

MAISON DE QUARTIERS

YVETOT // 2019-22



1^{ère} partie :
Une maison de quartier à Yvetot ?

Bref historique



Page 2

2^{ème} partie :
Retour sur les objectifs 2015-2018

#1/

3 ans pour se faire connaître

#2 /

Intergénérationnel & Interculturel



#3 /

Répondre aux besoins des différents publics

#4/

Un climat de tranquillité publique

Page 3 à 12

3^{ème} partie :
Présentation des objectifs 2019-2022

#1/

Attirer l'attention

#2 /

Susciter l'intérêt et provoquer le désir

#3 /

Entrainer l'action



Page 13 à 17

UNE MAISON DE QUARTIER À YVETOT ?

A/ Pourquoi ?

Le projet de créer une maison de quartier est né d'un diagnostic entrepris en 2007-2008 dans le cadre d'un Projet de Réhabilitation et de Désenclavement du Quartier Rétimare Briqueterie.

Ce quartier était identifié par :

- son habitat social important,
- son environnement dépassé,
- son aménagement urbain mal coordonné,
- son isolation par le manque de desserte et l'absence de liaison franche avec la ville.



Cependant, il bénéficiait d'une proximité avec des équipements sportifs, scolaires et commerciaux intéressants (le Collège Albert Camus, le lycée Raymond Queneau, le centre commercial Leclerc, la Plaine des Sports,...).

Au niveau sociologique, le quartier souffrait d'une image négative :

- importante proportion de ménages à faibles ressources vivant grâce aux aides de la CAF telles que l'Aide Personnalisée au Logement, l'Allocation Adulte Handicapé, RSA,...
- forte représentation de familles monoparentales (19%),
- Taux de chômage chez les jeunes assez important et précarité de l'emploi affirmée.

A l'issue de ce diagnostic, les solutions suivantes ont été proposées :

- un projet de réhabilitation, de transformation, de désenclavement et aussi de renouvellement urbain,

- la nécessité d'espaces propices à l'échange et à la rencontre génératrice de lien social,
- le développement des services offerts à la population.

B/ Comment ?

✓ C'est donc dans cette optique que le Projet de Renouvellement Urbain du quartier Rétimare Briqueterie a vu le jour. Sa concrétisation par convention entre 2007 et 2013 prolongé jusqu'en 2015 a rassemblé les bailleurs sociaux, le Département, la Région, la ville d'Yvetot et l'Agence Nationale de Renouvellement Urbain. Les actions ont été concertées à plusieurs niveaux : urbanistiques mais aussi sociales via notamment la signature d'une convention de gestion urbaine de proximité (G.U.P.).

Ces conventions avaient pour objet de programmer par certaines réalisations des aides financières. Celle pour la GUP autorisait et finançait des actions améliorantes. Divers acteurs pouvaient bénéficier de financement dont la ville, la MJC et le CCAS.

L'ensemble des orientations repris par la délibération de 2009 a décidé de la mise en œuvre d'un projet urbain de renouvellement urbain du quartier Rétimare Briqueterie. Cette dernière mentionnait précisément la création d'une installation pour remplacer la salle du Mille Club. Son affection intergénérationnelle était la traduction de la mise en œuvre de « lien social » et « solidarité ».

La Maison de Quartier est donc un équipement où chacun, jeune et moins jeune, doit

trouver sa place lorsqu'il envisage de participer à l'action commune. C'est un lieu où se ressourcer est possible.

Voilà les premiers pas vers une Maison de Quartier.



✓ La dernière grande phase de ce projet a été la rédaction du Projet d'Etablissement. Ce document devait répondre à la question : à quoi et pour qui va servir cette Maison de Quartier ? Une période de consultation a donc été mise en place afin de rencontrer et recenser les besoins et demandes des acteurs locaux (habitants, associations et bailleurs sociaux). Réunions publiques et formelles, entretiens individuels, accueils café, questionnaires via porte à porte... ont été les outils utilisés pour faire germer ce qui est devenu pour la période 2015-2018 les objectifs du 1^{er} Projet d'Etablissement.

Les attentes étaient les suivantes :

- Mettre en place des activités ponctuelles et régulières, des après-midi à thème,...
- Etre un lieu de rencontres pour tous,
- Proposer des créneaux pour les jeunes mais aussi les familles et les personnes âgées,
- Renforcer le lien social,
- Mettre à disposition des équipements comme un babyfoot, des jeux de société, une table de tennis de table, ...

