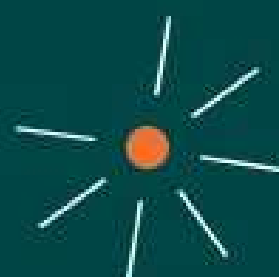




Centre
Social
Gerland



PROJET SOCIAL 2027 - 2031

1 rue Jacques Monod, 69007 LYON • 04 72 71 52 60 • accueil@csgerland.com
www.csgerland.com 

Table des matières

1. Introduction et Méthodologie	1
1.1. Déclaration d'intention	1
1.2. Contexte du renouvellement	2
1.3. Une dynamique participative au cœur de la méthodologie du renouvellement.....	2
1.3.1. Un comité de pilotage (COPIL) garant de la démarche.	3
1.3.2. Les attendus de la circulaire C.N.A.F.....	3
1.3.3. La démarche de renouvellement.....	4
1.3.4. Les thématiques sur lesquelles construire les questions évaluatives	7
1.3.5. Les différentes phases et l'échéancier	7
2. Le territoire et son diagnostic.....	10
2.1. Un territoire en transition.....	11
2.2. Gerland – un quartier en dégradé :.....	12
2.2.1. Le Sud : un secteur populaire traversé par des fragilités durables.....	14
2.2.2. Nord : un secteur jeune, mobile, en pleine gentrification	16
2.3. Une fracture Nord/Sud qui structure les inégalités sociales	16
2.4. Une transition urbaine de grande ampleur : transformation, densification, réhabilitation.....	18
2.5. un territoire vivant, en tension, en transition	19
3. Les habitants et publics	20
3.1. Une population en croissance et en diversification.....	20
3.2. Les habitudes de vie de la population – Perception du territoire.....	25
4. Ancrage territorial du Centre Social.....	27
4.1. Les familles et les adultes : des réalités contrastées et des besoins parfois divergents	27
4.2. Les enfants : un public important et hétérogène.....	29
4.3. Les adolescents (11-15 ans) : présents, actifs, mais fragiles.....	30
4.4. Les jeunes adultes (16-25 ans) : un public invisible.....	31
4.5. Un public multiple, complexe et évolutif.....	31
5. Les usages du Centre Social.....	31
5.1. Une fréquentation en hausse, révélatrice d'un besoin social accru	32
5.2. Un accueil très sollicité : point d'entrée et baromètre social.....	34
5.3. Les actions Hors Les Murs : un levier essentiel d'accès et de visibilité.....	34
5.4. La participation habitante : réelle mais encore trop segmentée.....	34

5.5. Des partenariats solides mais à adapter à la nouvelle géographie sociale.....	35
5.6. Des usages révélateurs d'enjeux majeurs pour les années à venir.....	37
6. Bilan du projet social 2022-2026.....	39
6.1. Evaluation des axes du projet social.....	39
6.2. Evaluation des axes du Projet familles :.....	44
6.3. Les enseignements du Projet social 2022-2026.....	47
7. Enjeux et orientations stratégique 2027 - 2031.....	49
7.1. Les enjeux et orientations stratégiques 2027-2031.....	49
7.2. Arbre à objectifs 2027 2031 :.....	50
7.3. Les axes du projet social 2027 – 2031 :.....	52
8. Les moyens au service du projet :.....	61
8.1. Une gouvernance associative garante du projet :.....	61
8.2. Les habitants, premiers acteurs du projet :.....	61
8.3. Les moyens humains.....	62
8.4. Le partenariat : un moyen stratégique du projet social :.....	65
8.5. Des ressources matérielles au service du projet :.....	65
8.6. Les moyens financiers.....	66
9. Evaluation du projet social 2027 2031 :.....	70
9.1. Une démarche d'amélioration continue :.....	70
9.2. Fiches d'évaluation des axes.....	71
10. Les conditions de réussite du projet.....	76
10.1. Une gouvernance associative vivante et partagée :.....	76
10.2. Une participation effective des habitants :.....	76
10.3. Une dynamique partenariale forte :.....	76
10.4. Une équipe soutenue et en capacité d'innover :.....	77
10.5. Une évaluation continue au service de l'amélioration :.....	77
Conclusion :.....	78
Annexes.....	79

1. Introduction et Méthodologie

1.1. Déclaration d'intention

Le Centre Social de Gerland est un équipement de proximité, d'accueil et d'animation globale. C'est un lieu d'écoute, d'échanges et de rencontres des habitants.

Il est agréé par la Caisse d'Allocations Familiales du Rhône, soutenu par la Municipalité, la Métropole et l'Etat, selon les projets qu'il développe.

Le Centre Social Gerland est adhérent à la Fédération des Centres Sociaux et s'appuie sur la Charte Fédérale des Centres Sociaux de France dont les valeurs de référence se retrouvent dans le mouvement de l'Education Populaire.

Il appuie son action sur quatre valeurs fondatrices :

- **La dignité humaine**
- **La solidarité**
- **La démocratie**
- **La laïcité**

Le projet social favorise la participation des habitants et s'appuie sur leur expertise de territoire afin de répondre au mieux aux enjeux qui les préoccupent.

LES VALEURS COMMUNES :

- **Le droit et le respect à la dignité de tout être humain quel que soit son origine et son statut social**
- **La solidarité face aux diverses formes d'exclusion et de discrimination**
- **La démocratie pour favoriser la citoyenneté**
- **La laïcité**
- **La promotion des initiatives individuelles et collectives**

Le Centre Social Gerland est un outil au service des habitants, un véritable dispositif d'animations et d'interventions dans la vie locale.

C'est un lieu d'échanges autour des initiatives portées par les habitants avec le soutien des professionnels permettant la mise en œuvre d'un Projet Social pour tous.

C'est un espace de développement des initiatives, permettant de lutter contre les exclusions et les discriminations afin de favoriser l'autonomie, l'émancipation et l'intégration dans la perspective d'une meilleure connaissance de nos cultures et de nos différences pour mieux vivre ensemble.

Avec ce nouveau projet social 2027-2031, le Centre Social Gerland poursuit son action dans le cadre des missions définies par la Caisse Nationale d'Allocations Familiales, notamment à travers la circulaire d'animation de la vie sociale prenant effet au 1^{er} janvier 2027, avec une équipe composée de Bénévoles et de Salariés, mobilisés autour de valeurs communes et d'un projet collectif.

1.2. Contexte du renouvellement

Au regard des périodes de turbulences connues par le Centre Social Gerland, la Caisse d'Allocations Familiales a dans un premier temps agréé le projet social pour deux ans, de 2020 à 2022. Cette période courte permettait à la fois de maintenir l'agrément Centre Social tout en exprimant le nécessaire changement des pratiques.

En 2021, le Centre Social Gerland a donc retravaillé son projet social avec les habitants, les partenaires et une nouvelle équipe salariée. Ce projet avait vocation à reposer les bases de la coopération entre tous ces acteurs, à moderniser les pratiques et à se recentrer sur les fondamentaux d'un projet social. L'ambition de ce projet était « Un projet humble, réalisable, faisable et sources de mobilisation. ...pour un projet du nouveau. »

Le projet déposé en 2022 a été agréé pour 4 ans et arrivera à échéance en 2026.

L'un des fondements du précédent projet était de regagner la confiance des habitants et partenaires. Pour cela, l'équipe du Centre Social s'est attelée à aller à la rencontre des habitants du territoire, à les écouter, à leur proposer des temps de rencontre, à animer leur territoire. Les actions Hors Les Murs du Centre Social est devenue constitutive de sa restructuration et essentielle au projet. Les partenaires ont pu retrouver au Centre Social un espace de partage, de soutien, de co-construction de projets au bénéfice du territoire.

Il est désormais temps de travailler au renouvellement de ce projet social et de penser ensemble notre feuille de route pour les prochaines années.

Ce nouveau projet s'inscrira dans un contexte différent des deux derniers projets sociaux :

- La confiance entre les habitants, les partenaires et le Centre Social est rétablie
- Le Centre Social a repris sa place d'acteur majeur du territoire et est repéré comme un lieu de projets des habitants pour les habitants
- L'équipe salariée s'est stabilisée
- Les équipes bénévoles se sont étoffées
- Le réseau partenarial est riche, divers et actif
- Un contexte social et économique ayant beaucoup évolué en quelques années
- Un territoire dont la mutation continue

1.3. Une dynamique participative au cœur de la méthodologie du renouvellement

Depuis 2021, deux journées par saison sont organisées avec l'ensemble des salariés et les administrateurs autour du projet social.

En lancement de saison, fin août, l'équipe définit ses priorités d'action et la méthodologie de travail pour l'année à venir.

Entre mars et mai, une nouvelle journée d'équipe permet d'évaluer les actions passées au regard des objectifs du projet et de réinterroger les pratiques.

Ces journées ont vocation à maintenir la dynamique projet au cœur des actions mais également à acculturer les salariés nouvellement arrivés dans la structure.

Parallèlement à cette dynamique d'équipe élargie, des points sont régulièrement organisés en conseil d'administration autour du projet social et de son suivi. Le conseil d'administration est positionné comme le « Chef du projet » et reste garant de sa déclinaison.

Afin de s'inscrire pleinement dans une dynamique de participation, des temps d'enquête, de recueil de la parole et de bilan sont organisés régulièrement avec les bénévoles, les adhérents ou les habitants.

Le projet social est l'affaire de tous et c'est ensemble que se construit le Centre Social des 4 prochaines années.

1.3.1. Un comité de pilotage (COPIL) garant de la démarche.

Rôle et missions du COPIL

- Un mandat est donné au COPIL par le conseil d'administration (CA) : le COPIL valide les étapes et le CA contrôle
- Garant de la démarche
- Mobilisateur
 - Le lien entre les équipes et les instances :
 - ➔ Remontée d'informations
 - ➔ Informer des décisions prises (Instances, CA, Bureau),
 - ➔ Mobilisateur de l'ensemble des acteurs

La Direction anime le comité de pilotage

1.3.2. Les attendus de la circulaire C.N.A.F.

L'agrément Centre Social est délivré par la CAF suivant les orientations de la **Circulaire de la Caisse Nationale d'Allocations Familiales (CNAF)** N°2012-13 du 20 juin 2012 relative à l'animation de la vie sociale. La nouvelle circulaire CNAF entrant en vigueur en 2027, précisant les axes de travail prioritaires des Centres sociaux, est prise en compte dans ce projet social.

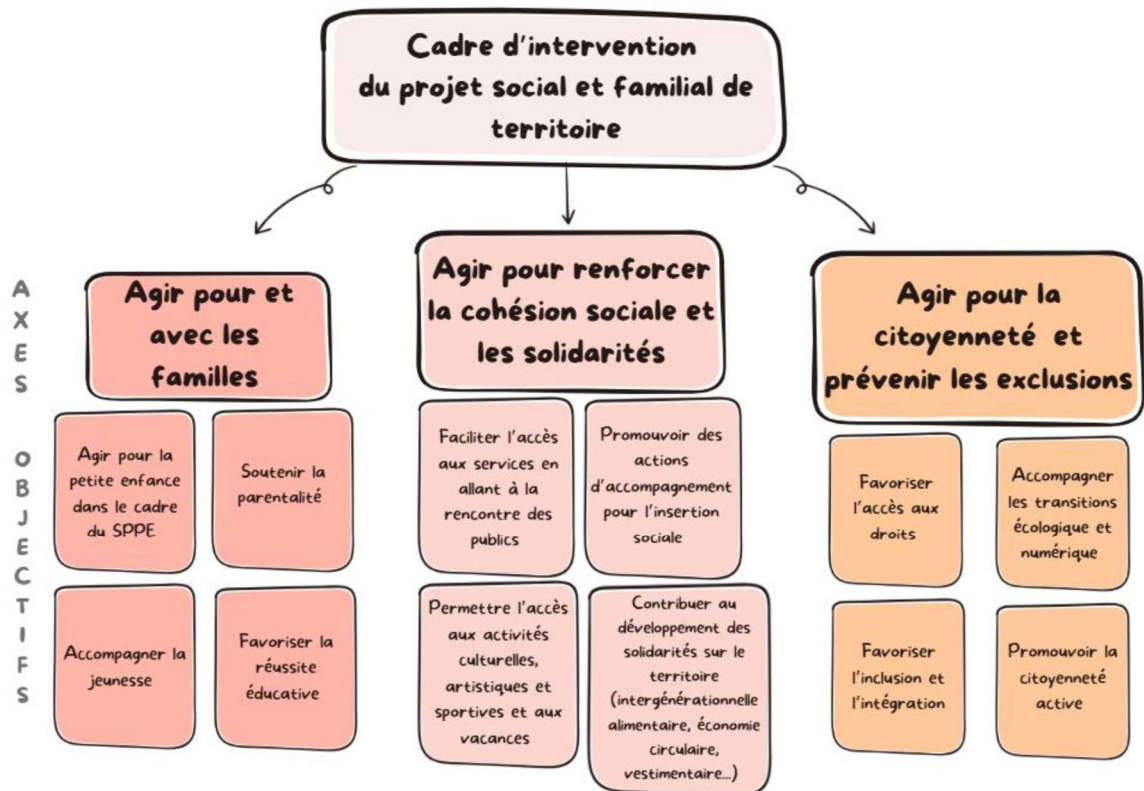
Elle contribue à réaffirmer **les missions des Centres Sociaux**, soient :

- Un lieu de proximité à vocation globale, familiale et intergénérationnelle, qui accueille toute la population en veillant à la mixité sociale.
- Un lieu d'animation de la vie sociale permettant aux habitants d'exprimer, de concevoir et de réaliser leurs projets.

La nouvelle circulaire propose 3 axes structurants essentiels :

- Agir pour et avec les familles
- Agir pour renforcer la cohésion sociale et les solidarités
- Agir pour la citoyenneté et prévenir les exclusions

Par ailleurs, **ces axes se déclinent en objectifs qui sont, de fait, à adapter au territoire d'intervention, au diagnostic et non limitatifs** :



1.3.3. La démarche de renouvellement

3 phases distinctes et concomitantes :

- Evaluation du précédent projet au regard des critères mentionnés
→ Suites à donner, pistes d'actions possibles
- Bilan et diagnostic interne et externe : Le Centre Social au regard de ses missions et du territoire, les ressources mobilisables, le fonctionnement interne / externe, le territoire et ses évolutions
→ Opportunités/ freins, forces/ faiblesses
- Récolte et analyse des données

Ces 3 phases permettront de faire une photographie du Centre Social et de son territoire d'intervention, de décliner leurs enjeux respectifs.

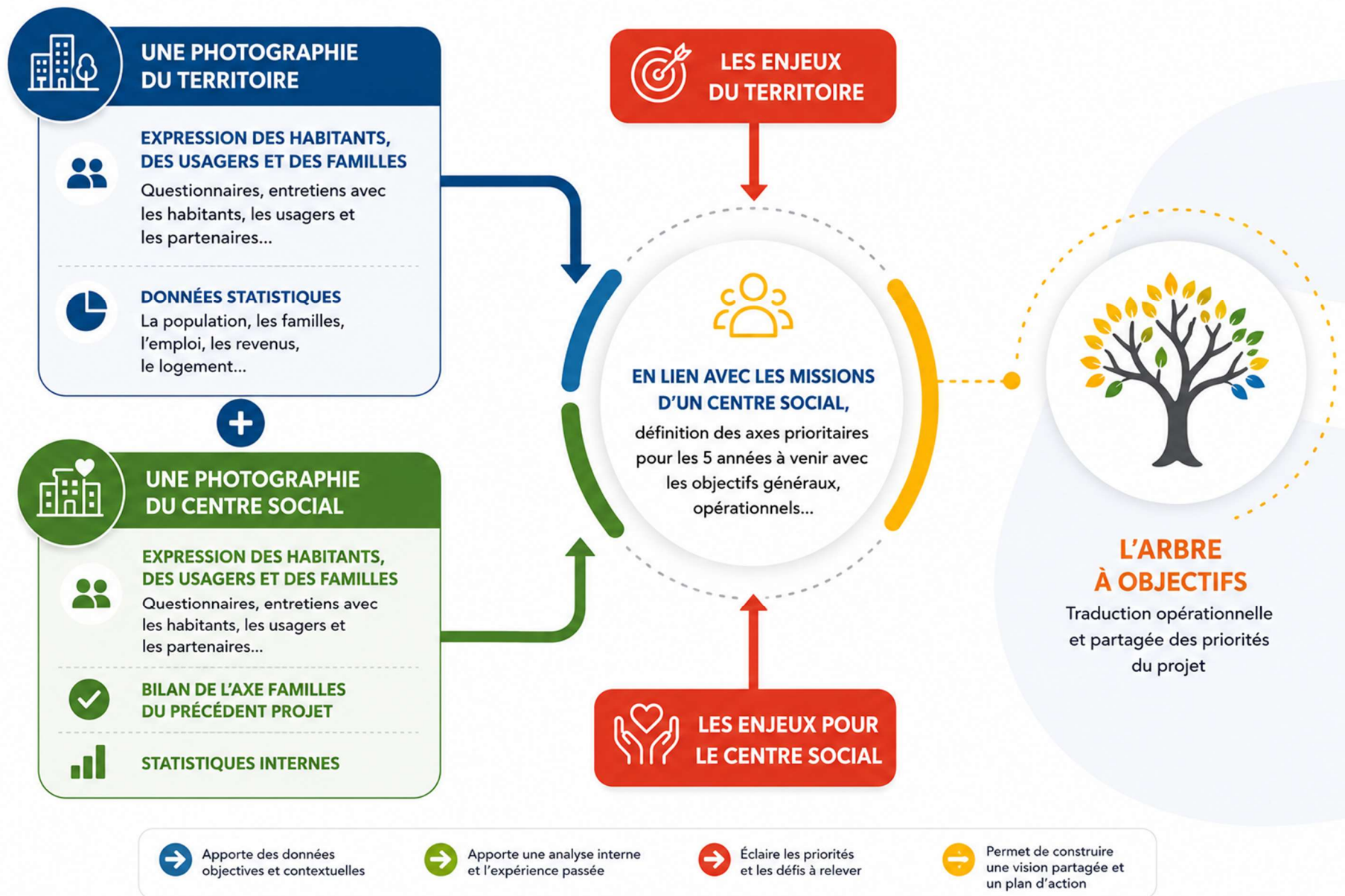
Puis en lien avec les missions d'un Centre Social, de définir :

- Des axes prioritaires pour les 5 années à venir
- De les décliner en objectifs généraux et opérationnels.

Enfin, la construction de l'arbre d'objectifs permettra de finaliser la feuille de route en déclinant les résultats attendus et les critères d'évaluation continus du projet.

LES ETAPES OBLIGATOIRES

- **Phase de lancement** : Constitution du COPIL et les étapes de validation
- **Phase de diagnostic**
 - **Un débat d'enjeux** : Partage du diagnostic et validation des priorités avec les partenaires institutionnels principaux, techniciens et élus, habitants, bénévoles et l'équipe salariée du Centre Social : **Une étape obligatoire.**
 - Le Centre Social priorise les enjeux au regard de ses missions, de ses ressources et des attendus des partenaires institutionnels → **Validation du Conseil d'Administration.**
- **Elaboration de la feuille de route**
 - Définition d'axes prioritaires au regard des enjeux choisis
 - Déclinaison des objectifs généraux et opérationnels, et construction d'une méthode d'évaluation du projet – **En commissions thématiques**
 - **Débat d'orientation avec les partenaires institutionnels afin de valider l'arbre à objectifs avant le dépôt du projet. Seconde étape obligatoire**
- **Phase d'écriture** : Partage continu d'informations avec le CA du Centre Social pour une validation tout au long de l'écriture des projets.
- **Dépôt du projet au 15 septembre 2026**



1.3.4. Les thématiques sur lesquelles construire les questions évaluatives

- Le COPIL s'attache, dans un premier temps à évaluer le projet social en cours. Pour cela plusieurs axes sont choisis :
 - Les actions menées et leur lien avec le projet en cours au regard des objectifs du précédent projet
 - Le degré de participation
 - Le partenariat
 - L'adéquation offre / demande

Les différents supports d'évaluation sont animés par l'ensemble de l'équipe et sont déclinés auprès des publics adhérents, lors des différentes actions dans le Centre Social, des habitants, lors de temps d'« Aller Vers » au Quartier Gerland (QG).

1.3.5. Les différentes phases et l'échéancier

Constitution des Commissions, temps de travail : Au volontariat avec engagement sur l'ensemble de la démarche. 2 représentants minimum par pôle d'activités + membres du CA et invitation des habitants et partenaires.

L'Agenda du Projet Social

Samedi 29 mars 2025 (tous les salariés et administrateurs) : Journée du projet. C'est quoi un projet social ? Le Centre Social Gerland sur son territoire d'intervention. Adéquation entre les axes du projet social et les projets d'actions réalisées ou en cours.

Mercredi 27 août de 9h30 à 16h30 (tous les salariés) : Bilan du Projet Social 2022-2026, Eléments de diagnostic global. C'est quoi un Centre Social et un Projet Social ? Constitution des groupes commissions/COPIL.



Mardi 9 septembre 9h30-12h30 : Eléments de diagnostic partagé / « araignée de la participation » puis déclinaison dans les différentes réunions de pôle.

Jeudi 18 septembre 18h30 – 20h : COPIL + partenaires / diagnostic du partenariat au CS puis déclinaison dans les différentes réunions de pôle.

23 septembre pour le CA : Evaluation de la gouvernance au CS / vie associative / travail associé.

Mercredi 12 novembre 19h : 1^{er} débat d'enjeu – Bilan du projet social en cours / présentation du diagnostic / les axes qui se dessinent.

Mardi 9 décembre 10h-12h COPIL – reprise du débat d'enjeux, propositions d'axes de travail et déclinaison en objectifs et thématiques.

Mardi 16 décembre 9h30 – 11h30 Réunion de pôle – proposition des axes, objectifs et thématiques par le COPIL et travail d'équipe sur ces propositions.

Jeudi 8 janvier 14h-17h30 Commission projet

- Les pratiques Hors Les Murs.
- Le parcours des familles au sein du Centre Social.

Mardi 13 janvier 10h-12h COPIL - Reprise et cadrage des travaux précédents en vue de la présentation CA + prépa étape suivante.

Mardi 27 janvier 18h30-20h30 : reprise des travaux du 8 janvier avec le CA.

Mardi 24 février 9h30-11h30 : Réunion de pôle – Les axes du projet et leur déclinaison en objectifs.

Jeudi 19 mars 14h-17h30 : commission projet social

- Les postures professionnelles en animation et leurs effets.
- La posture du passeur.

Mardi 24 mars 10h-12h COPIL Arbre à objectifs.

Mardi 24 mars 18h30-20h30 : reprise des travaux du 19 mars avec le CA.

Mardi 21 avril 9h30-11h30 réunion de pôle et invitation des administrateurs

- Finalisation de l'arbre à objectifs.
- Définition des termes employés.
- Retour sur les commissions.

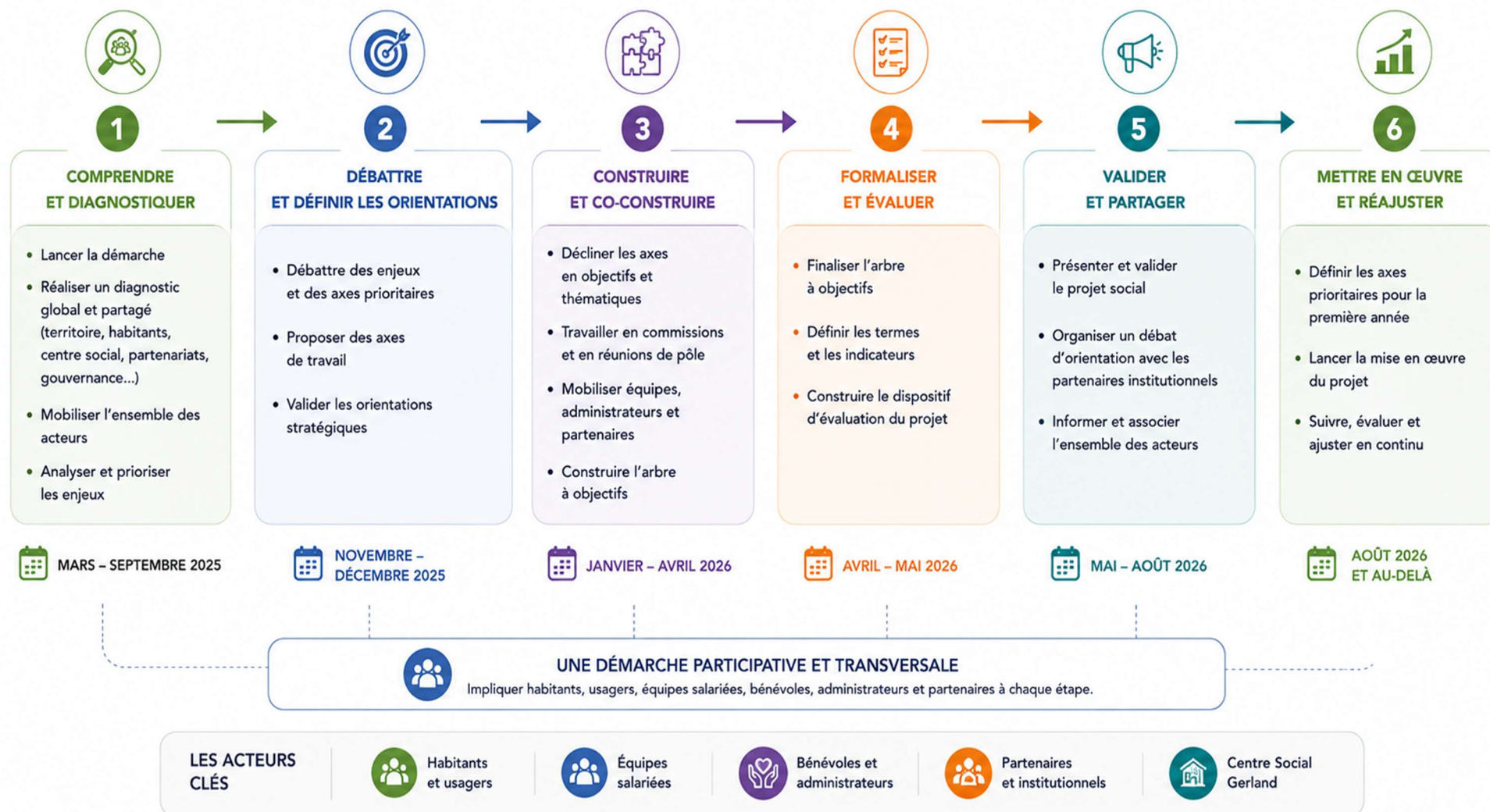
Jeudi 23 avril 9h30-11h30 COPIL Construction de l'évaluation.

