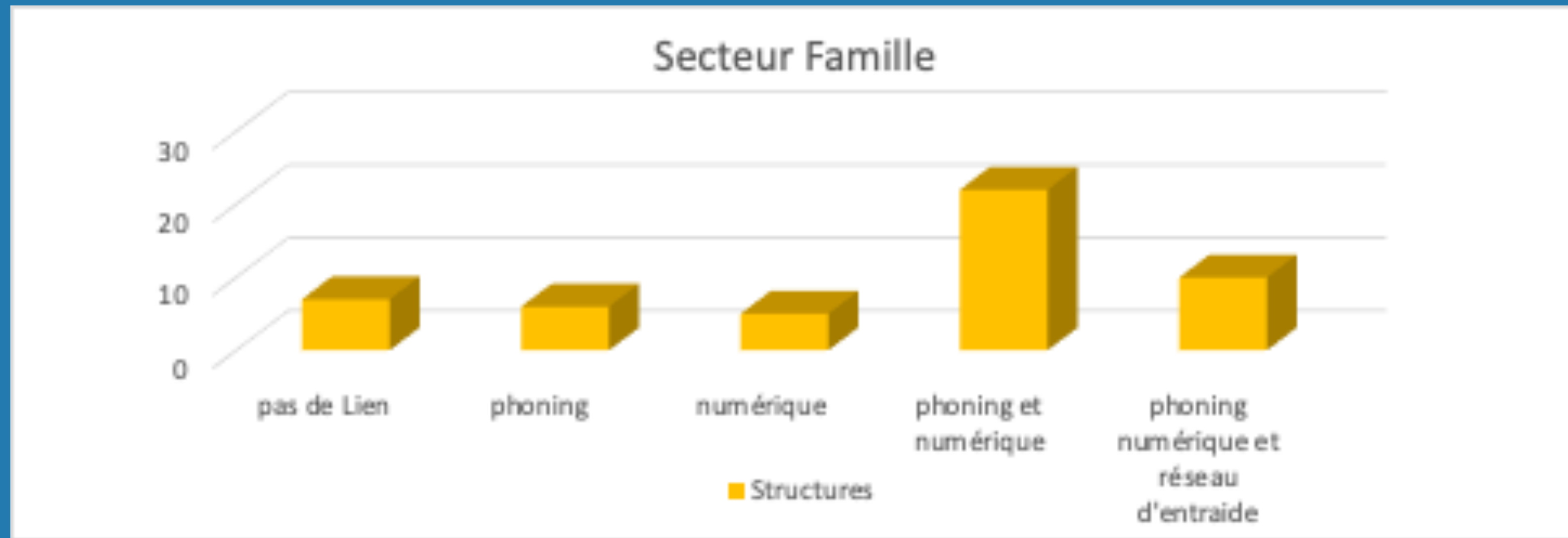
26 structures ont répondu à cette question. Les animateurs ont été prolifiques (des visioconférences, des ateliers virtuels, des jeux et défis virtuels, transmission d'informations).

Les animateurs et les Promeneurs Du Net ont gardé le lien avec les services des PAEJ, des éducateurs spécialisés, de l'ASE, en réponse à la connaissance de situations familiales complexes. De manière générale, le lien avec les jeunes reste difficile à garder dans la durée.

Extrait :

« La maison de jeunes est réquisitionnable (ville, pref...) en fonction des besoins pour accueillir des enfants de 10 à 15 ans des personnels prioritaires. Organisations particulières en ateliers individuels tournants avec désinfection... Liens chaque soir de 17 à 19h sur 3 réseaux sociaux en alternance par 3 animateurs jeunesse qui communiquent entre eux le lendemain pour les transmissions d'informations. Proposition de jeux, d'énigmes, un loup garou spécial Covid 19...défis, recettes ... rappel des règles, liens avec les collèges et les devoirs relations parentales sont abordées. Liens avec les éducateurs de prévention sur des jeunes ciblés "vulnérables" en présentiel chaque mardi. »

Le secteur familles, entretenir le lien



Les 50 structures ont répondu à la question. Les entretiens téléphoniques se font régulièrement avec les familles. Une vigilance est accordée pour les familles en difficultés (lien avec l'école et l'accompagnement scolaire).