- Etre un interlocuteur entre les habitants et les bailleurs sociaux,
- Louer aux associations et particuliers,
Cette phase consultative annonçait les prémisses du Projet.

C/ Pourquoi ?

Afin de répondre aux demandes de chacun, une réflexion par tranche d'âge a ensuite été proposée.

Pour les enfants (0-12 ans), de nombreuses structures proposaient déjà des services (accueil de loisirs, MJC, crèche, halte-garderie,...). Un partenariat a été mis en place.

Les préados (12-13 ans) pouvaient être accueillis par l'accueil de loisirs. Une passerelle a été créée en l'accueil de jeunes et l'accueil de loisirs pour collaborer efficacement et proposer un programme d'activités communs.

Les adolescents (14-17 ans) ont vu leur accueil de jeunes se délocaliser à la maison de quartier (il était auparavant avec l'accueil de loisirs au service jeunesse). En effet, à cause de son emplacement, l'accueil de jeunes souffrait d'une absence d'identité, d'un partage des locaux contraignant donc d'une fréquentation assez faible. Le choix a été fait de proposer une véritable animation de proximité avec notamment les jeunes résidant au sein du quartier dans le but de cesser le squat dans les halls d'immeubles.

Les jeunes âgés de 18 à 25 ans sont également accueillis à la maison de quartier avec des activités qui leur sont dédiées.

Concernant les associations, elles sont nombreuses au sein

d'Yvetot et du quartier Rétimare Briqueterie. La maison de quartier leur a donc été mise à disposition ou louée, ponctuellement ou régulièrement dans le respect d'un règlement intérieur d'occupation voté en conseil municipal et / ou d'une convention.

D/ Quels premiers objectifs?

Au regard de toutes ces observations, la Maison de Quartier devait, au cours de ces 3 premières années :

- Etre identifiable et lisible sur l'ensemble du territoire,
- Mêler Intergénérationnel et Interculturel,
- Répondre aux différents besoins des publics,
- Favoriser un climat de tranquillité publique.

E/ Et techniquement ?

Afin de répondre au mieux à ses objectifs, un ensemble de moyens a été déployé.

Dans un premier temps, pour le pilotage de la structure, un conseil d'établissement a été mis en place. Elus, bailleurs sociaux, représentants associatifs, habitants, partenaires et agents de la mairie (le Directeur Général des Services et la responsable de la Maison de Quartier) se réunissent à la demande du président du conseil à savoir l'Adjoint à la Politique de la ville. 3 fois par an, ils donnent les axes de développement, organisent les plannings des événements et des activités régulières et présentent un bilan annuel. Le conseil d'établissement a un pouvoir consultatif, le pouvoir de décision appartenant au conseil municipal.

A cela s'ajoute, une équipe d'animation composée par des animateurs et coordonnée par

une responsable. A l'ouverture en mars 2016, l'effectif comprenait 2 animateurs (1 titulaire FPT et 1 Adulte Relais). Des gardiens et agents d'entretien renforçaient l'équipe.

Nous verrons par la suite que les moyens humains ont évolué.

La maison de quartier fait également appel à de nombreux partenaires dans la mise en place de projets et d'animations : associations, centre social, bailleurs sociaux, établissements scolaires, habitants d'Yvetot et du quartier, services municipaux,... Pour finir, la Maison de Quartier est avant tout un espace, un bâtiment autour duquel prend vie ce projet d'établissement. Cet espace est d'une superficie de 213 m² avec une salle polyvalente d'activités de 103 m², une autre plus conviviale avec postes informatiques et jeux vidéo, une kitchenette et un bureau.

Budgétairement, la Maison de Quartier dispose de son propre budget de fonctionnement et d'investissement qui est discuté et voté tous les ans au vu des besoins.