Mardi 2 juin 14h30-16h30 2nd débat d'orientation avec les partenaires institutionnels + membres de l'équipe + membres CA.

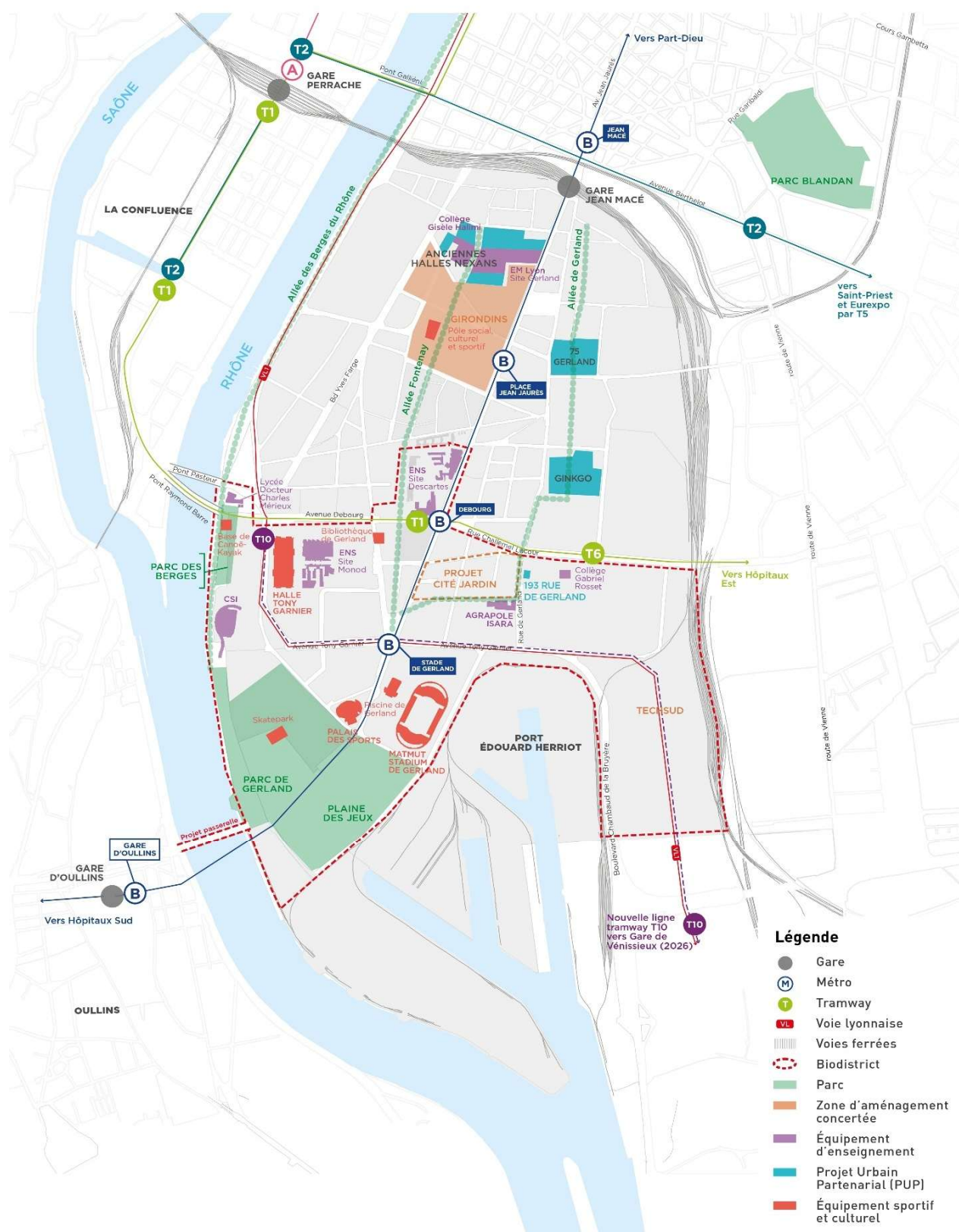
Vendredi 29 mai AG 2026 Temps de travail sur l'axe famille du projet social

27 Août 9h30-16h30 Réunion des salariés et administrateurs – Présentation du projet social et définition des axes prioritaires des années 2026-2027

LE PROCESSUS DU PROJET SOCIAL



2. Le territoire et son diagnostic



Le diagnostic élaboré lors du précédent projet social est à ce jour encore d'actualité. En effet les données utilisées sont les dernières produites par l'Insee et la CAF.

Les sources utilisées :

- RP INSEE 2021
- Urbalyon
- Projet de Territoire Ville de Lyon
- Logiciel métier de suivi des adhérents du Centre Social

2.1. Un territoire en transition

Le quartier de Gerland se trouve dans le 7^{ème} arrondissement de Lyon dont il occupe les deux tiers du territoire. Il est délimité au nord et à l'est par la voie de chemin de fer (Jean Macé - Moulin à vent) et au sud et à l'ouest par le Rhône.

Le quartier de Gerland est un ancien faubourg de Lyon ayant un passé très industriel, avec notamment le port Edouard Herriot.

C'est l'un des plus grands quartiers de la Métropole de Lyon avec 700 hectares et 35 000 habitants. 33% de la population du 7^{ème} arrondissement réside dans le quartier de Gerland.

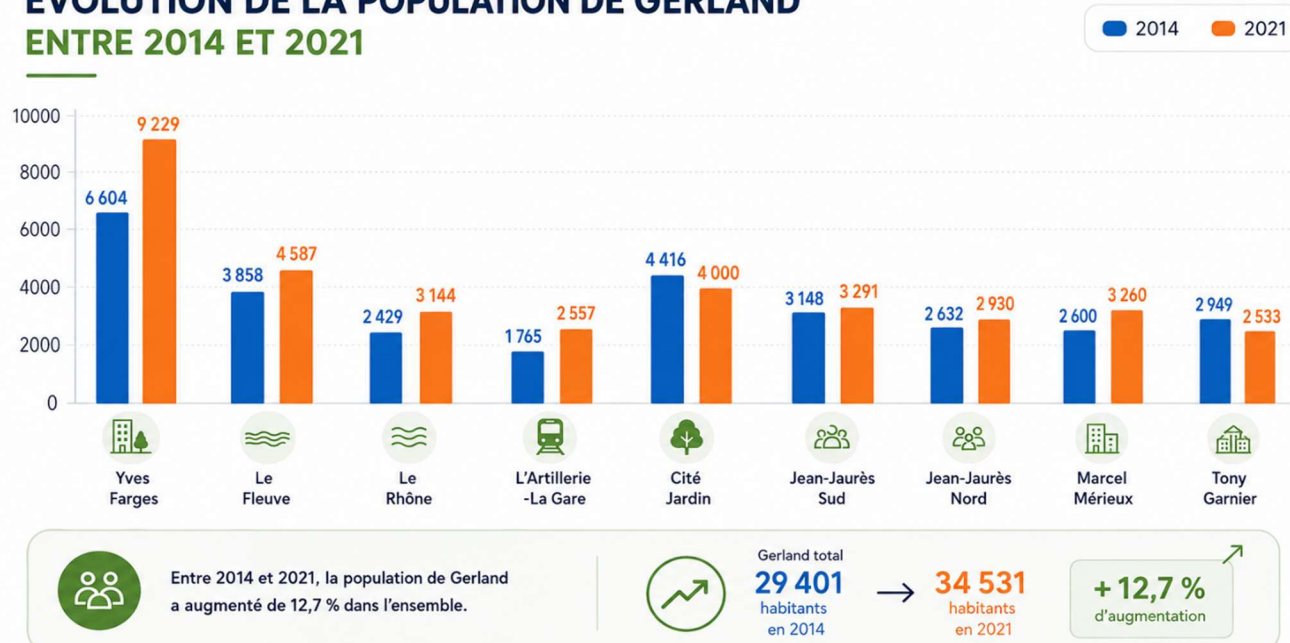
Il accueille 2 300 entreprises dont le Biodistrict, 5 000 étudiants dont ceux de l'ENS, l'EM Lyon et de l'ISARA. Gerland accueille également, depuis 2024, l'académie de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) qui vient compléter le pôle d'excellence en science du vivant.

Le territoire de Gerland connaît depuis une quinzaine d'années une mutation profonde, à la fois urbaine, sociale et démographique. Situé au sud du 7^e arrondissement, dans l'une des zones les plus dynamiques de la Métropole lyonnaise, Gerland est aujourd'hui un quartier en tension, en construction et en mouvement constant. Les transformations en cours redéfinissent les usages, les mobilités, les profils des habitants, les modes d'habiter, les attentes sociales et les besoins d'accompagnement.

L'accroissement du quartier de Gerland bat son plein avec un grand nombre de programmes immobiliers proposant des logements mais également des commerces, des structures publiques, des groupes scolaires et le futur pôle social et culturel des Girondins comprenant un Etablissement d'Accueil du Jeune Enfant (EAJE) de 60 berceaux.

Seuls les sous-quartiers Tony Garnier et Cité Jardin ont perdu des habitants du fait notamment de réhabilitation ou de destruction de bâtis souvent très vétuste. Ce sont également les 2 IRIS (Ilôts Regroupés pour l'Information Statistique) ayant le revenu médian le plus faible.

ÉVOLUTION DE LA POPULATION DE GERLAND ENTRE 2014 ET 2021



Le territoire sur lequel est implanté le Centre Social de Gerland se définit par un environnement où coexistent **fragilités anciennes, dynamiques nouvelles, diversification des populations, tensions sociales liées à l'habitat, et opportunités inédites de développement social.**

2.2. Gerland – un quartier en dégradé :

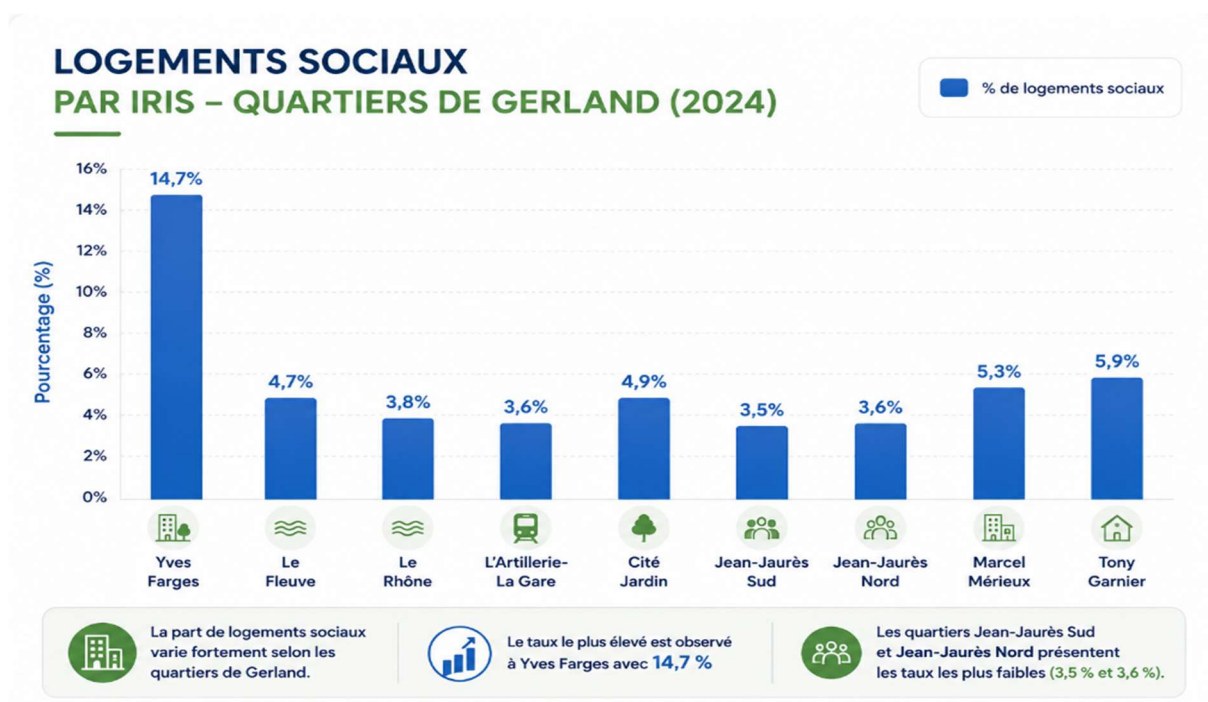
MÉDIANE DE REVENU (€) IRIS GERLAND 2021



Le quartier de Gerland se compose de deux réalités distinctes, dont la coexistence produit une tension sociale et territoriale majeure. Au nord, un quartier qui se renouvelle où les constructions sortent de terre et des nouveaux habitants accèdent à la propriété. Au sud, un quartier ouvrier très lentement réhabilité où l'habitat reste majoritairement vétuste. Les habitants y résident, pour certains, depuis toujours.

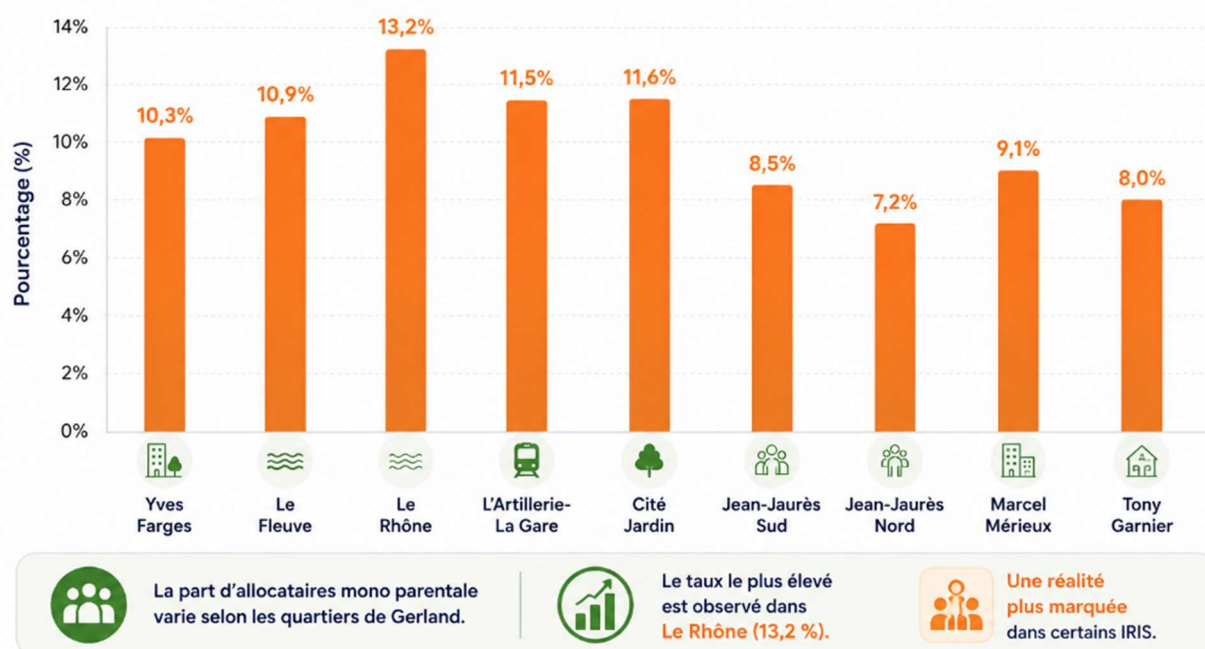
Le quartier de Gerland est composé de nombreux sous quartier, découpés en IRIS, 8 sur 9 de ces Iris sont en dessous du revenu médian français. Cela vient confirmer l'image de quartier populaire de Gerland au sein de la Ville de Lyon. Toutefois des disparités fortes existent dans les sous-quartiers. En effet, plus l'IRIS est géographiquement au sud de l'arrondissement, plus il est en dessous des moyennes. Cela concerne les IRIS Tony Garnier, Cité Jardin et Mérieux.

Le quartier de Gerland regroupe 51% des logements sociaux du 7^{ème} arrondissement. Il est important de noter que ce quartier, comme le 8^{ème} arrondissement ou le quartier de la Duchère, sont les territoires de la Ville où sont concentrés le plus de ces logements.



2.2.1. Le Sud : un secteur populaire traversé par des fragilités durables

% ALLOCATAIRES MONO PARENTAL PAR IRIS (2023)



Les IRIS du sud — Cité Jardin, Tony Garnier, Marcel Mérieux — concentrent :

- les revenus médians parmi les plus bas du 7^e arrondissement,
- des taux élevés de familles monoparentales,
- une surreprésentation des Quotients Familiaux (QF) bas,
- une forte concentration de logements sociaux anciens,
- des situations d'isolement avancées,
- une faible mobilité résidentielle,
- des difficultés scolaires repérées par les équipes éducatives.

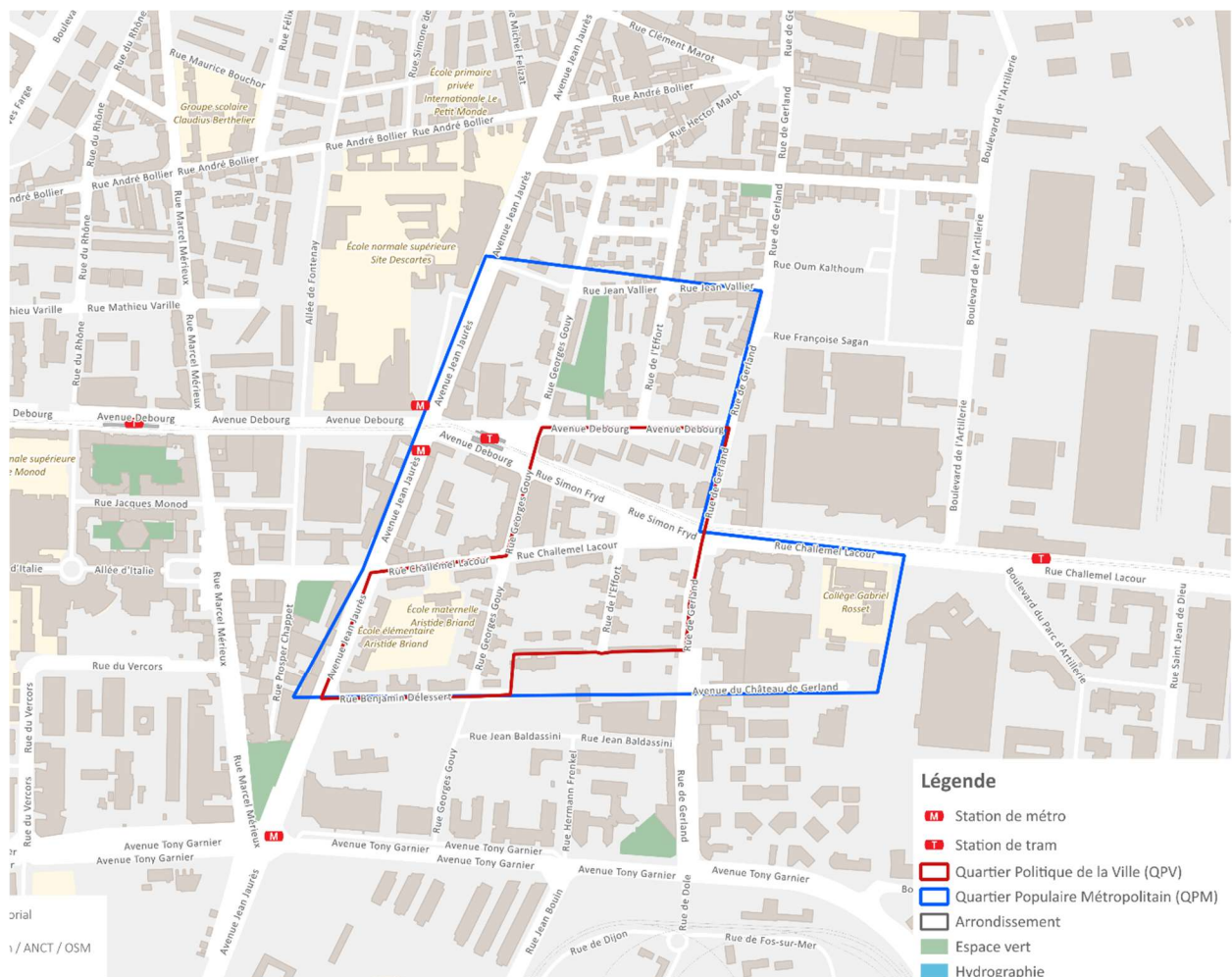
La Cité Jardin, classée Quartier Politique de la Ville (QPV), incarne cette réalité.

Elle cumule :

- fragilités économiques,
- vieillissement du bâti,
- dégradation de la qualité de vie quotidienne,
- tensions familiales et de voisinage,
- besoin important de médiation,
- difficultés accrues pour les familles en période de réhabilitation.

Les « Cités sociales de Gerland » intègrent « La Cité Jardin », un quartier en Politique de la Ville (QPV) et son secteur périphérique en Quartier de Veille Active (QVA) qui correspond au périmètre de l'ancien quartier Contrat Urbain de Cohésion Sociale (CUCS) entre 2007 et 2014. En 2024, le périmètre de la géographie prioritaire s'élargit et inclut désormais les immeubles de la résidence Alexandre Charbin, situés Ilot de l'Effort. Ce Quartier Politique de la Ville (QPV) compte 1 694 habitants en 2020. A noter que ce chiffre n'est pas la réalité actuelle puisque le QPV s'est agrandi et que de nombreux logements de la Cité Jardin sont aujourd'hui inoccupés le temps de la réhabilitation.

La Cité Jardin est un ancien quartier ouvrier qui a fêté ses 100 ans en 2024, labellisé Patrimoine du XXe siècle en 2003. Ce quartier centenaire connaît une profonde réhabilitation depuis 2024. Cette réhabilitation vise à améliorer le cadre de vie et la qualité des logements des résidents de ce quartier. Des travaux d'amélioration de l'habitat, de modification de voirie, de création d'espaces dédiés aux besoins de services des habitants, s'engagent dès 2024 et dureront jusqu'en 2036.



La Cité Jardin est un « petit » quartier Politique de la Ville mais qui concentre des difficultés sociales et économiques. L'ensemble des indicateurs socio-économiques sont en dessous de la moyenne Ville de Lyon.

La typologie de la Cité Jardin diffère d'autres quartiers Politique de la Ville par une forte représentation de personnes âgées, souvent isolées et en perte de mobilité. Un grand nombre d'entre eux fait appel à de leur famille ou à des voisins en grande proximité pour les aider dans leur quotidien. Ces aidants sont souvent invisibles et le non recours à certains droits dont pourraient bénéficier certaines de ces personnes contribue à la précarisation.

2.2.2. Nord : un secteur jeune, mobile, en pleine gentrification

À l'autre extrémité du territoire, les IRIS Girondins, Yves Farges et Artillerie, intégrés à la ZAC des Girondins, connaissent :

- une croissance démographique massive,
- l'arrivée de milliers de nouveaux habitants depuis 2018,
- un habitat neuf et dense,
- des ménages diplômés, actifs, souvent composés de jeunes adultes ou jeunes familles,
- des revenus médians nettement plus élevés que dans le sud,
- des modes de vie plus urbains, mobiles, connectés.

