



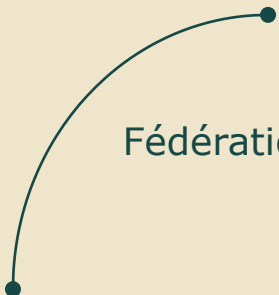
Evaluation de l'expérimentation « Centres sociaux itinérants »



Comité de pilotage

Restitution

31 janvier 2023



Fédération des Centres Sociaux

Sommaire

Introduction

Grands enseignements

Conclusion

Introduction



Le contexte et les enjeux de l'évaluation

- Le projet "Centres sociaux itinérants" a débuté en 2021 suite à un appel à projet France Relance porté par le Ministère des Solidarités et de la Santé : **Plan de soutien aux associations de lutte contre la pauvreté.**
- Coordonné par la FCSF, le projet doit permettre de déployer **52 équipements mobiles sur 45 territoires.** Ces projets sont portés par 43 Centres sociaux, 4 EVS ou 5 Fédérations départementales adhérentes à la FCSF
- Le développement des nouveaux projets innovants s'inscrit notamment dans les **territoires ruraux** et en **Quartiers Politique de la Ville**
- **Un enjeu actuel « d'aller vers » un public dit « invisible »**, c'est-à-dire qui ne pousse pas spontanément la porte du centre, a fortiori des personnes en situation de précarité et/ou d'isolement social.
- L'évaluation vise à étudier les **effets de cette expérimentation sur les territoires, les publics et les pratiques des centres sociaux**, à travers un référentiel coconstruit.

Précautions méthodologiques

- Un projet dont se sont saisies **des structures très diversifiées mais qui partagent le fait d'être en bonne santé financière.**
- Un **temps d'expérimentation relativement court** pour une approche qui s'inscrit sur un temps long : des projets en phase de développement, de test, d'ajustement.
- **Des expérimentations à différents stades de développement :** certaines itinérances déjà engagées avant l'AP France Relance qui s'est présenté comme un financement complémentaire, d'autres mises en œuvre après l'AP.

Les grandes étapes de l'évaluation

Réunion de
lancement



Comité de
pilotage 1



Comité de
pilotage 2



**Comité de
pilotage 3**



Restitution
finale



**Phase 1 :
Cadrage de
l'évaluation**

**Phase 2 : Première
vague de collecte
de données**

**Phase 3 : Seconde
vague de collecte
de données**

**Phase 4 :
Rapport final**

Mars – mai 2022

Juin – septembre 2022

Septembre – décembre 2022

Décembre – février 2023

- Animation d'une séance de travail lors du séminaire CSI.
- Constitution du panel
- Elaboration du référentiel d'évaluation

- 4 jours de terrain auprès de 4 centres sociaux itinérants
- Formalisation et diffusion du questionnaire de mi parcours (début juillet)
- Formalisation d'un rapport d'étape

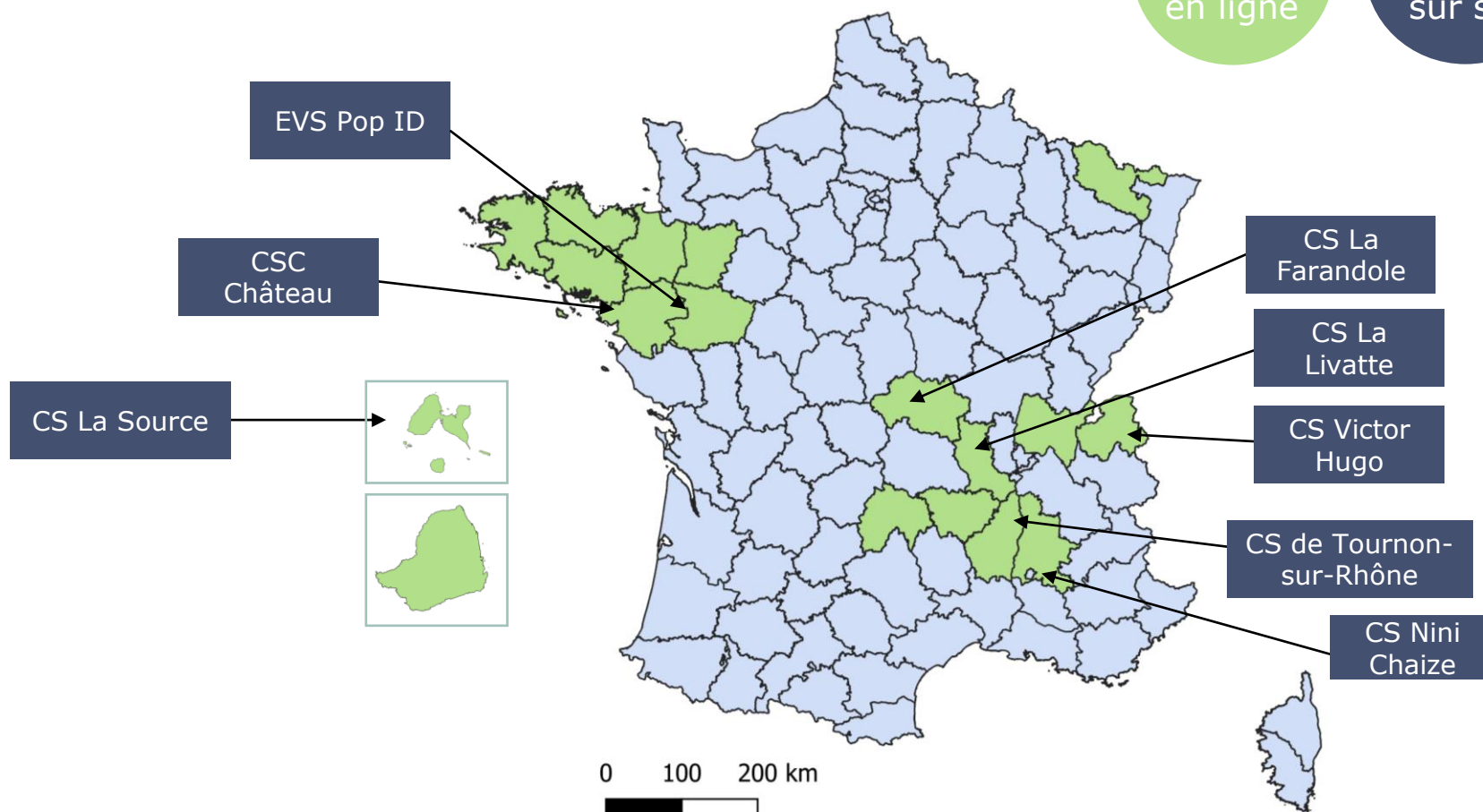
- Réalisation de quatre jours de terrain auprès de quatre centres sociaux itinérants
- Animation d'un temps collectif de travail
- Diffusion du questionnaire bilan

- Rédaction du rapport final
- Restitution de l'évaluation

Méthodologie

1
Enquête
en ligne

8
Visites
sur site



Participation à l'enquête en ligne

- Au moins un porteur de projet
- Pas de structure participante

Les terrains d'enquête

Des terrains d'enquête qui mettent en lumière la diversité des centres sociaux et les **formes multiples de l'expérimentation** :

- Du point de vue des **territoires** : en termes de caractéristiques (urbains, ruraux, périphériques) et d'échelles d'action (quartiers, villes, communautés de communes)
- Des **organisations** plurielles au sein du centre social pour mettre en œuvre l'itinérance (animateurs dédiés, répartition de l'itinérance au sein de l'équipe....) et selon différentes modalités (jauge horaires sur l'année, actions spécifiques...). A noter, la mutualisation de l'itinérance entre plusieurs centres sociaux n'a pas été observée.
- Une grande variété de **véhicules** observés pour l'itinérance : caravanes, triporteurs, camions aménagés...
- Des thématiques et publics cibles variés: inclusion numérique, mobilité, seniors, jeunes...

Focus. Les entretiens réalisés lors des terrains d'enquête:

- Lors des terrains d'enquête, nous avons pu observer des temps d'itinérance, mais également nous entretenir avec les parties prenantes de ces expérimentations. Au total, nous avons réalisés **45 entretiens**.
- Ces entretiens ont été réalisés auprès d'une grande diversité d'acteurs:
 - Membres du CS: directeurs, animateurs, responsables de pôle, bénévoles, membres du CA ...
 - Des habitants
 - Des partenaires: EPCI, CAF, autres

Une diversité d'actions relevant de l'itinérance

Les terrains d'enquête ont fait ressortir la grande diversité des actions que recouvre la notion d'itinérance.

L'approche de l'itinérance développée par les centres sociaux n'est pas figée, et s'inscrit dans une logique d'expérimentation: les temps et les modalités de l'itinérance sont testés, ajustés et affinés au fil du temps. La saisonnalité influence également fortement les formes d'itinérance mis en place.

Quelques formes que peut prendre l'itinérance:

- **Des actions de porte à porte**, où les équipes du Centre Social vont à la rencontre des habitants afin de rompre des situations d'isolement social, repérer des besoins, mettre en lien et de communiquer autour des actions du CS. Par exemple, au CSC Château à Rezé, l'équipe réalise régulièrement des temps de porte à porte.
- **Des actions hors les murs**, qui se traduisent par une transposition d'actions déjà existantes au sein du CS dans un cadre externe au CS. Par exemple, au CS de Tournon-sur-Rhône, des ateliers numériques au sein du camping-car sont réalisés dans les différentes communes de l'EPCI.
- **Un accueil**, lors duquel des membres du CS sont présents dans l'espace public sans activité spécifique, et restent ouverts aux sollicitations des habitants. Par exemple, dans la Drôme, l'Octobus du CS Nini Chaize s'installe sur des places de village, avec du café, pour un moment d'échange et de convivialité, tout en restant disponibles en tant que point d'accès numérique.
- **Des évènements et des fêtes**, qui ont vocation à créer des temps forts et fédérateurs qui rassemblent les différents publics du Centre Social. Par exemple, des rassemblements festifs dans l'espace public autour de guinguettes, de spectacles...
- **Des actions de soutien à la mobilité**, avec des véhicules qui servent au déplacement des personnes pour leur permettre d'accéder aux actions du centre social. Ces actions permettent de lever des barrières physiques qui sont principalement sur les territoires ruraux, excentrés, avec peu de transports publics. Par exemple, au CS de la Farandole, une action pour emmener un collectif de femmes à une exposition dans une ville voisine avec le minibus du CS. Cette action de soutien à la mobilité a généré une dynamique de rencontre régulière entre ces femmes, et l'organisation d'actions.

