

# Annexe

Témoignages itinérants :  
Freins, leviers, et observations des  
porteurs de projets.

---



© Agence.fr - Certified © Corporation.



*Ce document reprend des témoignages tirés des 44 réponses des porteurs de projets au questionnaire de bilan narratif de l'expérimentation Centres Sociaux Itinérants. Les témoignages sont anonymes. Les structures qui ont répondu ont toutes participé à l'expérimentation Centres Sociaux Itinérants portée par la FCSF de 2021 à 2023. Ce document a été réalisé en juin 2023. Sur les 74 projets un certain nombre n'avait pas réalisé le bilan à cette date.*

*Les projets itinérants sont plus ou moins récents et il faut prendre en compte la grande diversité de leurs objectifs. Cependant leurs réponses se croisent et les témoignages des Centres Sociaux Itinérants peuvent nourrir des réflexions et compléter les impacts identifiés dans le rapport d'évaluation du cabinet Asdo études.*

**Les questionnaires de bilan :** <https://forms.gle/1NcMdXk3RDRCJw3g8> - <https://forms.gle/VkCnYTEkriJyQ6Yq5>

## 7 questions sont détaillées :

Diriez-vous que votre projet itinérant a modifié le projet de votre structure ? si oui, en quoi ?	3
Y'a-t-il eu des évolutions dans l'organisation des équipes ? Si oui lesquelles ? .....	4
Votre projet social fait-il mention de l'itinérance ? .....	6
Quels sont les principaux freins dans la mise en place de ce projet ? .....	7
Quels sont les principaux leviers dans la mise en place de ce projet ?.....	9
Ce qui fonctionne le mieux ? .....	11
Ce qui ne fonctionnait pas et a été arrêté ?.....	14

## Diriez-vous que votre projet itinérant a modifié le projet de votre structure ? si oui, en quoi ?

**28 projets** font part de modifications de leur structure par la mise en place du projet itinérant.

Au sein de ces porteurs de projets, **14 structures** parlent de changement dans les **manières d'aller vers les habitants dans l'espace public** :

« Il a permis de lancer et de structurer une démarche d'aller vers et de hors les murs auprès de l'équipe. »

« Il modifie petit à petit le projet de la structure puisque l'arrivée du véhicule renforce notamment l'envie et la conviction que nous avons une place à part entière à prendre dans l'espace public. »

« Il a permis de montrer qu'un centre social pouvait être plus mobile qu'il ne l'était. De plus, les salariés se sont appropriés un nouvel outil et donc une nouvelle manière de travailler l'aller vers. »

« Oui, par la réflexion sur notre approche du public et de notre travail en dehors des locaux sécurisants de l'institution. Cela a engendré une réflexion plus profonde en équipe sur le sens de notre mission. »

« Il a modifié le projet de la structure, dans la démarche de rencontre avec les habitants : oser sortir des murs et de "ses habitudes" - visibilité du centre social sur le territoire pour les habitants mais aussi les partenaires - projet structurant pour les actions santé- accès aux droits : nouvelles actions qui ont pu être développés en prenant en compte les besoins des habitants repérés grâce au projet »

**4 projets** font mention du lien entre le **renouvellement du projet social** et la mise en place du projet en itinérance :

« L'itinérance était inscrite dans notre projet social 2020/2023 comme axe transversal. L'acquisition du minibus a permis de dépasser les objectifs que nous nous étions fixés. »

« Oui le projet a modifié le projet fédéral, il fait partie intégrante du projet fédéral 2023-2028 sur un axe de travail dédié à la lisibilité du sens de l'action des centres sociaux et Evs et précisément sur le déploiement de démarches d'aller vers. Il exige donc du temps dédié de l'équipe fédérale qui n'existait pas avant ce projet. »

**4 projets** font part d'une évolution pour la structure dans la **visibilité** que le projet itinérant permet :

« Il a plutôt renforcé la qualité. Une meilleure visibilité pour les habitants des communes les plus éloignées du centre social et des élus sur leur commune »

« Oui, dans une démarche positive car elle a permis que notre structure soit vue et reconnue sur le territoire, plus de proximité, d'échanges, plus de lien. »

**3 structures** font part de la progressive modification dans l'**organisation du travail** :

« Il commence à modifier le projet mais les pratiques de travail ancrées dans notre fonctionnement ralentissent cette modification. »

« Il nous faut repenser le fonctionnement interne pour à la fois sillonner tout le territoire en proposant des actions à l'extérieur tout en conservant la dynamique interne à la structure. »

6 structures ont déjà une pratique forte de l'itinérance. Les structures sont déjà organisées pour répondre à cette manière d'agir.