Ce secteur se caractérise par :

- une identité de quartier encore en construction,
- une faible cohésion sociale initiale,
- Une gentrification importante,
- Pas de lieu d'éducation populaire,

L'arrivée massive de nouveaux habitants transforme profondément la sociologie du territoire et crée une fracture entre le nord, qui semble traverser par la modernité et accumuler les « ressources » et le sud qui garde le sentiment d'être laissé pour compte et de passer à côté de la modernisation.

2.3. Une fracture nord/sud qui structure les inégalités sociales

Les données INSEE et CAF analysées montrent un écart territorial très marqué :

NORD ET SUD DE GERLAND

Deux réalités territoriales

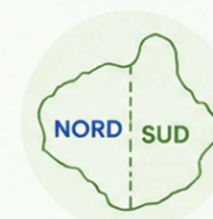
 NORD DE GERLAND		
	Revenu médian	Élevé
	Type d'habitat	Copropriétés récentes et programmes neufs
	Mobilité résidentielle	Forte mobilité des habitants
	Familles monoparentales	Peu représentées
	Taux de QF bas	Population minoritaire
	Recours aux droits	Situation globalement satisfaisante
	Isolement	Peu visible

 SUD DE GERLAND		
	Revenu médian	Faible
	Type d'habitat	Bâti ancien, forte présence de logements sociaux
	Mobilité résidentielle	Faible mobilité résidentielle
	Familles monoparentales	Très nombreuses
	Taux de QF bas	Population majoritaire
	Recours aux droits	Difficultés d'accès et de recours récurrentes
	Isolement	Isolement fortement marqué



À RETENIR | Le territoire de Gerland présente une forte hétérogénéité sociale.

- Le **Nord** connaît une dynamique de développement résidentiel, une population plus mobile et des indicateurs socio-économiques globalement favorables.
- Le **Sud**, comprenant notamment la Cité Jardin et les quartiers populaires, concentre davantage de situations de fragilité sociale : revenus plus faibles, précarité, isolement, familles monoparentales et besoins d'accompagnement plus importants.



Ce contraste n'est pas simplement statistique. Il façonne :

- les besoins sociaux,
- les pratiques d'habiter,
- l'accès aux services,
- les parcours familiaux,
- les dynamiques relationnelles dans le quartier,
- les mobilités quotidiennes,
- la perception de son pouvoir d'agir,
- les représentations de sa capacité de citoyen,
- les usages aux structures et services.

Quand les habitants du nord ont le sentiment d'être dans un quartier vivant, dynamique et en proximité des services, ceux du sud ont un sentiment de relégation et d'enclavement.

2.4. Une transition urbaine de grande ampleur : transformation, densification, réhabilitation

La transformation de Gerland continue avec de nombreuses évolutions dans le quartier des Girondins et la création de nouveaux bâtis en accès à la propriété. Ce sous-quartier connaît une très forte croissance de sa population de + 40% entre 2014 et 2021.

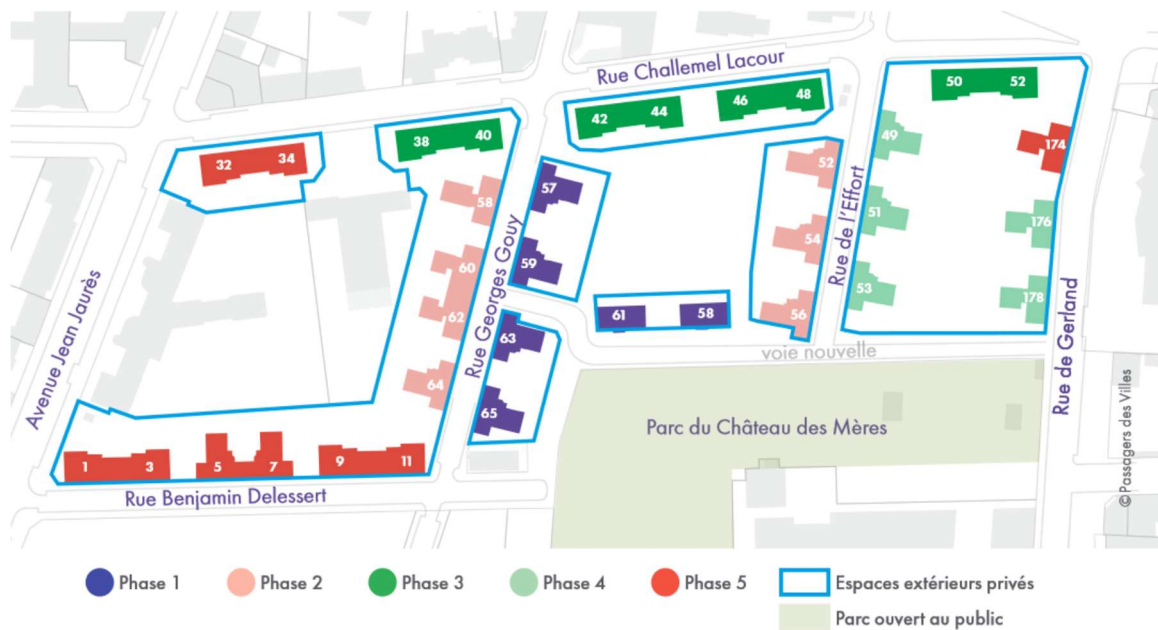
Le projet d'un nouvel équipement socioculturel sur le territoire de Gerland, dans le quartier des Girondins se concrétise avec un appel à initiative associative lancé en juillet 2025. Ce futur équipement de 2 608 m² sur 2 étages sera notamment doté d'une salle de sport et d'une crèche de 60 berceaux. L'équipement devrait être livré en 2027.

Cet équipement sera forcément une source de changement sur le territoire de Gerland. Le Centre Social a toujours été dans une position de monopole, contraint parfois de développer des actions ne relevant pas pleinement d'un Centre Social mais non couvertes par d'autres partenaires. Les habitants du nord de Gerland sont plus mobiles que ceux du sud. Ils sont également plus réactifs aux propositions d'activités, d'inscriptions et ce, d'autant plus, que le quartier des Girondins en est, aujourd'hui, dépourvu.

Sur l'IRIS Yves Farges, comprenant le quartier des Girondins, le revenu médian a varié de plus de 12% entre 2014 et 2021. Cela confirme la gentrification à l'œuvre dans une partie de Gerland.

Dans le sud de l'arrondissement, ces prochaines années seront celles de la réhabilitation de la Cité Jardin. Les concertations et travaux ont déjà débuté et si les débuts ont été houleux, avec notamment des habitants refusant des transformations comme la destruction des box de garage ou la création d'une voirie, il semblerait que cela soit désormais plus apaisé.

LES 5 PHASES PRÉVISIONNELLES DE TRAVAUX (2026-2036)



Ces travaux de réhabilitation dureront jusqu'en 2036 et se déclineront en 5 phases :

Phase 1 : 2026-2028 réhabilitation de 52 logements et de 8 locaux d'activité, création d'un centre de santé et d'une résidence sociale. Durant cette période, le parc en proximité de la Cité Jardin : le parc du Château des Mères devrait être de nouveau ouvert au public et amener un vrai souffle de verdure et d'ouverture dans ce quartier.

Les phases suivantes seront avant tout consacrées à la suite de la réhabilitation des logements et la création d'une maison de l'alimentation.

Les institutions culturelles présentent depuis quelques années à Gerland dans l'ancienne friche Fagor ont déménagé laissant la place actuellement à des travaux en vue d'un futur site de maintenance du Sytral.

La diversité du territoire et les projets en gestation impliquent une réelle concertation entre les acteurs du nord et du sud de l'arrondissement autour des mobilités et des mixités.

2.5. un territoire vivant, en tension, en transition

Le quartier de Gerland est un quartier :

- contrasté,
- dynamique,
- jeune,
- populaire et gentrifié à la fois,
- riche de potentialités,
- traversé par des fractures territoriales,

- marqué par des besoins sociaux intenses,
- en recomposition continue.

Pour le Centre Social, cela signifie deux impératifs stratégiques :

- ✓ **agir à la fois sur les fragilités des publics habitants le sud de Gerland**
- ✓ **Favoriser les mixités et les mobilités des habitants de Gerland**

Le Centre Social doit devenir un **acteur-pont**, capable de :

- comprendre les besoins différenciés,
- réduire les distances sociales et symboliques,
- accompagner les transformations du quartier

3. Les habitants et publics

Le quartier de Gerland accueille une population plurielle, diverse, dont les réalités sociales, éducatives, économiques et culturelles diffèrent fortement d'un secteur à l'autre. La coexistence de fragilités anciennes et de dynamiques nouvelles produit un territoire contrasté, parfois traversé de tensions et d'inégalités profondes.

Comprendre les habitants, leurs parcours et leurs besoins est essentiel pour construire un projet social réaliste, cohérent et transformateur

3.1. Une population en croissance et en diversification●

PROFIL SOCIO-DÉMOGRAPHIQUE COMPARÉ

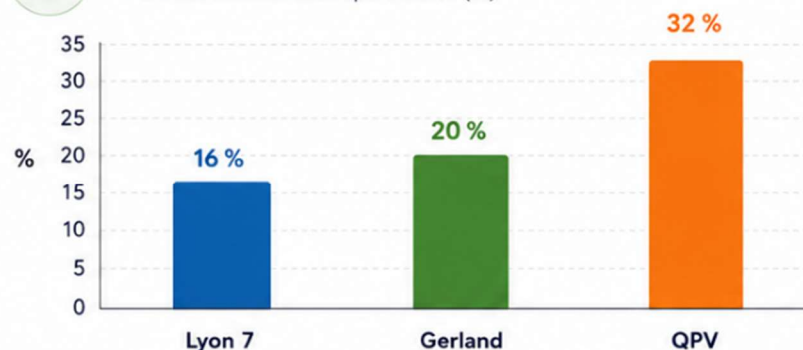
LYON 7 – GERLAND – QPV

■ Lyon 7 ■ Gerland ■ QPV



STRUCTURE FAMILIALE

Part des familles monoparentales (%)



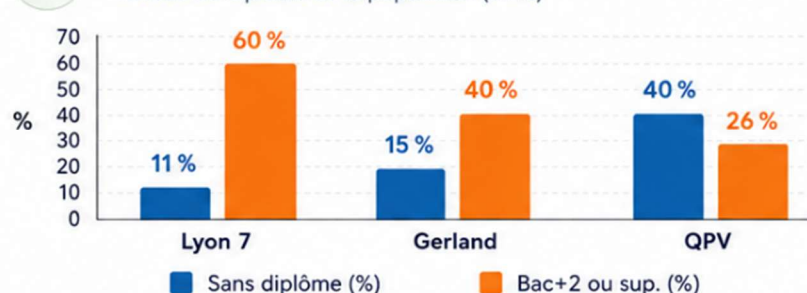
REVENU MÉDIAN

Revenu disponible médian annuel (en €)



ÉDUCATION

Niveau de diplôme de la population (en %)



EMPLOI ET CHÔMAGE

Taux de chômage (%)



Les familles monoparentales sont plus nombreuses en QPV (32 %), qu'à Gerland (20 %) et à Lyon 7 (16 %).



Le revenu médian à Gerland (22 200 €) est inférieur à Lyon 7 (24 800 €) et plus élevé que dans les QPV (16 100 €).



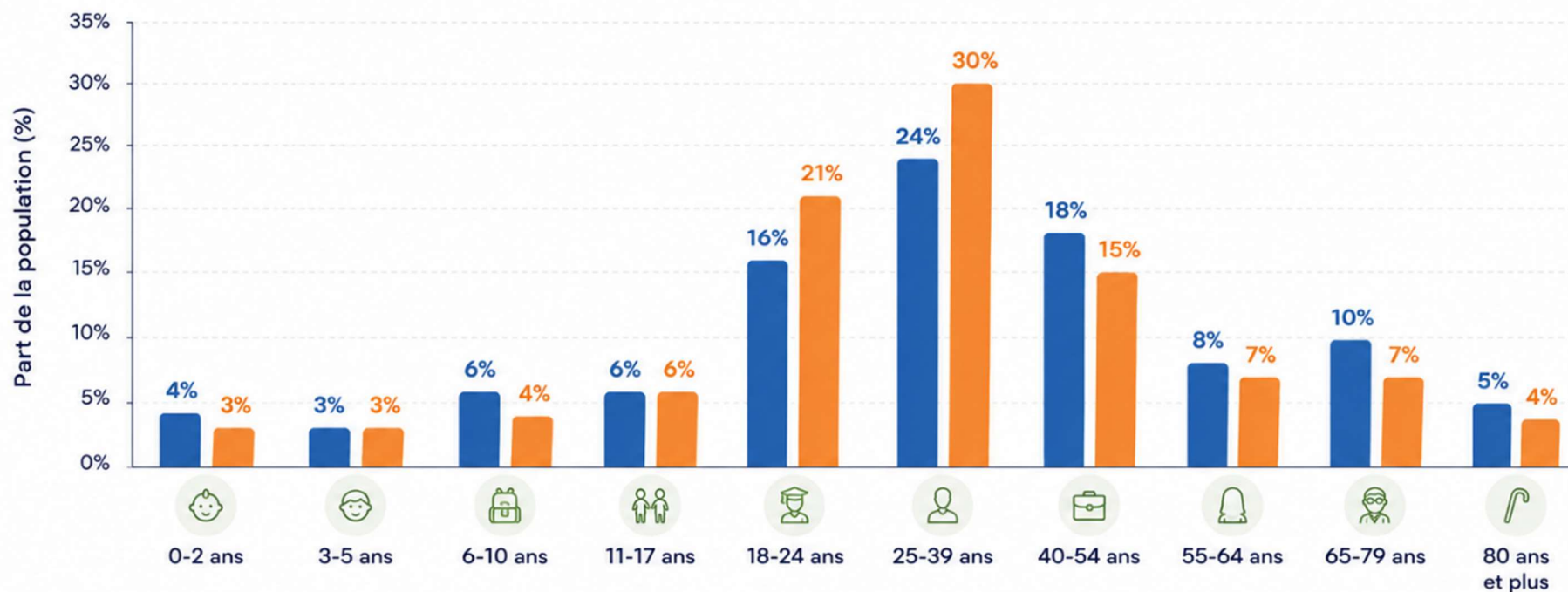
Les habitants des QPV sont moins diplômés : 40 % sans diplôme contre 15 % à Gerland et 11 % à Lyon 7. Le chômage y est également plus élevé (20 %).



RÉPARTITION PAR ÂGES

Cité jardin vs 7^e arrondissement

■ Cité jardin ■ 7^e arrondissement



Les 25-39 ans sont la tranche d'âge la plus représentée dans les deux territoires.



Le 7^e arrondissement compte plus de jeunes adultes (18-39 ans) que la Cité jardin.

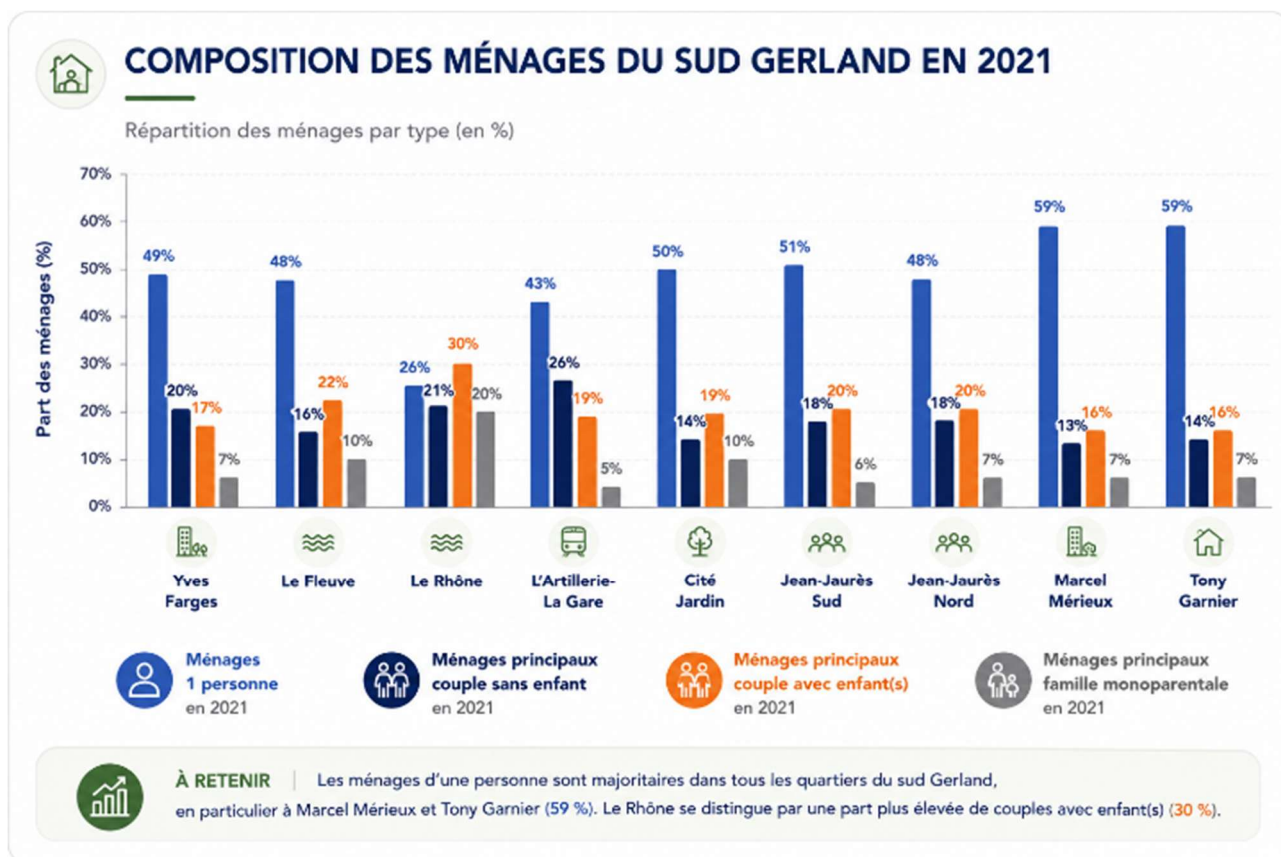


La part des 65 ans et plus est plus élevée dans la Cité jardin (15 %) que dans le 7^e (11 %).

Source : Insee – RP 2021

Les données INSEE, les analyses IRIS 2025 et les retours des institutions montrent une croissance démographique continue, portée en grande partie par :

- l'arrivée de nouveaux habitants dans le quartier des Girondins,
- l'implantation de jeunes actifs et jeunes familles.



Cette croissance s'accompagne d'une **diversification sociale** inédite pour le quartier :

✓ **Une population jeune et mobile au nord**

- jeunes couples,
- parents primo-arrivants,
- étudiants,
- jeunes actifs à fort pouvoir de mobilité,
- profils socio-économiques supérieurs à la moyenne lyonnaise.

✓ **Une population plus stable au sud**

- familles installées de longue date,
- publics fragiles,
- seniors vieillissants dans leur logement,
- familles monoparentales nombreuses,
- habitants ayant des difficultés d'accès aux droits,

Si les habitants du sud du quartier de Gerland sont plutôt de classe populaire, l'arrivée de nouveaux habitants dans des logements neufs ayant un capital économique plus élevé est à prendre en compte.



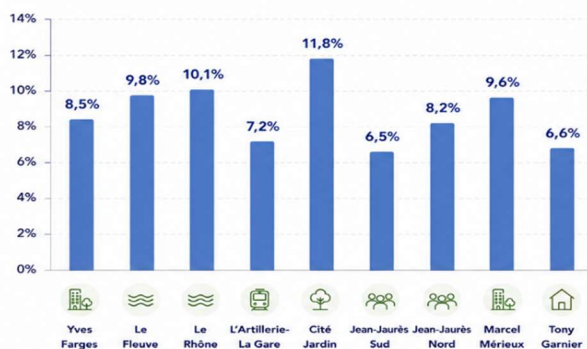
EMPLOI ET ACTIVITÉS DES 15-64 ANS EN 2021

Taux de chômage et répartition des actifs occupés par catégorie socioprofessionnelle (en %)



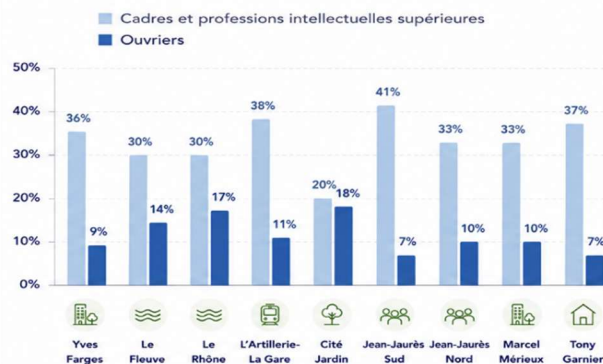
TAUX DE CHÔMAGE DES 15-64 ANS EN 2021 (%)

Part des chômeurs de 15 à 64 ans dans la population de chaque quartier



ACTIVITÉS DES ACTIFS 15-64 ANS PAR IRIS EN 2021 (%)

Répartition des actifs occupés de 15 à 64 ans par catégorie socioprofessionnelle



À RETENIR

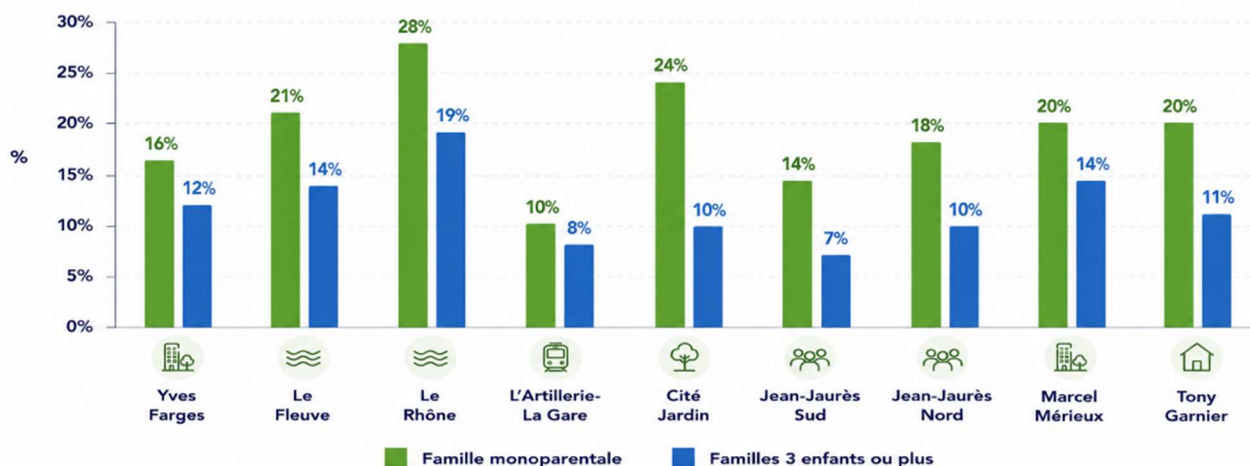
- Le taux de chômage varie fortement selon les quartiers : de 6,5 % à Jean-Jaurès Sud à 11,8 % à la Cité Jardin.
- Tony Garnier et Jean-Jaurès Sud présentent les taux de chômage les plus faibles.
- Les cadres et professions intellectuelles supérieures sont les plus représentés à Jean-Jaurès Sud (41 %), suivis de l'Artillerie – La Gare (38 %) et de Tony Garnier (37 %).
- La part d'ouvriers est plus élevée au Rhône (17 %) et à la Cité Jardin (18 %).

Le sud de l'arrondissement compte de nombreuses familles monoparentales mais aussi beaucoup de personnes seules dont une part importante sont des personnes âgées.



FAMILLE MONOPARENTALE ET + DE 3 ENFANTS EN 2021 (%)

Part des familles monoparentales et celles avec 3 enfants ou plus dans chaque quartier (en %)



À RETENIR

- La part des familles monoparentales est particulièrement élevée : au Rhône (28 %), à la Cité Jardin (24 %), au Fleuve (21 %) et à Tony Garnier (20 %).
- La part des familles avec 3 enfants ou plus est plus marquée : au Rhône (19 %), au Fleuve (14 %) et à Marcel Mérieux (14 %).

3.2. Les habitudes de vie de la population – Perception du territoire

Afin de faire un comparatif entre le diagnostic sensible fait en 2021 et celui de 2025, les habitants ont été interrogés sur les mêmes questions quant à leur perception du quartier de Gerland. En 2025, ce sont 234 habitants qui auront donné leur perception du quartier lors de 20 sessions d'« Aller Vers » menées par l'ensemble de l'équipe du Centre Social.

Depuis 2021, la perception du quartier n'a pas beaucoup changé, il est **perçu comme agréable**, voire très agréable, pour 62% des personnes interrogées (59% en 2021).

En revanche, le **sentiment d'insécurité s'est accru** avec 40% des habitants qui se sentent peu ou pas du tout en sécurité contre 24% en 2021.