Des actions diverses ont été mises en place :

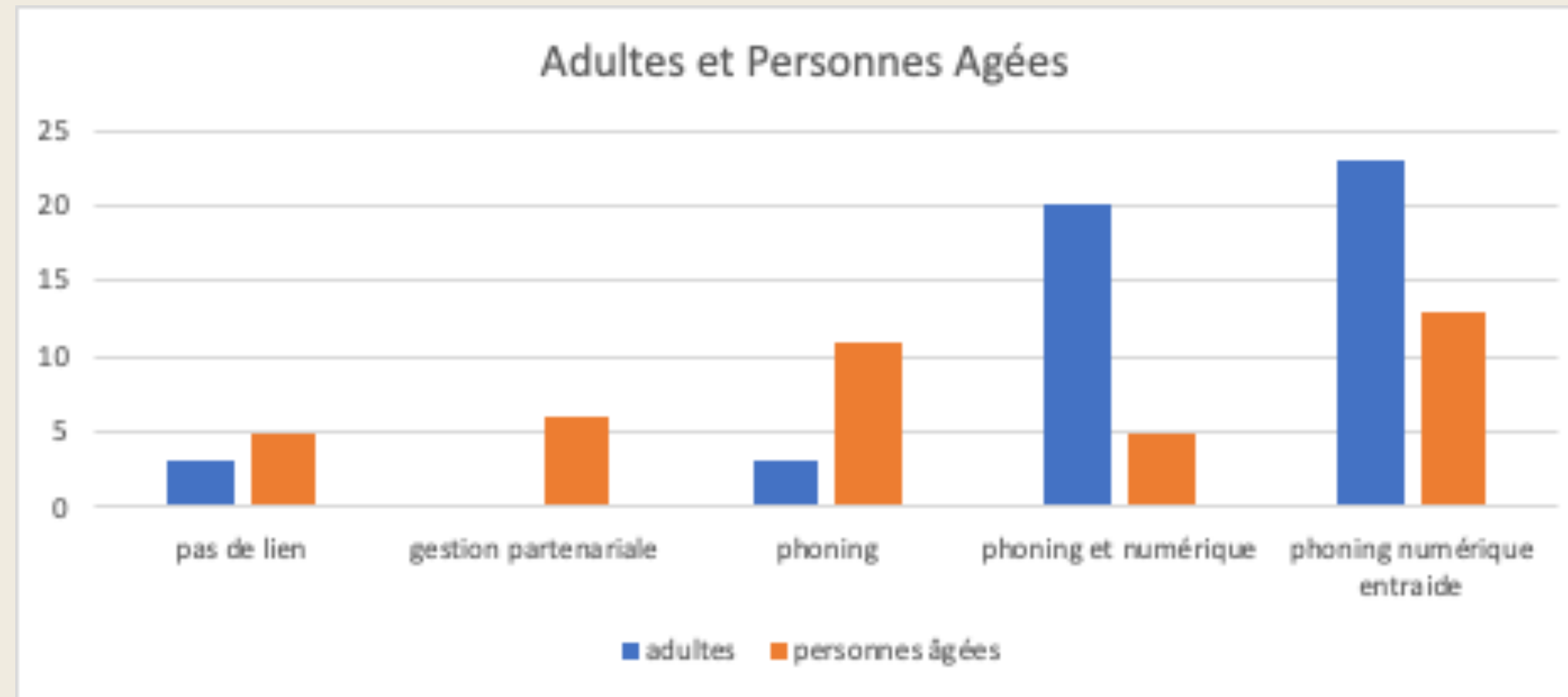
- Rencontre avec des psychologues entre trois centres du Finistère, 50 familles inscrites
- Prêt de jeux et de livres
- Paniers d'activités préparés pour les familles
- Réseaux sociaux