Les questionnaires

- Un questionnaire en ligne a été élaboré afin de récolter des éléments d'analyse complémentaires aux terrains d'étude.
- Cette enquête avait plusieurs objectifs:
 - **Caractériser les structures et fédérations mettant en œuvre cette expérimentation** (type de territoire, département, agrément, nombre de salariés ...)
 - **Apporter des éléments sur la diversité des projets** « Centre Sociaux Itinérants » (type de véhicule, moyens dédiés à l'itinérance, thématiques et publics privilégiés, les partenariats suscités ...)
 - **Mesurer les impacts des projets** à ce stade et **sonder les pistes d'évolutions.**
- Ce questionnaire a été diffusé à deux reprises, une première fois en juin 2022 et une seconde fois en novembre 2023. Il a été diffusé auprès de 41 porteurs de projets.

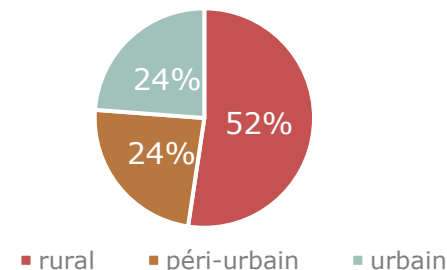
Focus. Les réponses recueillies et méthode d'analyse

- La première vague d'enquête a permis de récolter **38 réponses, et la seconde vague 34**. Ces réponses viennent de porteurs de projets qui peuvent être des fédérations régionales ou départementales, ou des CS et EVS individuels.
- Tous les porteurs de projet n'ont pas répondu aux deux vagues, et une partie d'entre eux n'ont répondu qu'à une seule des deux passations de l'enquête.
- Afin de pouvoir comparer les réponses et l'évolution dans le temps des réponses et des impacts, nous avons constitué **un échantillon de CS ayant répondu aux deux vagues d'enquête**. 28 porteurs de projets composent cet échantillon de projets, soit environ 68% des porteurs de projet initialement contactés.
- C'est cet échantillon qui nous utiliserons pour les graphiques de cette présentation, bien que toutes les réponses aient été consultées pour l'analyse.

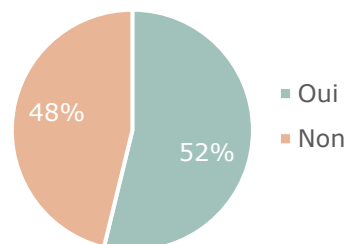
Présentation des caractéristiques des porteurs de projet*

- **La majorité des porteurs de projet sont situés sur des territoires ruraux (52%)**, tandis que les territoires péri-urbains et urbains représentent chacun un quart des territoires couverts. Cette proportion concorde avec les terrains d'enquêtes effectués.
- **Les porteurs des projets d'expérimentation sont majoritairement des structures ayant l'agrément de Centre Social (75%)**, mais aussi des fédérations de plusieurs centres sociaux (17,8%). Enfin, les Espaces de Vie Sociale sont les moins présents dans cet échantillon (7,2%). Nos terrains ont également principalement porté sur des CS, bien que nous ayons observé un projet porté par un EVS.
- **Les véhicules financés sont divers**, et s'adaptent aux thématiques et objectifs des expérimentations. Véhicules de transport type minibus, bus et camions sont très présents. D'autres véhicules modulables, types caravane et camping car existent également. Enfin, des triporteurs et des vélos ont également été financés, et sont principalement déployés sur les territoires urbains.
- Pour finir, **la majorité des structures porteuses de projet pratiquaient déjà l'itinérance avant l'appel à projet**, ce qui confirme que cette dynamique et réflexion n'est pas nouvelle dans le réseau des Centres Sociaux.

Types de territoires



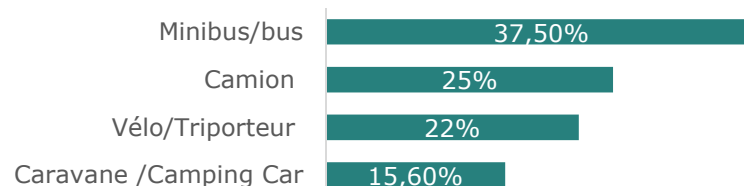
Votre structure pratiquait-elle déjà l'itinérance avant l'AAP ?



Type de porteur de projet



Types de véhicules



Le référentiel d'évaluation

Un référentiel d'évaluation a été coconstruit avec les membres du comité de pilotage et les porteurs de projet, afin de cerner les principaux axes à observer et analyser. Ce référentiel a guidé notre regard lors des terrains d'études, et structure notre analyse des impacts autour de 3 grands axes.

Q1. Dans quelle mesure l'expérimentation a-t-elle permis d'engager des **dynamiques territoriales** ?

- Impact sur le lien social sur le territoire
- Modification du rapport des usagers aux territoires et au centre social
- Développement des partenariats sur le territoire
- Elargissement du rayon d'action du centre social
- Amélioration de la visibilité du centre social, et la reconnaissance de son utilité sociale

Q2. Quel impact de l'expérimentation sur les **publics** ?

- Toucher des nouveaux publics
- Développer les capacités et les compétences des publics
- Favoriser l'accès aux droits des habitants
- Encourager l'expression des habitants et l'émergence des projets

Q3. Quel effet de l'expérimentation sur le **projet du centre social et les pratiques de l'équipe** ?

- Effets sur le projet du centre social
- Modification de l'organisation du centre social
- Développement de nouvelles compétences et des nouvelles pratiques au sein de la structure
- Pour les fédérations, l'animation d'un dynamique de réseau
- Apport de la dynamique nationale

Les grands enseignements

A partir du référentiel établi en début de mission et des grandes questions évaluatives, 3 grands impacts se dessinent, selon les axes précédemment identifiés : impact sur les territoires, impact sur les publics et impact sur le centre social lui-même. Ces trois impacts s'articulent et se nourrissent les uns les autres.

Impact 1

L'itinérance suscite des dynamiques territoriales et partenariales

Impact 2

Des impacts spécifiques sur les publics en termes de développement de liens sociaux

Impact 3

Une expérimentation qui interroge, renouvelle, voire bouscule les pratiques du centre social

Grands enseignements



Impact 1

L'itinérance suscite des dynamiques territoriales et partenariales.

Une expérimentation qui répond aux besoins du terrain et renforce la capacité d'action du centre social

- L'appel à projet de la FCFS dans le cadre du plan de relance est **reçu positivement** : il s'inscrit en adéquation avec une réflexion sur l'itinérance, souvent déjà engagée par les structures, dont certaines avaient déjà des actions en cours d'élaboration. L'expérimentation a donc permis de **soutenir, renforcer et structurer une dynamique en cours**.
- L'itinérance se présente comme une approche permettant d'apporter des **réponses aux problématiques rencontrées sur le territoire, et cristallisées par la crise sanitaire**. En particulier, la lutte contre l'isolement et le repli sur soi, en haut de l'agenda des structures.
- L'itinérance apparaît aussi adaptée aux modalités d'actions des centres sociaux et espaces de vie sociale, car elle est **souple et flexible, qu'elle permet de s'adapter et de s'ajuster aux attentes et projets** des habitants. Autrement dit, elle renforce la capacité d'adaptation des centres sociaux.

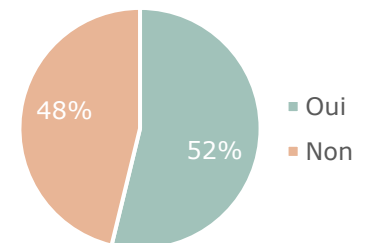
« La genèse de l'itinérance, c'était l'identification de l'isolement, social et numérique, et les logiques individualistes que le confinement a cristallisé. On voulait travailler sur ces sujets, sur l'ouverture. Donc on avait commencé à travailler sur ce projet d'itinérance, on avait le projet et un financement de la Caf lorsque l'appel à projet est tombé, c'était à pic. »

Direction, centre social (territoire rural).

« L'enjeu actuel est d'aller à la rencontre des habitants et ouvrir des espaces de parole hors du centre social de manière informelle pour gagner ou regagner la confiance des habitants après cette période de « chacun chez soi ». L'itinérance c'est un projet assez lourd, mais il offre de la flexibilité, la possibilité de s'adapter, de créer des choses. »

Direction, centre social (territoire péri-urbain)

Votre structure pratiquait-elle déjà l'itinérance avant l'AAP ?
n=28



Focus. Différents degrés de maturation des projets ont pu être identifiés :

- Des équipes renouvelées au moment de l'AP qui se réapproprient le projet d'itinérance
- Des équipes qui ont travaillé sur un projet d'itinérance avant l'appel à projet, qui permet alors de le mettre en œuvre.
- Des équipes qui pratiquaient déjà l'itinérance, qui se voit renforcée par l'appel à projet.

Les effets de l'itinérance sur les territoires

Quatre effets de l'itinérance peuvent être repérés sur les territoires. Si les trois premiers effets sont fortement présents sur la majeure partie des territoires, le dernier ne l'est que sur certains.



Une facilitation à l'**accueil et l'écoute de proximité**



Une **mise en visibilité** du centre social



Un **diagnostic social et territorial** renforcé



Un dynamisme de **développement social local**



Une facilitation à l'accueil et l'écoute de proximité

Par l'itinérance, le centre social est **présent au plus près du lieu de vie** des habitants du territoire, ce qui facilite l'approche, l'accueil, et l'écoute du public.

- L'itinérance permet **d'aller dans des espaces peu ou non investis** par le centre social ou d'autres structures, voire des lieux éloignés, excentrés.
- L'itinérance reconfigure les frontières du centre social, **augmente son rôle et sa capacité d'accueil et d'écoute** par sa venue dans l'espace public.
- L'espace public est transformé par la présence du centre social itinérant, qui le modèle et le **façonne en un lieu d'accueil et d'écoute de proximité**.

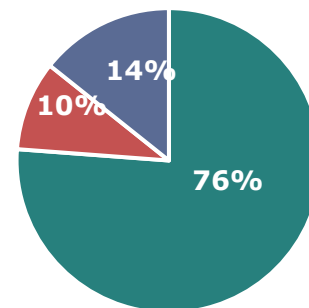
« Avec l'itinérance, on va sur les lieux de vie, rencontrer des gens là où ils sont. C'est une itinérance de proximité, de tous les jours, on donne des habitudes de rencontre aux gens sans avoir une animation phare à proposer. »

Animateur, Centre social, territoire péri-urbain

« Avec cette semaine, on visite deux communes par jour ça permet de rencontrer des nouvelles personnes qui sont sur leurs lieux quotidiens, ils nous racontent aussi ce qu'ils aimeraient voir, on apporte de l'information et de la présence là où il n'y en a pas toujours. »

Centre social, territoire rural

Où se déroulent principalement les actions d'itinérance ?