Comme en 2021, le quartier est perçu comme **bien pourvu en services publics**, commerces et bien desservi par les transports en commun.

La perception de la propreté du quartier s'est dégradée. En 2021, 40% des habitants trouvaient le quartier propre ou très propre. En 2025, ce sont 48% qui le trouvent **peu ou pas du tout propre**.

La perception de l'animation du quartier n'a pas évolué. Le quartier est **plutôt bien ou très bien animé** pour 41% des habitants.

Ce diagnostic 2025 est assez proche de celui de 2021, les changements notables viennent de la perception de l'insécurité et de la saleté du quartier.

Les habitants relèvent que le quartier est de plus en plus sale avec de nombreux détritiques au sol. Certains relèvent également l'accroissement du nombre de squats et le déplacement des « camionnettes » sur la rue Challemel Lacour, devenues beaucoup plus visibles. L'ensemble de ces éléments viennent alimenter le sentiment d'insécurité perçu par les habitants du sud du quartier de Gerland.

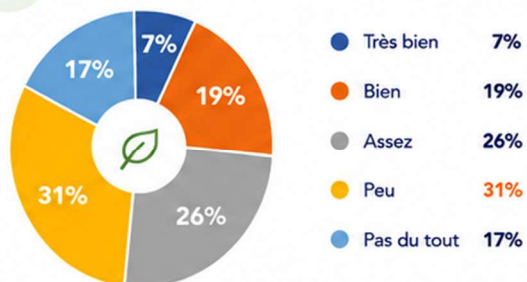


PERCEPTION DU QUARTIER DE GERLAND EN 2025

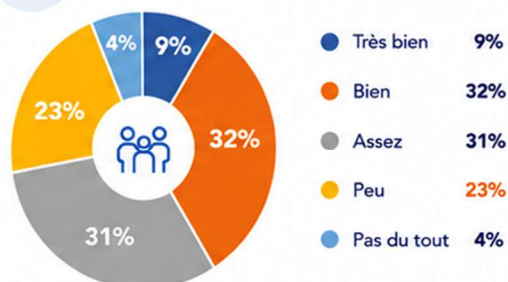
Réponses des habitants (en %)



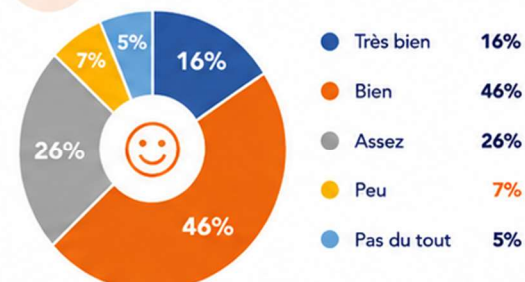
Trouvez-vous le quartier de Gerland propre ?



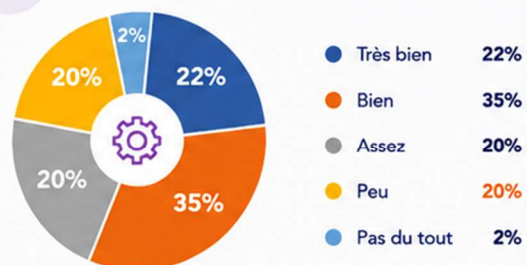
Trouvez-vous le quartier de Gerland animé ?



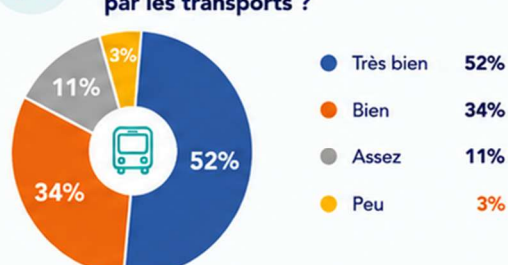
Trouvez-vous le quartier de Gerland agréable ?



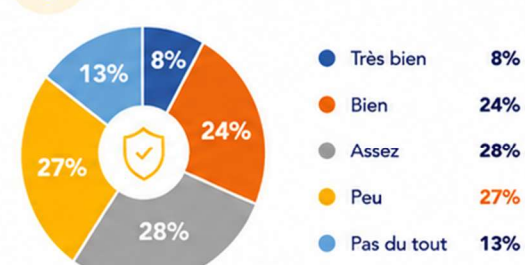
Trouvez-vous le quartier de Gerland bien équipé en service ?



Trouvez-vous le quartier de Gerland bien desservi par les transports ?



Vous sentez-vous en sécurité dans le quartier de Gerland ?



À RETENIR



La propreté du quartier est jugée plutôt faible : 48 % des habitants la jugent peu ou pas du tout.



Le quartier est bien animé pour 41 % des habitants (« très bien » ou « bien »).



Le quartier est jugé agréable par une majorité d'habitants : 62 % le jugent « bien » ou « très bien ».



Les équipements et services sont perçus positivement par une majorité (57 %) des habitants.



Les transports sont le point fort : 86 % des habitants jugent le quartier bien ou très bien desservi.



Le sentiment de sécurité reste fragile : 40 % des habitants se sentent peu ou pas en sécurité.

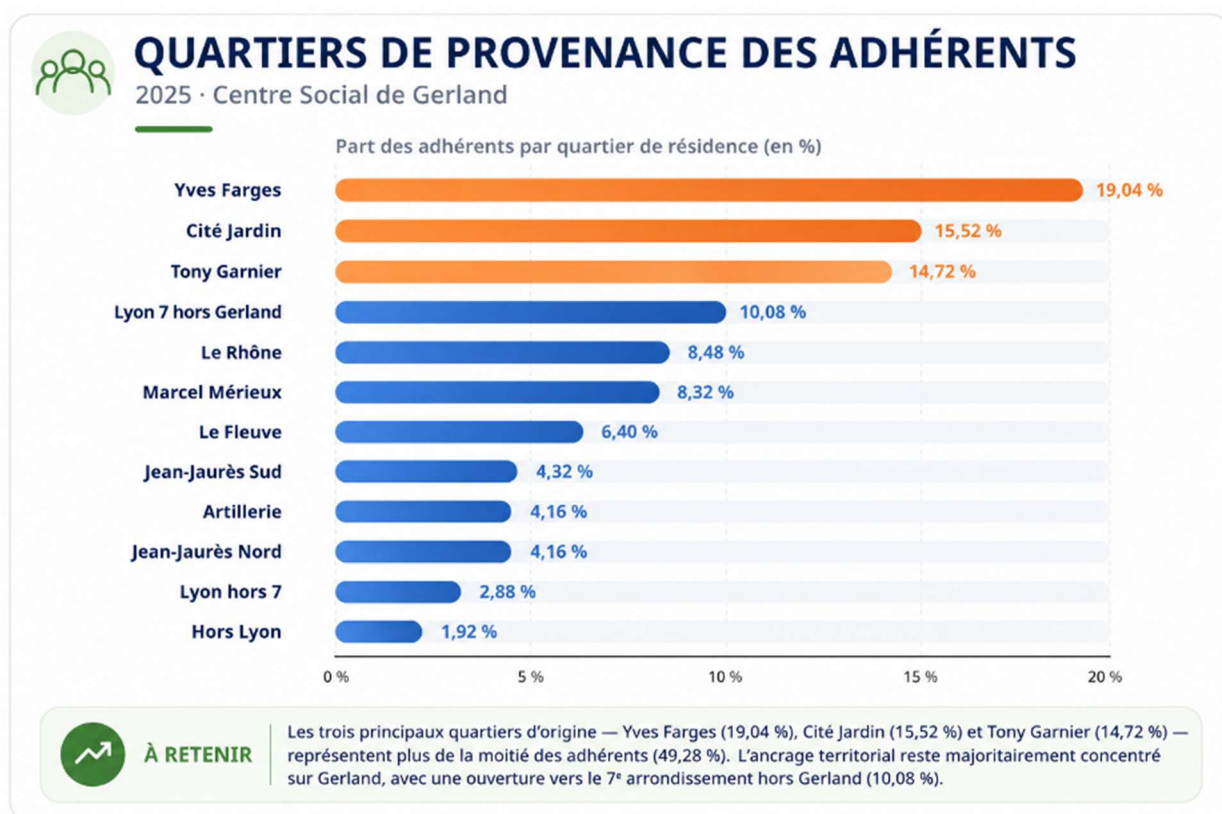
Enquête réalisée en 2025 auprès des habitants du quartier de Gerland.

4. Ancrage territorial du Centre Social

4.1. Les familles et les adultes : des réalités contrastées et des besoins parfois divergents

Les familles représentent le public principal du Centre Social.

Les adhérents du Centre Social proviennent majoritairement **du sud du quartier de Gerland (Yves Farges, Cité Jardin, Tony Garnier)**. Ce sont entre **50 % et 60 % des adhérents** selon les années.



À l'inverse, les nouveaux habitants des IRIS nord sont très peu présents, ils représentent moins de 15 % des adhérents et sont majoritairement présents sur les accueils de loisirs mercredis et vacances scolaires.

Au sud : des familles sous pression

Les équipes observent :

- la **multiplication des situations complexes** (éducatives, financières, logement),
- un **épuisement parental** croissant,
- une **charge mentale élevée**,
- des **difficultés administratives** fortes liées à la dématérialisation,
- des demandes urgentes d'accompagnement,
- un **isolement parental** marqué.
- **des familles nouvelles en quête de repères**

Beaucoup de familles du sud déclarent que le Centre Social constitue : « le seul endroit où je peux souffler un peu ».

La parentalité y est souvent associée à des contraintes fortes, à un manque de réseau familial et à une pression économique quotidienne.

Les familles qui arrivent sur le territoire présentent des besoins différents, elles sont en recherche d'activités culturelles et sportives et ont besoin de repères éducatifs dans un quartier neuf. Ces familles ont la volonté de tisser du lien social local mais sont également dans une logique de consommation. Elles sont en attente de qualité, modernité et diversité de l'offre. La plupart exprime leur difficulté à identifier les acteurs du territoire.

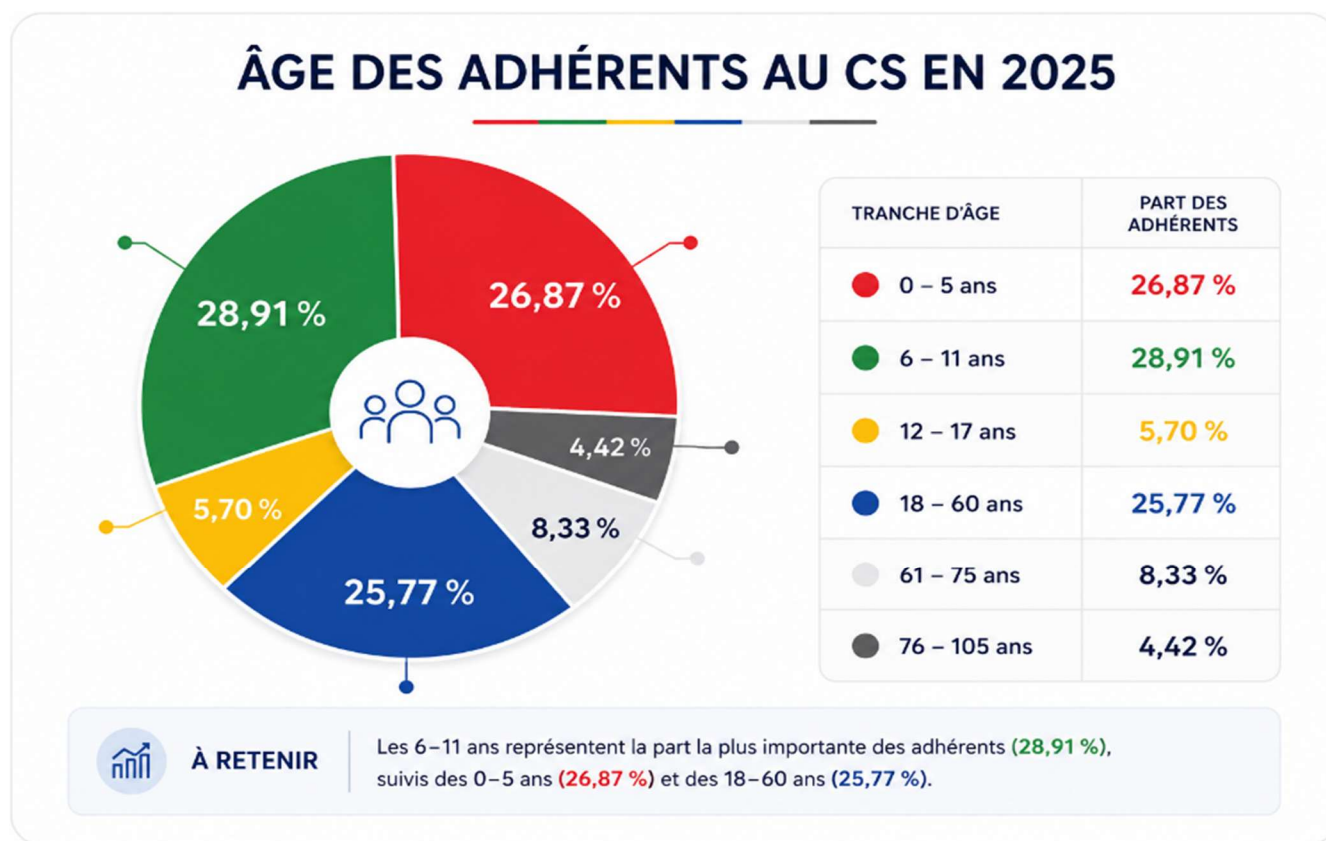
Ces familles ne fréquentent le Centre Social que sous l'entrée des services du fait de l'éloignement géographique, pour celles le plus au nord du quartier. Un travail devra être fait auprès des nouveaux arrivants de la zone d'influence du Centre Social pour une implication réelle dans la vie associative.

Les adultes adhérents du Centre Social présentent deux grands profils distincts :

- **Des adultes en fragilité sociale importante** présentant des besoins de médiation, d'accompagnement administratif, d'être assurés. Certains font état de leur difficulté éducative et de leur isolement et ont besoin d'accompagnement à la parentalité mais aussi de prendre du temps de répit.
- **Des adultes en demande de lien social moderne** et en recherche de pratiques culturelles, d'activités sportives ou bien-être, d'ateliers créatifs à faire seuls ou en famille. Ces publics se mobilisent pour certains dans la vie locale et saisissent les opportunités de participation ponctuelle.
- **Les seniors** sont également très présents sur le territoire et certains sont très isolés. Le Centre Social joue un rôle clé dans le lien social, la préservation de la mobilité et la prévention.



4.2. Les enfants : un public important et hétérogène



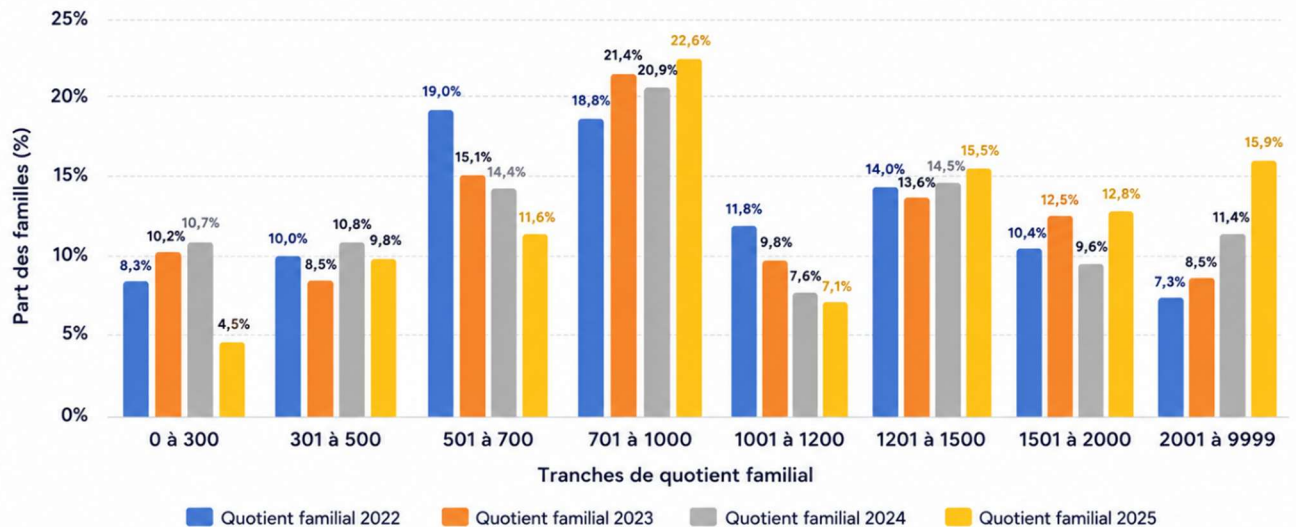
Les enfants constituent l'un des publics les plus visibles au Centre Social du fait notamment de l'EAJE, des accueils de loisirs et des animations de proximité.

L'absence de structures au nord du quartier de Gerland et la paupérisation du sud du quartier de Gerland provoquent un changement dans la fréquentation des accueils collectifs de mineurs. Ces dernières années, les familles ayant des QF inférieurs à 700 désertent peu à peu les accueils de loisirs et des familles avec des QF très élevés s'inscrivent massivement. Les besoins en mode de garde évoluent et une attention particulière devra être portée aux familles les plus fragiles du territoire.



QUOTIENT FAMILIAL DES FAMILLES (ENFANCE - JEUNESSE)

Répartition des familles par tranche de quotient familial (en %)



À RETENIR

En 2025, la majorité des familles se situent dans les tranches **701 à 1000 (22,6 %)** et **2001 à 9999 (15,9 %)**.

On observe également une progression des familles dans les tranches de quotients plus élevés (2001 à 9999) par rapport à 2022.

Les écoles, le collège, la Protection Maternelle et Infantile (PMI) et les animateurs observent des besoins éducatifs croissants à mettre directement en relation avec les contraintes éducatives subies par les familles. Les équipes sont régulièrement confrontées à des difficultés de régulation émotionnelle de la part des enfants, à une fatigue mentale parfois due à une surcharge d'écran mais également à des rythmes familiaux pas toujours adaptés au rythme de l'enfant. Beaucoup d'enfants présentent des difficultés relationnelles et supportent mal la frustration.

Le Centre Social joue un rôle d'**acteur éducatif complémentaire**, structurant et stabilisant mais rencontre des difficultés dans la gestion de comportements infantiles relevant parfois de prises en charge spécialisées.

4.3. Les adolescents (11-15 ans) : présents, actifs, mais fragiles

Cette tranche d'âge participe activement aux accueils de loisirs et à l'accueil jeunes, aux sorties, aux projets créatifs ou sportifs proposés dans le cadre notamment de l'accueil jeunes ou en animation de proximité.

Cependant, comme pour les publics enfants, des fragilités importantes sont repérables chez les préadolescents et adolescents présents sur le territoire. Les professionnels repèrent de l'anxiété, des conflits relationnels, des difficultés à se projeter. Ces jeunes manquent d'espaces de parole et beaucoup se construisent au travers des modèles présents sur les réseaux sociaux. Le sud du quartier

de Gerland est également marqué par une très forte inégalité de genre. Si quelques garçons occupent l'espace public, les filles y sont quasiment invisibles.

Aujourd'hui les publics préadolescent et adolescent fréquentent volontiers la structure et commencent tout juste à s'inscrire dans une dynamique de projet. La question du cadre, du respect sont des sujets très sensibles et nécessitent une vigilance continue de la part de l'animateur référent jeunes.

Ces publics sont par ailleurs peu présents sur l'espace public en dehors des temps d'animation de proximité. En effet, les familles ayant la crainte de voir leurs enfants rejoindre les rangs des dealers, beaucoup n'ont pas l'autorisation de sortie en dehors des trajets quotidiens ou des temps balisés de fréquentation de l'accueil jeunes. Cette vigilance est encore plus marquée pour les publics féminins qui sont invisibilisés sur le territoire.

4.4. Les jeunes adultes (16-25 ans) : un public invisible

Les 16-25 ans ne fréquentent quasiment pas le Centre Social. La vision du Centre Social sur ce public en est, de fait, aujourd'hui restreinte. Toutefois les diagnostics partagés avec les partenaires du territoire s'accordent sur le fait que les jeunes ont des parcours d'insertion fragiles, des transitions complexes (lycée → études → emploi) et des difficultés d'autonomie. Certains présentent des problématiques de santé mentale. La présence de points de trafic de deal est pour certains l'occasion de « job facile ». Les jeunes qui n'entrent pas dans ce diagnostic ne sont pas visibles sur le territoire.

Les partenaires (Mission Locale, prévention spécialisée, collège Rosset) rapportent « un manque d'espace non-jugeant pour se poser, parler, se projeter ». Aujourd'hui, l'acteur prioritaire pour ces jeunes est l'association Sauvegarde 69 par le biais des éducateurs de prévention. La majorité des jeunes de cette catégorie d'âge n'ont aucun lien avec le Centre Social si ce n'est, parfois, des conduites provocantes aux abords de la structure.

4.5. Un public multiple, complexe et évolutif

La compréhension fine des publics montre un territoire aux besoins différenciés selon l'âge, la localisation, la situation sociale. Ce territoire est marqué par la précarité et l'isolement moderne mais également subit la gentrification à l'œuvre dans l'ensemble de l'agglomération lyonnaise.

Ce double mouvement accentue le sentiment d'injustice des publics les plus précaires et génère une violence symbolique qu'ils expriment régulièrement. Les publics les plus fragiles se retrouvent au Centre Social, fréquentent les animations de proximité tandis que les publics émergents restent à mobiliser même s'ils consomment aujourd'hui les services du Centre Social.

5. Les usages du Centre Social

Le Centre Social de Gerland est un espace de proximité, de ressources et de lien, mais il est aussi un lieu dont les usages varient fortement selon les publics, les âges, les territoires et les situations sociales. Cette diversité révèle autant la pertinence de ses actions que les défis à relever pour les années à venir.

5.1. Une fréquentation en hausse, révélatrice d'un besoin social accru

Les données 2021-2025 montrent une progression nette et continue du nombre d'adhérents mais également des inscrits aux différentes activités.

Cette hausse témoigne de :

- ✓ **l'utilité sociale du Centre,**
- ✓ **la confiance retrouvée des habitants,**
- ✓ **une intensification des besoins sociaux et familiaux,**
- ✓ **un territoire en transition nécessitant plus d'accompagnement.**

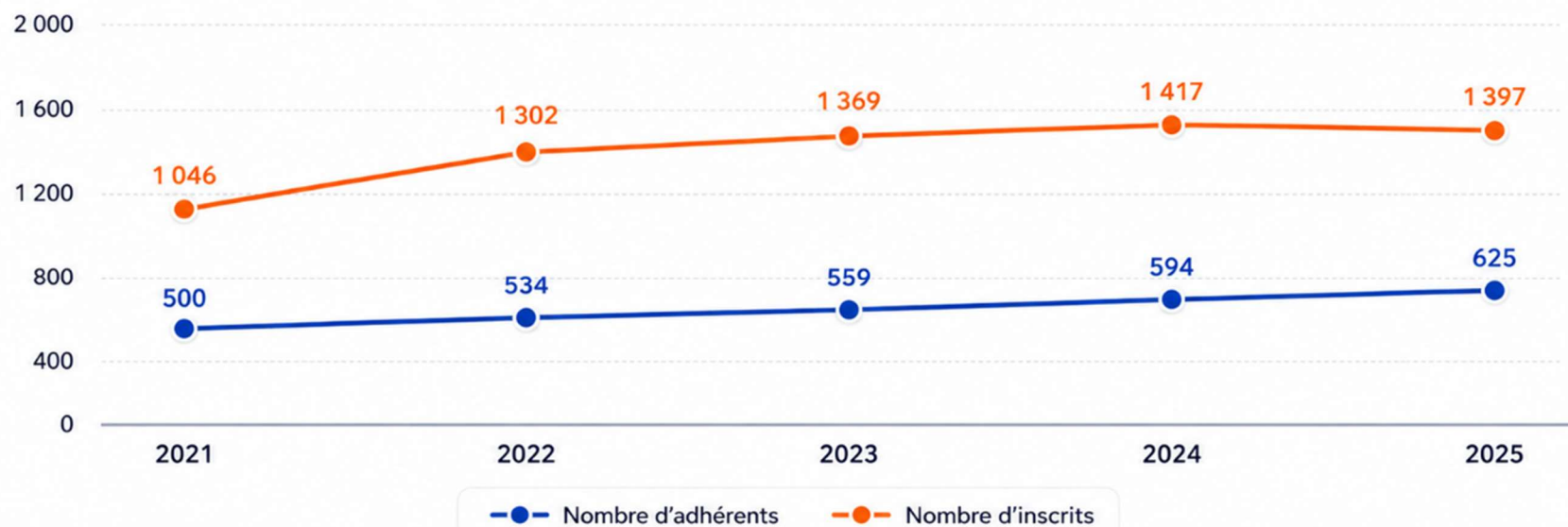
Les professionnels rapportent une **augmentation significative des demandes spontanées**, notamment de soutien administratif, d'aide dans les démarches dématérialisées, de recherche de solutions éducatives, de demandes de relais vers des structures sociales ou de santé mais également de besoins de lien et d'écoute.