Concernant les actions d'entraides, elles sont principalement liées à la mise en place du Kit Solidaire Breizh (courses alimentaires, pharmacie, accès aux droits, besoin de dérogation)

Extrait :

« Appel téléphonique de l'ensemble de nos adhérents par des administrateurs ou bénévoles actifs de l'association. Proposition d'écoute et d'échange téléphonique régulier. Organisation de courses (par des bénévoles). Diffusion d'une newsletter (billet) 2 fois par semaine avec idées d'activités, liens diverses, recettes, conte à écouter, souvent proposés par nos adhérents. Diffusion d'info, d'activités adaptées aux enfants et à la période, en direct par mail. Mise en place en cours d'un temps d'échange parents hebdomadaire. »

Actions à destination des adultes et des personnes âgées



Les 50 structures ont répondu à la question. Les appels vers les adhérents sont réguliers (exemple : mise en place d'un café confi papotte). Le lien se fait généralement bien avec les associations caritatives et les CCAS pour les personnes âgées. Des ateliers, des concours, des tutoriels, des lettres d'informations sont réalisées pour les publics. Ouverture des jardins partagés et fonctionnement très actif des épiceries solidaires. Les actions d'entraides se font autour des besoins de première nécessité (courses, pharmacie, colis alimentaire).

Extraits :

« - plateforme tel avec les outils du kit solidaire - atelier cuisine à distance - suivi des jeunes adultes de l'atelier d'utilité social en service civique par réseaux sociaux, accompagnement collectif et individuel.

Accueil téléphonique maintenu et page Facebook créée. -Veille téléphonique (usagers des différents ateliers) maintien du lien avec les bénévoles et usagers du centre social. (Écoute, réponse immédiate, orientation, recherche concertée de solution, apaisement) »

Oui, en plus des appels réguliers, mise en place d'un petit journal collaboratif, le "Plijadur Mag", distribué à chacun (avec un Kouign amann!!!), avec les contributions des uns et des autres. Contient de l'info mais surtout des textes, poèmes, recettes, anecdotes, revue de presse, nouvelles locales... Mis en forme bénévolement. »

Concernant les ateliers de Français Langues Etrangères sur les 9 réponses, 8 structures entretiennent des liens avec les apprenants, soit par le biais des bénévoles qui continuent à dispenser des cours à distances en visioconférence, soit par des appels réguliers.

Les centres se sont : des salariés, des bénévoles, solidaires et engagés

- Télétravail : vous développez une nouvelle organisation de travail avec peut-être de nouveaux outils, pouvez-vous nous en dire plus ?

Sur les 42 réponses, la majorité travaille avec les outils numériques (Skype, Microsoft, open office, Teams, Padlet, Trello, Zoom, House Party, Forum, Wetransfer, Hangouts, etc.). Les centres se sont vite adaptés chacun à leur rythme, le temps de finaliser leur organisation en interne. On constate une forte réactivité des équipes salariées et des bénévoles.

Une crainte se révèle sur les limites du tout numérique :

- L'inquiétude d'évacuer les relations humaines et le lien social.
- Des outils dont les professionnels deviennent les esclaves (débordement du télétravail).
- Les outils numériques et le télétravail demandent de nouvelles procédures et de nouvelles normes.

Extrait :

« Étant éclaté, nous avons un serveur auquel les professionnels peuvent accéder, avec plus ou moins de bonheur, à distance visioconférence zoom forum CLAS, tableau trello pour les séniors quelques documents sur google drive wetransfer pour l'envoi de gros documents »

- Avez-vous d'autres activités maintenues ou spécialement mises en place pour cette période ?