■ Dans l'espace public ■ Dans des salles communales ■ Autre

Note de lecture: la catégorie autre ici renvoie majoritairement à des CS qui alternent les modalités selon la saison, et aussi à des CS qui se déplacent sur les aires d'accueil des gens du voyage



Une mise en visibilité du centre social

L'itinérance produit une mise en visibilité du centre social / espace de vie sociale :

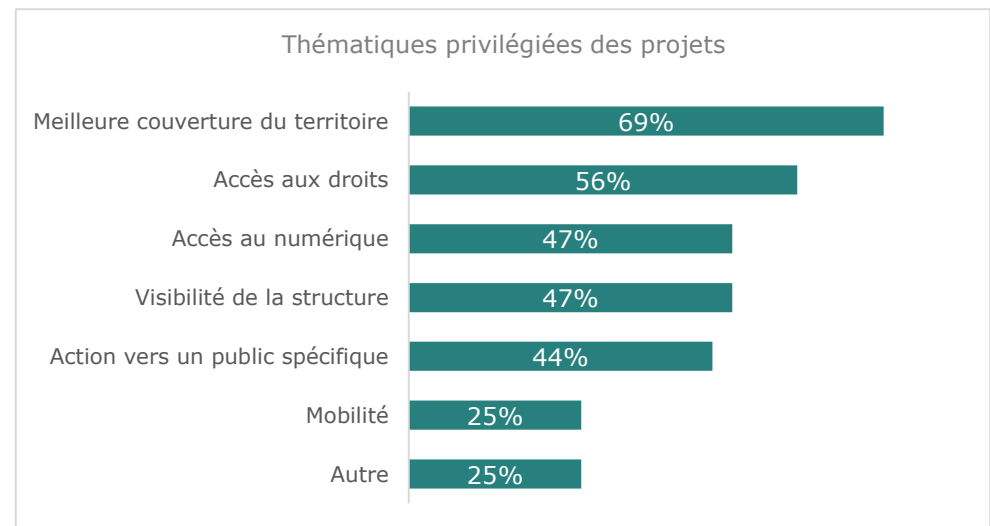
- Elle permet **un rayonnement du centre social, par une meilleure couverture du territoire.**
- Elle contribue **à une meilleure identification du centre social sur le territoire** pour le public et les partenaires du fait de la présence des équipes dans l'espace public.
- Elle suscite la curiosité, attire le regard, les questionnements et les discussions : l'itinérance contribue en ce sens à la **notoriété du centre social.**

En somme, l'itinérance a une **fonction de reconnaissance matérielle, sociale et symbolique** du centre social. Si cet impact est plus ou moins attendu et affiché comme tel dans les projets, il est structurant dans toutes les expérimentations, et se concrétise empiriquement lors de l'itinérance.

Notons d'ores et déjà que la mise en visibilité sur le territoire a un impact sur les publics et sur l'écosystème partenarial local (cf. impacts 2. et 3.).

*« Cet outil permet de bouger plus et d'être visible : il y a un véritable enjeu de visibilité des centres, même sur un petit territoire comme ici, un quartier avec le centre social au milieu ! Il y a une véritable plus-value dans les actions d'itinérance, et auprès de tous. Cela permet de montrer notre plus-value sur le territoire en tant que centre social. Les habitants nous voient plus, nous reconnaissent... Maintenant, quand on passe dans la rue avec le vélo, on entend « **ah c'est le centre social !** » »*

Animatrice, centre social, territoire QPV.





Un diagnostic social et territorial renforcé

L'expérimentation permet de développer une très **fine connaissance des lieux** et de renforcer – voire de réaliser – une veille sociale sur le territoire :

- L'approche itinérante permet de **sentir de le pouls du territoire**, d'améliorer la compréhension de ce qui s'y joue, de ce que les gens vivent, de saisir les besoins, attentes, difficultés et envies rencontrées par les habitants.
- Ce travail de veille sociale se joue principalement **à l'échelle collective**, il contribue à identifier des pistes d'action fédératrices pour les habitants, soit d'avoir **une approche horizontale, qui part des attentes des habitants**.
- Ce diagnostic en mouvement permet aussi **d'affiner la cartographie du réseau d'acteurs et de ressources**, qui peut être mobilisé dans le cadre de projets, ou d'orientations plus individuelles vers des ressources adaptées.



Carte des points forts et points d'amélioration du territoire.

Une carte sensible du territoire d'action

POP ID est un espace de vie sociale itinérant qui intervient actuellement sur une communauté de communes. Parmi les différents objectifs poursuivis, l'équipe souligne que l'itinérance permet « d'être à l'écoute des préoccupations du territoire, pour tirer les fils et tricoter des choses selon les besoins exprimés par les personnes ». Cet enjeu est aussi identifié par les acteurs de la communauté de commune « Ce projet itinérant, je le conçois comme un espace temps où les gens peuvent se rencontrer, mais aussi s'exprimer, face à une présence chaleureuse, qui les mets à l'aise. Je connais ma ville, mais cela permet d'étendre la connaissance du territoire, du bassin de vie, et d'identifier des besoins plus large, les mettre en relation. » (Responsable du service Proximité sociale et accès aux droits à la communauté de communes).

*« L'aller vers c'est être dans le quartier, habiter comme les habitants, qu'ils nous connaissent, avec lesquels on développe une relation de voisinage... **C'est une veille sociale, on entend les gens, notamment sur des choses qu'on aurait pas saisi autrement.** On voit ce dont les gens ont besoin, comment ils se sentent. On a pu identifier des problématiques de logement, on fait remonter si on entend des choses récurrentes, on en parle avec la médiation tranquillité publique. »*

Animatrice, centre social, territoire QPV.



Un dynamisme de développement social local

L'itinérance dynamise le territoire, et contribue à son développement social local sur plusieurs aspects :

- En faisant de la présence sociale, **l'itinérance revitalise des lieux délaissés**, en apportant une animation et des actions collectives de proximité.
- De part sa visibilité, l'itinérance permet au fil de ses actions de **sensibiliser les acteurs locaux à l'action**, du centre social, et de mettre en lumière son utilité sociale.
- L'itinérance peut aussi se présenter comme un soutien à la création d'un espace de vie sociale, et l'accompagner vers l'autonomie. Les équipes mettent alors **à disposition leur expertise en termes de développement social local auprès des territoires**, communes et communautés de communes : communication à propos des ressources disponibles, co-organisation de concertations avec les habitants, sensibilisation des agents du territoire à la participation habitante...

Un modèle emblématique qui vise à accompagner la création d'espace de vie sociale dans des territoires ruraux.

POP ID est un espace de vie sociale itinérant qui intervient sur le nord du département de Maine et Loire, zone blanche en terme d'animation de la vie sociale. La Pop ID a actuellement une convention avec une communauté de communes du secteur. Si l'enjeu est de développer l'animation lors des temps d'itinérance, sur différentes communes, il s'agit aussi d'accompagner les territoires pour la pérennisation d'un EVS à plus long terme, en tant « *qu'ambassadeurs d'une ingénierie* » sur un temps donné (deux ans). La mise en place d'une structure n'est pas préalablement fléchée, mais émerge des ressources du territoire. Selon, la coordinatrice, « *l'intérêt n'est pas de faire quelque chose de notre côté et de créer un besoin par la suite, l'objectif c'est de soutenir les initiatives habitantes, et de développer une ou plusieurs structures* ». A ce stade, il apparaît qu'un tiers lieu dans une commune pourrait accueillir un EVS, mais la démarche est encore en cours.

« L'EVS a **un savoir faire**, une manière d'aborder les gens, une façon de les questionner dans leurs préoccupations. Le contact se fait très bien. On a des comités avec les animateurs, ils nous font travailler des tables rondes, et ils font des comptes rendus aux élus, qui fait qu'ils s'en imprègnent. Ils nous font aussi participer à l'action, **on est pas que là pour recevoir l'information, on est là pour analyser avec eux. Il y a un travail qui se fait côté élus et côté population, cela nous fait prendre conscience des choses, nous permet de comprendre comment on fait, nous ouvrir des possibilités.** »

Vice-Présidente de la communauté de communes en charge de la proximité sociale.

« Dans l'Allier, l'intensification de l'itinérance a permis de renouer un lien avec les communes. « Pendant le covid il y a eu une phase de mise à plat, on a eu peur de disparaître. Aujourd'hui on se rend plus sur les communes que l'on couvre, pour renforcer les partenariats avec les communes. Plusieurs conseillers municipaux nous ont invité, au départ ce n'était pas dans une optique super positive. **Mais on a réussi à relancer une dynamique territoriale**, la CTG a été aussi la porte ouverte pour ces question, ça a permis **de valoriser notre action auprès de ces acteurs**. On est plus le CS du Donjon mais aussi d'autres communes »

Directrice du CS, territoire rural

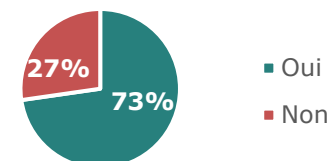
L'itinérance peut être structurante pour le développement de partenariats locaux.

La dynamique partenariale varie fortement d'une expérimentation à l'autre : il existe une **diversité de partenariats selon la réalité propre au territoire et aux projets menés** (des partenariats opérationnels, des partenariats plus stratégiques).

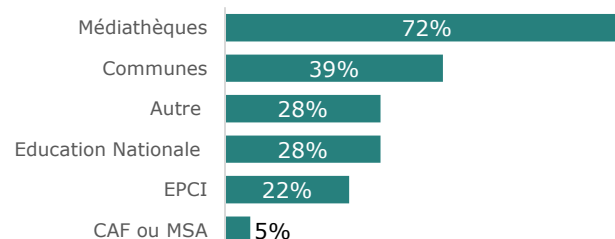
Cela étant, de **grandes tendances** peuvent être identifiées :

- Une grande majorité des projets d'itinérance se fonde sur un partenariat. Une grande part des projets sont nés d'un **socle partenarial commun entre la CAF et la FCFS**, avec un financement hybride.
- La grande majorité des expérimentations suscite **de nouveaux partenariats, ou des partenariats renouvelés** (si le CS était déjà en lien avec le partenaire, l'itinérance réactive le partenariat)
- **Les communes et EPCI**, associations locales ou nationales font partie des partenariats les plus cités.

L'expérimentation suscite t-elle de nouveaux partenariats ?

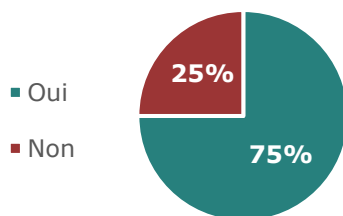


Quels nouveaux partenariats suscite t-elle ?



Notes de lecture: autre renvoie majoritairement à des associations locales ou nationale

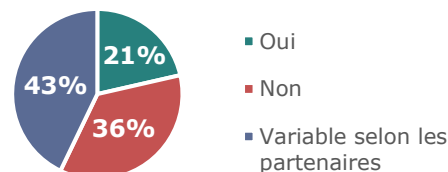
Votre projet « Centres Sociaux Itinérants se fonde-t-il sur des partenariats ?