.



ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ADHÉRENTS / INSCRITS

De 2021 à 2025



ADHÉRENTS

+25 %

entre 2021 et 2025



INSCRITS

+34 %

entre 2021 et 2025

Une progression continue du nombre d'adhérents et d'inscrits sur la période, avec une légère stabilisation en 2025.

5.2. Un accueil très sollicité : point d'entrée et baromètre social

L'accueil du Centre Social joue un rôle déterminant :

- ✓ **espace d'écoute**
- ✓ **premier niveau d'accompagnement**
- ✓ **lieu de repérage des fragilités**
- ✓ **interface entre habitants et institutions**
- ✓ **point d'orientation vers les acteurs du territoire**

L'évolution grandissante des démarches administratives dématérialisées renforce son rôle car les habitants du sud du quartier de Gerland sont souvent confrontés à une fracture numérique, à une incompréhension des démarches, à des urgences sociales (CAF, bailleurs, santé, école...) ou à une surcharge émotionnelle nécessitant une médiation bienveillante. L'accueil n'est pas le lieu de résolution de ces différentes demandes mais bien le réceptacle qui permet l'écoute et l'orientation vers les partenaires ou les services concernés.

C'est au regard de cette demande croissante que le Centre Social accueille un nombre important de partenaires permettant de faciliter l'accès aux droits :

- 2 permanences par semaine d'un.e écrivain public
- 1 permanence de médiation santé
- 2 permanences France Services
- 1 permanence de médiation juridique
- 2 permanences du point écoute santé mentale adulte
- 1 permanence point écoute famille

Ces permanences ont vocation à la fois à répondre au non-recours aux droits, à faciliter l'accès aux démarches administratives mais également à ancrer le lien social comme l'une des réponses à certains besoins.

5.3. Les actions Hors Les Murs : un levier essentiel d'accès et de visibilité

Les animations Hors Les Murs sont de plus en plus fréquentées. De juillet 2025 à juin 2026 ce sont 2 725 passages qui ont été enregistrés. Cela regroupe l'ensemble des actions Hors Les Murs. Ces actions se déclinent en animations de proximité pour des publics familles, enfance et jeunes mais également en allant à la rencontre de publics.

Ces actions sont aujourd'hui très bien repérées par les habitants et sont un des outils essentiels du développement du projet social auprès des habitants du territoire et notamment de ceux ne fréquentant pas les « murs » du Centre Social.

5.4. La participation habitante : réelle mais encore trop segmentée

Aujourd'hui, des groupes d'habitants s'investissent, à différentes échelles, dans des projets pour lesquels le Centre Social les accompagne ou dans des actions proposées par le Centre Social. Cette participation très active est le fait d'un noyau d'habitants.

Les fêtes de quartier (Prin'Time – Fraîch'Time – Chaud'Time) constituent des temps forts, mais la participation habitante (instances, projets co-construits) reste limitée. Les habitants expriment souvent leurs difficultés à trouver leur place dans ces projets « On participe, mais on ne sait pas toujours comment s'investir davantage ».

Petit à petit, cette participation s'intensifie et une réflexion est menée sur la place de chacun tant du côté professionnel qu'avec les bénévoles et habitants.

Des groupes se sont constitués en 2025 – 2026 autour de projets collectifs portés par les habitants pour les habitants et dans lesquels le Centre Social joue un rôle d'accompagnement. C'est le cas notamment pour le vide dressing, un projet d'accompagnement scolaire ou encore un voyage au parc Eurodisney.

5.5. Des partenariats solides mais à adapter à la nouvelle géographie sociale

Le Centre Social bénéficie de partenariats éducatifs forts en plus de ceux accueillis dans les locaux. De nombreux partenariats opérationnels sont à l'œuvre au bénéfice des habitants du territoire.

Les partenaires du territoire se rencontrent régulièrement, soit à l'initiative de la **Ville de Lyon** pour des groupes ciblées :

- Jeunesses
- Santé, santé mentale
- Séniors
- Alimentation
- Politique de la Ville
- Sécurité, prévention
- Programme de réussite éducative

soit par l'intermédiaire du **Centre Social** pour des questions très opérationnelles avec les partenaires présents lors des temps d'animation Hors Les Murs.





CARTOGRAPHIE DES PARTENARIATS

CENTRE SOCIAL DE GERLAND



CONNAISSANCE

Repérage et veille
sur le territoire

Maison Lyon pour l'emploi – Effervescence –
CAMPS – EPNAK – Adoma – Korian

6
partenaires



PARTENARIAT OCCASIONNEL, NON RÉGULIER

Contact ponctuel
selon les besoins

Woodstower – CPTS – Habitat et Humanisme –
Maison de l'environnement – Brico social club –
Atelier soudé – UDAF

7
partenaires



PARTENARIATS, PROJETS ET RÉALISATIONS PONCTUELS

Collaborations
ponctuelles

Fête le mur – Action sport éducation – Artis –
Biblio take air – La souris verte – Les compagnons
des Pavillons – UFCS – ARHM – Amely – DITEP
Maria Dubost – GLH – Ecoles maternelle et
élémentaire A Briand – Arts et développement –
Enfance Heureuse du Monde – Les dames
de Gerland – Ebullescience – ALGM

15
partenaires



PARTENARIATS ET PROJETS PARTAGÉS / CO CONSTRUITS

Coopérations actives
et co-construction

Collège G. Rosset – Halle Tony Garnier – AFEV –
VRAC – MMIE – Bibliothèque Hannah Arendt – ALS –
LALCA – Crèche municipale Debourg – Centres
sociaux Louis Lévêque – Gisèle Halimi – Silver XIII –
Coup de pouce relais – Alter Conso – Folclor Amazonia –
Conseil de quartier – ALTM – CCAS – ENS – Théâtre
de l'Uchronie – Maison de la danse – UCPA – CS Bonnefoi –
École de musique du 7 – Plug n play

19
partenaires



PARTENARIATS STRATÉGIQUES

Alliances structurantes
et institutionnelles

Lire et faire lire – MMIE CAF – Ville de Lyon –
Métropole – État – Xin Qiao – Collège G. Rosset –
Fédération des Centres sociaux – Mairie 7 AFSEP –
Prévention spécialisée ME 7 – MJC Jean Macé –
La Légumerie – AURACS – Entraide protestante – PMI

14
partenaires



À RETENIR

Un écosystème partenarial riche et diversifié, mobilisé à des degrés
variables selon les projets, les besoins du territoire et les missions
du Centre Social de Gerland.

L'ÉCOSYSTÈME PARTENARIAL

Centre Social de Gerland



À RETENIR

Le Centre Social de Gerland travaille en réseau avec une grande diversité
d'acteurs : institutions, associations, structures locales et habitants.
Ces partenariats permettent de répondre collectivement aux besoins du
territoire et de construire des projets utiles et porteurs de sens.

— Partenariats stratégiques

- - - Partenariats réguliers

..... Partenariats ponctuels

Mise à jour : mai 2025

5.6. Des usages révélateurs d'enjeux majeurs pour les années à venir

L'analyse des usages montre que le Centre Social répond efficacement aux besoins des populations fragiles du sud du quartier de Gerland mais du fait des problématiques multiples et de la tension sociale actuelle, cela crée une sur sollicitation des équipes.

Les bilans des professionnels montrent que le Centre Social bénéficie aujourd'hui d'une équipe compétente, engagée et reconnue. L'accueil est perçu comme essentiel mais de ce fait il est très fortement mobilisé. Les professionnels et partenaires s'accordent sur la complexification du travail liée aux mutations urbaines. Une vigilance accrue devra être portée au risque d'usure professionnelle. Ces éléments doivent être anticipés dans la structuration du nouveau projet.

Le Centre Social peine à rencontrer les habitants du nord de l'arrondissement qui l'utilisent sous une forme de consommation de service. Une vigilance toute particulière devra être portée à la mixité des publics et à ce que ceux les plus aisés du nord de l'arrondissement ne chasse pas ceux plus fragiles du sud. L'arrivée du pôle social et culturel en 2027 sera un des enjeux partenariaux pour assurer la mixité des publics et la diversité des usages.

L'accueil et les animations Hors Les Murs deviennent essentiels et nécessitent des ressources et une organisation adaptées.

Le travail d'analyse mené entre 2022 et 2025 — croisant données statistiques, observations de terrain, diagnostics sensibles, bilans d'activités, évaluation du projet précédent et contributions partenariales — fait émerger une série de constats structurants.

Ces constats traduisent la réalité vécue par les habitants, l'évolution du quartier et les besoins auxquels le Centre Social de Gerland doit répondre dans les années à venir.

SWOT – CENTRE SOCIAL DE GERLAND

DIAGNOSTIC STRATÉGIQUE DU PROJET SOCIAL 2027-2031



DES ENJEUX QUI NOUS GUIDENT VERS NOS AXES STRATÉGIQUES

À partir de ce diagnostic partagé, nous construisons ensemble les orientations du projet social 2027-2031 pour répondre aux besoins d'aujourd'hui et aux défis de demain.



ENSEMBLE, CONSTRUISONS UN TERRITOIRE SOLIDAIRE, ACCUEILLANT ET PARTICIPATIF !

6. Bilan du projet social 2022-2026

Le Projet Social 2022 – 2026 s'inscrivait comme un projet de sortie de crise. Il se voulait réaliste, structurant et accessible.

Le diagnostic et les constats établis en 2021 faisaient état de multiples enjeux pour retrouver un Centre Social serein et reprenant une place au sein de son territoire d'intervention.

Les priorités étaient de :

- **stabiliser l'organisation de la structure** pour sécuriser le cadre juridique, notamment en formalisant des procédures, en proposant un cadre de travail à l'équipe et en remettant le projet au cœur de l'action ;
- **retrouver la confiance des habitants et partenaires.** Cela a nécessité de reposer les bases des coopérations, de « dire ce que l'on fait et faire ce que l'on dit », d'être honnête et transparent dans la capacité du Centre Social ;
- sortir d'un Centre Social lieu de consommation d'activité pour **tendre vers un Centre Social outil d'émancipation des habitants** en impulsant une démarche participative, en sollicitant l'avis des bénévoles et habitants, en les conviant à des temps de travail et en réaffirmant le projet social ;
- **revitaliser la vie démocratique**, en proposant un conseil d'administration ouvert, en rassurant les bénévoles, en faisant de la place à des habitants qui n'arrivaient pas à la prendre, en faisant vivre le lien social et en s'appuyant sur un projet social du renouveau.

6.1. Evaluation des axes du projet social

AXE 1 – Une association porteuse de valeurs partagées et d'une vision politique :

Intention de départ : Réaffirmer l'engagement de l'ensemble des protagonistes au projet Centre Social, énoncer un projet clair, partagé et porté par une gouvernance renouvelée.

Objectif	Évolution observée	Réalisations emblématiques	Effets produits	Niveau
Développer l'engagement bénévole	Les habitants passent progressivement d'une posture d'usagers à une posture d'acteurs.	Commissions habitants. Projets familles co-construits, Implication dans les fêtes, parents co-animateurs de certains ateliers. Réfèrent bénévolat, fiches mission, rencontres.	Développement du bénévolat de proximité, pouvoir d'agir renforcé	
Favoriser un fonctionnement démocratique	Les espaces de participation se diversifient.	COPIL, commissions, ateliers participatifs ... Multiplication des espaces de rencontres et d'échanges entre habitants.	Projet partagé, culture participative	
Renforcer le travail associé	Le travail entre administrateurs, salariés et bénévoles devient structurant.	Séminaires, travail transversal, construction collective. Administrateurs, bénévoles et salariés se connaissent et se reconnaissent. Chacun intègre la place et les missions de l'autre.	Vision politique commune autour d'un projet commun	
Développer le sentiment d'appartenance	Les équipes se reconnaissent davantage dans un projet commun. Le projet est plus explicite pour les habitants.	Intégration des bénévoles, des nouveaux administrateurs, des nouveaux salariés. Impulsion du travail en transversalité.	Cohésion renforcée	

À retenir : Le Centre Social a renforcé sa gouvernance associative et développé une culture de participation. L'enjeu reste de diversifier les formes d'engagement.

AXE 2 – Un Centre Social acteur majeur du territoire et des dynamiques partenariales :

Intention de départ : Regagner la confiance des habitants et partenaires, rayonner sur le territoire.

Objectif	Évolution observée	Réalisations emblématiques	Effets produits	Niveau
Développer l'ancrage territorial	Le Centre Social est identifié comme un acteur majeur du territoire.	« Aller Vers », diagnostic sensible, fêtes de quartier, enquête régulière, animation de proximité.	Visibilité accrue, nouveaux publics	
Structurer les partenariats	Le réseau partenarial se densifie.	Santé, culture, insertion, éducation, vie associative. Intégration de partenaires au CA du Centre Social et représentation du Centre Social au CA de partenaires. Interconnaissance.	Réponses plus complètes aux besoins	
Être un lieu ressource	L'accueil du Centre Social est un lieu d'orientation, d'information. Les équipes sont en capacité d'orienter les habitants en fonction de leur demande. Les envies des habitants sont prises en compte. Le QG transforme la place du Centre Social.	Accompagnement de projet d'habitants. Développement du Quartier Gerland (QG) Accueil de partenaires pour l'accès aux droits Accueil inconditionnel et orientation	Maillage territorial renforcé	

À retenir : Le Centre Social est désormais reconnu comme un acteur fédérateur du territoire.

AXE 3 – Un tiers-lieu accompagnateur de parcours et générateur de lien social :

Intention de départ : Proposer un accueil inconditionnel, un Centre Social accompagnateur de parcours et lieu de vie.

Objectif	Évolution observée	Réalisations emblématiques	Effets produits	Niveau
Développer un accueil global	L'accueil devient une responsabilité collective.	Référentiel accueil, réflexion continue sur la qualité d'accueil. Création d'un espace dédié à l'accueil (QG).	Parcours plus fluides Meilleure connaissance du Centre Social par les habitants Lieu ressource.	
Faire du Centre Social un lieu d'ouverture	Le Centre Social devient un véritable lieu de vie où les habitants viennent plus volontiers. Les temps informels sont des outils de rencontre et de lien.	Cocon des familles, accueil séniors, QG, espaces informels, fêtes de quartier.	Lien social renforcé, Interconnaissance. Renouvellement de la confiance entre les habitants et le Centre Social.	
Faciliter l'accès aux droits	Une offre partenariale de proximité se structure. Création de lien avec les partenaires œuvrant pour l'accès aux droits	Développement des partenariats autour de l'accès aux droits au bénéfice des habitants, des adhérents du Centre Social. Orientations croisées entre les partenaires en fonction des besoins de habitants.	Orientation facilitée et complémentarité territoriale.	
Développer les solidarités	Les activités deviennent des portes d'entrée vers l'engagement et l'interconnaissance. Création de solidarités .	Échanges de savoirs, projets habitants.	Prévention de l'isolement. Pouvoir d'agir renforcé. Développement des relations de « voisinage ».	

À retenir : Le Centre Social s'affirme comme un tiers-lieu où accueil, lien social, accompagnement, information et accès aux droits se complètent.

AXE 4 – Un projet jeunesse co-construit avec les partenaires :

Intention de départ : Développer l'engagement et la participation des jeunes du territoire.

Objectif	Évolution observée	Réalisations emblématiques	Effets produits	Niveau
Construire un projet jeunesse	Le projet jeunesse gagne en cohérence. Mais il n'est pas encore abouti et reste fragile.	Création d'un espace jeunes. Des projets CLAS adaptés au publics ados. Développement de lien avec la prévention spécialisée et développement de partenariats. Mise en œuvre d'une dynamique projet et accompagnement de groupes.	Projet plus lisible s'inscrivant dans une dynamique d'émancipation des jeunes et non plus de consommation d'activités.	
Développer l' « Aller Vers »	Présence renforcée auprès des jeunes en Hors Les Murs.	Animations de proximité, Hors Les Murs.	Nouveaux contacts, Renouvellement de la confiance, Identification.	
Renforcer les coopérations	Les coopérations éducatives se diversifient et se consolident.	Lien apaisé avec le collège. Développement des partenariats Ouverture du partenariat aux acteurs culturels. Intégration aux réseaux jeunesse existants.	Parcours mieux coordonnés et ouverture du champ des possible pour les publics.	

À retenir : Les bases d'une stratégie jeunesse sont posées mais restent à consolider.

6.2. Evaluation des axes du Projet Familles :

AXE 1 – Un Centre Social, espace de rencontre et lieu de vie des familles

Intention de départ : Faire du Centre Social un lieu où les familles se rencontrent, construisent des projets communs et développent leur autonomie à travers les loisirs.

Objectif	Transformations observées	Réalisations emblématiques	Effets produits	Niveau
Conforter et développer les loisirs en famille.	Les loisirs deviennent un support privilégié de rencontre, de découverte du territoire et de création de liens.	Ateliers parents-enfants • Sorties familiales • Soirées jeux • Vacances • Activités de proximité.	Participation en progression • Liens entre familles renforcés • Diversification des publics.	
Favoriser les accompagnements individuels et collectifs.	Les familles les plus fragiles sont davantage accompagnées dans leurs projets.	Commission sorties familiales Accompagnements individualisés	Départs en vacances facilités • Autonomie renforcée	
Développer les passerelles et les solidarités.	Les projets sont davantage construits avec les familles et les partenaires.	Commissions familles • Hors Les Murs • Projets collectifs	Solidarités de voisinage • Coopérations renforcées	

À retenir : Les loisirs sont devenus un levier d'émancipation, de lien social et de participation.

AXE 2 – Conforter les familles dans l'exercice de leurs fonctions parentales

Intention de départ : Créer un environnement favorable à l'échange, au soutien entre parents et à la construction de réponses adaptées.

Objectif	Transformations observées	Réalisations emblématiques	Effets produits	Niveau
Accompagner les parents	Les temps informels deviennent de véritables espaces de soutien.	Cafés des parents • LAEP • Cocon des familles • Marathon parentalité • présence des animatrices familles à la crèche, aux accueils de loisirs, à l'école, en animation de proximité.	Parents davantage soutenus • Besoins mieux repérés • création d'un lien de confiance.	
Permettre des temps de répit	L'offre de détente et de convivialité se diversifie.	Ateliers parents enfants • Sorties • Ateliers adultes • Loisirs en famille	Parents moins isolés • Liens familiaux renforcés.	
Développer les synergies	Les réponses sont construites collectivement.	PMI • Écoles • LAEP • Partenaires parentalité • partenaires du territoire en lien avec les familles et les habitants. Intégration des groupes de travail de territoire. Marathon de la parentalité porté par 4 structures.	Accompagnement global • Réseau renforcé.	

À retenir : Le soutien à la parentalité repose désormais sur une dynamique collective et partenariale.

AXE 3 – Une petite enfance pleinement intégrée au projet du Centre Social

Intention de départ : Faire de la petite enfance la première étape du parcours des familles.

Objectif	Transformations observées	Réalisations emblématiques	Effets produits	Niveau
Dépasser la logique de mode de garde	L'EAJE devient un lieu d'accompagnement à la parentalité.	Nouveau projet EAJE plus adapté au territoire • Ateliers parents-enfants en lien EAJE et pôle famille • lien renforcé avec la PMI.	Expertise reconnue • Meilleure articulation avec le projet social.	
Favoriser les passerelles	Les liens entre EAJE et autres pôles se renforcent.	Passerelles • Réunions transversales • Actions communes • présence des professionnels famille à l'EAJE.	Un EAJE outil supplémentaire d'accompagnement à la parentalité et intégré au projet. • Parcours plus fluides.	
Construire les parcours des familles	Une logique de parcours émerge progressivement.	Communication commune • Sorties familiales petite enfance / famille • ateliers parents – enfants communs.	Premières logiques de parcours.	

À retenir : La petite enfance devient progressivement une porte d'entrée vers le Centre Social.

Ce qu'il faut retenir du projet social 2022 – 2026 :

En 2022	En 2026
Le Centre Social est principalement identifié comme un lieu d'activités.	Il est reconnu comme un tiers-lieu ouvert, accueillant et ressource pour les habitants.
Les habitants participent principalement aux activités proposées.	Les habitants proposent, organisent et animent des projets. Les familles contribuent à construire les projets et deviennent des ressources pour d'autres habitants.
L'accueil est centré sur les locaux du Centre Social.	L'accueil se déploie dans les espaces du quartier grâce à l' « Aller Vers » et au QG. L'accueil devient la préoccupation de tous et une réelle porte d'entrée à la rencontre.
Les réponses sont essentiellement portées par le Centre Social.	Les réponses sont construites avec un réseau partenarial structuré.
Les parcours d'accompagnement sont peu lisibles.	Les habitants bénéficient d'une offre d'accueil, d'orientation et d'accompagnement plus complète et plus lisible. Les ressources de proximité sont développées grâce aux permanences des partenaires.
Le nombre d'habitants connaissant et fréquentant la structure est en chute et certains ont de la défiance vis-à-vis du Centre Social.	La confiance est retrouvée, le Centre Social rayonne sur son territoire d'intervention et est bien repéré.

Si ce Projet Social 2022 – 2026 a permis de retrouver un Centre Social acteur du territoire, en prise directe avec les habitants et accompagnateurs des prémices de projets collectifs, le nouveau Projet Social 2027 - 2031 devra désormais continuer à s'adapter en fonction des transformations à l'œuvre sur le territoire.

6.3. Les enseignements du Projet Social 2022-2026

L'analyse croisée des réussites et des limites du Projet Social 2022-2026 fait émerger des enseignements structurants qui orientent les choix stratégiques du nouveau Projet Social 2027-2031.

Ces enseignements dépassent la simple évaluation ; ils forment un **cadre de compréhension** et un **appui politique** pour la construction d'un Centre Social capable de répondre aux transformations profondes du territoire de Gerland.

- **Le Centre Social est un acteur essentiel du lien social et doit adapter sa mission à un territoire en mutation rapide.**

Le Centre Social a confirmé son rôle fondamental sur le territoire auprès des habitants, des familles et des partenaires.

Les habitants et les partenaires expriment massivement leur confiance dans l'équipe.

Cependant :

- **Le territoire s'est transformé beaucoup plus vite que le projet social initial.**

Il s'agit désormais d'avoir une vigilance accrue à la place de chacun sur le territoire, à ce que les publics les plus aisés n'invisibilisent pas les publics les plus fragiles. Une paupérisation croissante est à l'œuvre, rendant l'accès aux loisirs des plus fragiles plus complexe. L'enjeu est la mixité des publics et non la juxtaposition.

Le Centre Social doit conserver ses fondamentaux tout en portant une vigilance particulière à ces mutations.

- **Les familles ont besoin d'un accompagnement structuré, lisible et continu.**

Le bilan montre :

- Une forte présence des publics,
- Des retours qualitatifs sur l'EAJE Gerludine,
- Une bonne fréquentation des ateliers parentalité et des actions familles,
- Le développement du lien de l'EAJE avec les actions d'accueil de loisirs.

Les familles sont au cœur de l'action du Centre Social.

Mais le constat montre également :

- ! **un manque de structuration globale des parcours,**
- ! **une surcharge importante du pôle Familles,**
- ! **une absence d'outils de lisibilité pour les familles,**

Le prochain projet social devra intégrer ces vigilances :

- Construire un parcours familles clair, cohérent et territorial.
- Réorganiser les moyens du pôle Familles.
- Intensifier la transversalité au bénéfice des familles.

- **Le Centre Social doit développer un véritable projet Enfance / Jeunesse.**

Le projet 2022-2026 n'avait pas suffisamment anticipé la faiblesse de l'offre jeunesse du territoire et les problématiques auxquels les publics doivent faire face. Un diagnostic précis doit être réalisé pour construire un projet Enfance / Jeunesse robuste, structuré et ambitieux.

- **L'accueil est devenu un pivot stratégique et doit rester une porte d'entrée du lien social.**

La réflexion sur la qualité de l'accueil, l'implication de tous doit être continue. **L'accueil** doit être reconnu comme un **premier lieu de lien social et vecteur de rencontres**.

- **Les actions Hors Les Murs sont un levier majeur qu'il faut consolider et structurer.**

L'animation de proximité et l'« Aller Vers » sont devenus des piliers de l'action du Centre Social. Ces pratiques mettent en lumière les besoins du territoire. C'est aussi pour les équipes une action porteuse de sens en allant à la rencontre des habitants sur leur lieu de vie et en se libérant des contraintes de locaux ou de la pression de faire entrer les habitants dans les locaux du Centre Social. Les animations Hors Les Murs sont un accélérateur de lien social qu'il faudra veiller à maintenir et consolider.