« Le projet d'itinérance est inscrit dans notre projet de structure depuis son fondement il y a 20 ans. »

« Il est plus un développement, un déploiement d'une manière d'agir au contact des habitants. »

« Il a permis d'approfondir des axes de travail et de réflexion, d'aller plus loin sur certains sujets. »

2 porteurs de projets parlent davantage de changements de pratiques suite au Covid et le besoin de réquisitionner leurs manières d'agir suite aux confinements :

« C'est davantage la crise sanitaire qui a modifié notre projet en venant questionner ce besoin d'itinérance en milieu urbain. »

« Nous avons pris conscience pendant la crise Covid qu'il était important de repenser notre accueil et que l'itinérance était un bon moyen pour tisser du lien social, permettre une meilleure accessibilité à toutes et tous et optimiser la visibilité pour la structure. »



© mapinfos.fr - Certified @ Copernation.

## Y'a-t-il eu des évolutions dans l'organisation des équipes ? Si oui lesquelles ?

**18 structures font part d'évolutions de l'équipe existante** : missions et temps de travail

« Il y a eu des évolutions sur la gestion des plannings et les missions de certains salariés. Dédiés à l'itinérance et donc moins présents au sein de la structure. »

« L'équipe a gardé les mêmes missions tout en ajoutant la dimension d'itinérance. C'est la dynamique d'équipe qui a été modifiée : communication, transmission d'informations, ... »

« Les fiches de postes ont été retravaillées avec le CA et l'équipe pour intégrer des heures « hors les murs » pour l'ensemble de l'équipe. »

« Nous avons dû réorganiser un service et dans une répartition de temps il y a des personnes spécialement affectées sur cet aspect. »

« Un calendrier de sorties avec une communication spécifique est réalisé. Jusqu'à 7 salariés différents effectuent une partie de leur temps de travail hors les murs. »

**4 projets font part d'une organisation plus transversale** depuis la mise en place de projets en itinérance :

« Les actions en extérieurs ont permis de travailler de manière plus transversale entre les différents secteurs d'activités (enfance, jeunesse, famille, culture, communication...) car elles étaient menées en équipes mixtes. Le fait d'aller en extérieur ouvre à toutes les rencontres et donc chacune des compétences de l'équipe professionnelle peut être mobilisée. »

« Les équipes qui interviennent sur ce projet sont constituées d'animateurs et bénévoles issues des différentes Maisons de quartier. Nous travaillons sur la mutualisation des moyens humains »

**11 projets ont embauché** ou augmenté le temps de certains salariés :

« Les deux postes de professionnels ont été créés. C'est donc une mission nouvelle pour la fédération. Dès le début, l'équipe s'est dotée d'outils pour la coordination du projet. »

« Depuis la réflexion sur le lancement du projet, un poste a été dédié à ce type de pratiques et du temps a été fléché pour le reste de l'équipe jeunesse sur ces pratiques. »

« Afin de faire vivre le projet, nous avons embauché une conseillère numérique et une deuxième embauche est envisagée sur la fin de l'année 2023 pour pouvoir répondre aux besoins liés à l'itinérance. »

« Recrutement d'une coordinatrice de projet, qui pilote la démarche, et d'une accueillante facilitatrice d'initiatives d'habitant.e.s, qui consacre 50% de son temps à ces actions. Le reste de l'équipe intervient sur ces actions en fonction des publics. »

« Notre chargée de communication, qui n'était pas à plein temps, est passée à plein temps et est devenue conseillère numérique. »

**3 porteurs de projet** ont répondu que l'itinérance permettait la mise en place de **nouveaux outils d'organisation en équipe**. Quelques exemples :

- *Un point hebdomadaire de bilan et de calage*
- *Un outil de bilan journalier afin de garder une trace de chaque animation avec la caravane*
- *Une liste des contacts des habitants rencontrés.*
- *Des temps de réflexion collective pour l'équipe : 1 matinée par trimestre*

**9 projets ne font pas part de modifications** dans l'organisation de l'équipe depuis la mise en place de l'itinérance. Certains de ces projets ne voient pas encore de modifications dans l'équipe car ils ont trop peu de recul.