Lesquels ?

Communes
Associations locales
Financeurs (CAF, MSA, Carsat, Etat, CC ...)
France Service
Médiathèques
Acteurs locaux (bailleurs, festivals ...)

La partenariat est-il formalisé ?



L'itinérance peut être structurante pour le développement de partenariats locaux.

L'approche qualitative montre que **les logiques partenariales à l'échelle locale émergent sur un temps long et se construisent au fil de l'expérimentation**. D'une part, le temps de tisser un lien de confiance et d'ajuster l'action, et d'autre part, le temps d'identifier les besoins des habitants qui appellent le développement de certains partenariats. A ce stade de l'expérimentation, nombreuses sont les logiques partenariales qui sont au stade de genèse.

Quatre **degrés de partenariats**, qui peuvent s'articuler, ont été identifiées à ce stade :



*« Pour les partenariats on verra, à ce stade on est encore en train d'expérimenter et de travailler sur les modalités de l'itinérance, mais il est possible d'**identifier les demandes et les manques des habitants, à partir desquels on peut réfléchir à développer un partenariat avec telle ou telle institution pour y répondre.** »*

Animatrice, centre social, territoire rural.

*« **Contrairement à d'autres structures qui portent l'expé itinérance : on n'a pas de structure implantée donc dans les premiers mois il faut tisser la toile** et maintenant qu'elle est tissée on est sur les contacts, travail de mise en relation etc... On devient un acteur reconnu mais cela prend du temps. »*

Animateurs, EVS, territoire rural

L'itinérance peut être structurante pour le développement de partenariats locaux.

1. L'orientation des publics : l'itinérance comme « relai » vers les partenaires locaux

- Le 1^{er} degré partenarial développé par l'itinérance est la mise en lien des habitants avec les partenaires du territoire : l'expérimentation crée **des « passerelles » entre les habitants et le réseau d'acteurs locaux.**
- L'accueil et l'écoute de proximité que permet l'itinérance conduit les animateurs à **orienter les habitants rencontrés vers d'autres structures pour répondre à leurs besoins :** associations locales d'insertion professionnelles, maisons France Service pour un accompagnement numérique...
- **Par la pratique de l'itinérance, les animateurs mettent ainsi à disposition des habitants leur connaissance de l'écosystème local, facilitant le « passage de relais »,** les mises en relation.
- Ce partenariat n'est **pas formalisé**, et repose sur du « bouche à oreille », facilité par l'itinérance.
- Ce partenariat **concerne principalement les structures et associations de droit commun.**

Les déambulations dans le quartier : une occasion de faire vivre le réseau partenarial.

Lors d'un après-midi d'itinérance mobilisant une grande diversité d'action (entre autres : porte à porte, déambulation dans le quartier, présence sociale dans un parc en compagnie d'habitantes et d'enfants...) les animatrices du centre social contribuent largement à tisser des liens entre les habitants et habitantes rencontrés et le réseau d'acteurs locaux.

Par exemple, lors d'un temps de porte à porte, les animatrices rencontrent une femme qui exprime son appréhension à retrouver du travail après une opération, et considérant ses difficultés à lire et à écrire. Les animatrices l'invitent à passer à la maison des services pour être aidée sur son CV, et lui donnent des adresses d'associations qui recherchent des aides à domicile.

Une autre exemple est celui d'une rencontre avec une habitante alors qu'elle est en train de laver sa voiture. Retraitée et nouvelle arrivante, elle ne connaît pas encore le centre social. Au fil de l'échange, les animatrices identifient ses centres d'intérêt, ses éventuels besoins, et à partir de là l'informent de la présence du conseiller numérique France Service, d'une association de bricolage faisant de l'échange de bonnes pratiques, et des activités du centre social.

L'itinérance peut être structurante pour le développement de partenariats locaux.

2. L'animation partenariale : l'itinérance comme « activateur » de partenariats locaux

- L'espace public est par définition **un espace partagé** : l'itinérance conduit le centre social à être en contact avec d'autres structures et associations qui y cohabitent (bailleurs sociaux, médiathèques, CCAS, écoles...), et suscite les partenariats.
- Ces partenariats peuvent être nouveaux, ou être d'anciens partenariats réactivés par la cohabitation dans l'espace public : **l'itinérance est l'occasion de travailler ensemble.**
- L'expérimentation est donc appréhendée comme **un support d'animation de partenariats locaux.**
- Ces partenariats prennent **des formes variées en terme de formalisation**: dans la plupart des cas, ils restent souples et peu formalisés afin de s'adapter aux avancées de l'expérimentation. Dans certains cas ces partenariats sont davantage formalisés, souvent à la demande des partenaires.
- Ces partenariats concernent principalement des **associations locales ou structures implantées sur le territoire**, qui disposent de locaux qui ont « pignon sur rue ».

Un tissu d'associations locales embarquées dans la dynamique de l'itinérance

Le projet d'itinérance du Centre Social de La Source, situé sur la commune de Petit Canal se base sur la multiplication des partenariats locaux, afin de faire le lien avec des acteurs déjà identifiés par les habitants et de faire correspondre l'offre d'itinérance aux besoins remontés par ces acteurs de terrain. *«Aujourd'hui le but du projet c'est de couvrir les différentes sections du territoire que l'on couvre sur le Nord Grande terre. On fait des actions avec les acteurs qui sont déjà présents, comme le CCAS avec qui on va sur le terrain. Pour l'accès au droit, on s'appuie sur des associations locales, c'est important qu'il y ai des liens avec le territoire. On travail aussi avec la ville, les médiathèques ... »*

Directeur, La Source, Guadeloupe.

Une itinérance qui génère de nouveau liens avec les acteurs locaux

A Annecy, les actions thématiques suscitent des partenariats ad-hoc avec les acteurs présents sur le territoire. Pour l'action famille, financée par la CAF au titre des activités REAAP, le Centre Social a noué un partenariat avec la médiathèque axé sur la mise à disposition de locaux. Une pièce de la médiathèque peut accueillir l'action lorsque la météo ne permet pas de rester à l'extérieur. Une autre action d'itinérance s'est structurée autour du partenariat avec un bailleur social d'Annecy, en lien avec les problématiques de rénovation urbaine: le CS organise le mercredi et le vendredi des temps de présence sociale en pieds d'immeuble afin de dialoguer avec les habitants.

L'itinérance peut être structurante pour le développement de partenariats locaux.

3. La recherche de complémentarités : un travail d'articulation de l'offre et de coopérations entre acteurs locaux.

- L'itinérance appelle un travail de mise en relation partenariale qui vise à rechercher la complémentarité entre les acteurs locaux, et débouche sur **des actions communes**.
- Si les partenaires peuvent se situer dans une logique de concurrence avec le centre social ou l'espace de vie social, le travail partenarial peut alors relever d'un **travail de médiation avec les différents partenaires, pour s'accorder sur le positionnement** de leurs actions pour s'assurer de leur complémentarité.
- Ces partenariats sont **plus formalisés et** suscitent des réunions de mise en œuvre pour ajuster l'action commune.
- Ces partenariats concernent principalement **les communes et communautés de communes**, qui peuvent aussi financer en partie le projet itinérant.

Situer son rôle et son action parmi le réseau d'acteurs locaux

L'ancrage de la POP ID sur le territoire a impliqué un temps d'explicitation du rôle de l'espace de vie sociale sur le territoire, parmi les ressources existantes, pour sortir d'une approche qui pouvait être perçue comme concurrentielle. En particulier du point de vue de l'inclusion numérique et de son positionnement non-concurrent avec le CCAS.

Dans le cadre de la convention avec la communauté de commune, l'équipe de la POP ID ne réalise des activités en lien avec le numérique qu'en partenariat avec la conseillère numérique France Service de la communauté de communes, qui vient sur l'itinérance, pour éviter les approches concurrentielles. En dehors des activités dédiées au numérique, POP ID reste un point d'accès au numérique, mais dès qu'il y a besoin d'un accompagnement ou d'aide aux démarches, l'équipe oriente avec la CnFS.

Afin de mettre en évidence la logique de non-concurrence avec le CCAS, l'équipe de POP ID souligne que les animations proposées ne sont pas des animations « directes », mais des animations faites par les habitants, à leur demande : par exemple un atelier de couture animé par une habitante, un atelier d'écriture animé par un autre habitant. Cette approche a suscité l'adhésion car se distingue clairement des animations proposées par le CCAS.

A Tournon sur Rhône, le Centre Social travaille en collaboration forte avec l'EPCI, qui a par ailleurs co-financé le véhicule. Dans la mise en pratique, le CS souligne l'importance du dialogue autour du rôle de chaque partenaire, afin de faire valoir l'investissement de chaque partenaire. Dans la mise en œuvre du partenariat, le Centre Social et l'agglomération mènent conjointement des ateliers numériques à destination des Seniors, et organisent des semaines thématiques.

Par exemple, lors d'une semaine spécifique destinée à mieux informer les publics seniors des offres d'animation sur le territoire, la communauté de commune et le CS ont organisés une tournée avec des temps de présence et d'information sur les différentes communes du territoire, avec des professionnels des deux équipes à bord du camion.



L'itinérance peut être structurante pour le développement de partenariats locaux.

4. Un projet d'itinérance partagé : la mise en place d'une gouvernance technique et stratégique

- L'itinérance peut aussi relever de projets mutualisés ou de l'ordre d'une forte coopération entre partenaires qui n'est **pas seulement financier, mais aussi stratégique**, déployé à l'échelle du territoire.
- L'itinérance peut être un **support à la mise en œuvre d'actions de politiques publiques**, et par exemple s'inscrire dans le cadre de schémas départementaux de services aux familles, ou d'inclusion numérique (ces situations ne sont pas prédominantes sur l'échantillon d'étude).
- **Ces partenariats sont préexistants à l'expérimentation**, qui est issue d'une réflexion collective entre différents acteurs, pour répondre à un besoin du territoire.
- L'itinérance peut relever d'une **dynamique partenariale formalisée**, à travers des **comités de pilotages et comités techniques**, avec la CAF, les communes et autres institutions comme la CARSAT.

La mise en place de comités techniques et comités de pilotage de l'itinérance.

La POP ID est née de deux sources. D'une part, de l'élaboration d'un schéma départemental de l'animation de la vie sociale ayant établi un diagnostic signifiant le déficit de structure sur le nord du département. D'autre part, d'un appel à projet numérique national (hub supra-départementaux) sur l'accompagnement populations en situation de fragilité et éloignées du numérique.