- **Le Centre Social doit renforcer sa transversalité interne et ses outils organisationnels.**

Les limites organisationnelles démontrent un manque de temps pour la coordination, une surcharge de certains pôles et un risque d'usure professionnelle due à la fois à la charge de travail et au contexte de violence croissante des publics.

Afin de ne pas épuiser les équipes tout en restant à moyens constants, des choix organisationnels seront nécessaires. Il n'est pas aujourd'hui pensable de développer certaines actions sans arrêter d'autres. Afin d'assurer une pérennité, il sera nécessaire de créer plus d'espaces d'analyse partagée, de renforcer la transversalité et de prévoir des temps de régulation pour prévenir l'usure.

- **Le Centre Social doit renouveler ses modes de participation habitante.**

La participation s'est fortement développée ces dernières années mais elle doit continuer à évoluer. Des formes plus souples doivent être inventées. Un travail doit être fait par les professionnels pour lâcher prise et laisser les habitants maîtres de leurs initiatives.

7. Enjeux et orientations stratégique 2027 - 2031

7.1. Les enjeux et orientations stratégiques 2027-2031

L'analyse croisée du territoire, des publics, des usages, de l'organisation interne et des bilans du précédent projet montre que le Centre Social de Gerland doit poursuivre sa présence et son rayonnement sur le territoire.

Il doit finaliser son organisation interne, être plus lisible pour les partenaires et les habitants, continuer à penser la transversalité et toujours veiller à ce que tous trouvent une place et que la mixité soit une réalité.



ARBRE DES OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Projet social 2027-2031 – Centre Social de Gerland



FINALITÉ GLOBALE

Un Centre Social acteur du territoire qui accompagne les habitants pour construire ensemble une société plus solidaire, inclusive et émancipatrice.



NOS VALEURS



Dignité humaine



Solidarité



Démocratie



Laïcité



NOTRE AMBITION COMMUNE

Agir ensemble pour que chacun trouve sa place, s'exprime, participe et contribue à la vie du territoire.

7.3. Les axes du projet social 2027 – 2031 :

Le projet social 2027-2031 traduit la volonté du Centre Social de Gerland de répondre aux transformations du territoire en s'appuyant sur ses principales richesses : les habitants, les bénévoles, les partenaires et les équipes.

Les quatre axes retenus ne constituent pas une juxtaposition d'actions. Ils dessinent une vision commune dans laquelle **l'engagement citoyen, l'accompagnement des parcours de vie, le renforcement du lien social et l'émancipation des enfants et des jeunes** se répondent et se renforcent mutuellement.

À travers ce projet, le Centre Social affirme son rôle de **lieu de proximité, d'espace de coopération, d'animateur de la vie sociale** et de **passerelle entre les habitants, les institutions et les ressources du territoire**. Il fait le choix de promouvoir une participation réelle des habitants, de soutenir leur pouvoir d'agir et de développer des réponses collectives aux enjeux du quartier.

Cette feuille de route guidera l'action du Centre Social de Gerland durant les cinq prochaines années. Elle sera mise en œuvre dans une logique d'expérimentation, de coopération et d'évaluation continue, afin de rester en permanence en adéquation avec les évolutions du territoire et les besoins de ses habitants.

Axe 1 Un Centre Social outil d'engagement et de démocratie locale

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels	Quoi	Qui ?
Faire de la participation un levier de la démocratie locale.	Reconnaître et valoriser les différentes formes d'engagements. Déployer des formes d'engagement souples et évolutives pouvant s'intégrer dans un parcours bénévole.	Fiches missions bénévoles; Ambassadeurs du bénévolat; Communiquer sur les différentes formes de bénévolat possibles; Organiser des lieux de rencontre; Valoriser les différentes formes d'engagement et donner à voir.	Equipe Référente bénévolat
	Faciliter l'entrée des habitants dans les projets et instances.	Communication sur le parcours; Laisser plus de place au habitants – formation au pouvoir d'agir; Mieux identifier qui fait quoi au Centre Social.	Référente bénévolat – groupe de pairs bénévoles
	Soutenir la représentativité des habitants dans les instances décisionnelles.	Ambassadeurs enfance, jeunesse et modalités de participation; Retravailler les statuts du Centre Social.	Equipe Bénévoles de la gouvernance
	Clarifier les rôles, délégations et responsabilités de l'ensemble des protagonistes du Centre Social.	Travailler les délégations, sub-délégations et missions; Cohérence entre les instances.	CA - direction
	Formaliser la posture de « passeur » et d'accompagnateur.	Formation et charte.	Equipe

Renforcer le dialogue entre habitants et institutions.	Créer les conditions favorables au débat et à la co-construction (compréhension des enjeux, prise de parole, décision) en s'appuyant sur les compétences des habitants.	Commissions animation / culture; Formation.	Equipe
	Soutenir l'émergence de projets portés par les habitants	Travailler la posture en équipe et la cohérence de l'accompagnement. Formation	Equipe - Référente collectif habitants

Axe 2 : Un Centre Social outil d'accompagnement de la vie des familles

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels	Quoi	Qui ?
Passer d'une logique de parcours à celle d'un Centre Social outil d'accompagnement de la vie des familles.	Renforcer l'accueil comme porte d'entrée stratégique des familles.	Groupe de travail accueil et communication.	Equipe
	Croiser et articuler les différents projets et actions regroupant des familles.	Transversalité entre actions et pôles; Délocaliser certaines actions; Multiplier les temps de travail inter-pôles.	Pole familles adultes – direction EAJE – responsable ACM
	Créer des passerelles entre les différentes actions et espaces du Centre Social.	Un projet fédérateur pour l'ensemble de la structure; Des référents Transversalité.	Pole famille adultes – direction EAJE – responsable ACM
	Rendre lisible le Centre Social et ses missions pour les habitants et les partenaires.	Support de communication travaillé avec les adhérents et les partenaires.	CA - Direction – prestataire communication - Accueil
Soutenir les fonctions éducatives et sociales des familles.	Utiliser les interstices pour favoriser la rencontre, l'écoute, le soutien et le partage d'expériences.	Aménager des espaces et temps propices à la rencontre; Penser la prise en charge des enfants.	Pole familles adultes
	Adapter les modalités d'intervention aux contraintes des familles.	Proposer des actions lorsque les familles sont disponibles.	Pole familles adultes
	Prévenir l'isolement parental et renforcer les solidarités de proximité.	Favoriser la rencontre lors d'activités, l'échange, les solidarités; Etendre les	Equipe

		commissions familles à ces problématiques d'isolement.	
	Renforcer et consolider les partenariats de proximité et la connaissance mutuelle pour favoriser le maillage territorial.	Renforcer le lien avec les assistantes sociales scolaires et de la MDML, avec la PMI; Proposer des projets ayant une récurrence pour favoriser le lien sur la durée.	Equipe
Favoriser la participation et soutenir le pouvoir d'agir.	Développer les commissions.	Définir le champ d'action de cette commission, ses prérogatives, ses liens au CA; Créer une commission animation et définir son champ d'action.	Pole Familles Adultes Conseil d'administration
	Favoriser l'implication de la famille élargie dans les différents espaces du Centre Social.	Proposer des actions permettant la participation de la famille élargie; Multiplier les propositions tous publics.	Equipe
	Adapter la posture professionnelle pour qu'elle soit vecteur de pouvoir d'agir.	Formation des équipes professionnelles et des administrateurs.	Equipe
	Valoriser et accompagner les collectifs habitants.	Podcast, temps forts, réseaux sociaux.	Equipe Référénte Collectifs Habitants

Axe 3 : Favoriser le lien social, le bien être global en intégrant le temps long et/ou nécessaire

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels	Quoi ?	Qui ?
Réaffirmer la posture d'accueil comme fondement du projet social.	Reconnaitre les temps informels et les interstices comme temps éducatifs générateur de lien	Définir ces temps spécifiques	Equipe
	Développer des espaces sans injonction ni obligation d'engagement	Développer des espaces propices et organiser la prise en charge des enfants lorsque nécessaire	Equipe
	Renforcer la disponibilité relationnelle des équipes	Formation à l'accueil	Direction - Equipe
	Adapter les modalités d'accueil aux contraintes des habitants	Favoriser les binômes d'animation Charte d'accueil prenant en compte le fonctionnement lors des actions	Direction - Equipe
Développer une présence, pour tous, sur le territoire.	Développer une approche globale du bien être dans son cadre de vie	Méthodologie de repérage des fragilités Définir la notion de bien être à tous les âges Adapter les espaces Développer les partenariats Accompagner les habitants en fonction de leurs besoin	Pole Familles Adultes Référents HLM - Référent jeunes
	Intensifier et consolider les pratiques Hors Les Murs (HLM) dans les lieux de vie des habitants et favoriser leur implication	Harmoniser les pratiques Hors Les Murs (HLM) Créer un groupe de travail thématique intégrant des habitants	Pole Familles Adultes Référents HLM - Référent jeunes

	Favoriser la réappropriation des espaces de vie des habitants en proposant des modèles d'espaces sécurisants	Créer un groupe de travail thématiques intégrant des habitants Définir avec les habitants les conditions de leur bien être	Pole Familles Adultes Référénts HLM – référent jeunes
Renforcer le lien social, l'interconnaissance, la solidarité et la vie de quartier.	Multiplier les occasions de rencontre et favoriser les échanges en associant les partenaires du territoire et en s'inscrivant dans les instances existantes	Développer de nouvelles formes de rencontre, moins formelles. Formaliser la présences des professionnels aux différentes instances existantes et leurs prérogatives	Pole Familles Adultes Référénts HLM – référent jeunes Equipe Fête de quartier Partenaires
	Favoriser les mixités : culturelles, sociales, générationnelles, de genre dans tous les espaces pour apaiser les sentiments de peur	Développer des temps forts permettant la rencontre, des temps de réflexions (débat, conférence ...) Utiliser le Hors Les Murs comme vecteur de mixité	Pole Familles Adultes Référénts HLM – référent jeunes Equipe Fête de quartier
	Favoriser les projets générateurs d'interconnaissance et de lien de confiance	Inscrire les projets sur le temps long Création de commission animation Intégrer des habitants dans des temps de réflexion	Equipe

Axe 4 : Construire une politique enfance jeunesse inclusive, visible et émancipatrice

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels	Quoi ?	Qui ?
Appréhender les pratiques des enfants et jeunes du territoire.	Connaissance des pratiques enfance / jeunesse du territoire.	Réaliser un diagnostic et le partager avec les partenaires;	Direction – Responsables ACM – Référent jeunes – Référent HLM
	Interroger la logique de territoire.	Répertorier l'ensemble des propositions à destination des publics enfance et jeunesse ; Innover et tester de nouvelles formes d'accueil pour les publics enfance jeunesse et leurs familles.	Direction Equipe EAJE – Responsables ACM – Référent jeunes – Référent HLM – pôle Familles Adultes
	Repérer et prévenir les situations de fragilité dès la petite enfance.	Diagnostic et méthodologie spécifiques; Pluridisciplinarité et regards croisés; Accroître les partenariats.	Equipe
Soutenir l'engagement et la participation des enfants et jeunes.	Mettre en lumière les projets et initiatives portées par le public enfance / jeunesse.	Valoriser les projets lors de temps forts, grâce à des outils spécifiques (podcast, réseaux sociaux ...).	Responsables ACM – Référent jeunes – Référent HLM
	Accompagner et favoriser la démarche projet.	Développement de temps spécifiques à l'accompagnement des jeunes et la dynamique projet;	Responsables ACM – Référent jeunes – Référent HLM
	Adapter les modalités d'intervention aux temporalités et attentes des publics. Créer de la souplesse dans les modalités d'accueil.	Formalisation des temps "accueil jeunes" et des temps "projets".	Equipe EAJE – Responsables ACM – Référent jeunes – Référent HLM

Favoriser l'émancipation, l'ouverture du champ des possibles, faire société.	Développer les parcours culturels et citoyens dès la petite enfance.	Participation des enfants et jeunes au CA – définir les modalités de participation; Développer les partenariats; Développer des outils spécifiques pour favoriser le débat, la réflexion ...	Equipe EAJE - Responsables ACM – Référent jeunes – Référent HLM
	Favoriser les mixités et le vivre ensemble pour changer les regards.	Veiller à l'accessibilité des différentes activités et notamment des accueils de loisirs; Développer un partenariat spécifique avec le futur équipement des Girondins.	Equipe
	Soutenir l'émancipation en portant un regard particulier aux jeunes et en créant des « espaces sécurisés ».	Définir avec les publics leurs usages des espaces du territoire et leur besoins; Formation; Accompagnement à la parentalité, groupe de paroles.	Equipe

8. Les moyens au service du projet :

Le Centre Social de Gerland s'appuie sur une équipe engagée, structurée, compétente et expérimentée.

Toutefois, le diagnostic et l'évaluation du Projet Social 2022-2026 ont mis en évidence une intensification des demandes, une complexification des situations rencontrées et une forte sollicitation des professionnels.

Dans ce contexte, les moyens octroyés au projet constituent un enjeu majeur du Projet Social 2027-2031. La période d'austérité dans laquelle nous sommes depuis quelques années pousse à faire toujours plus avec moins de moyens. Dans une perspective de se recentrer autour du projet social, des missions d'un Centre Social mais également de bien-être au travail, la gouvernance devra être vigilante à ce que les moyens soient en adéquation avec l'ambition du projet pour ce territoire.

8.1. Une gouvernance associative garante du projet :

Le conseil d'administration est le garant politique du Projet Social.

Il définit les orientations stratégiques de l'association, valide les priorités d'action et veille à leur mise en œuvre dans le respect des valeurs de l'éducation populaire et de la Charte des Centres Sociaux.

Cette gouvernance s'appuie sur :

- des administrateurs impliqués dans la vie du Centre Social ;
- des commissions associant élus, bénévoles, salariés et habitants ;
- un travail associé permanent entre les instances associatives et l'équipe professionnelle ;
- une démarche d'évaluation continue permettant d'ajuster les orientations.

Le développement du pouvoir d'agir des habitants constitue également une composante de cette gouvernance en favorisant leur participation progressive aux instances et aux décisions qui concernent la vie du Centre Social.

Un des enjeux est le renouvellement constant de la gouvernance et la formation des administrateurs.

Les statuts actuels, retravaillés en 2020, prenaient en compte les difficultés de gouvernance de l'époque. Ils seront à retravailler pour intégrer plus de représentativité et peut-être expérimenter de nouveaux modes de gouvernance.

8.2. Les habitants, premiers acteurs du projet :

Le premier moyen du Projet Social reste l'implication des habitants.

Le Centre Social considère les habitants non comme de simples bénéficiaires mais comme des acteurs capables d'analyser leur territoire, de proposer des réponses, de conduire des projets et de

participer à la transformation de leur quartier. Les habitants sont une force, ils sont en capacité de prendre en main les projets qui les concernent.

Le développement du pouvoir d'agir demeure un fil conducteur transversal de l'ensemble du Projet Social. Un travail auprès de l'équipe professionnelle devra permettre de trouver les moyens humains nécessaires directement auprès des personnes les plus concernées par le Projet Social.



8.3. Les moyens humains

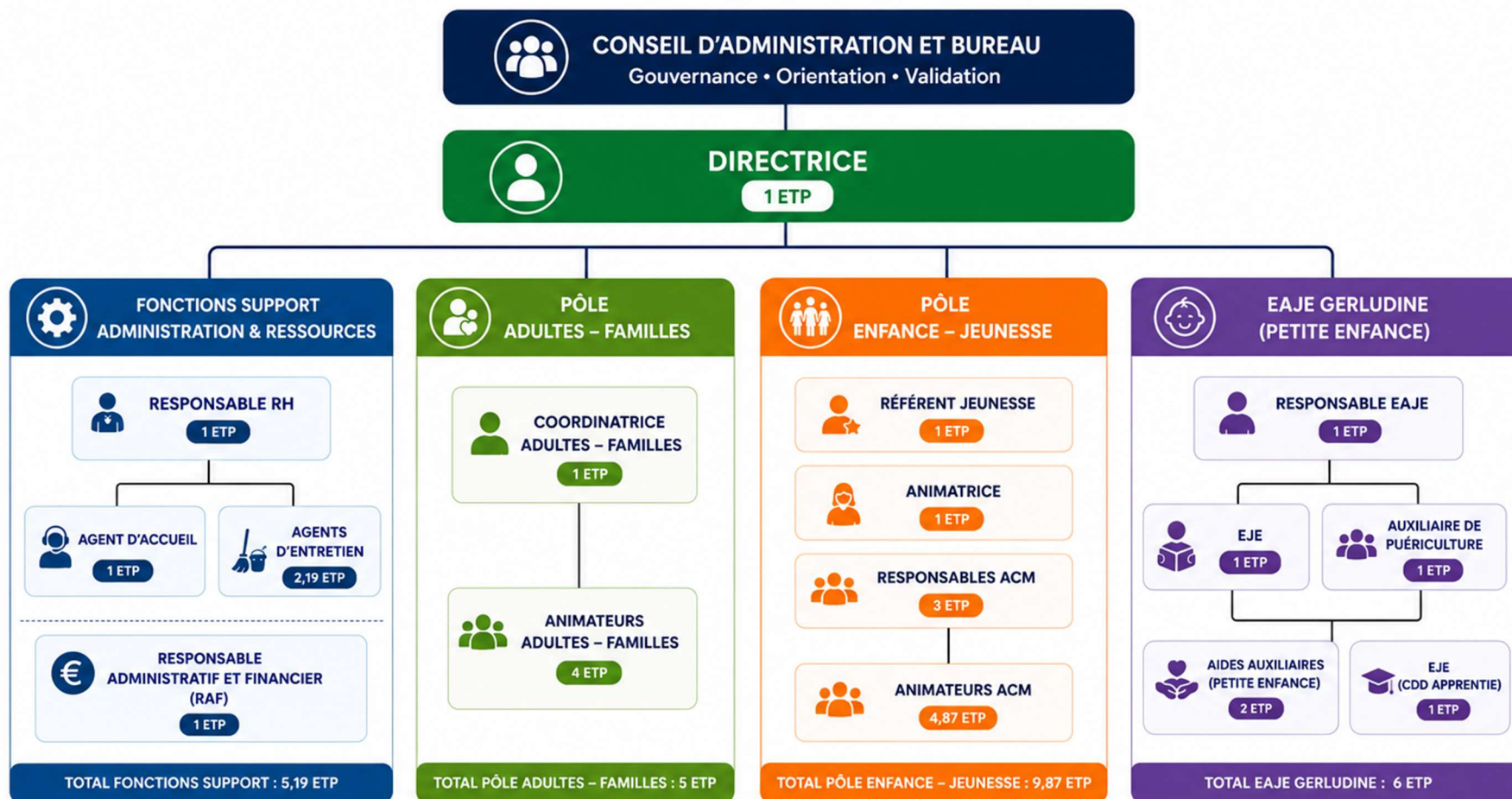
L'organigramme ci-dessous est celui s'appliquant en juillet 2026. Il devra évoluer pour répondre aux enjeux du futur Projet Social. Toutefois, les contraintes budgétaires et les incertitudes quant à la pérennisation des financements obligent à la prudence et à ne créer des postes que lors d'octroi de financements structurels.

L'organigramme devra prendre en compte la charge de travail administratif accrue et l'absence de cadre intermédiaire en suivi de l'équipe enfance / jeunesse.

Afin de ne pas alourdir les charges de personnels, des réorganisations internes pourraient être envisagées en s'appuyant sur la formation et la montée en compétences des salariés aujourd'hui en fonction.

ORGANIGRAMME

Centre Social de Gerland



EFFECTIF TOTAL

27,06 ETP



NOTRE MISSION

Agir ensemble pour renforcer le lien social, accompagner les parcours de vie et permettre à chacun de devenir acteur de son territoire.



NOTRE AMBITION

Un centre social ouvert, inclusif et solidaire, au service des habitants et du territoire de Gerland.

LÉGENDE

ETP = Equivalent Temps Plein



✓ Une équipe expérimentée, engagée, reconnue :

Les habitants comme les partenaires soulignent la disponibilité des professionnels, leur qualité d'écoute, leur bienveillance et leur fiabilité.

Le peu de turn-over ces dernières années permet un travail en confiance avec les habitants et une inscription de la relation dans la durée.

✓ **Une culture institutionnelle solide** qui se traduit lors des temps de réunion d'équipe par des réflexions renouvelées autour des thématiques de la participation, des postures d'animation, d'accueil ou encore d'inconditionnalité.

✓ Une coopération inter-pôles déjà existante :

Bien que perfectible, la transversalité s'exprime dans :

- les fêtes de quartier,
- les actions familles,
- les actions Hors Les Murs,
- les actions intergénérationnelles.

Mais également en solidarité lorsque des collègues sont absents ou en situation de crise.

Les limites de l'organisation interne :

Aujourd'hui les équipes sont à saturation de leur capacité de travail et il n'est plus envisageable de développer des actions sans en abandonner d'autres. Or, ce choix est particulièrement complexe pour les équipes et il doit résulter de choix institutionnels. Les priorités d'action sur le territoire devront être opérées en fonction de ce Projet Social.

La part administrative est également de plus en plus chronophage et sa répartition n'est aujourd'hui pas équitable.

Ces éléments devront être remis à plat et repensés en prenant en compte le bien-être au travail.

La question du bien-être au travail est centrale dans l'organisation. La majorité des salariés, hors cadres, travaillent 4,5 jours par semaine permettant que chacun puisse avoir du temps pour soi et pour se ressourcer. Depuis 2024, une psychologue du travail intervient régulièrement pour des temps de régulation ou d'analyse de la pratique. Ces temps devront s'intensifier afin de réguler certaines charges mentales et émotionnelles.

L'équipe devra également pouvoir avancer sur des thématiques spécifiques et sortir de la logique des pôles. Cela passe notamment par des temps de réunion d'équipe et de la formation professionnelle.

Si des besoins humains supplémentaires émergent, ils devront être assorties de financements des postes de travail afin de ne pas mettre la structure en difficulté.

Le Projet Social repose sur une organisation qui privilégie le travail transversal. Les enjeux identifiés dépassent les logiques de pôles.

Les réponses nécessitent :

- des temps de coordination réguliers ;
- des projets transverses ;

- des référents transversaux ;
- des espaces d'analyse partagée ;
- une circulation permanente de l'information.

Cette organisation doit permettre d'apporter des réponses globales aux habitants tout en renforçant la cohérence de l'action du Centre Social. Cette vision non plus en pôle mais en transversalité devrait permettre à long terme plus de fluidité pour les adhérents et pour les équipes.

8.4. Le partenariat : un moyen stratégique du projet social

Le partenariat constitue l'un des principaux leviers de mise en œuvre du Projet Social.

L'évaluation du précédent Projet Social montre que la qualité du réseau partenarial est aujourd'hui l'une des forces majeures du Centre Social de Gerland. Au-delà d'une logique de complémentarité des actions, les partenariats permettent d'apporter des réponses globales aux besoins des habitants, de favoriser les parcours, d'éviter les ruptures d'accompagnement et de renforcer la cohérence des interventions sur le territoire.

Le partenariat ne constitue pas uniquement une ressource technique.

Il est un moyen :

- d'améliorer la connaissance des besoins ;
- de coordonner les interventions ;
- de développer des parcours d'accompagnement cohérents ;
- de mutualiser les compétences ;
- de favoriser l'innovation sociale ;
- de construire des réponses collectives aux enjeux du territoire.

L'arrivée du futur équipement socioculturel des Girondins constitue à ce titre une opportunité majeure. Le Centre Social entend développer avec ce nouvel acteur une logique de complémentarité, de coopération et de construction commune afin de garantir la cohérence de l'offre de proximité à l'échelle du quartier de Gerland.

8.5. Des ressources matérielles au service du projet

Le Centre Social dispose de plusieurs espaces permettant de développer des réponses adaptées aux besoins du territoire :

- les locaux du Centre Social, rue Jacques Monod ;
- L'espace Saint-Cloud ;
- le Quartier Gerland (QG) ;
- l'EAJE Gerludine ;
- les espaces publics investis dans le cadre des actions Hors Les Murs ;
- les équipements partenaires mobilisés pour les projets communs (école, pavillon Nord ...).

Le territoire lui-même devient un espace d'intervention à part entière, notamment au travers des pratiques d'Aller Vers et d'animations de proximité.

Les locaux ont connu des travaux d'amélioration et de rafraichissement depuis 2021. S'ils restent exigus, ils sont aujourd'hui agréables. L'accueil reste un des points de cristallisation : il est très fréquenté mais est particulièrement petit et peu adapté, rendant la convivialité plus complexe à faire vivre. Cette difficulté est aujourd'hui compensée par l'investissement du secrétaire d'accueil et des membres de l'équipe. Les bureaux sont également une réelle difficulté, ils sont trop peu nombreux et trop petits, cela entraîne une surpopulation qui peut être génératrice de tensions au sein des équipes. Ces contraintes de locaux nécessitent une organisation importante.