## **Votre projet social fait-il mention de l'itinérance ?**

**31 structures font mention de l'itinérance dans leur projet social** : parfois comme un fondement de l'association, ou comme un axe transversal, ou encore en reliant itinérance et posture d'aller vers :

*« Le projet social est entièrement basé sur l'itinérance. »*

*« L'itinérance est un axe transversal de notre projet social 2020/2023. »*

*« Notre projet social intègre une part d'itinérance car des actions étaient déjà menées avant l'acquisition du véhicule. Nous sommes actuellement dans la phase de renouvellement de notre projet social et le projet 2024-2027 intégrera l'itinérance de manière encore plus forte. »*

*« Le projet fédéral est en renouvellement en 2023. Nous savons déjà que le chantier « Développement du pouvoir d'agir » s'est transformé en « DPAller-vers » car l'aller-vers représente un des outils au service du DPA. La commission régionale en a donc été modifiée. »*

*« Le 2eme axe de notre projet social est "Aller vers tous les publics" ; l'itinérance est un moyen important pour remplir cet objectif. »*

*« L'itinérance est pour nous un outil pour atteindre certains objectifs de notre projet social regroupés sous le terme « aller vers ». Donc oui, le projet social englobe la notion d'itinérance. »*

**10 structures** porteuse de projet itinérants n'en font pas mention dans leur projet social. **6** d'entre elles prendront en compte cette manière d'agir dans leur **futur projet social**.

*« Non pas encore mais le prochain car nous sommes en renouvellement de projet. »*

*Nous sommes en année de réécriture du projet fédéral et l'itinérance en fera partie. »*

*« Nous sommes en renouvellement de projet social et la question de l'itinérance est au cœur des échanges. »*

## Quels sont les principaux freins dans la mise en place de ce projet ?

**14 structures font face à des freins financiers**, notamment sur la valorisation du temps salarié :

« Les moyens financiers pour faire du hors les murs qui ne s'inscrit pas dans une action déjà prédéfinies. Financement de bout de poste pour simplement être à l'écoute des habitants. »

« Nous manquons encore à l'heure actuelle de temps salariés pour pouvoir donner une dimension supérieure à l'itinérance. »

« Les moyens humains pour réaliser tout ce que nous voudrions faire. Nous sommes une petite équipe, nous ne pouvons pas répondre à toute la demande. »

**9 porteurs de projets** sont freinés par des difficultés **d'organisation des équipes** : turnover dans les équipes, aménagement des emplois du temps...

« Il s'agit peut-être de disponibilité ou d'envie des équipes au même moment. »

« Les absences de salariés, plus ou moins longues, peuvent mettre à mal la dynamique. »

« La difficulté d'aménagement des emplois du temps de certains professionnels qui souhaitent s'impliquer mais sont en "face à face" public continuellement (multi-accueil) »

« Le maintien d'une dynamique d'équipe avec une équipe éclatée sur le territoire et l'intégration des temps de déplacement dans les projets. »

Dans une idée proche, **7 projets parlent des changements de pratiques professionnelles** et le temps que demande ces changements :

« Mobilisation des collègues : gros travail de sensibilisation, de points individuels pour échanger autour des freins et craintes des équipes » Démotivation et désintérêt du projet pour une partie des collègues. »

« Difficulté pour certains membres de l'équipe d'être à l'aise avec les aller-vers. »

« Le besoin de formation des équipe, l'accompagnement au changement de l'approche de la fonction d'accueil »

« Changement de pratique : sortir de sa zone de confort au niveau de la structure pour aller à la rencontre n'est pas simple pour tout le monde »

« Le besoin de temps. »

**7 porteurs de projets** font part de la **méfiance** des structures et partenaires locaux :

« La méconnaissance ou l'incompréhension de notre projet par certains élus locaux qui ne voyaient pas forcément à première vue l'intérêt. »

« D'autres réseaux d'éducation populaire se sont méfiés de ce projet et de son potentiel poids auprès de la CAF. »

