# PROJET

# DOSSIER DE SAISIE
# DES FONDS DE TRAVAUX URBAINS (FTU)
# VILLE DE ROUBAIX

## FICHE DE SAISIE DES FTU POUR LES HABITANTS ET LES ASSOCIATIONS

**QUARTIER CONCERNE** : ☐Est - ☐ Ouest - ☑ Nord - ☐ Sud - ☐ Centre

**TITRE DU PROJET : VERS UN NOUVEL ACCUEIL PHYSIQUE ET NUMERIQUE !**

**ORIGINE DE LA DEMANDE FTU** : Réunion publique / Groupe d'habitants / Association / Autre (à préciser)

- L'ASSOCIATION :

| Nom de l'Association : CENTRE SOCIAL ECHO | |
|---|---|
| Adresse :<br>60-62, rue d'Oran 59100 ROUBAIX<br>Téléphone : 0320260411<br>Télécopie : 0320260405<br>Date de création : 11/02/1991 | Nom du référent du projet :<br>HALLOT Sabine<br>Fonction dans l'association :<br>Directrice<br>E-mail : s.hallot@csecho.fr |

**Dossier de saisie du FTU à renvoyer au plus tôt afin que les Services municipaux puissent étudier le projet proposé avant son passage en Comité de gestion urbaine.**

**(NE PAS REMPLIR)**

| | |
|---|---|
| Dossier reçu complet le : | Référence du projet : FTU /……../……../…….. |

## DESCRIPTION DU PROJET

☑ Action nouvelle ☐ Action reconduite

**PROBLEMES CONSTATES / CONSTAT A L'ORIGINE DE LA DEMANDE** (ce qui vous a amené à déposer une demande d'intervention du FTU) :

L'évolution des besoins liés à l'accueil du public :
La fonction Accueil au centre social ECHO est une fonction portée collectivement par l'ensemble de l'équipe du centre social.

Elle est considérée comme une action à part entière. Il s'agit de la première phase de contact avec la structure, c'est donc une fonction essentielle, transversale à tous les secteurs et qui incombe à chaque membre de l'équipe.

La fonction Accueil a fortement évolué ces trois dernières années, ajoutant de nouvelles missions et manières de travailler.

A l'accueil physique, téléphonique s'est ajoutée en effet la gestion des mails et des réseaux sociaux. Certaines démarches en ligne sont réalisées (télécharger une attestation en ligne, actualisation Pôle emploi, prise de rendez-vous préfecture…) en plus du traitement de demandes et accompagnement de démarches de 1er niveau (dépannage technique visant à désengorger les rendez-vous avec un travailleur social).

Ces démarches administratives en ligne ont entraîné une affluence des usagers. Depuis 2018, une borne e-administration permettant de les réaliser est mise à disposition des habitants. Elle donne accès à différents sites comme celui de la CAF, AMELI, des impôts, de la ville de Roubaix et du centre social… Cependant, elle nécessite un accompagnement avec une posture professionnelle adaptée car la majorité des personnes n'est pas autonome pour le faire ainsi qu'un aménagement des espaces pour plus de confidentialité.

Ce constat d'évolution s'est consolidé avec la pandémie COVID-19 par des demandes d'accompagnement qui se sont amplifiées.
De nouvelles permanences, services ont été mises en place et/ou renforcées pour y répondre et proposer un service de proximité aux familles : permanences de deux assistantes sociales de l'UTPAS, d'un psychologue du SAMPS, de Pôle Emploi, de l'écrivain public.

**Aujourd'hui, les espaces d'accueil du centre social demandent à être adaptés pour assurer l'ensemble de ces services. Re-questionnés avec la crise sanitaire, ils nécessitent d'être entièrement repensés. D'autre part, ils n'ont pas été rénovés depuis plus de 10 ans.**

Ces différents constats sont venus réinterroger l'aménagement des espaces du centre social en maintenant un accueil physique qui intègre le développement de la dimension numérique. La direction s'en est saisie pour lancer une démarche expérimentale impliquant professionnels, habitants autour de cette question : "l'accueil et le numérique sont-ils conciliables ?" ; l'enjeu étant de trouver des leviers d'actions pour faire du numérique un allié de l'accueil physique (pas de remplacement mais de la complémentarité).