8.6. Les moyens financiers

➤ Les enjeux financiers du projet social

Au regard des ambitions du Projet Social, plusieurs enjeux apparaissent prioritaires :

- consolider les financements existants ;
- rechercher de nouvelles opportunités de financement pour soutenir les projets émergents ;
- maintenir une capacité financière pour les actions auprès des habitants ;
- préserver les moyens humains indispensables à l'animation de la vie sociale ;
- garantir une accessibilité financière des activités pour les familles.

CHARGES PRÉVISIONNELLES

Budget du projet social 2027-2031

POSTES BUDGÉTAIRES	2027	2028	2029	2030	2031	2026 (BP)
Dépenses ACTIVITÉS	105 000	107 100	109 242	111 427	113 655	95 907
Fournitures ÉNERGÉTIQUES	18 000	18 360	18 727	19 102	19 484	19 500
AUTRES Fournitures	10 000	10 200	10 404	10 612	10 824	9 000
SERVICES EXTÉRIEURS	115 000	117 300	119 646	122 039	124 480	122 097
CHARGES DE PERSONNEL	1 380 000	1 393 800	1 407 738	1 421 815	1 436 034	1 389 089
AUTRES CHARGES	35 000	35 700	36 414	37 142	37 885	45 952
TOTAL Charges	1 663 000	1 682 460	1 702 171	1 722 137	1 742 362	1 681 545

PRODUITS ET RÉSULTAT

Budget du projet social 2027-2031

PRODUITS	2027	2028	2029	2030	2031	2026 (BP)
PARTICIPATIONS Usagers	200 000	200 000	200 000	200 000	200 000	206 046
PSO ALSH Extrascolaire / Périscolaire	110 000	110 000	110 000	110 000	110 000	108 571
PSU Petite Enfance	160 000	161 600	163 216	164 848	166 497	156 000
PS Animation Collective Familles	28 189	28 753	29 328	29 915	30 513	27 650
PS Animation Globale	84 258	85 943	87 662	89 415	91 203	82 646
PS C.L.A.S.	13 930	13 930	14 069	14 069	14 210	13 792
Bonus Territoire	75 873	75 873	75 873	75 873	75 873	75 638
SUBVENTIONS						
ÉTAT	14 000	14 000	14 000	14 000	14 000	14 000
MÉTROPOLE	42 740	42 740	42 740	42 740	42 740	42 740
Ville de Lyon (DGF)	602 481	602 481	602 481	602 481	602 481	550 751
Ville de Lyon (Autres)	63 300	63 300	63 300	63 300	63 300	85 200
C.A.F. Fonctionnement	147 502	146 027	144 567	143 121	141 690	149 157
C.A.F. Affectée	9 500	9 500	9 500	9 500	9 500	9 500
AUTRES Subventions						20 886
ADHÉSIONS	9 000	9 090	9 181	9 273	9 365	6 500
AUTRES PRODUITS	9 000	7 500	6 000	4 500	3 000	33 000
TOTAL Produits	1 569 773	1 570 737	1 571 917	1 573 035	1 574 372	1 582 077
RÉSULTAT	-93 227	-111 723	-130 254	-149 102	-167 990	-99 468

L'évolution budgétaire de ce projet intègre une évolution de 2 % des dépenses courantes et 1% pour les charges de personnel. Cette hypothèse tient compte du contexte inflationniste tout en encourageant une gestion rigoureuse.

A contrario, ce budget n'anticipe pas d'évolution de financement à la hausse, suivant les tendances constatées sur ces dernières années. Les recettes du Centre Social reposent principalement sur des financements publics et les prestations de service de la Caisse d'Allocations Familiales du Rhône.

Les principaux financeurs demeurent :

- La Ville de Lyon : 40% des financements
- La CAF du Rhône : 40% des financements

Aujourd'hui les autres financements, ceux de l'Etat et de la Métropole, restent très incertains. Ils sont intégrés à la prévision budgétaire mais la plus grande prudence est de mise quant au maintien de des financements actuels.

Les participations des usagers (200 k€) et les adhésions (9 k€ en 2027) participent également au financement du projet, tout en restant compatibles avec l'objectif d'accessibilité aux activités pour tous.

Cette structure financière illustre le rôle d'intérêt général du Centre Social, dont les missions ne pourraient être assurées sans un partenariat financier durable avec les collectivités et les organismes de protection sociale. Toutefois, les contraintes budgétaires des villes et des CAF sont de nature à fragiliser le Centre Social. Les incertitudes concernant le budget métropolitain participent à ce climat d'austérité.

Afin de garder un modèle socio-économique durable, le Centre Social devra recourir à de nouveaux modes de financement et répondre à de nouveaux appels à projets. Aujourd'hui, les axes d'actions les moins financés sont la famille et la jeunesse. Ces deux axes sont pourtant des priorités d'action sur le territoire de Gerland et devront faire l'objet de recherches de financement.

Le cas échéant le conseil d'administration pourra être amené à faire des choix pour assurer la stabilité financière de la structure.

➤ Une trajectoire financière à consolider :

Le budget prévisionnel met en évidence un **déséquilibre structurel** sur l'ensemble de la période. Les dépenses progressent plus rapidement que les produits, ce qui conduit à un déficit prévisionnel passant d'environ **93 k€ en 2027 à 167 k€ en 2031**.

Cette projection ne constitue pas un budget définitif, mais un scénario d'alerte. Elle souligne la nécessité de poursuivre un travail de sécurisation financière au cours du projet social.

Par ailleurs, les financements complémentaires mais non encore notifiés ainsi que les marges d'économie encore possible sur les charges, notamment les charges de personnels, devraient permettre d'atténuer sensiblement ce déficit. En effet, les dernières années permettent de constater

un écart sensible entre la prévision budgétaire des charges de personnels et les charges réelles. Cela s'explique par les vacances de poste et les arrêts de travail.

De plus, le Centre Social bénéficie d'une trésorerie significative permettant d'envisager l'avenir sans crainte à court terme.

Perspectives de financements :

- CARSAT – 10 000€ (public seniors)
- FONJEP (Etat) – 7 000 à 10 000€ (publics jeunes)
- Fonds publics et territoire (CAF) – 16 000€ (Hors Les Murs Enfance et Jeunesse : 2 X 8 000€)
- Prestation de Service Jeunes (CAF) – 22 611€ (publics jeunes)

Dans cette perspective, le projet social s'évaluera tant au regard de l'activité et des axes que de la situation financière, afin de garantir la cohérence entre les ambitions du projet, les moyens mobilisés et les capacités financières de l'association. Le conseil d'administration devra être en capacité de prendre des décisions pour assurer la stabilité du modèle socio-économique.

➤ **Le partenariat comme levier financier :**

Le partenariat constitue également un levier de sécurisation économique.

Au-delà des financements directs, les coopérations avec les institutions, les associations et les acteurs locaux permettent :

- la mutualisation de compétences et de moyens ;
- le cofinancement de projets ;
- le co-portage d'appels à projets ;
- le développement d'actions communes limitant les coûts de fonctionnement.

Cette logique partenariale contribue directement à la capacité du Centre Social à mettre en œuvre son projet tout en maintenant une gestion responsable.

9. Evaluation du projet social 2027 - 2031 :

L'évaluation du projet social est un processus continu porté par l'ensemble des équipes, professionnelles et administrateurs. Cette évaluation doit permettre d'adapter des objectifs si besoin, de rester en phase avec le territoire et ses besoins.

Chaque année, des temps sont dédiés à l'évaluation et à la définition des priorités de l'année à venir.

L'évaluation se décline sur les différents pôles. Des enquêtes régulières auprès des habitants, adhérents, bénévoles permettent une écoute large et la plus diverse possible.

9.1. Une démarche d'amélioration continue :

Le projet social s'inscrit dans une logique d'amélioration permanente.

Deux temps institutionnels annuels permettront :

- d'évaluer les objectifs atteints ;
- d'analyser les évolutions du territoire ;
- d'ajuster les priorités ;
- de réinterroger les pratiques professionnelles ;
- d'associer les habitants, les administrateurs et les partenaires aux évolutions du projet.

L'évaluation constitue un moyen de maintenir l'adéquation entre les besoins du territoire, les ressources mobilisées et les ambitions du projet social.

9.2. Fiches d'évaluation des axes

FICHE D'ÉVALUATION – AXE 1

Un centre Social, outil d'engagement et de démocratie locale :

Finalité

Faire de la participation un véritable levier de démocratie locale en favorisant toutes les formes d'engagement et le pouvoir d'agir des habitants.

? Question évaluative

Dans quelle mesure le Centre Social favorise-t-il l'engagement des habitants et leur implication dans la vie de l'association et du territoire ?

Changements attendus

- ✓ Diversifier les formes d'engagement.
- ✓ Faciliter les parcours bénévoles.
- ✓ Renforcer la représentativité des habitants.
- ✓ Développer le dialogue habitants / institutions.
- ✓ Faire émerger davantage de projets portés par les habitants.

Indicateurs de réussite

Quantitatifs	Qualitatifs
Nombre de bénévoles.	Les habitants se sentent écoutés.
Nouveaux bénévoles.	Les habitants comprennent mieux le fonctionnement associatif.
Nombre de commissions.	Les habitants se sentent légitimes pour agir.
Nombre de projets habitants.	Les habitants se sentent reconnus.
Habitants présents au CA.	Les institutions identifient davantage les habitants comme interlocuteurs – Développement du pouvoir d'agir.

Outils d'évaluation

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Questionnaire bénévoles• Entretiens qualitatifs• Comptes rendus CA / Bureau | <ul style="list-style-type: none">• Questionnaire habitants• Bilans des commissions• Observation des parcours bénévoles |
|---|---|

Critères de réussite

À l'issue du projet :

- les habitants participent davantage aux décisions ;
- les parcours bénévoles sont plus nombreux et diversifiés ;
- les projets initiés par les habitants augmentent ;
- la gouvernance est plus représentative du territoire.

FICHE D'ÉVALUATION – AXE 2

Un Centre Social, outil d'accompagnement de la vie des familles

Finalité

Faire du Centre Social un lieu ressources accompagnant les familles tout au long de leur parcours de vie.

Question évaluative

Dans quelle mesure le Centre Social accompagne-t-il les familles dans leurs parcours et renforce-t-il leurs ressources ?

Changements attendus

- ✓ Un accueil plus lisible.
- ✓ Davantage de passerelles entre secteurs.
- ✓ Une meilleure articulation des actions.
- ✓ Des solidarités entre familles renforcées.
- ✓ Des partenariats plus efficaces.

Indicateurs

Quantitatifs	Qualitatifs
Nombre de familles fréquentant les actions.	Les familles identifient le Centre Social comme une ressource.
Nombre de passerelles entre pôles.	Elles connaissent mieux les différents services.
Nombre d'orientations.	Elles se sentent accompagnées.
Nombre de commissions familles.	Elles développent des solidarités entre elles.
Nombre de projets inter-pôles.	Le parcours est plus identifié et facilité.

Outils

- Statistiques adhérents
- Questionnaires familles
- Bilans partenaires
- Bilans d'activités
- Entretiens

Critères de réussite

À terme :

- les familles utilisent plusieurs services du Centre Social ;
- elles développent des liens entre elles ;
- elles identifient le Centre Social comme un lieu d'accompagnement global ouvert à tous.

FICHE D'ÉVALUATION – AXE 3

Favoriser le lien social, le bien-être global et la vie de quartier

Finalité

Contribuer durablement au bien-être des habitants en développant les liens sociaux et une présence renforcée sur le territoire.

? Question évaluative

Dans quelle mesure le Centre Social contribue-t-il à améliorer le bien-être, les liens sociaux et le vivre ensemble ?

Changements attendus

- ✓ Diminution du sentiment d'isolement.
- ✓ Renforcement du lien social.
- ✓ Espaces publics davantage investis.
- ✓ Développement des pratiques Hors Les Murs.
- ✓ Mixité renforcée.

Indicateurs

Quantitatifs	Qualitatifs
Nombre d'actions Hors Les Murs.	Evolution du sentiment d'isolement.
Nombre de participants.	Evolution du sentiment de bien-être.
Nombre de partenaires.	Evolution du sentiment d'appartenance.
Nombre de projets de quartier.	Qualité des relations créées.
Nombre de lieux investis.	Perception de la vie de quartier.

Outils

- Diagnostic sensible
- Cartographie HLM
- Entretiens habitants
- Questionnaire habitants
- Bilans animations

Critères de réussite

En 2031 :

- les habitants déclarent davantage connaître leurs voisins ;
- les actions Hors Les Murs deviennent une composante permanente du projet social ;
- les habitants investissent davantage les espaces publics.

FICHE D'ÉVALUATION – AXE 4

Construire une politique enfance-jeunesse inclusive, visible et émancipatrice

Finalité

Accompagner les enfants et les jeunes vers l'autonomie, l'engagement et l'émancipation.

Question évaluative

Dans quelle mesure le Centre Social permet-il aux enfants et aux jeunes de devenir pleinement acteurs de leur parcours et de leur territoire ?

Changements attendus

- ✓ Une meilleure connaissance des besoins.
- ✓ Des parcours plus lisibles.
- ✓ Des jeunes davantage acteurs.
- ✓ Une ouverture culturelle renforcée.
- ✓ Une politique jeunesse plus visible.

Indicateurs

Quantitatifs	Qualitatifs
Nombre de jeunes engagés.	Sentiment d'autonomie, évolution du pouvoir d'agir.
Nombre de projets jeunesse.	Confiance en soi.
Nombre de parcours culturels.	Développement du capital culturel, confiance en soi.
Nombre de partenariats.	Maillage territorial au bénéfice des publics.
Participation aux instances.	Ouverture aux autres, capacité à représenter son groupe de pairs.

Outils

- Bilans ACM
- Questionnaires jeunes
- Bilans partenaires
- Bilans jeunesse
- Entretiens familles

Critères de réussite

En fin de projet :

- les enfants et les jeunes initient davantage de projets ;
- ils participent aux décisions qui les concernent ;
- les familles identifient le Centre Social comme un acteur éducatif majeur ;
- les parcours enfance-jeunesse sont plus cohérents et plus visibles

10. Les conditions de réussite du projet

La réussite du Pojet Social 2027-2031 ne dépend pas uniquement de la mise en œuvre des actions programmées. Elle repose sur un ensemble de conditions permettant au Centre Social de Gerland de rester un acteur de proximité, capable d'adapter son action aux évolutions du territoire et aux besoins de ses habitants.

10.1. Une gouvernance associative vivante et partagée :

Le Projet Social constitue le projet de l'association tout entière. Sa réussite implique une gouvernance qui favorise le dialogue entre administrateurs, bénévoles, habitants et équipe salariée afin de partager les orientations, de suivre les avancées du projet et d'ajuster les priorités lorsque cela est nécessaire.

Le conseil d'administration demeure le garant des orientations politiques, tandis que les commissions, groupes de travail et espaces de concertation permettent une implication progressive de l'ensemble des acteurs de la vie associative.

10.2. Une participation effective des habitants :

Le Centre Social affirme que les habitants sont les premiers experts de leur territoire.

Le Projet Social ne pourra atteindre ses objectifs que si les habitants sont associés à toutes les étapes de sa mise en œuvre :

- dans l'expression des besoins ;
- dans la conception des projets ;
- dans leur réalisation ;
- dans leur évaluation.

Cette participation prendra des formes diverses afin de permettre à chacun de trouver une place selon ses disponibilités, ses envies et ses capacités d'engagement. L'objectif est de favoriser progressivement le développement du pouvoir d'agir individuel et collectif.

10.3. Une dynamique partenariale forte :

Le territoire de Gerland connaît des mutations urbaines, démographiques et sociales importantes.

Le projet social devra conserver une capacité d'adaptation afin de répondre aux évolutions du quartier, à l'arrivée de nouveaux habitants, aux transformations de la Cité Jardin, au développement du secteur des Girondins et à l'émergence de nouveaux besoins.

Le diagnostic partagé et l'observation sociale continueront ainsi d'alimenter les réflexions stratégiques tout au long du projet.

Les enjeux du territoire dépassent les capacités d'action d'une seule structure. Le partenariat constitue donc un levier stratégique du projet social.

Le Centre Social poursuivra une logique de coopération avec les institutions, les associations, les établissements scolaires, les services publics, les bailleurs, les acteurs de la santé, de la culture, de l'insertion et de la prévention afin de :

- partager la connaissance du territoire ;
- coordonner les interventions ;
- construire des réponses complémentaires ;
- mutualiser les ressources ;
- développer des projets communs.

Cette coopération devra également accompagner les importantes mutations du quartier et favoriser la complémentarité entre les différents équipements socioculturels présents ou à venir sur le quartier de Gerland. L'arrivée prochaine du pôle social et culturel des Girondins est une opportunité de mutualisation mais également de penser les mouvements des habitants sur le territoire et la mixité entre les habitants du nord et du sud de l'arrondissement.

10.4. Une équipe soutenue et en capacité d'innover :

L'évolution rapide du territoire et des besoins sociaux nécessite une équipe professionnelle capable d'adapter ses pratiques.

La réussite du projet repose notamment sur :

- la formation continue des professionnels ;
- le développement du travail transversal ;
- des temps réguliers d'analyse des pratiques ;
- une qualité de vie au travail préservée ;
- une organisation favorisant la coopération entre les pôles.

Le Centre Social veillera à maintenir une capacité d'innovation permettant d'expérimenter de nouvelles réponses lorsque les besoins émergent ; l'organigramme devra s'adapter aux besoins pour une plus grande fluidité mais également pour préserver les professionnels et éviter des charges de travail sans cesse alourdies.

10.5. Une évaluation continue au service de l'amélioration :

L'évaluation ne constitue pas uniquement une obligation liée à l'agrément. Elle est un outil de pilotage permettant de mesurer les effets du projet, d'analyser les écarts entre les objectifs fixés et les réalisations et d'ajuster les actions lorsque cela est nécessaire.

Des temps réguliers de suivi associant habitants, bénévoles, administrateurs, partenaires et salariés permettront de :

- mesurer les résultats obtenus ;
- identifier les difficultés rencontrées ;

- valoriser les réussites ;
- faire évoluer les réponses apportées.

Cette démarche d'amélioration continue contribuera à maintenir un Projet Social vivant, évolutif et pleinement inscrit dans les réalités du territoire.

Conclusion :

Le Projet Social 2027-2031 s'inscrit dans une volonté de faire du Centre Social de Gerland un acteur incontournable de la vie locale, capable d'accompagner les transformations du territoire tout en restant fidèle à ses valeurs d'éducation populaire, de solidarité et de participation des habitants.

Sa réussite reposera sur la mobilisation conjointe des habitants, des bénévoles, des administrateurs, des salariés et des partenaires convaincus que les réponses aux défis sociaux se construisent collectivement, au plus près des réalités vécues.

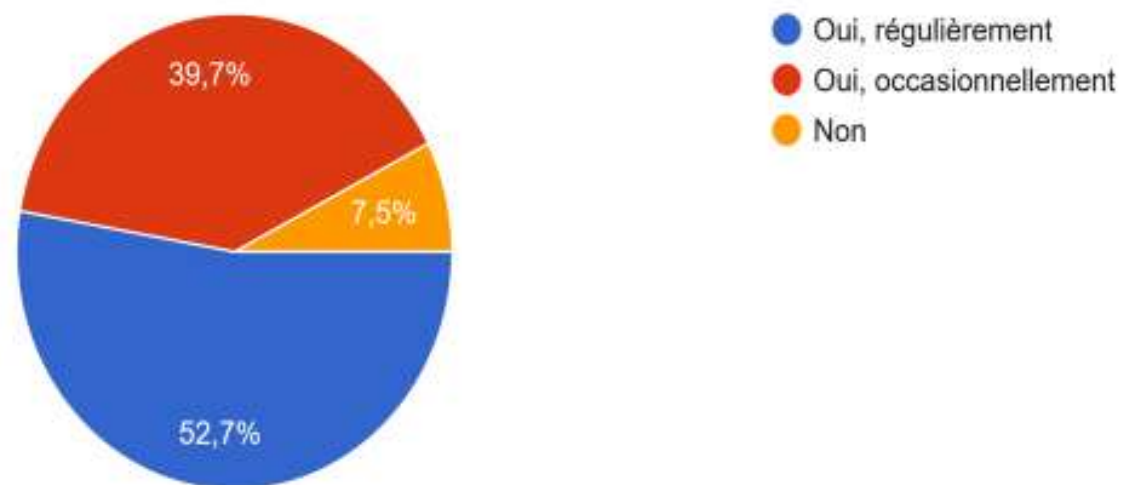
Le Projet Social constitue ainsi une feuille de route partagée, mais également un engagement collectif au service d'un territoire plus solidaire, plus inclusif et plus participatif.

ANNEXES

Annexe 1 : Questionnaire Accueil

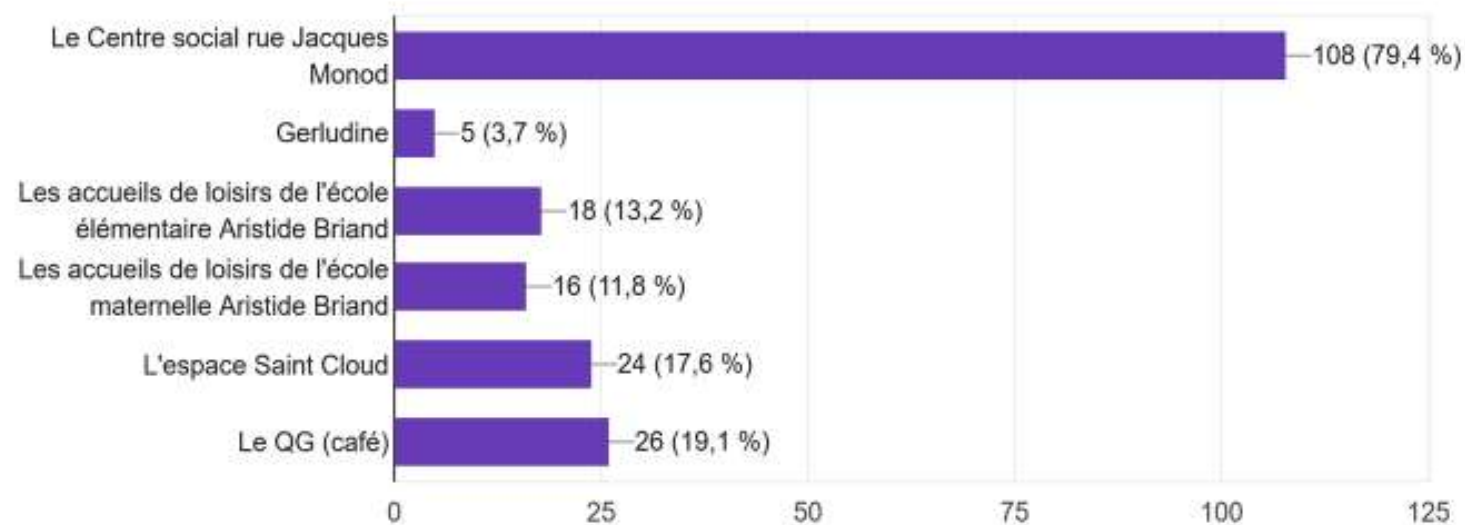
Est-ce que vous fréquentez le Centre social Gerland ?

146 réponses



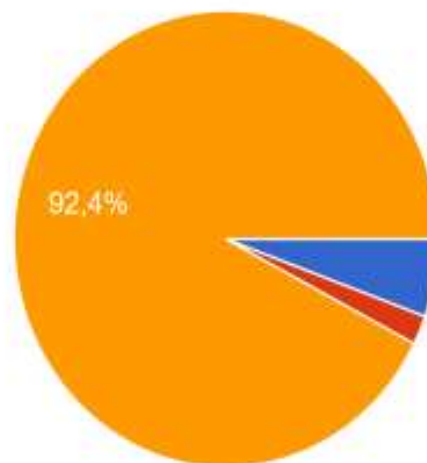
Quel lieu du Centre social fréquentez-vous ?

136 réponses



L'accueil au Centre social est-il selon vous satisfaisant ?

145 réponses



- Je ne sais pas, je n'ai jamais poussé la porte du Centre social
- Non
- Oui

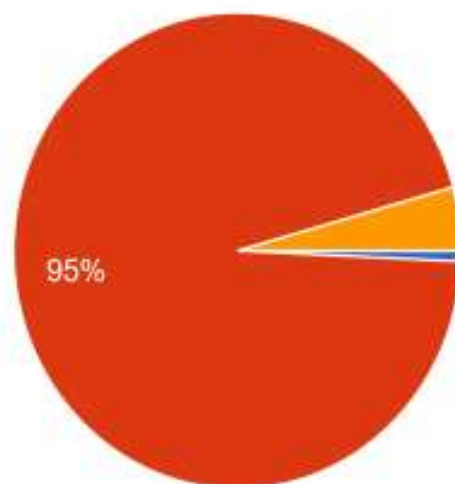
L'accueil sur les différents lieux du Centre social (Gerludine, QG, écoles ...) est-il satisfaisant ?