« Des partenariats parfois longs à se mettre en place (certains bailleurs sociaux). »

« La communication auprès des partenaires institutionnels ont pu être longs et complexes. Cependant, aujourd'hui, ce montage est un réel levier. »

**6 structures** parlent du frein **météo** qui impactent fortement les actions en itinérance :

« Le frein principal est la météo car les actions, malgré leur maintien, ne sont pas fréquentées, les habitants restant à l'abri. »

« Le froid (nous sommes à la montagne, le hors les murs n'est pas aisé quand il neige) »

« Le froid, le chaud, la pluie, le vent... »

**4 structures** notent le frein **logistique** comme un des principaux :

D'un point de vue plus technique, l'itinérance nécessite une gestion de matériel et une intendance chronophage tant pour l'équipe d'animation que pour la partie administrative : suivi des factures, de l'entretien... »

« Le mal de dos pour les salariés (nous avons intégré dans nos investissements un diable pour le transport des barnums et une échelle télescopique pour monter installer les choses sur le minibus et sur le haut du barnum) mais le temps de chargement et de déchargement du matériel est très lourd (dans tous les sens du terme) »

**D'autres freins identifiés par une ou deux structures :**

« Les difficultés à demander l'utilisation de l'espace public et d'obtenir des autorisations. »

« Notre communication qui est à professionnaliser. »

« Les coûts de carburant »

« Le principal frein réside sur l'achat de l'équipement (quel équipement ? quel aménagement ? délais de livraison...). »



## Quels sont les principaux leviers dans la mise en place de ce projet ?

**15 projets** font part de l'importante du partenariat avec les associations et institutions locales

« Renforcement du partenariat et création/innovation sur le territoire de la Guadeloupe (pratiquement le premier projet du style) »

« Laisser le temps aux élus de s'approprier les dynamiques d'aller-vers (voir organiser des tests), axer son discours sur la co-construction... »

« L'attente des communes est également très forte pour redynamiser les petites communes rurales et offrir des services de proximité. »

« Le projet est accueilli très chaleureusement par les municipalités de la zone d'influence du CSC. Des projets sont co-construits avec les mairies et CCAS. Les associations locales et institutions publiques du territoire commencent déjà à se servir de l'outil et voient dans le "aller-vers" et les compétences de l'équipe du CSC un véritable levier pour promouvoir leurs actions. »

Et lien, **5 projets** font part de l'accueil du projet par les habitants :

« La réponse très enthousiaste des habitants à notre venue dans leurs villages. »

« L'accueil sur le territoire par les habitants, collègues, partenaires ... »

**11 structures** mettent en avant l'envie et l'intérêt de l'équipe pour ces nouveaux projets. Ils notent l'importance d'une **démarche globale de la structure** : la force du collectif, la place du soutien de la direction et la polyvalence des salariés sont des leviers

« Une bonne connaissance et expertise des publics grâce à l'implication de l'ensemble de l'équipe d'animation. »

« La créativité des équipes dans les approches, la formation des équipes et l'analyse de pratique régulière. »

« Une capacité des professionnels de l'équipe à travailler en réseau. »

Dans la suite des leviers en liens avec l'équipe, **certains projets ont créé des postes pour développer le projet** :

« La création de 2 postes avec du temps dédié sur cette thématique. »

« La création d'un poste dédié : médiateur chauffeur et la révision du poste référente familles pour avoir l'itinérance en mission principale. »

Enfin, **6 structures partagent la nécessité de formations** :

« Une envie collective d'aller-vers ! Cela passe souvent par la formation. »

« La constitution d'un groupe de bénévoles d'habitants qui s'empare du projet et participe à l'animation du projet. »

« Une formation-action pour 3 salariés et 2 bénévoles. »

« Des formations et/ou participations à des conférences sont pertinentes pour débloquer certains freins. »

**6 structures** notent la place du portage politique du projet itinérant, et l'implication de bénévoles :

« Il nous semble que les membres de l'équipe salariée et les bénévoles doivent être en accord et à l'aise avec cette posture de l'itinérance pour ne pas en faire une contrainte. Chacun-e doit se sentir à l'aise et ne pas être obligée »

**10 porteurs de projet** partagent l'importance de la **posture pour aller vers** et d'expérimenter :

« L'aller vers conscientisé comme une posture permanente. »

« Une posture humble d'accueil et d'écoute des habitants sur un territoire dont nous ne sommes pas issus. »

« L'expérimentation : le droit d'essayer »

« Une écoute large des habitants qui nous a rapidement permis de bien connaître le territoire. »

« Mette en place un lien de confiance. »

« L'adaptation, les rencontres régulières, l'identification, les échanges. »

**9 structures** placent les **financements** comme un des principaux leviers. Les financements sont autant identifiés comme des freins que comme des leviers.