CARTE IDENTITE -YVETOT

Pays : France
Région : Normandie
Département : Seine-Maritime
Interco. : Yvetot Normandie
Maire : Emile CANU
Code Postal : 76190
Code commune : 76758
Gentilé : Yvetotais
Population : 12 072 (2015)
Densité : 1 616 hab/km²
Superficie : 7,47 km²
Altitude : Min 83 m / Max 157 m
Taux de chômage : 16.9 %
Taux d'activité : 74.7 %
Nb de logements : 6 274
Nb de ménages fiscaux : 5 554

OBJECTIF #1 / 2015-2018

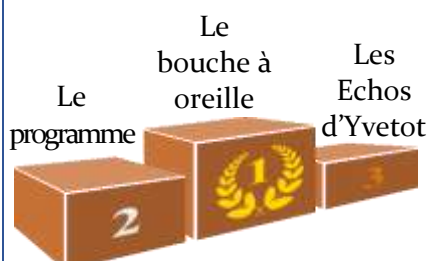
3 ANS POUR SE FAIRE CONNAITRE !

Activités, communication et travail en réseau sont les clefs ! Si des activités de qualité sont le socle de la maison de quartier, communiquer et travailler en réseau sont les 2 autres conditions de la réussite du projet.

Afin que les Yvetotais identifient au mieux leur nouvelle Maison de quartier, la communication a été organisée autour 3 axes : la communication écrite, la communication orale et le travail auprès de structures partenaires.

A/ La communication écrite

L'avis des Yvetotais Comment ont-ils connus la Maison de Quartier ?



Source : questionnaire d'évaluation portant sur le projet d'établissement de la maison de quartier réalisé en mai et juin 2018 et distribué à tous les usagers

✓ Concernant la communication écrite, le choix a été fait de consacrer tous les trimestres un programme édité par la ville d'Yvetot grâce au service communication. Ce dernier a évolué au cours de ces 3 ans d'édition afin de répondre aux demandes et aux remarques des lecteurs. Le nombre de pages a augmenté, la disposition et les rubriques ont évolué dans un souci de clarté.

Ce dernier est, après chaque impression, distribué au sein de plus de 40 structures yvetotaises (mairie, accueil de loisirs, médiathèque, conservatoire, MJC, centre social, CCAS,...), au sein des écoles maternelles et primaires, au sein du collège Camus et dans les boîtes aux lettres des immeubles du quartier Rétimare Briqueterie. De plus, il est envoyé de façon personnelle aux usagers ont adhéré à la maison de quartier.

Ce programme a été dans un premier temps distribué avec les Echos d'Yvetot. Cependant, les dates de sortie étant parfois tardives, le programme est partagé de façon autonome mais bénéficie d'une double page dans le magazine municipal afin d'y présenter les activités proposées.



Couverture du 2^{ème} programme de la Maison de Quartier



Couverture du dernier programme de la Maison de Quartier

La maison de quartier peut compter sur des interlocuteurs locaux que sont la presse avec notamment le Courrier Cauchois, le Paris Normandie et Côté Caux. Il s'agit du 4^{ème} mode de communication le plus efficace d'après notre sondage. Leurs correspondants, à notre appel ou à leur initiative, ont couvert les grands événements et les animations marquantes de l'établissement au cours de ces 3 ans. Nous totalisons ainsi plus de 170 articles parus.



Exemple d'article de presse paru dans le journal « Le Courrier Cauchois »

✓ Afin d'assurer son rayonnement, la maison de quartier communique par les réseaux sociaux : twitter, instagram et snapchat ont été créés mais facebook a été notre support de communication digital le plus efficace (5^{ème} mode de communication d'après notre sondage). Il touche moins les jeunes qu'auparavant mais les adultes et les seniors sont toujours actifs. Le choix éditorial a été d'en faire une sorte de journal qui annonce les activités, propose un retour sur les actions en photos ou en vidéos, permet de faire des sondages, ...

✓ La maison de quartier dispose également d'une rubrique sur le nouveau site

internet de la ville et publie régulièrement des affiches d'événements sur l'affichage municipal électronique.



Couverture de la page facebook « Maison de Quartier Yvetot »

B/ La communication orale ou prendre le temps de discuter

L'équipe de la Maison de Quartier a accordé beaucoup d'importance aux échanges verbaux avec les Yvetotais.

Elle a, avant même son ouverture, pris le temps de questionner - grâce à l'agent Adulte Relais - les habitants du quartier en faisant du porte à porte.

Pour nous faire auprès des Yvetotais et des associations, nous avons présenté l'établissement au cours de multiples manifestations : Fête du Vélo, Journée Cité Nature, Rétimare en Fête, Rentrée Culturelle, Pot d'accueil des nouveaux Yvetotais, ...