La Caf et la FCSF ont élaboré le projet POP ID, outil itinérant d'animation de la vie sociale qui mobilise le numérique comme point d'entrée en contact avec la population (équipée d'un accès au numérique). La dimension numérique a permis de rassembler une diversité de partenaires (notamment la CARSAT, la CPAM, la MSA, qui ont participé au financement), et suscité l'intérêt des élus. La POP ID a ainsi signé une convention de deux ans avec une communauté de commune, qui contribue à son financement, pour l'animation de la vie sociale et l'accompagnement à la création d'un EVS.

Deux comités ont été constitués autour de la POP ID. Un comité départemental avec les financeurs qui se réunit deux fois par an pour rendre compte de l'action et échanger sur le diagnostic territorial et le déploiement sur d'autres territoires du département. Un second comité technique avec les acteurs locaux (élus, agents, cadres) est aussi mis en place et se réunit trois à quatre fois par an, pour échanger sur le développement du projet et la création d'un EVS.

La structuration d'une coopération forte à l'échelle locale

Le co-financement du minibus solidaire An Nou a été la base du développement de partenariats stratégiques avec des partenaires préexistants (Préfecture, CAF, la commune de Petit Canal, la communauté d'agglomération) et de nouveaux partenaires (le Conseil Départemental, des associations locales). Afin de répondre aux mieux aux besoins des habitants, que ce soit en terme de mobilité, d'accès aux droits et d'accès à des ressources alimentaires, le Centre Social associe dans ses actions des membres des différentes structures, et réfléchit avec les différents partenaires à la mise à disposition du véhicule afin de soutenir des associations ou structures locales (Maison France Service, épicerie solidaire). Peu formalisée pour le moment, cette gouvernance multi partenariale se reflète aujourd'hui dans l'utilisation intensive du véhicule par différents partenaires locaux, en lien avec le CS.

« Le minibus est apprécié de tous, c'était le principe du projet à l'origine, de répondre aux besoins de l'ensemble de ces structures. »

Impact 2

Des effets spécifiques sur le public
en termes de développement des
liens sociaux

L'expérimentation contribue fortement au développement du lien social.

Le développement du lien social est un impact majeur de l'expérimentation, observable sur le terrain à travers quatre indicateurs :

- 1 **La rencontre de nouveaux publics**
- 2 **Le développement de l'interconnaissance sur le territoire**
- 3 **Différents niveaux d'engagement pour le public**
- 4 **Le renouvellement du régime d'interaction avec les acteurs locaux**

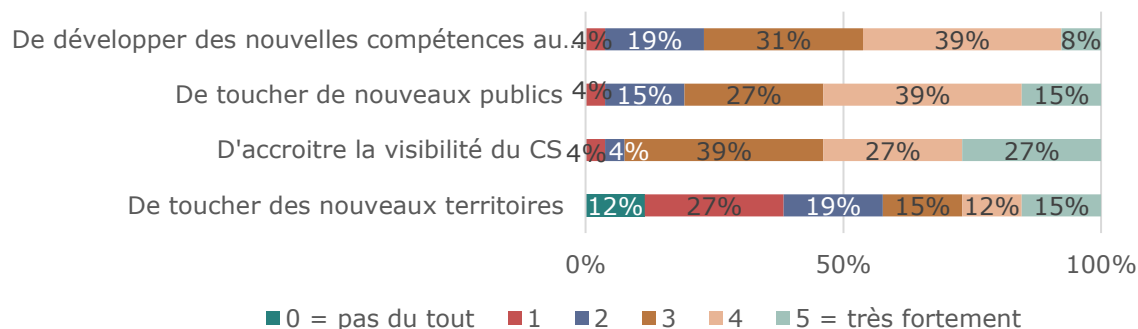
L'expérimentation contribue fortement au développement du lien social.

1 La rencontre de nouveaux publics

L'itinérance permet d'ouvrir le champ d'action du centre social à un territoire plus large, à de nouveaux lieux, et ainsi de toucher de nouveaux publics :

- **Toucher de nouveaux « types » de publics.** Par des actions spécifiques destinées à un public cible (par exemple, les jeunes), ou par la présence du CS dans de nouveaux lieux, l'itinérance permet de toucher des catégories de publics que le centre social ne touche pas nécessairement dans ses murs.
- **Être en lien « autrement » avec de nouveaux publics.** L'itinérance permet de créer un lien avec des publics qui ne sont jamais venus au centre social et qui ne viendront peut être jamais. Lors de l'itinérance, le lien tissé ne repose alors pas sur une animation ou une activité spécifique mais davantage sur le développement de l'interconnaissance, d'une relation de voisinage.
- **« Faire venir » de nouveaux publics dans le centre social.** L'expérimentation permet aussi de « faire connaître » le centre social à de nouveaux publics qui pousseront ensuite la porte du CS.

A ce stade, l'expérimentation permet:



« Je ne savais pas que le centre social proposait toutes ces activités... **Je ne pensais pas que c'était pour moi.** J'avais vu le lieu de loin, mais je pensais vraiment que c'était pour les mères et les enfants. »

Mme L., habitante d'un QPV

L'expérimentation contribue fortement au développement du lien social.

1 La rencontre de nouveaux publics

Les centres sociaux itinérants soulignent qu'ils ont vocation à **toucher tout type de public**, ils s'inscrivent dans une approche universelle. **L'itinérance se présente justement comme un outil pour toucher des publics éloignés du centre social** (pour différentes raisons selon les spécificités du territoire), à travers des animations spécifiques :



Jeunesse : des actions d'itinérance spécifiques sont mises en œuvre en sortie de collèges et lycées, en partenariat avec l'Education Nationale. Par exemple dans la Drôme, les animateurs jeunesse vont une fois par mois en sortie d'école pour une action résultant des besoins des jeunes (porteurs de parole, filet de badminton, radio locale...)



Famille : des actions d'itinérance en direction des familles sont aussi mises en place (actions de parentalités, activités pour les enfants). A Annecy par exemple, une fois par semaine, une activité artistique est proposée par une art thérapeute et la référente famille du Centre Social, à la sortie de l'école.



Seniors : sur les territoires ruraux, les actions d'itinérances sont menées sur les territoires excentrés, et visent particulièrement à toucher les seniors isolés. Par exemple, le CS de Tournon-sur-Rhône a développé une semaine d'information des publics seniors en se rendant dans les différentes communes couvertes par le CS, en partenariat avec l'EPCI.



Public dit « invisible » : L'itinérance permet d'aller vers un public éloigné des institutions, qui n'aurait pas nécessairement poussé la porte du centre social. A Rezé par exemple, lors de la pratique du porte à porte ou des déambulations, les animatrices sont amenées à être en lien avec un public qui n'aurait pas poussé la porte du centre social.

Le volume de personnes touchées par l'itinérance est très variable d'un lieu à un autre, allant d'une dizaine à une centaine de personnes. Il ne constitue donc pas un indicateur spécifique : ce volume est relatif aux spécificités du territoire et aux modes d'action d'itinérance, et instable en cette phase d'expérimentation. Les centres sociaux sont assez peu outillés sur la question, seules certaines équipes disposent de fiches permettant de mesurer le public touché, à différents niveaux d'engagement.

L'expérimentation contribue fortement au développement du lien social.

2

Le développement de l'interconnaissance

La pratique de l'itinérance permet de développer l'interconnaissance entre les équipes et les habitantes et habitants : **les visages croisés dans l'espace public deviennent familiers, une relation de voisinage se crée.** Deux éléments clés de l'itinérance créent la condition du développement de l'interconnaissance :

- **La ritualisation** : Les centres sociaux soulignent **l'importance de la régularité de l'itinérance**, de manière à créer des repères, un rituel. L'itinérance crée une « occasion » de rencontre et d'échange.
- **La création d'un espace de convivialité** : les itinérances reposent sur **l'aménagement de l'espace, en un environnement familier et convivial**, qui permet aux habitants de se rencontrer et de créer un lien, qui peut par ailleurs se développer en dehors des temps d'itinérance.

Cette interconnaissance se développe entre pairs, mais aussi entre générations, entre personnes de situations sociales différentes...



Aménagements sur les places de village et de marché.

*« Sur le quartier des Creusettes j'ai une présence régulière, avec un temps d'aller vers. Les habitants connaissaient déjà le centre social pour la plupart mais ils ne venaient pas. **Il y a eu une vraie évolution du lien social, avec des gens qui viennent tous les vendredis, de tous les âges.** Il y a des belles choses qui se passent. »*

Animatrice, centre social, territoire QPV

*« C'est une démarche qui s'inscrit dans le quotidien. Qu'on soit bien repérés et que les gens viennent, que les gens partagent des choses, sur un immeuble ou un quartier, qu'ils partagent des choses en commun, **que des gens se rencontrent grâce à nous qu'ils sympathisent une émulation.** On voit des gens qui sont voisins mais qui ne se connaissent pas et qui se rencontrent par l'itinérance. »*

Direction du centre social, territoire péri-urbain.

L'expérimentation contribue fortement au développement du lien social.

3

Différents niveaux d'engagement : de la sortie de l'isolement à l'implication dans le centre social

Le lien social développé peut recouvrir différents niveaux d'engagement. Du simple échange et première prise de contact, à la découverte d'un collectif duquel naît une volonté de s'engager, l'itinérance crée une diversité de liens sociaux.

En premier lieu, plusieurs habitants ont exprimé lors des observations l'appréciation des moments d'itinérance qui leur permet de rompre une situation d'isolement. La venue du centre social leur permet de **renouer des liens sociaux** dans une période marquée par l'effritement et la fragilisation des liens. Cet indicateur **concerne en particulier certains publics : les nouveaux habitants, les seniors, les mères au foyer**. En second lieu, des habitants découvrent des actions collectives dans lesquelles ils souhaitent s'investir, ponctuellement ou sur le long terme.



Des habitants proposent des ateliers (écriture, couture) à destination d'autres habitants, lors des itinérances de la POP ID.

*« C'est difficile depuis la mort de mon mari, je me sens très seule et c'est difficile de rencontrer des gens ici, et depuis les confinements on voit moins de monde... **J'aime beaucoup quand l'Octobus vient sur la place du village**, je viens prendre le café et discuter. Je pense que j'irai voir les activités du centre à la rentrée ».*

Mme M., 70 ans, habitante de Piégros, Drôme.

*« La zone de don, c'est un espace avec **différents niveaux d'engagement**. On peut juste venir discuter, juste lire, ou proposer des objets, en prendre, ou venir aider... C'est très ouvert. ».*

Animatrice, Centre Social, territoire QPV

L'expérimentation contribue fortement au développement du lien social.

4

Le renouvellement du régime d'interaction avec les acteurs locaux

Le développement du lien social ne recouvre pas que les interactions entre habitants, ou entre habitants et professionnels ou bénévoles du centre social. Dans certains cas, l'itinérance **favorise la mise en dialogue des habitants avec des acteurs locaux** : des rencontres formelles et informelles avec des élus, des bailleurs, peuvent émerger de l'itinérance, qui met en lien les parties prenantes de l'espace public. L'expérimentation favorise en ce sens la concertation.