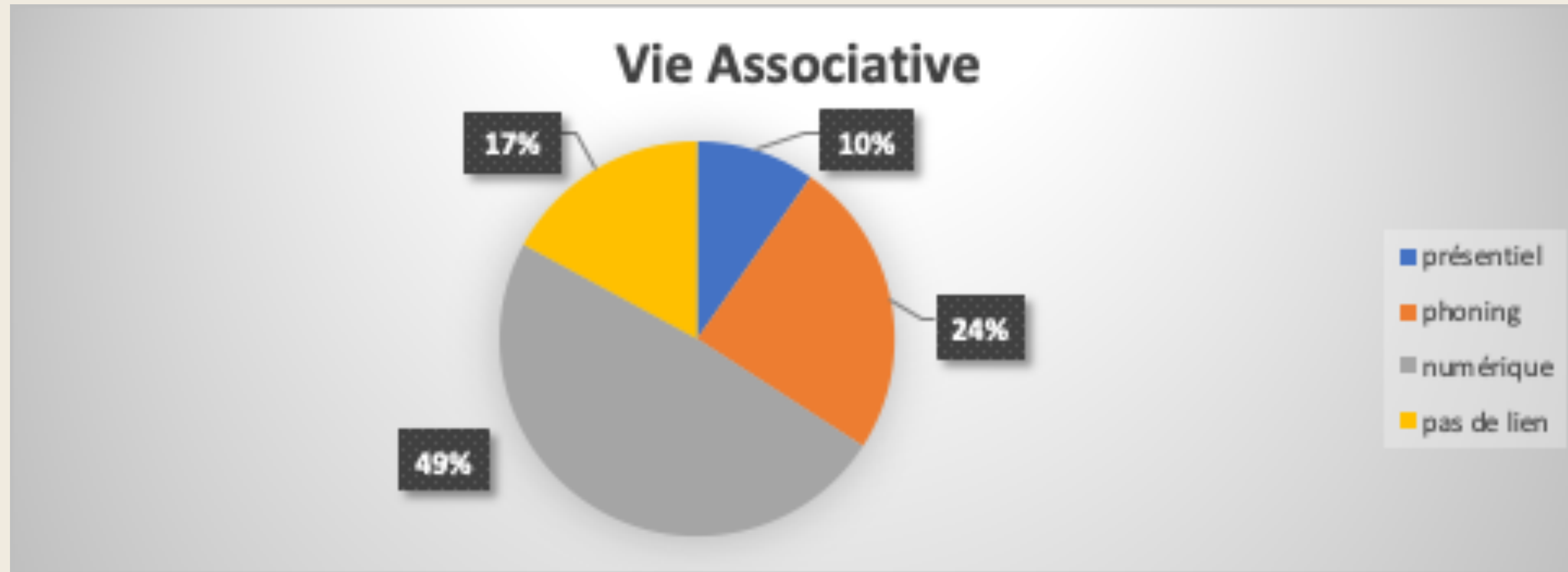
Liste de quelques actions sur les 43 réponses obtenues :

- Confection de masques et de blouses
- Soutien aux initiatives des habitants dans les quartiers
- Épicerie solidaire
- Aide aux associations locales
- Permanences juridiques et sociales
- Ouverture des jardins partagés
- Stage vidéo pour les jeunes
- Maintien de l'accompagnement scolaire
- Service d'accueil d'enfants jusque 20h
- Prêt de matériel informatique pour les familles avec enfants

Extrait :

« Mini café multimédia par téléphone Animation "et vous, comment vivez- vous cette période inédite ?" : récolte de photos, vidéos .. d'habitants + montage vidéo et mise en ligne de la création sur une musique créée à distance entre une jeune et un l'animateur multimédia. Coordination de la création de masques par des bénévoles et des habitants. Récolte de tissus mise en lien avec des personnes demanderesses. Prêt de nos ordinateurs destinés aux initiations informatiques à des familles adhérentes n'en ayant pas ou peu au regard du nombre d'enfant pour les aider dans le travail scolaire. »