Photo : Stand Maison de Quartier au festival d'Ecretteville en juin 2018

Nous sommes aussi allés à la rencontre des Yvetotais qui résident ou fréquentent déjà certaines structures telles les usagers du GEM (Groupe d'Entraide Mutuelle) et résidences des personnes âgées. Nous avons présenté la structure à des internes du lycée

Queneau et des élèves du collège Camus.

D'autres professionnels sont également à notre écoute soit à leur demande comme les éducateurs du secteur réinsertion d'Arcaux ou de l'IME, soit via les réunions de réseaux avec les regroupements des accueils de jeunes, le CLSPD, le GPJ, les comités animation séniors,...

Un point particulier pour le CLSPD qui à côté d'administrations régaliennes (Justice, Gendarmerie, ...) concentre en son sein d'autres comme l'Education Nationale (et donc les établissements scolaires d'Yvetot), la DRDJCS, ...

Nous avons créé le MDQ Tour. L'idée étant de consacrer 2 semaines à arpenter les quartiers et zones visitées d'Yvetot afin de présenter aux Yvetotais leur maison de quartier. Ce fut de l'animation de proximité. Pour ce faire, nous avons utilisé un véhicule identifié, annoncé notre circuit, prévu des gourmandises et du café.



Dans le cadre de l'accueil des usagers et la présentation de la structure aux Yvetotais, nous nous sommes toujours attachés à proposer un accueil convivial. Nous prenons le temps de présenter le programme et les modalités d'inscription, d'animer les activités correctement, boire un café avec les usagers, écouter les personnes parler, prendre en compte les remarques et

attentes de chacun, jouer avec les jeunes et moins jeunes, ... L'importance de la communication orale liée à une animation de proximité nous est parue évidente.

De plus, les usagers et les habitants ont la parole. Nous organisons des questionnaires via internet ou directement dans la structure et ils sont représentés au cours des conseils d'établissement par des habitants. Ainsi, leurs avis sont directement pris en compte.

C/ Travailler en réseau

✓ Comme déjà cité précédemment, la maison de quartier fait partie de nombreux réseaux. Cela est vecteur d'échanges et de partage. Des projets en partenariat ont ainsi été créés afin d'aller à la rencontre des Yvetotais : Fête de la Citrouille avec la médiathèque et le comité de quartier nord, animation de Noël et concert en hall avec Logeal, Opération « Mille et une nuits » avec la Galerie Duchamp, après-midi africain avec le Secours Catholique,...



Photo : Concert en hall du 15/09/2017

✓ Les Yvetotais ont également la possibilité de fréquenter la maison de quartier grâce aux associations. En effet, la maison de quartier est un espace animé par des agents municipaux mais c'est aussi un lieu utilisé ou loué par des associations. Sont ainsi organisés des vides dressings et foires à tout par l'association

familiale d'Yvetot, le théâtre par les K-Barrés, de la danse avec Dance Crew, Arthemys et Steredenn Mor, des réunions de travail avec l'AREHN 76, les gouters de Noël du Secours Catholique. 5 conventions ont été rédigées pour accueillir des activités régulières associatives.



Photo : Association « Dance Crew » en démonstration au festival d'Ecretteville en juin 2018

Désormais, seul le mardi soir est disponible au prêt ou à la location (en période scolaire) à partir de 18h30 pour organiser des réunions ou nos soirées jeux de société notamment.

Maison de(s) Quartier(s)

Notons à présent que l'établissement de par la diversité des activités qu'il propose ne rentre pas dans un principe de spécialité. La maison de quartier s'assimile plus à une maison des associations qu'à d'autres structures sociales ou associatives. Par la finalité qu'elle a de rendre service aux associations, d'être le siège d'un accueil de jeunes (pour les adolescents) et par son adulte relais, elle fait le lien avec l'ensemble des services de la ville. En quelque sorte, elle a comme la ville une clause de compétence générale qui autorise la transversalité.

De nombreux efforts ont été apportés ces 3 premières

années. Il va de soi que c'est un objectif à tenir constamment car il y a toujours de nouveaux habitants, de nouveaux élèves, des personnes qui n'ont pas les informations, des préjugés entendus,...