« Les financements obtenus et l'embauche de personnel dédié à l'itinérance et à l'accompagnement numérique ont favorisé le développement du projet »

« Les soutiens financiers tant d'investissement que de fonctionnement par différents appels à projets nous ont permis de lancer l'expérimentation du projet, nécessaire et indispensable : 2 professionnels avec des équipements adaptés ! »

« L'aide financière apportée par l'Etat a été très positive pour le projet. »

**9 porteurs de projets** placent **l'outil** comme un levier important dans le développement de leur projet :

« Le levier principal réside dans le fait que l'outil CSI vient accélérer le déploiement de l'action hors les murs de la structure. »

« Le levier principal réside dans le fait que l'outil CSI vient accélérer le déploiement de l'action hors les murs de la structure. »

« Nous disposons d'un garage à vélo, et les clés sont disponibles en tout temps pour l'équipe, une « station de charge » a été installée, une personne est référente de l'entretien des vélos. Toutes ces petits aménagements contribuent à faciliter leur utilisation. »

« Le besoin étant important, le matériel ne "dort" pas, il est systématiquement dans les structures. »

« Le levier principal qui favorise le projet est sa facilité de mise en place : concrètement, il suffit d'enfourcher le vélo et de partir. En pratique, nous utilisons souvent des outils d'animation, mais cela n'est pas forcément nécessaire selon les objectifs de l'action du jour. »

Enfin, **une stratégie de communication** efficace et suffisamment relayée est un levier pour **4 structures** :

« La communication nous permet de poursuivre notre identification auprès des acteurs locaux et des habitants. »

« Permet au centre social d'être plus repéré »



## Ce qui fonctionne le mieux ?

Pour 5 structures c'est encore trop tôt pour répondre à cette question

23 projets mettent en avant les propositions d'animation dans l'espace public. L'idée c'est d'avoir un prétexte à la rencontre.

« Les actions de proximité telles que les cuisines mobiles, les bidouille vélo ... »

« Des activités « attirantes ». Par exemple : les jeux en bois, l'imprimante 3D, atelier flocage avec la découpeuse vinyle... »

Des animations plus axées en direction des familles (5)

« Les activités manuelles en plein air sont les actions qui fonctionnent le mieux car elles correspondent aux besoins des familles : activité accessible aux petits et grands, libre d'accès (départ et arrivée selon les envies des personnes), possibilité de jouer en extérieur en même temps (dans le parc par exemple), lieu de rencontres entre familles. Ces actions sont réalisées environ une fois par mois en sortie d'école ou bien les mercredis après-midi et les familles sont un peu informées : message whatsapp sur un groupe, bouche à oreille. Le but est aussi que cela soit spontané, de permettre à des familles de venir par curiosité une fois que nous sommes sur place et d'ouvrir à des échanges informels très riches. »

L'accompagnement numérique et l'accès aux droits itinérant : (5)

« Pour l'accompagnement numérique, l'aspect convivial plaît aux habitants. »

« Les permanences d'accès aux droits fonctionnent également pour la référente familles qui peut recevoir sur la commune (en dehors des locaux). »

Les pauses café : (3)

« Le café papote est très apprécié et facilité la prise de contact avec les personnes qui ne connaissaient pas l'association. »

Des animations spécifiques pour le public jeune : (2)

« Les activités physiques avec les jeunes, qui au lieu de rester dans les rues attendent le rendez-vous fixé par les animateurs. »

« Pour la partie jeunesse, la présence durant la pause méridienne dans les établissements scolaires. Le bus permet d'installer différents espaces intérieurs et extérieurs. »

**D'autres propositions qui fonctionnent :**

« Les activités de types "jouons ensemble" avec les jeux en bois, jeux de société, ou jeux sportifs dans les villages qui permettent de faire participer aussi les personnes qui sont présentes à ce moment-là en allant à leur rencontre. »