140 réponses



La communication du Centre social

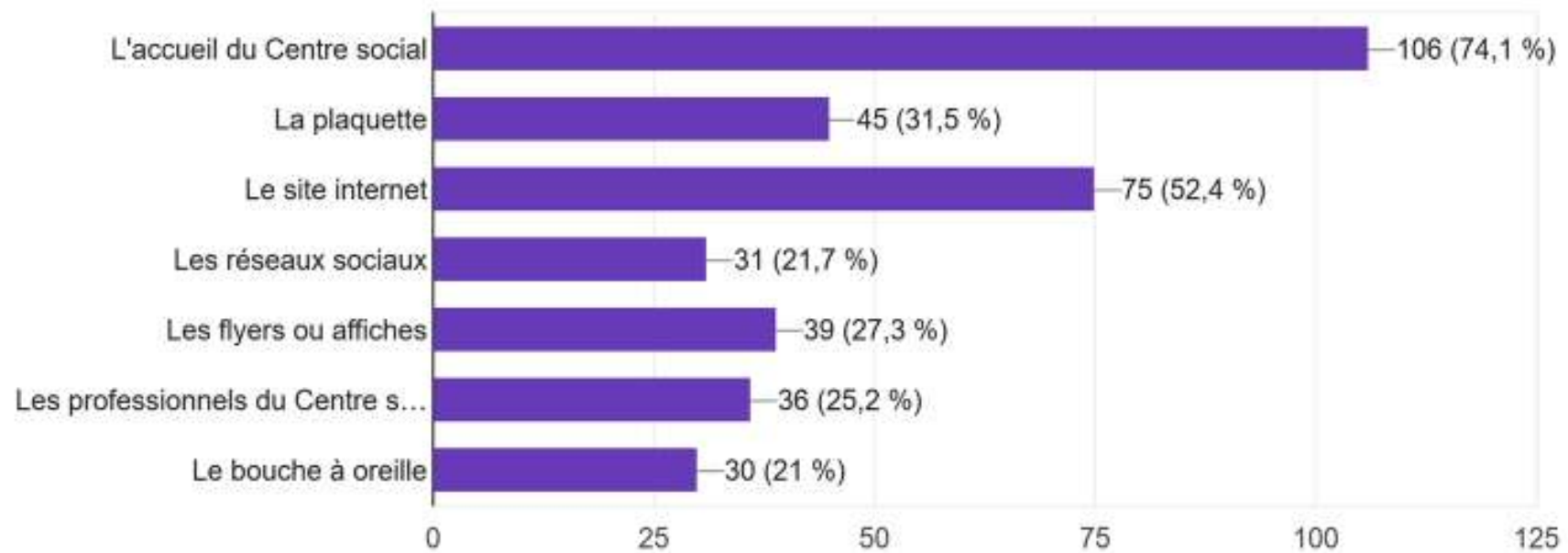
139 réponses



- Ce n'est pas clair et je ne trouve pas les informations dont j'ai besoin
- La communication est claire et les informations sont faciles à trouver
- Je ne sais pas où chercher les informations

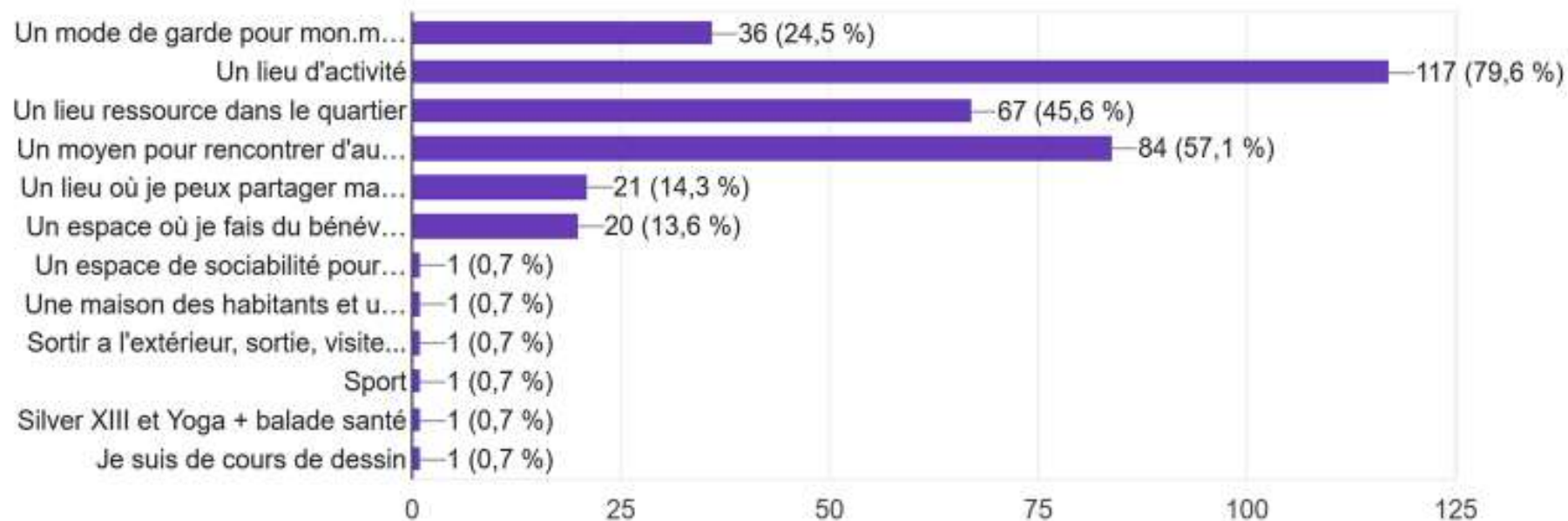
J'ai les informations par :

143 réponses



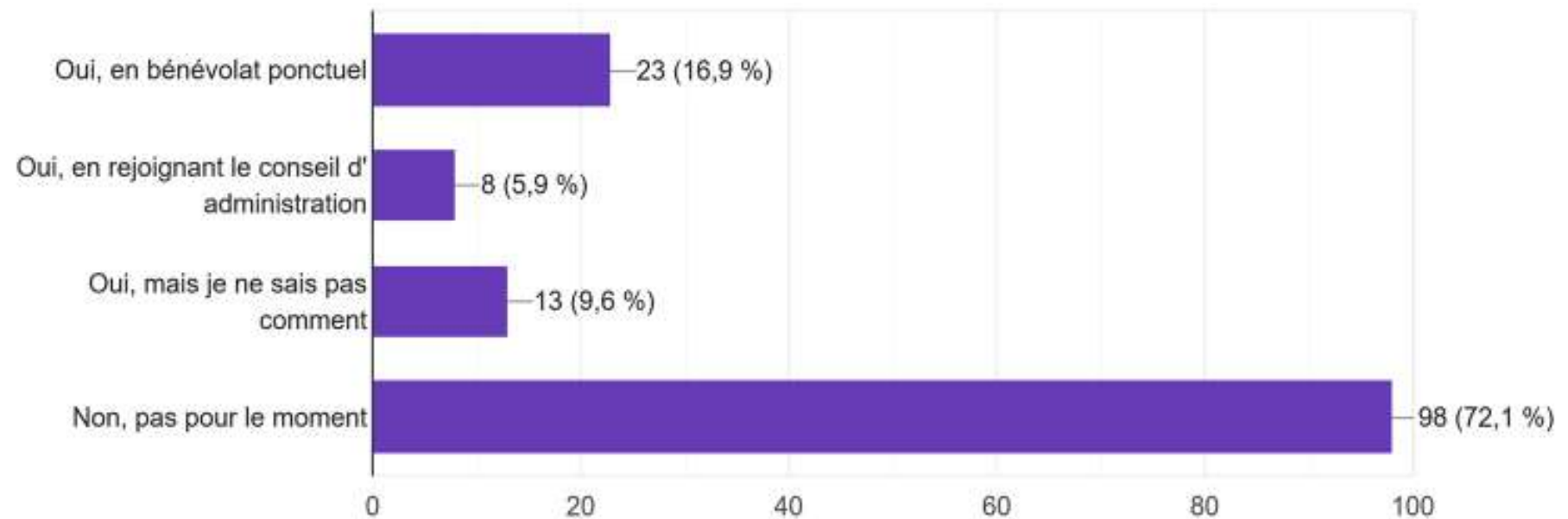
Pour vous le Centre social est

147 réponses



Aimeriez vous vous impliquer dans le Centre social (Bénévolat, conseil d'administration, fête de quartier, bricolage ... ?)

136 réponses



Annexe 2 : Questionnaire attentes habitants pour future projet social

185 participations

Qui êtes vous ?

Habitant du quartier	151
Bénévole	21
Partenaire	3
Adhérent du Centre social	100

Depuis combien de temps connaissez-vous le Centre social ?

Moins d'1 an	27
De 1 à 3 ans	59
De 3 à 6 ans	28
Plus de 6 ans	69

A quelle fréquence venez-vous au Centre social ?

Régulièrement (plusieurs fois dans le mois)	84
De temps en temps (1 fois par mois)	41
Rarement (moins d'1 fois par mois)	58

Pourquoi venez-vous au Centre social ?

Participer à des activités	111
Rencontrer des personnes	50
Etre accompagné dans des démarches (administratives, ...)	13
Pour mes enfants	86
Pour boire un café / discuter	32

Globalement êtes-vous satisfait du Centre social

Très satisfait	91
Satisfait	85
Peu satisfait	5
Pas du tout satisfait	1

Au Centre social, vous sentez-vous libre de ...

Donner votre avis	105
Proposer des idées	75

Participer à l'organisation	37
Vous impliquer comme bénévole ou donner un coup de main	46
Non, je n'ose pas	27
Non, je n'ai pas envie	18

Selon vous, dans le quartier le Centre social est :

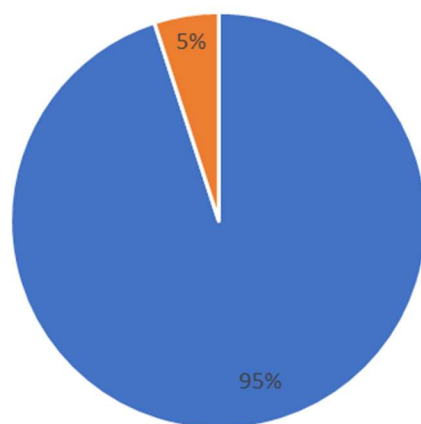
Très présent dans l'espace public	61
Plutôt présent	102
Peu présent	13
Pas du tout présent	4

Dans le futur, selon vous le Centre social devrait :

Proposer plus d'activités	95
Aller davantage à la rencontre des habitants dans l'espace public	46
Créer plus d'événements conviviaux	68
Etre ouvert le Week-end	51
Être ouvert en soirée	31
Laisser une soirée carte blanche aux habitants par mois	27

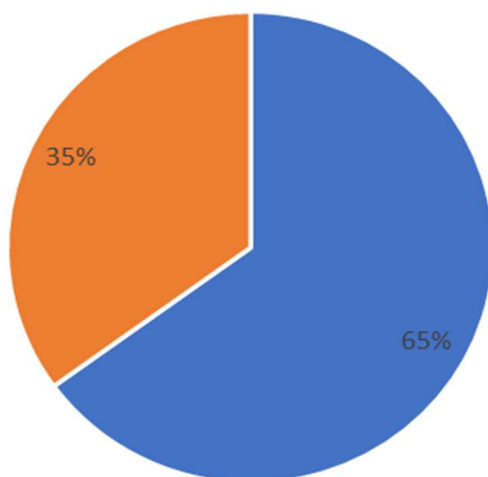
Annexe 3 : Questionnaire partenaires

Considérez-vous le Centre social Gerland comme porteur
(coordinateur) d'une dynamique partenariale



■ Oui ■ Non

Souhaiteriez-vous vous impliquer dans l'écriture
d'une charte partenariale pour le territoire ?



■ Oui ■ Non

Annexe 4 : Evaluation de la Gouvernance

ETAT DES LIEUX GOUVERNANCE			
REUSSITES	DIFFICULTES	LES FREINS	Où nous souhaitons en être en 2021
Dynamisme	COVID	La vie de famille	Partager une bonne image du CSG
Rencontre	Impossibilité de rencontre à cause du COVID	Être présent	L'image du Centre Social
Assister aux réunions	Peu de dynamisme le COVID a pas aidé	Le temps/la disponibilité	Voir la visibilité du centre social sur le quartier
Rester ouvert	Mise en route de nouvelles activités	Manque de temps	Trouver de nouveaux administrateurs
Survie du centre social : résilience	Plus de sortie familiale et d'activités pendant quelques mois	Temps à donner	Comment être plus attractif par des nouveaux membres/Ce que rapporte en plus d'être au CA ou Bureau
Nouvelle dynamique	Rester ouvert	Donner de son temps et nombre de réunion	Aller à la rencontre des nouveaux administrateurs
La traversée de la crise : COVID	Lisibilité des actions	Planning	La fidélisation des employés
Gérer efficacement les aléas du COVID	Être visible	Contraintes liées au temps disponibles	RH efficiente
Une nouvelle directrice efficace	Ouverture sur le quartier	Le temps	Cohésion équipes professionnelles
Une nouvelle direction	Améliorer les conditions de travail	Le temps disponibilité	Membres actifs
L'accueil de nouveaux administrateurs		Engagements dans d'autres associations	Plus de lien avec les équipes/être plus sur le terrain
Un nouveau bureau + nouveaux membres au CA	Renouvellement de la gouvernance peu attractive	Fil conducteur ou projet	Relation et travail Administrateurs/Salariés efficient

Cohésion du CA	Intégrer plus d'associations partenaires aux partenaires dans le CA	Quel est l'intérêt d'être un administrateur	La fidélisation des adhérents au CA
Renouvellement direction et gouvernance	Compliqué de permettre à tous les membres d'être présent	Intérêt pour le sujet	Convaincre factuellement les familles
Bonne entente	Rencontres	C.S peu attractif	La fidélisation des adhérents au CA
Gestion RH	Trouver des administrateurs actifs	Méconnaissance de la vie associative	Communication le bénévolat + la place de l'administrateur
Temps festifs pour les salariés (fin d'année, été) pour prouver notre soutien	Difficulté à motiver les adhérents suite au confinements	Méconnaissance du profil	Impliquer les habitants et répondre au meilleur à leur besoin
Participer aux projets	Visions différentes des administrateurs sur le C. S	Manque de communication	Les projets de centre social
Arriver à refaire des fêtes	Prendre ses repères		Travailler sur les enjeux du nouveau projet
La mise en place d'une dynamique de partenariat			Actions territoires
Avancé sur les projets du territoire (vélo cargo, soirée type hand time)			Projet social et application
Connaitre le personnel			Le projet (culturel, social, linguistique et partenaire)
			Petite enfance, jeunesse, santé

Travail Associé Salarié/Administrateurs			
Plus	Moins	Ce qui nous souhaitons réaliser	Pour quels résultats
Repas de fin d'Année	Communication	Rencontres/échanges	Cohésion
Temps de Travail sur le projet Social	Manque dates de rencontres, temps d'échange	Invitation CA	Adhésion
Motivation pour mieux se connaître	Pas de présentation des salariés	Journée "conviviale détente"	Nouveaux Projets
Début de Communication	Inadéquation des plannings salariés/administrateurs	Présentation des métiers du centre social et rôle des administrateurs	Dynamisme
Transversalité	Pas d'invitation des salariés au CA	Travailler ensemble sur la communication externe (journal, blog, affiches)	Communication externe
Être sur les festivités ensembles (avec les partenaires et adhérents)	Manque d'un trombinoscope du CA et de l'Equipe		Pour plus de visibilité sur le territoire
	Plus de visibilité sur le territoire		

La VIE ASSOCIATIVE			
PLUS	MOINS	CE QU'ON VEUT FAIRE	POUR QUELS RESULTATS
CA qui communique	Formations	Meilleure qualité de vie perso/vie	Motivation
CA qui prend des initiatives à améliorer	Cohésion avec la fédération	Travailler sur la notion d'adhésion des adhérents	
CA bonne entente	Développer plus des l'implication des adhérents	Motiver les bénévoles	Meilleure implication des bénévoles
Existence (statuts, règlements intérieurs, délégations, socles d'adhérents)	Moins de bénévoles	Sensibiliser les adhérents	Meilleure implication des adhérents
	Partager les valeurs du centre social	Implication des partenaires et associations de quartier (communication)	Avoir plus de bénévoles
	Commissions		Répondre aux besoins des habitants du territoire répondre au projet social

Annexe 5 : VERBATIM

Une femme adulte sur le marché lors de l'aller-vers avec le 1 ^{er} questionnaire pour le PS	« Qu'est-ce que je ferai sans ?! »
Une femme interrogée sur le premier questionnaire du PS devant les crèches et l'école du Rhône	« C'est "une famille" parce qu'on peut tout raconter : les problèmes des enfants, vous pouvez nous conseiller. Vous ne regardais pas de haut. Vous ne dites pas ce qu'il faut faire et ne jugez pas. Vous êtes à l'écoute. »
Une femme lors d'une séance d'aller-vers pour le second questionnaire au marché place des Pavillons	À propos du QG : « Depuis un mois, depuis que je vais au QG je me sens moins isolée. Je discute avec des gens. » À propos du groupe de Carol : « C'est convivial et il y a du respect. »
Seniors	Je ne me sens plus en sécurité dans mon quartier, des personnes ont été agressées cet été ...
seniors	Le quartier est de plus en plus sale
seniors	J'ai trouvé une famille au centre social
seniors	Suite à mon burn out depuis un an je vais bien grâce au centre social, je me suis fait des amis.
seniors	« J'ai trouvé au centre social réconfort et gentillesse ce qui me permet de continuer le dur chemin de la vie »
Une adhérente quand on lui a posé la question de ce qu'elle aimerait trouver/faire au CS	« C'est bien ce que vous faites. Hier j'ai parlé à une dame, elle est seule. Je lui ai dit : « pourquoi tu t'es pas inscrite au CS ? » »
Une habitante de CJ qui a l'habitude de venir lors des animations de proximité avec les partenaires le vendredi soir, elle s'adresse à l'équipe du CS	« Si vous saviez la valeur humaine que vous avez ! »

Annexe 6 : Commision postures d'animation 19 mars 2026

Posture	Rôle	Limites	Actions
Animateur Faire pour	Organiser des activités Créer des espaces de rencontre Susciter la participation	Risque de garder la maîtrise de l'action Risque de rendre les habitants consommateurs plutôt qu'acteurs	EAJE ACM Animation de prox Ateliers parents enfants CLAS enfants
Accompagnateur Faire avec	Soutenir un parcours Aider à franchir des étapes Sécuriser une démarche ou un projet Encourager sans faire à la place Permettre la prise de conscience des compétences	Risque de faire à la place des personnes Risque de surprotéger ou de maintenir une dépendance au professionnel	CLAS Ados Ateliers menés par les publics Prog QG Animation prox Goûters QG
Médiateur Faire avec / laisser faire	Faciliter le dialogue Traduire les points de vue Apaiser les tensions Permettre la compréhension entre plusieurs acteurs	Peut rester dans une position d'intermédiaire sans transformer durablement la situation Peut absorber les tensions sans permettre aux personnes de reprendre la main	Cafés parents Aller vers Goûters QG
Passeur Laisser faire / autonomie	Relier habitants, ressources et institutions Rendre accessibles les dispositifs et les informations Favoriser l'autonomie Soutenir l'émergence d'initiatives Ouvrir le champ des possibles	Nécessite de savoir se retirer au bon moment Risque d'être flou si les limites du rôle ne sont pas posées Peut-être chronophage si cette mission n'est pas reconnue comme telle	Vide placard Groupe parents accompagnement scolaire 1 an du QG Goûters QG

	S'appuyer sur les capacités et ressources des publics		
--	---	--	--

Ces postures ne s'opposent pas. Dans la pratique, un professionnel peut passer de l'une à l'autre selon les situations.

L'enjeu n'est pas de choisir une seule posture, mais de savoir :

- Laquelle mobiliser,
- À quel moment,
- Avec quelle intention,
- Et jusqu'où aller.

Dans quelle situation avons-nous tendance à faire à la place des habitants ?

- Lorsqu'on est dans l'émotionnel
- Pour maîtriser, gagner du temps, aller vite
- En cas de pression
- Par peur de l'échec
- Pour l'atteinte de l'objectif
- Par préjugé
- Par confort

Quelle sont les conditions nécessaires pour adopter la posture de passeur ?

- Bien la connaître
- Se donner de la disponibilité
- Un rôle et mandat clair de l'institution
- Un mandat et des limites posés avec le groupe habitants
- Formation / sensibilisation
- Avoir du vis-à-vis professionnel, pouvoir partager, un climat de confiance professionnelle
- Porté par la structure, un projet de structure
- Capacité d'écoute et de se taire
- Le non jugement
- Résister à la pression en se référant au projet social



REFERENTIEL ACCUEIL

CENTRE SOCIAL GERLAND

La fonction d'accueil est primordiale en centre social, c'est un temps de premier échange, l'occasion de signifier que la personne est la bienvenue.

Le référentiel de la CAF définit que l'accueil est « basé sur une écoute attentive, s'étend à la capacité à proposer une offre globale d'information et d'orientation, surtout il doit être organisé de manière à recueillir les besoins des habitants et leurs idées de projets collectifs.

Assuré à titre principal par une – des personnes qualifiée(s), l'accueil doit être appréhendé comme une fonction portée collectivement par l'ensemble de l'équipe d'animation du centre social.

Cette fonction doit être reconnue et repérée sur le territoire d'intervention, et l'accueil doit être considéré comme une action à part entière. »

Aménagement et locaux

L'accueil doit être aménagé pour être convivial, accessible facilement à tous.

L'espace doit être aménagé pour que les personnes se sentent accueillies, aient accès facilement à de la documentation et à une personne à qui s'adresser. Cet aménagement doit être adapté aux locaux et pensé en fonction des publics susceptibles de se présenter. Si les locaux ne permettent pas toujours de dédier un espace à l'accueil, cela peut être compensé par de la présence physique et de la convivialité.

L'accueil dans tous les sites du centre social

La qualité d'accueil doit être la même sur tous les sites du Centre Social Gerland. Il est nécessaire pour cela de penser l'espace d'accueil, de partager ce référentiel avec les équipes d'animation et de désigner une personne dont la mission est l'accueil des publics.

Lors de l'accueil la personne ayant cette responsabilité doit être disponible, à l'écoute, en capacité d'orienter les personnes en fonction de leurs demandes, besoins.

Besoins spécifiques et idées de projets

L'accueil est également un lieu de récolte des envies des publics et doit répertorier les demandes et les partager avec l'équipe.

Ces demandes sont prises en compte et une réponse est systématiquement faite aux personnes sur la faisabilité ou non. Pour rappel, les projets envisagés ou proposés doivent être à visée collective et un temps avec l'animateur(trice) de proximité, en charge de l'accompagnement de collectifs d'habitants, peut être envisagé.

Les besoins spécifiques sont pris en compte et les publics sont orientés en fonction de leurs demandes.

Une vigilance particulière doit être apportée à ce que l'orientation soit pertinente et à ne pas désinformer les publics. Lorsque la réponse à la demande n'est pas possible, par manque d'information notamment, il est préférable de faire patienter la personne, de prendre ses coordonnées et de ne donner suite qu'une fois l'information vérifiée.

Situations particulières

L'accueil peut parfois être le lieu réceptacle de tension soit d'adhérents du Centre Social, soit d'habitants.

Il est primordial dans ces situations de tension de garder calme et sang-froid. Si la personne à l'accueil n'est pas en capacité de gérer cette situation, elle peut faire appel à un collègue ou demander à la personne de revenir à un autre moment. L'écoute dans ces moments est essentielle et permet souvent d'apaiser la personne mécontente.

Le Centre Social est également répertorié comme lieu d'accueil « Angela ».

Ce dispositif mis en place par la Ville de Lyon vise à permettre à « Toute personne qui se trouve en situation de harcèlement, qu'il soit sexuel, en rapport avec l'identité, le genre, les convictions religieuses, le handicap... peut pousser la porte d'un établissement arborant le sticker « **Ici demandez Angela** » sur sa vitrine. À l'intérieur, il suffit de « demander Angela » pour être pris en charge, se voir offrir une chaise, un verre d'eau, un conseil pour appeler la police... »

Deux membres de l'équipe ont été formés pour cet accueil et un partage de formation est fait en équipe.

En cas de violence ou de situation de danger, la personne à l'accueil fait appel à ses collègues, ne reste pas seul, et appelle les services de police.

Evaluation

Des moments privilégiés de sondage des publics sur la qualité de l'accueil sont organisés et les résultats de ce sondage partagé et travaillé en équipe.

Ce temps d'évaluation inclut tous les sites du Centre Social et doit permettre de repenser nos pratiques, de les améliorer et d'être au plus près des besoins émanant du territoire.

FAÎTES VIVRE VOTRE QUARTIER

UN PEU,
BEAUCOUP,
PASSIONNÉMENT !



Centre
Social
Gerland