*« On a **organisé une réunion publique qu'on a animé sur le thème de la vie associative organisé en concertation avec les élus.** Des pistes, des idées en sont sorties. Comme de faire une fête des Associations, ou une maison des associations... Par exemple, une femme s'est proposée suite à ça, à être bénévole à la bibliothèque. Beaucoup de gens sont intéressés, confirment leur besoin de lien social, dans un cadre souple, pas un lieu administratif, mais offrir un panel de possibilités. On présente notre méthode de travail, cela doit partir des envies, des besoins des gens. »*

Animatrice, EVS, territoire rural

*A Annecy, le Centre Social travail avec le bailleur social d'un quartier voisin afin de favoriser l'expression des habitants et leurs souhaits pour les projets à venir: « Il y a **le projet des Creusettes, qui est un partenariat avec le bailleur social. C'est un temps de présence dans le quartier le vendredi.** Mon poste a été créé en partie pour ce projet. On tâte encore un peu le terrain, notamment sur la question de la posture à avoir, avec les habitants mais aussi avec le bailleur. L'objectif est de savoir ce que veulent les habitants pour leur lieu d'habitation. Je leur sers le café sur une petite table que j'ai construite sur le triporteur. La relation prend du temps à se construire, on ne fait pas trop d'accès aux droits pour le moment, l'animation est un support. On a des questions très concrètes par rapport aux bâtiments, c'est intéressant d'ouvrir ce champs de discussion. »*

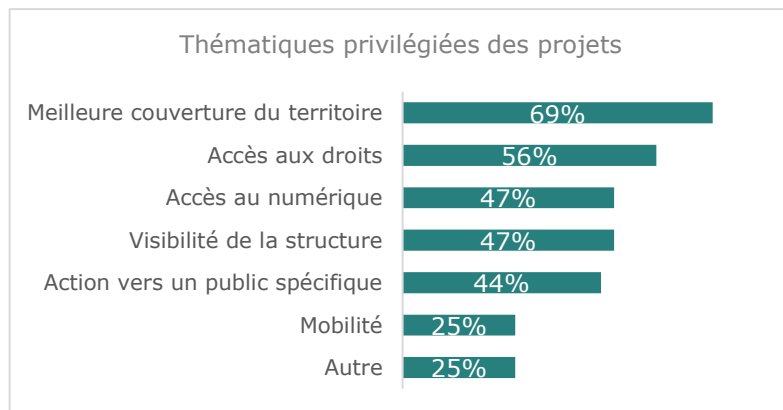
Animatrice, Centre Social, territoire QPV.

L'expérimentation favorise l'accès aux droits des habitants par de nouvelles modalités d'accès et d'information

L'accès aux droits des habitants est présenté comme une thématique privilégiée des projets d'itinérance. Il est favorisé du fait de l'accueil de proximité qu'offre l'itinérance, sous deux aspects :

- Dans le cadre des projets étudiés, **l'accès aux droits s'articule étroitement avec l'accès à du matériel numérique** : les véhicules sont équipés d'ordinateurs avec une connexion, parfois des possibilités d'impression.
- L'accès au droit est aussi **favorisé par l'information communiquée** par l'équipe itinérante, qui renseigne et oriente les habitants vers des structures dédiées pour répondre à leurs besoins (notamment vers les espaces France Service).

Cependant, l'accès aux droits n'apparaît pas au cœur de l'action des projets itinérants, au sens où ils ne proposent pas d'accompagnement social. Certains professionnels soulignent **cette frontière de l'action, celle de ne pas entrer dans une logique de substitution** aux services publics en termes d'accès aux droits (par exemple, en réalisant une démarche de la Caf pour le bénéficiaire). Le **travail de veille sociale** réalisé peut en revanche donner lieu à un partenariat avec l'institution pouvant répondre au besoin identifié. C'est en ce sens que l'itinérance favorise l'accès aux droits, par l'accès matériel et l'orientation, plus qu'elle ne l'augmente.



Équipement numérique dans un camping-car itinérant.

« Il s'agit d'être vigilant et **de ne pas faire le jeu de répondre aux besoins à la place des institutions** : on n'a pas un rôle d'accompagnement social, on est un point Caf numérique mais on ne va pas faire les calculs à la place de la Caf... Car l'itinérance prend du temps, il faut se donner les moyens. Mais si on identifie des besoins on peut envisager de monter un atelier collectif avec un agent de la Caf, ça c'est de notre ressort. »

Animatrice, centre social, territoire rural

L'itinérance mobilisée comme un support au pouvoir d'agir des habitants.

Il apparaît que **l'augmentation du pouvoir d'agir des habitants n'est pas propre à l'expérimentation, mais relève des approches mobilisées par les animateurs, et à l'orientation du projet social de la structure.**

L'itinérance est davantage un support, un outil au développement pouvoir d'agir, qu'elle n'est le vecteur.

La mise en visibilité et la connaissance du centre social par les habitants, ainsi que le développement des liens sociaux sur les territoires, se présentent toutefois comme les **conditions du développement du pouvoir d'agir** des habitants, qui sont les premiers effets de l'expérimentation. L'hypothèse est que, sur le long terme, ces conditions contribuent à ouvrir le champ des possibles pour les habitants.



Un jeu de carte créé par l'équipe est utilisé à Rezé lors des itinérances, comme brise glace, support de discussion, et a permis de faire émerger une thématique – la sécurité – autour de laquelle s'est constitué un groupe d'habitant. Il a mis en place une pétition et organisé des réunions avec les élus et acteurs locaux.

Du porte à porte à la création d'un collectif

La coordinatrice du CSC Château à Rezé a construit un jeu de carte sur « les envies et remarques du quartier », qui est présenté aux habitants lors du porte à porte réalisé sur les temps d'itinérance, comme une manière d'entrer en relation. Les personnes pouvaient piocher 3 cartes. De ces différentes rencontres ont émergé deux grandes thématiques : l'accès aux droits et la sécurité. Après l'organisation d'une rencontre autour de ces thématiques, des projets ont émergé : l'organisation d'un pique nique, et un groupe de travail sur la sécurité dans le quartier. Six personnes se sont ainsi retrouvées régulièrement toute l'année, pour mettre en œuvre une pétition et interpellier les élus sur la question. Dans cette initiative habitante, l'approche itinérante a eu un rôle de « passeur » et de « support ».

Impact 3

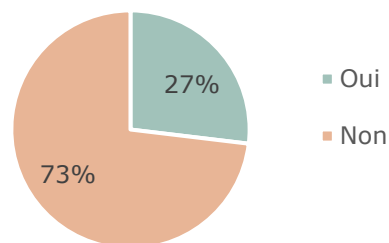
Une expérimentation qui interroge, renouvelle, voire bouscule les pratiques du centre social.

Une incontournable réorganisation du travail, à géométrie variable selon les centres sociaux

Si différentes modalités d'organisation ont résulté de la mise en place de l'itinérance, **de grandes tendances** se dessinent :

- Une minorité de centres sociaux ou espaces de vie sociale ont un poste dédié à l'itinérance.
- Dans une majorité de structures, plusieurs salariés pratiquent l'itinérance, à 50% maximum de leur temps.
- Les structures soulignent une nécessité d'un travail *a minima* en binôme.

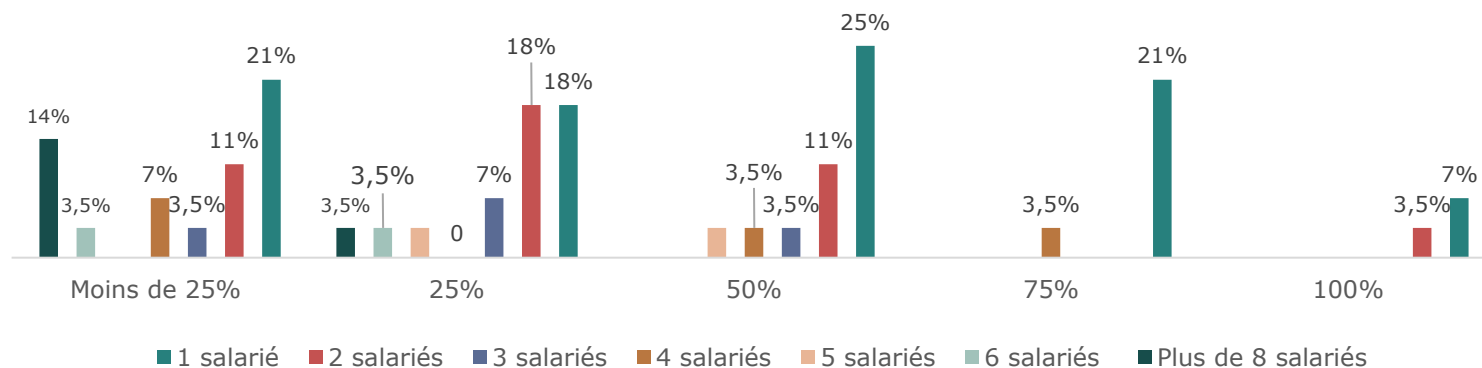
Avez-vous un animateur dont le poste est dédié à l'itinérance ?
n=26



« On est 17 salariés permanents au centre social, et 13 sont concernés par le hors les murs... Et parmi eux, certains font 10 heures à l'année, d'autres 100 heures, selon ce qui leur convenait le mieux. »