Sans communication efficace, comment être informé de nos activités ? Des préjugés du type « la maison de quartier ce n'est que pour les jeunes » ont été entendus et discutés. Toutefois, la question que pose souvent les personnes qui ne connaissent pas la maison de quartier ou n'ont pas cherché plus d'informations sur la structure est « la maison de quartier c'est que pour les habitants du quartier ». Evidemment que non ... mais tout le monde ne le sait pas encore. De ce fait, nous avons sondé nos usagers : 75 % d'entre eux estiment que le terme de « Maison de quartier » est pertinent et 68 % pensent que nous ne devrions pas changer de nom. Malgré tout, cette appellation peut donner l'impression d'exclure certains habitants hors quartier et ne démontre pas son rayonnement communal. Ainsi, nous proposons un changement de nom minime mais signe d'ouverture à l'ensemble des quartiers à savoir Maison de quartiers. Cette amélioration sera accompagnée d'un plan de communication portant toujours sur la communication écrite et verbale et surtout visuelle avec la création d'un logo par le service communication. Les Yvetotais participeront au choix du logo grâce à un système de vote. Un MDQ Tour sera également mis en place dès que possible.

INTERGENERATIONNEL & INTERCULTUREL

Zoom sur ces 2 notions

Ces deux notions ont rythmé les orientations pédagogiques au cours de ces 3 ans. Cependant, la notion d'Interculturel au sens ethnique du terme a peu été développée. La commune d'Yvetot recense peu d'habitants de cultures différentes.

✓ L'Interculturel a donc été interprété au sens social et intellectuel. Nous percevons cette notion à travers la diversité sociale et démographique des usagers qui fréquentent la structure et de par la diversité des activités proposées qui permettent l'enrichissement de l'esprit, des connaissances de chacun (danses, tricot, informatique,...).

✓ L'intergénérationnel : nous avons simplement juste tenté de favoriser les rencontres entre 2 générations : des parents avec des enfants, des adolescents avec des seniors, pour faire de la maison de quartier un lieu de rencontres pour tous. Pour ce faire 3 axes ont été définis pour animer au mieux cet espace.



A/ Des espaces socialisants

Lors de notre arrivée à la maison de quartier et durant l'achat de l'ameublement, la question était « Comment faire

cohabiter toutes les activités et toutes les tranches d'âge ? ».

L'avis des Yvetotais ...

88 %

des personnes ayant répondu à notre sondage :

- considèrent la maison de quartier comme un espace convivial,
- sont satisfaites de son aménagement,
- affirment que les différents publics (familles, jeunes, associations, seniors,...) arrivent à cohabiter correctement au sein de la maison de quartier.

✓ La grande salle : Son aménagement est contraignant. Bien que nous ayons investi dans du matériel transportable, son aménagement demande beaucoup de manutention : locations aux particuliers, espace pour les jeunes, salle pour le tricot, lieu de réunion, cours / ateliers de danse, de gym,... Cette salle accueille de nombreuses activités diversifiées et sa configuration évolue constamment. De plus, le stockage n'est pas simple. Fort heureusement, une cabane en bois a été construite dans l'enceinte de l'accueil de loisirs pour y ranger le matériel peu utilisé (tentes, malles pour les séjours,...).

✓ La petite salle : elle a 2 fonctions principales, l'informatique avec la mise à disposition de 4 ordinateurs et les loisirs pour les jeunes (PS4, billard et flipper).

✓ Le bureau : il sert aux animateurs, stagiaires et services civiques. Nous devons jongler entre les emplois du temps de chacun pour avoir accès aux 4 bureaux. Le travail en open space est intéressant

car il facilite la communication entre les collègues mais ne permet pas un accueil des usagers de qualité et surtout la confidentialité. Il est courant de devoir s'isoler en cuisine pour téléphoner ou recevoir une personne.

✓ Le hall est une sorte de petite cafet' où nous pouvons boire un café, déjeuner, discuter.

✓ Avec une volonté de démarche participative, nous avons créé :

- un espace bibliothèque alimenté par des dons et des achats; les livres sont mis à disposition gratuitement des lecteurs,
- un composteur est à libre disposition. Il est rempli régulièrement par les Yvetotais mais pas toujours de façon respectueuse ; la médiation devra être renforcée.



Il est important de noter que le bâtiment n'a pas été victime de dégradation grave.