La première phase a été de corroborer ces constats par des micros-trottoirs avec des questionnaires individuels en direction des habitants. Les besoins qui ont été exprimés de manière récurrente sont :

- pouvoir accéder à des accueils "physiques" et incarnés (pas de "tout numérique")
- se sentir bien accueilli.e dans les espaces
- être accompagné et orienté au mieux dans les démarches
- accéder au centre social sans être stigmatisé

A l'issue de cette immersion terrain, des ateliers de réflexion, de construction ont été proposés tout au long de l'année 2021 avec le soutien de l'équipe des centres sociaux connectés du Versant Nord Est.

**CONTENU DESCRIPTIF DU PROJET :**

- Rénovation du porche avec aménagement d'un préau pour containers
- Travaux du hall d'entrée au 60, rue d'Oran : dépose d'ouvrages de menuiserie, cloisons, agrandissement de l'accueil permettant d'aller vers les personnes qui entrent au centre social
- Travaux de peinture - plafonds, murs, sols
- Achat de mobiliers
- Achat de matériel numérique sur les fonds propres du centre social ECHO

**OBJECTIFS (**ce à quoi le projet doit aboutir**) :**

L'objectif général de ce projet est d'améliorer les conditions d'accueil dans les locaux du centre social pour les familles, habitants, accueillis ainsi que pour les professionnels et partenaires, en s'appuyant sur des outils numériques, tout en renforçant la convivialité et l'attractivité des lieux.

**LIEU DE REALISATION :**

60-62, rue d'Oran 59100 ROUBAIX

**RESULTATS ATTENDUS (**expliquer comment le projet va participer à la vie du quartier, qu'est-ce-qui laissera penser que le projet est réussi) **:**

Le projet consiste donc à :

- améliorer l'attractivité du centre en améliorant la signalétique externe et interne, en réaménageant et rénovant l'entrée, l'espace d'accueil du centre social au 60, rue d'Oran.
- proposer des outils numériques permettant d'améliorer l'accueil, l'accompagnement dans les démarches : administratives, d'inscriptions aux activités…

Cela va améliorer le service proposé aux habitants du quartier sachant que le centre social est la seule structure sociale implantée sur le territoire ECHO (territoire enclavé et excentré).

**HABITANTS CONSULTES** (riverains, conseils citoyens, associations de quartier, FPH, autres…) :

Le projet a été co-construit avec des habitants du quartier ECHO, le Comité de Quartier et les professionnels du centre social. Six grandes étapes ont jalonné la démarche :

1) Les Focus Group avec les habitants
2) Les ateliers collaboratifs (habitants – professionnels – partenaires de terrain)
3) Les entretiens avec les professionnels
4) Les ateliers de co-conception
5) Les ateliers test
6) La formalisation d'un guide reprenant l'ensemble de la démarche et des expérimentations.

**BUDGET PREVISIONNEL**

| Montants dépenses | | | Montant recettes | |
|---|---|---|---|---|
| **Achat et installation**<br><br>(aménagement de l'accueil) | 18 000€ | | **Ville** :<br><br>Dont maintenance<br><br>Dont mission des centres sociaux :<br><br>Dont mairie de quartier Nord : | 18 000€<br><br>5000 €<br><br>3000€<br><br>5427€ |
| | | | **Conseil Régional :**<br>FTU<br>(avance MQN) | 4573€ |
| **TOTAL** | **18 000€ TTC** | | **TOTAL** | **18 000€ TTC** |

**PARTENAIRES OPERATIONNELS/FINANCIERS A SOLLICITER :**
VILLE DE ROUBAIX
CAF DU NORD
CONSEIL REGIONAL

**PHOTOS DU SITE A AMENAGER :**

NB : Le budget prévisionnel du projet FTU sera étudié par les Services municipaux ( maintenance : 5000 euros / mission des centres sociaux : 3000 euros / Région : 4573 euros avance faite par la Mairie de Quartier Nord / MQN : 5427 euros ) après dépôt de la fiche de saisie du FTU et de l'étude de faisabilité.

| **SIGNATURE DU DEMANDEUR :** | Fait à Roubaix, le 10 JUIN 2022 |
|---|---|
| ECHO Centre Social Entre-Deux-Cartons-Hutin-Oran<br>60-62, rue d'Oran - 59100 ROUBAIX<br>Tél. : 03 20 26 04 11 - Fax : 03 20 26 04 05 | |