Centre social, territoire péri-urbain

Temps consacré à l'itinérance par nombre de salariés

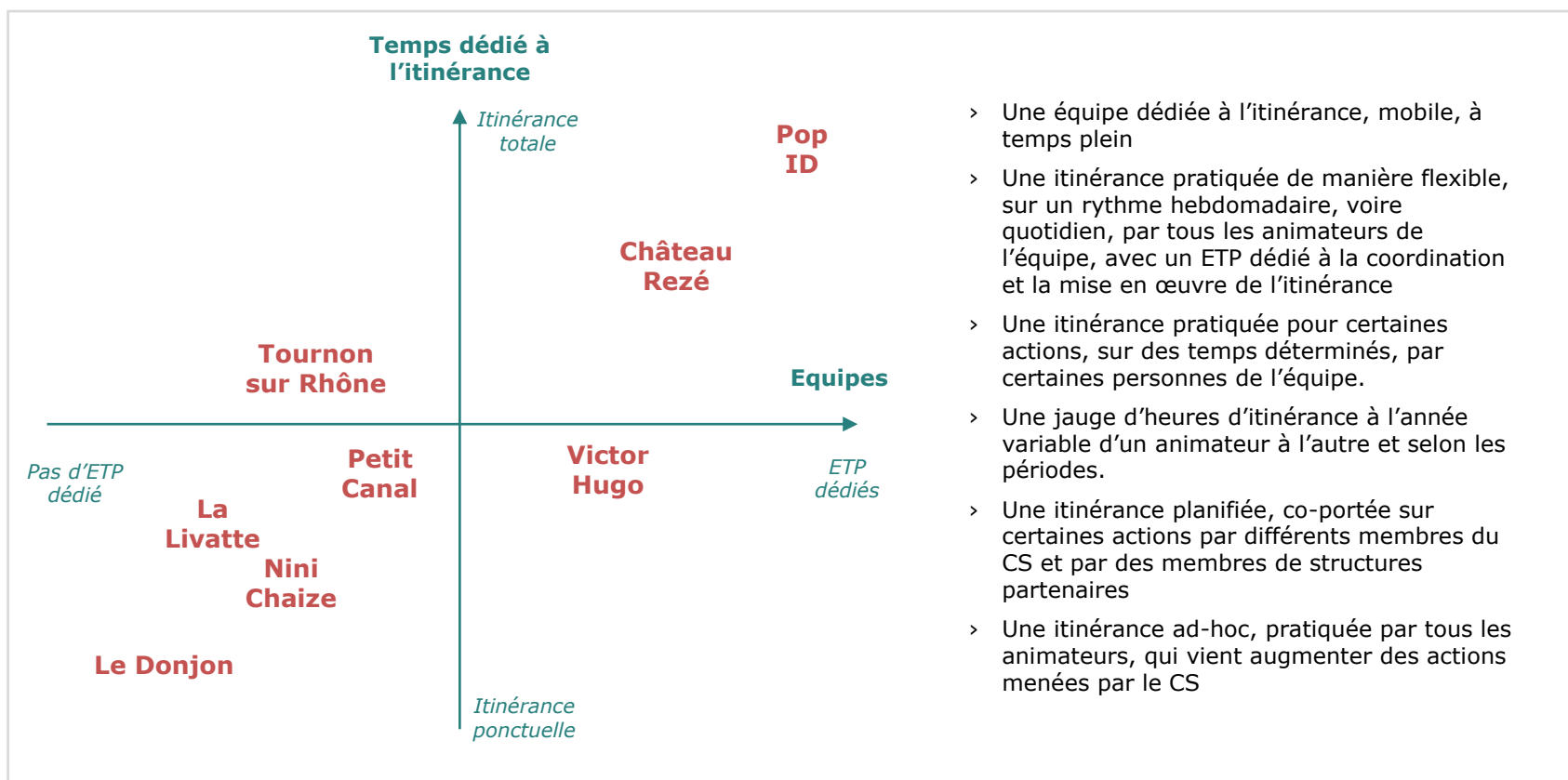


Note de lecture : 7% des porteurs de projets ont un salarié dédié à 100% à l'itinérance.

14% des porteurs de projet ont plus de 8 salariés qui dédient moins de 25% de leur temps à l'itinérance

Une incontournable réorganisation du travail, à géométrie variable selon les centres sociaux

Au-delà des grandes tendances identifiées, l'approche qualitative a permis d'appréhender **une diversité de modes d'organisation**, qui se sont ajustées au fil du temps et de la pratique de l'itinérance. Autrement dit, les modes d'organisation n'ont pas nécessairement été préconstruits, s'adaptent et se modèlent selon les actions et les équipes.



Une incontournable réorganisation du travail, à géométrie variable selon les centres sociaux

L'itinérance **implique nécessairement des arbitrages et des choix qui sont en lien avec le projet du centre social**, et qui impactent l'organisation quotidienne des équipes et les actions de la structure.

- Si le choix de l'itinérance émerge d'un diagnostic et d'une volonté de repenser « l'aller vers » dans les structures, portée par la direction, **sa mise en œuvre et son approche est concertée avec les équipes**. L'itinérance peut se présenter comme un projet fédérateur pour l'équipe, car partagée par les différents animateurs. Par ailleurs, le projet peut se réajuster au fil de l'eau, tirant des enseignements de l'expérience et de la pratique des équipes.
- Tous les projets d'itinérance n'ont pas le même impact sur le centre social. **Le fait d'avoir un ETP dédié ou non apparaît structurant** : sans ETP dédié, l'itinérance implique d'avantage pour les équipes de renoncer à d'autres actions (par exemple, une présence à l'accueil du centre social), et donc de réaliser certains arbitrages.

*« L'itinérance demande beaucoup d'organisation, il faut penser le temps à l'avance et se projeter dans l'espace qu'on occupe. Sur le fonctionnement global, **il faut une autre manière de fonctionner**, c'est sûr... »*

Animatrice, centre social, territoire QPV

*« Le projet a permis de fédérer l'équipe autour d'un projet commun, chacun l'a appréhendé de la manière dont il avait envie de le faire. **Et on s'est autorisé plein de choses, comme fermer le centre social une journée pour offrir des journées différentes, vivre le centre social différemment.** »*

Direction du centre social, territoire péri-urbain

Renforcer l'approche itinérante avec un poste de coordination

Au CSC Château à Rezé, l'aller vers est au cœur du projet du centre social, ayant pour volonté de recentrer l'action sur le quartier : entre autres, travailler au retour des habitants au niveau du CSC et à l'accueil des habitants pour des activités qui répondent à leurs besoins.

Dans le cadre du projet social et en tant que centre social implanté dans un QPV, la structure a bénéficié d'un agrément complémentaire, qui ont ouvert la réflexion et conduit à embaucher un ETP dédié à l'aller vers. Cette réflexion a été conjointement alimentée par la participation à la formation de Jérôme Guillet, et par les constats post confinement mettant en lumière l'isolement : « la question c'était : comment développer un lien plus fort avec les habitants ? Il y a des gens qui ne viendront jamais dans les locaux, mais ce n'est pas grave, alors comment être un élément de leur quotidien ? »

L'itinérance, une posture professionnelle qui n'est pas neutre

La pratique de l'itinérance peut être associée à certaines prénotions, selon lesquelles la posture « d'aller vers » relèverait de l'« inné », d'une évidence. Mais à l'épreuve du terrain, l'itinérance n'est pas neutre, et a un fort impact sur les pratiques professionnelles. Elle soulève ainsi **une série d'enjeux et points de vigilance** :



Le volontariat et l'adhésion des équipes

Les contraintes logistiques et matérielles

La délimitation des frontières professionnelles

Le besoin de formation

L'itinérance, une posture professionnelle qui n'est pas neutre

L'enjeu du volontariat et de l'adhésion des équipes

- La pratique de l'itinérance peut soulever **certaines appréhensions** chez les professionnels : sortir des murs du centre social peut provoquer certaines craintes, car elle implique de sortir d'une zone de confort, et peut induire un sentiment d'incertitude et d'insécurité. Tous les professionnels ne partagent pas l'envie et l'intérêt de faire de l'itinérance.
- **Un des prérequis à l'itinérance semble être le volontariat du professionnel**, condition pour être à l'aise dans la pratique et dans l'établissement d'un lien avec le public, dans un contexte de travail qui est souvent moins confortable que dans les murs d'une structure (voire les enjeux suivants : contraintes matérielles et logistiques, délimitation de frontières professionnelles et besoin de formation).

« Au début, certains collègues pouvaient être réticents à l'idée d'aller à la rencontre, comme ça. Autant, certains exprimaient d'emblée le fait d'apprécier cette approche. Mais d'autres pouvaient être mal à l'aise avec cette idée. Donc on a revu un peu la chose, on a développé une approche du « Hors les murs ». C'est-à-dire, de faire ce que l'on sait faire dans les murs. Certains peuvent développer des choses innovantes, mais là tout le monde peut prendre sa place, et faire ce qu'il sait faire, c'est ce qui fait que cela fonctionne. »

Direction, centre social, territoire péri-urbain

« Ce n'est pas évident de se sentir à sa place au début. On se questionne sur la légitimité qu'on a à occuper la place publique... Et on se demande aussi simplement : comment on fait ? C'est avoir quelque chose pour entamer une discussion quand on va chez les gens en faisant du porte à porte... Moi je m'imagine en tant qu'habitante, est ce que j'ouvre ou pas ? Au début faut le sentir, se faire un peu violence, si on a envie. Ne pas venir en posture d'animation, de faire, mais de voir ce que les gens ont envie de faire et accompagner cela. Ça se réfléchit, l'expérience aide ! »

Animatrice, centre social, territoire QPV

L'itinérance, une posture professionnelle qui n'est pas neutre

L'enjeu des contraintes matérielles et logistiques

Quels que soient les véhicules mobilisés (camion, vélo, camping car...), l'itinérance a d'importantes implications en terme de logistique (trajets, manœuvres, chargements et déchargements...). **Les conditions de travail apparaissent dans le cadre de l'itinérance plus difficiles**, voire éprouvantes pour les équipes.

- **En termes de confort** : les saisons et la météo (froid en hiver, canicule en été), l'accès aux toilettes, l'organisation des pauses déjeuner...
- **En termes d'horaires de travail** : si les heures sont comptabilisées sur un ETP, les horaires en itinérance peuvent être d'avantage variables, impliquer des temps de travail en soirée, le week-end, notamment pour toucher certains publics (comme les jeunes)

« L'itinérance au quotidien, cela peut être lourd et fatiguant. Il y a beaucoup de manutention, **les conditions de travail du personnel sont aussi à prendre en compte**. Les créneaux horaires, comme les animations le week-end, le soir, cela en fait aussi partie. » »

Animateurs, EVS, territoire rural



« **L'itinérance demande beaucoup d'organisation**, car tout n'est pas là-bas, il faut penser le temps à l'avance et se projeter dans l'espace qu'on occupe. Sur le fonctionnement global, il faut une autre manière de fonctionner, c'est sûr... » »

Animatrice, Centre Social, territoire QPV

L'itinérance, une posture professionnelle qui n'est pas neutre

L'enjeu de la délimitation des frontières professionnelles

La pratique de l'itinérance réinterroge les frontières professionnelles de l'animateur en centre social, sous plusieurs aspects :

- **A la frontière du travail social** : l'accès aux droits ouvert par l'itinérance peut susciter des attentes de la part du public relevant de l'accompagnement social, par rapport auxquelles il s'agit de se positionner.
- **A la frontière de la vie personnelle** : la sortie du centre social et la présence dans l'espace public peut impliquer un certain investissement personnel. D'une part, dans **la réception de la parole du public dans un cadre moins institutionnalisé** que dans les murs du centre social, et d'autre part, dans le cadre d'une **présence dans l'espace public qui expose davantage le professionnel** (notamment dans le cadre d'un aller vers sur son territoire de résidence).