« Les ateliers de cuisine sur l'espace public. »

« Les rencontres au marché. »

« Les temps festifs, portés par des bénévoles. »

**5 structures** partagent l'importance de la **régularité** dans leur bon fonctionnement :

« Les accueils réguliers qui permettent aux habitants de nous repérer et de tisser des liens durables avec eux. »

« La régularité de présence sur une commune pour mobiliser les publics. »

« Le rituel est centré sur la présence régulière sur un site, son amélioration constante, les rendez-vous qui s'y créent. Les rituels, la permanence, l'accueil sont pour nous essentiel pour passer de l'action au projet d'habitants. »

Ce qui fonctionne aussi c'est la **visibilité**, identifiée par **3 structures** :

« Globalement ce qui fonctionne, c'est l'appropriation de l'ensemble de notre territoire par l'équipe du centre social, la visibilité de notre action et la mobilisation des différents acteurs pour la réussite du projet. »

« Le camion permet de se faire re-connaître par les habitants et d'identifier notre présence. Les habitants viennent naturellement à la rencontre des salariés et des bénévoles. »

La **proximité avec les habitants** est relevée par **4 structures** :

Faire avec les habitants et les différents acteurs du territoire. »

« La rencontre avec les habitants notamment les plus isolés : création avant tout d'un lieu de rencontre et d'échange sur l'espace mobile. »

**Certaines organisations d'équipe** sont mises en avant par **3 structures** :

« Les points individuels par équipe en amont des réunions collectives. »

« Les mises en lien hebdomadaire des collègues pour mettre en commun idées et compétences. »

**D'autres réponses sur ce qui fonctionne :**

« Une posture d'accueil. »

« La patience. »

« Le volet Carte sensible et connaissance du quartier a très bien fonctionné. Nous continuons à faire évoluer les éléments qui la composent. »

« L'accompagnement d'initiatives collectives venant des habitants : relance d'un café associatif, organisation d'activités pour les familles, installation régulière de la caravane au cœur d'un quartier... »

## Ce qui ne fonctionnait pas et a été arrêté ?

**20 structures** ont répondu que **pour le moment rien n'avaient été arrêté**, beaucoup note le manque de prise de recul pour pouvoir répondre à cette question.

Il y a **des modifications d'horaires et de lieux d'action pour 6 projets** :

« Une présence sur des lieux non fréquentés sans l'avoir préparé avec des

« Pas d'arrêt d'actions. Des ajustements de lieux, de contenus, de postures, de calendrier. »

« Selon certains jours ou horaires, nous avons adapté nos sorties car nous rencontrons parfois très peu de monde ou croisons personne. Il est donc nécessaire de cibler les actions d'aller vers. Elles sont ainsi spontanées, mais réfléchies. »

**4 projets** notent la place de **la météo dans les changements de projet** :

« Les ateliers récréatifs à destination des familles lors du mauvais temps (à conserver sur la période d'été). »

« La présence sur les marchés en hiver : conditions difficiles et peu de fréquentation. »

**Certains projets font part de modification dans l'organisation des équipes** :

« Nous avons souhaité avoir une exigence sur la présence de au minimum 2 secteurs (sans compter la médiatrice chauffeuse sur place à presque 100%). Cela a rendu compliqué nos présences. Nous sommes donc revenus sur cette règle. Nous sommes à présent au minimum 2 personnes du centre social (salariés et/ou bénévoles). »

**D'autres partagent la difficulté de mise en place de certains partenariats (3)** :

« A revoir notre partenariat avec l'épicerie solidaire du quartier. »

« Le projet ne s'est pas déployé autant qu'il aurait pu...mais ça va venir ! »

### D'autres modifications et précautions :

« Une précaution : Il faut bien annoncer la venue du CSI pour être sûr de capter des gens. »

« Les activités où l'on ne cible qu'un seul public, les jeunes par exemple. »

« La présence sur des événements festifs estivaux : difficulté à engager les échanges, risque d'être pris pour un « prestataire » pour l'accueil des enfants. »

« Ce qui ne fonctionnait pas réellement fût de croire que cela allait être aussi simple en réel que dans les écrits. »