B/ S'impliquer dans la vie d'une structure

Nous pensons que les adhérents s'impliqueraient plus facilement et moins farouchement dans la vie d'une structure qui leur est dédiée. Force est de constater que ce concept n'a pas toujours été évident pour tout le monde. Il faut se rendre à l'évidence, le bénévolat est en perte de vitesse et la consommation d'activités est devenue courante.

A notre échelle, nous avons ouvert nos portes et nos oreilles aux adhérents volontaires.

Tout d'abord, afin de recenser les avis de chacun, nous rappelons que nous faisons des sondages régulièrement (ex : choix du prix pour la carte de gym seniors en juin 2017) mais posons des questions, faisons des bilans et demandons un retour aux adhérents. L'équipe essaie d'être à l'écoute de chacun.

De plus, nous avons mis en place des projets dans lesquels l'utilisateur a une place précieuse : exposition d'artistes du quartier ou d'Yvetot à la maison de quartier, groupe bénévole de danses en ligne, concours de pâtisserie, concert en hall avec buffet préparé par les habitants de l'immeuble, opération « Tricotons le park », ...



De plus, les habitants sont présents dans l'instance consultative qu'est le Conseil d'Établissement. Au début, conformément au précédent projet d'établissement, ils étaient 4. Désormais ils sont près de 10 adhérents à vouloir et à participer à ces rencontres. Pour finir, afin d'aller vers une animation partagée et collaborative, nous avons eu la chance d'accompagner la création de 2 associations dont le siège se trouve à la maison de quartier. Dance Crew est une association qui propose des ateliers de création partagée de chorégraphies pour les enfants, les adolescents et les adultes.

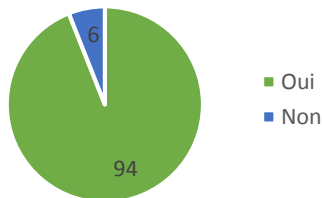
La Sauce 18 propose des actions dans le but de récolter des fonds afin de favoriser l'accès à la

culture et aux loisirs aux jeunes de plus de 18 ans.

C/ L'échange entre les publics

L'avis des Yvetotais ...

La maison de quartier est-elle une structure d'animation intergénérationnelle ?



Source : questionnaire d'évaluation portant sur le projet d'établissement de la maison de quartier réalisé en mai et juin 2018 et distribué à tous les usagers

Activités intergénérationnelles ou pour tous est la dénomination que nous avons donné aux actions que nous voulions au croisement entre 2 générations. Pour satisfaire l'ensemble des usagers, ces animations ont eu des formes différentes :

- sorties (ex : Creativa, Tracteur Pulling,...),
- soirées (ex : karaoké, bretonne,...),
- ateliers / activités (ex : atelier du mercredi, création de nichoirs au GEM, jeux en RPA, master class couture, ...),
- repas partagés (avec l'Hôpital de jour,...),
- manifestations (ex : Yvetot Cosgames Show, la Maison de quartier fête ses 1 an,...),
- projets (ex : Tricotons le Park,...).



De plus, les activités et les générations se croisent quotidiennement du fait du partage des locaux ainsi lorsque les jeunes sont dans la petite salle, les seniors peuvent être en

train de tricoter ou un adulte peut pratiquer de l'informatique. L'espace est ouvert à tous dans la limite du respect de la pratique de chaque personne. Heureusement chacun respecte l'autre et aucun incident n'a été à déplorer.

Pour finir, il y a de véritables échanges. Citons comme exemple, les jeunes rendent service. Mais aussi les adultes et seniors qui soutiennent La Sauce 18 lors d'un car wash.

Pour l'avenir ?

Mettre en place un programme intergénérationnel n'est pas une tâche facile. La difficulté réside dans le fait de provoquer la rencontre entre 2 générations qui ont des habitudes, des pratiques, des modes de vie, des horaires, des besoins,... différents. Ils font donc trouver LES bonnes idées pouvant faire que tout le monde se retrouve soit grâce à une pratique commune soit un intérêt commun. Cela impose à l'équipe d'animation des contraintes de temps notamment au niveau de la préparation (recherches, devis, réservations, inscriptions,...), de budget, de communication (il est rare que 2 générations reçoivent les informations de la même façon),... A cela s'ajoute une envie et un besoin d'être - dans la mesure du possible - original afin de susciter l'intérêt et la curiosité de nos adhérents. Enfin, nous faisons face à des problèmes de transport. Victime de notre succès, les sorties sont prises d'assaut et nous ne pouvons pas toujours répondre favorablement à tout le monde. Certaines contrariétés nous accablent même si nous essayons de contenter le maximum de personnes.