La gouvernance des centres

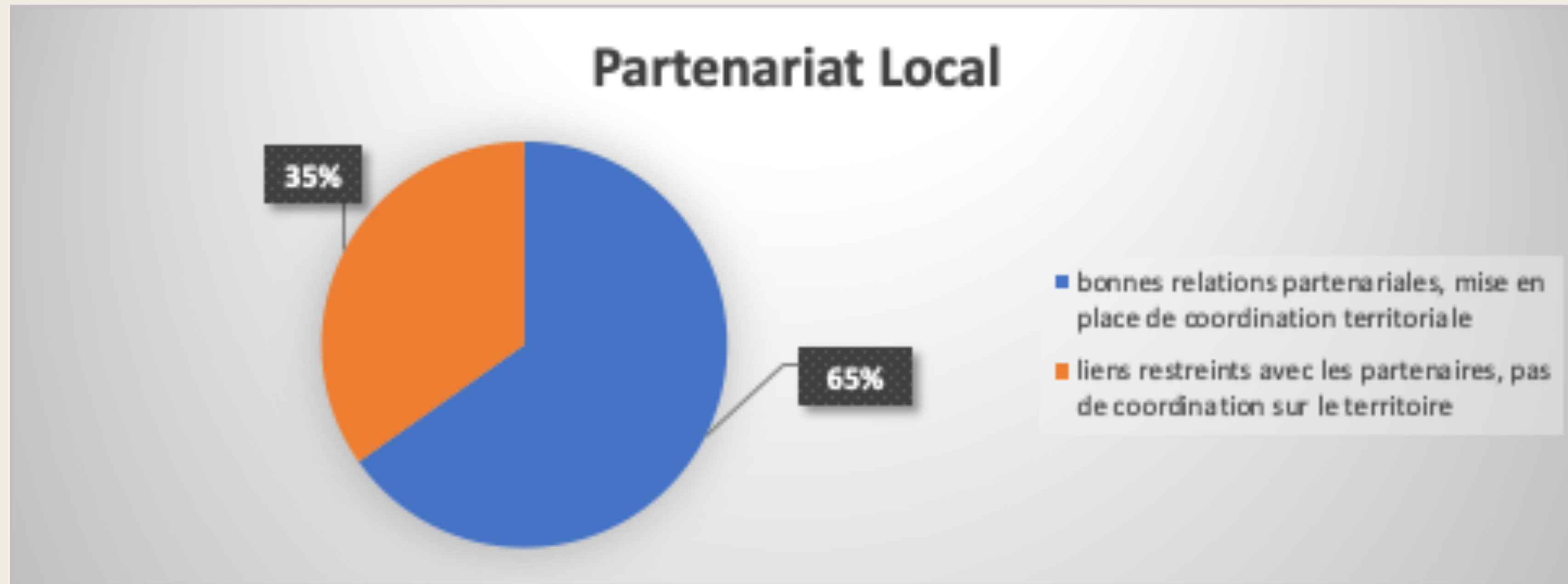


L'outil numérique est un frein au bon déroulement de la vie associative. Beaucoup de membres des CA ne sont pas équipés ou ne savent pas comment faire fonctionner leur matériel informatique. Les échanges quand ils ont lieu, se font plus facilement avec les membres du bureau. Pour entretenir le lien avec les administrateurs le téléphone et le mail sont les principaux outils utilisés. Les rencontres en présentiel se font effectuées avec les bureaux tout en respectant les préconisations et les gestes barrières.

Extrait :

« Beaucoup de difficulté à maintenir les instances (CA vieillissant avec des difficultés concernant l'informatique et les réseaux sociaux). Mise en place d'une interface directeur(rice)/vice-président (retrait de la présidence durant la crise) pour informer et les salariés et les administrateurs via mes mails. Perspective de la clôture des comptes via la visioconférence, téléphone et regroupement physique pour les plus jeunes administrateurs (CAC en visioconférence) »

La coordination territoriale des actions



46 structures ont répondu à cette question : Les partenaires les plus cités sont la ville, les CCAS, l'Éducation Nationale, la préfecture, le département, la FCSB, les défenseurs des droits de l'homme et les associations locales (principalement caritatives).