« Il s'agit d'être vigilant et de **ne pas faire le jeu de répondre aux besoins à la place des institutions** : on n'a pas un rôle d'accompagnement social, on est un point Caf numérique mais on ne va pas faire les calculs à la place de la Caf... Car l'itinérance prend du temps, il faut se donner les moyens. »

Animatrice, centre social, territoire rural

« La rencontre des habitants dans le quartier après le Covid, le souvenir que j'en ai c'est que **ça les avait pas mal bousculées** et un peu épuisées... **C'était une période particulière, il y avait des demandes très fortes, des confessions. Donc on s'est dit il faut y aller doucement**, c'est une vraie sortie de zone de confort. Moi en tant qu'administrateur l'important c'est que les professionnels se sentent en sécurité, assez protégés, ne pas arriver à des gens qui craquent... Il faut régulièrement s'interroger sur ce qu'on va chercher quand on fait du hors les murs. »

Administrateur, centre social, territoire péri-urbain

« **L'animation que fait l'espace de vie sociale itinérant n'est pas conventionnelle**. Il s'agit de sortir de la structure, se mettre dans l'insécurité. Tout le monde ne pas fait ça comme ça, **être dans l'empathie pour sécuriser les gens dans l'échange**, tout le monde pas habitué. Je n'étais pas inquiète connaissant la référente c'était la bonne personne. Mais c'est très important que la personne adhère à l'approche, car ce n'est pas évident. »

Responsable du service Proximité sociale et accès aux droits à la communauté de communes, territoire rural

L'itinérance, une posture professionnelle qui n'est pas neutre

Le besoin de formation

Une majorité des salariés pratiquant l'itinérance ont bénéficié d'une formation portant sur « l'aller vers », mais cela ne s'inscrit pas dans un référentiel ou un cadre structurant la pratique.

Pour les professionnels en ayant bénéficié, la formation se présente comme une plus value – voire une condition – à la pratique de l'itinérance.

Plusieurs approches de formation ont pu être identifiées :

- Nombreux sont celles et ceux qui ont suivi **la formation FAVE** (faire émerger et animer des actions collectives à visée émancipatrice), qui développe sur six jours une méthodologie avec différentes phases visant à développer le pouvoir d'agir des personnes.
- En Loire Atlantique, la formation « aller vers » de Jérôme Guillet est apparue structurante.
- Dans certains centres sociaux, des temps de travail collectifs en interne sont mis en place mensuellement, temps de **réflexivité et de formation continue** avec un coordinateur ou des animateurs expérimentés

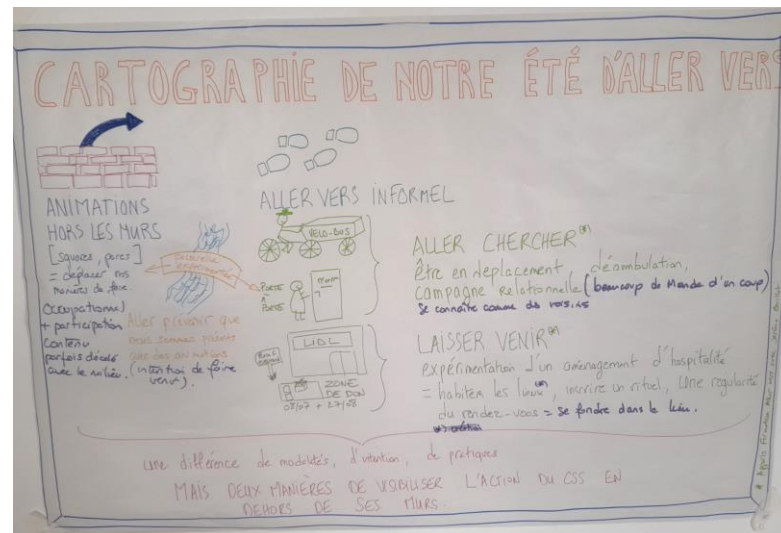
Les salariés ont-ils eu une formation sur l'itinérance ?

n=26

53,80%

46,20%

■ Oui ■ Non



Dans le centre social Château à Rezé, des temps de travail et de réflexivité sur l'aller vers sont organisés chaque trimestre par la coordinatrice.

L'itinérance, une posture professionnelle qui n'est pas neutre : une implication bénévole encore timide

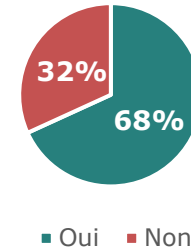
Considérant ces enjeux et points de vigilance à propos de la posture professionnelle lors de l'itinérance, il apparaît que **l'investissement des bénévoles n'est pas toujours évident.**

Si les données quantitatives soulignent le fait qu'**une grande majorité des actions mobilisent des bénévoles**, l'approche qualitative met en évidence différentes spécificités de leur implication :

- Les bénévoles rencontrés mobilisés sur l'itinérance sont principalement **des bénévoles dotés d'un statut spécifique**, c'est-à-dire impliqués dans la gouvernance du centre social (par exemple nombreux sont les membres du conseil d'administration à être bénévoles, quelques adhérents), et qui ont pu bénéficier d'une formation sur « l'aller vers ».
- Les bénévoles impliqués peuvent être d'avantage impliqués sur des **actions « clés en main »**, c'est-à-dire aider dans l'installation, voire la conduite des véhicules.
- L'implication des bénévoles peut être **freinée par les contraintes matérielles et logistiques** (manque de place dans les véhicules motorisés, nécessité d'avoir un vélo pour suivre l'itinérance...)

En cette phase d'expérimentation, nombreux sont les professionnels qui soulignent **la nécessité de stabiliser leur pratique de l'itinérance avant d'impliquer des bénévoles.**

Des bénévoles sont-ils mobilisés sur les temps d'itinérance ?



«Chez nous les bénévoles sont des personnes assez âgées, qui sont très présentes. **Ils s'investissent beaucoup sur le volet culturel, et peu sur l'aspect social.** C'est particulier de mobiliser ces personnes sur certains temps de bénévolat. Les personnes âgées **en attendent souvent trop du public précaire**, ils ne savent pas toujours comment bien s'y prendre. Par exemple on travaillait sur de l'aide au devoir, et ça a été compliqué à plusieurs reprises de faire travailler bénévoles et publics accueillis, notamment du fait de la manière de « faire cours », il faut beaucoup les guider pour l'approche ne soit pas trop descendante. Avec les bénévoles on peut facilement faire du hors les murs, mais par contre l'aller vers ça reste un peu compliqué à mettre place, il faut travailler sur la neutralité du lien avec eux. »

Une dynamique nationale portée par la FCSF valorisée, et pensée comme **un espace ressource**

La dynamique nationale est appréciée et valorisée sur différents aspects :

- **En termes de savoir faire** : partage d'expérience, mutualisation des connaissances sur cette thématique et diffusions de bonnes pratiques qui alimentent les réflexions des équipes
- **En termes d'opportunité de développement** : une visibilité à l'échelle nationale qui rayonne à l'échelle locale, un soutien administratif et financier.

Quel est l'apport du portage de la démarche au niveau national ?

Soutien (financier et administratif)

Apport de contenu et réflexion

Mise en réseau, échanges et partage

Valorisation

Visibilité à une autre échelle

*« Les minibus ça nous permet d'avoir plus de visibilité. Par rapport à avant, le flochage ça a changé quelque chose. Par exemple on a rencontré une élue départementale qui était En Marche, ça lui a parlé tout de suite **« France Relance »**, du coup on a eu de la pub. On a pu quitter l'image du catalogue.»*

Animatrice, centre social, territoire rural

*« C'est très enrichissant de **croiser nos regards avec d'autres centres sociaux qui pratiquent l'itinérance, même dans d'autres contextes territoriaux vraiment différents. Lors d'un rassemblement on a échangé avec l'équipe de Rezé qui nous ont parlé du porte à porte, ça nous a donné envie de le faire**, donc on a essayé ce matin, et c'était vraiment intéressant. Tout le monde n'a pas ouvert mais le premier bilan est positif, ça permet vraiment de toucher des personnes isolées, qui sont contente d'échanger, ou d'expliquer la démarche à des gens qui nous avaient repéré, mais qui ne s'étaient pas arrêtés.»*

Animatrice, EVS, territoire rural

Conclusion



En synthèse : l'itinérance nourrit et renforce les différents fondamentaux de l'action du centre social

- Par l'itinérance, le centre social voit sa **fonction de lieu d'accueil et d'écoute de proximité** élargie et étendue (**impact 1**)
- Par l'itinérance, le centre social **contribue au développement du lien social des habitants** sur le territoire, dans une approche universelle tout en favorisant le lien avec les plus éloignés (**impact 2**)
- L'itinérance renforce la **capacité d'action et d'innovation** des centres sociaux, par sa souplesse, sa flexibilité, sa réactivité pour s'adapter aux besoins identifiés (**impact 1 et 3**)
- L'itinérance renforce la position du centre social comme **acteur de politiques publiques** car elle engage une dynamique de développement social local et de relais vers l'écosystème d'acteurs locaux (**impact 1 et 3**)
- L'itinérance contribue à **stimuler l'engagement des habitants et favorise l'émergence de projets locaux** (**impact 2 et 3**).

Mise en perspective des principaux résultats de l'évaluation

- Une expérimentation venue répondre conjoncturellement à des enjeux forts des centres sociaux et de la population en **sortie de crise sanitaire**.
- Une phase d'expérimentation **d'essai-erreur**.
- Une expérimentation qui s'inscrit **aux fondements de l'identité et du sens de l'action des centres sociaux**, tout en posant **des questions organisationnelles et stratégiques importantes**. L'itinérance est très consommatrice de moyens (techniques, logistiques, mais aussi RH) et génère des vrais bouleversements de pratiques côté professionnels.
- **L'itinérance renforce la fonction accueil du centre social** et lui y dédie plus de temps, répondant à un vrai besoin des habitants sur les territoires, mais au détriment potentiellement d'actions collectives et de projets pour lesquels les centres sociaux trouvent des financements aujourd'hui. **Quelles modalités de financement demain de ces fonctions d'itinérance** ? Quelle place dans les projets stratégiques des centres sociaux demain ?
- L'itinérance est **un bon support pour le développement de partenariats locaux**. Une réflexion des centres sociaux à encourager et soutenir : quels modus operandi ? Quels liens avec les schémas, politiques publiques stratégiques aujourd'hui, ... ? Quelle gouvernance partagée de ces projets d'itinérance ?
- L'expérimentation ouvre un champ de réflexion, moins couvert aujourd'hui, sur **la place des bénévoles dans ces itinérances**.
- Un enjeu à aller vers **un référentiel national de l'itinérance** ?

Contacts

Loïcka Forzy

l-forzy@asdo-etudes.fr

Mathilde Caro

m-caro@asdo-etudes.fr

Marie Dubus

m-dubus@asdo-etudes.fr



www.asdo-etudes.fr