Il existe une disparité selon les territoires. Le manque de coordination est révélé par une incompréhension des rôles et des actions portées d'un côté par les acteurs locaux et de l'autre par les collectivités territoriales.

Extraits :

1/Une quinzaine de partenaires, dont 2 nouveaux, structures d'animations sociales du territoire... - pour la coordination, il n'y en a pas, on fait du lien pour les infos locales, on organise des réunions avec les structures d'animations sociales - difficultés : travail en partenariat avec la ville qui fonctionne à "huit clos", on passe les infos on reste ouvert au partenariat mais pour l'instant pas d'actions collectives et peu de valorisation des structures locales en action. Sentiment d'une communication pro ville en période électorale et souhait de tout maîtriser.

2/Échange et veille sociale avec le CCAS (professionnel et élu) points de situation avec le maire et l'élue en charge des affaires sociales. Contacts et échanges avec les responsables de la Mutualité (soins et services à domicile), epadh, centre de loisirs.

Témoignages

« Pas d'actions en particulier, mais beaucoup de solidarité entre adhérents qui s'est mise en place dès le début et tout naturellement. Beaucoup de témoignages et de remerciements tant de la part des adhérents, habitants, partenaires institutionnels et associatifs. En effet, tous reconnaissent et félicitent le travail et l'accompagnement (qui n'a jamais cessé depuis le confinement) effectué par notre petite équipe. »

« Un point qui me paraît très important c'est la continuité de l'accompagnement à la scolarité et la collaboration avec les écoles pour garder une vigilance envers les familles fragilisées voire les situations familiales "à risque". »

« La collecte et la distribution de paniers (partenariat plateforme Biocoop et Banque Alimentaire) a été portée par les salariés sur 2 séquences. Les 2 prochaines seront assurées avec l'aide de bénévoles du centre + des volontaires du CDAS et du CCAS. Cela devient un vrai projet partagé par un Espace Social Commun. »

« Les crêpes solidaires qui s'illustrent par la distribution chaque mardi par deux animateurs de 200 crêpes réalisées par deux bénévoles. Cette distribution permet de garder un lien avec des habitants isolés à noter que les ingrédients sont donnés par les commerçants. »

« La confection et la distribution de masques génèrent une forte dynamique et conforte ou consolide les liens entre de nombreux bénévoles et adhérents. Par ailleurs cette action participe à renforcer l'image du Centre Social auprès des habitants et de la collectivité. »

« Reprendre comme avant : NON Des étapes après le déconfinement, mais d'abord et surtout ALLEZ VERS sera sûrement d'actualité ! »

« Dans cette crise sanitaire on remarque que le colis alimentaire est une urgence certes mais le contact humain est tout aussi important pour l'écoute et pour rassurer les personnes les plus isolées. Une bouffée d'oxygène une fois par semaine. Rien ne peut remplacer le contact humain. »

« La confiance que les bénévoles et usagers peuvent avoir en nous, c'est une grande force car ils ont répondu présents très vite et sans poser de conditions particulières pour répondre aux besoins des plus fragiles. »

« Construire du savoir collectif sur le comment on a vécu le confinement, comment on dépasse ce moment-là. »

« Écoute, échanges pour les parents Avec les parents, seront abordées les questions liées à la parentalité sous forme d'échanges d'idées, de discussions en partenariat avec les référentes familles des centres sociaux, les mardis soir à 21 heures. »

« Nous envisageons de mettre par écrit, à l'aide d'un écrivain, à la suite de cette période, les solidarités qui sont nées au cours du confinement, à partir des témoignages des uns et des autres que nous allons collecter. Des bénévoles, personnes aidées, voisins... »

« Conférence pour les parents à distance »