REPONDRE AUX BESOINS DES DIFFERENTS PUBLICS

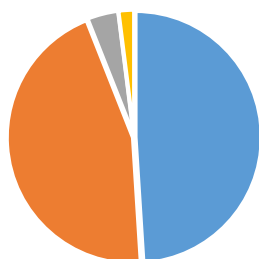
Afin de répondre au mieux aux exigences chacun, la réflexion autour des activités proposées est faite par tranche d'âge.

Dans les premiers temps, le programme pour tous les publics était plutôt timide (sauf pour les adolescents car nous connaissions ce public). Au fur et à mesure, en fonction des demandes et des possibilités, il s'est élargi jusqu'à tenter d'atteindre un bel équilibre.

Pour l'anecdote, à l'ouverture, seuls les adolescents devaient s'acquitter d'une adhésion car nous leur proposons de nombreuses activités. Au vu de ce que nous offrons par la suite, l'adhésion à la maison de quartier a été appliquée en septembre 2017.

L'avis des Yvetotais ...

Etes-vous satisfaits par les activités que vous avez faites?



■ Très satisfait
■ Satisfait
■ Moyennement satisfait

A/ Les enfants (0-13 ans)

Yvetot est une commune qui propose déjà de nombreux services pour les enfants : accueil de loisirs, crèche, halte-garderie, centre social, médiathèque, clubs sportifs, MJC,... De plus, légalement, nous ne pouvons pas accueillir les enfants de moins de 12 ans sans la présence des parents. Ainsi, est née la volonté de

mettre en place des animations familles. Des Yvetotais en avaient également formulé la demande.

Nous avons notamment proposé :

- sorties : Cerza, Aquabowling, Ludibulle, Cirque théâtre d'Elbeuf, Bois des aigles,...
- ateliers cuisine (pizzas rigolos, gâteaux en pâte à sucre, galettes des rois) et scientifiques (slime, création d'un volcan,...),
- participation à des manifestations (Fête de la Citrouille, Festival des Jeux, Noël avec Logeal,...),
- activité manuelle (calendrier de l'avent, emploi du temps, ...).



Pour communiquer auprès des familles, nous avons créé un flyer spécifique distribué dans les écoles publiques. Désormais, nous distribuons directement le programme trimestriel. Le public Familles est déjà très sollicité de ce fait, il s'implique peu dans la vie de la structure. Enfin, nous avons le sentiment que les lecteurs du programme ne percevaient pas le travail de la maison de quartier auprès des enfants. Il a ainsi été fait le choix de renommer les activités Familles en activité Enfants. A voir...

Pour les 12-13 ans, ils ont leur propre animateur et partage des activités avec les jeunes de l'accueil de jeunes conformément à la convention de l'accueil signée en mai 2017.

B/ Les adolescents

(14-17 ans)

Le démenagement de l'accueil de jeunes du service jeunesse à la maison de quartier a été fortement plébiscité par les adolescents dès les premiers jours. Malheureusement, c'est un public instable qui évolue en fonction du groupe d'amis, des loisirs, de la situation familiale, des études, du travail,... Il est donc difficile de les fidéliser.

Malgré cela, lorsqu'ils sont présents, les adolescents apprécient se retrouver après les cours, les mercredis ou durant les vacances autour de la PS4 ou pour une sortie. Ils sont beaucoup moins dans une demande d'activités de consommation.



Nous avons le retour qu'ils apprécient la maison de quartier car c'est un lieu de rencontres hors domicile. Pour ce faire, c'est un lieu qui est respecté tout comme les règles de vie qui y règnent. Le nombre de soirées a augmenté et les séjours plaisent toujours. Malgré cela, c'est un public difficile à « attirer ». C'est dans ce cadre que nous devons programmer des activités de consommation. Enfin, nous supposons que l'image a dû être dégradée à cause notamment des incidents sur le city stade durant l'été 2016 et les différents groupes de jeunes squattent (voir « tranquillité publique »).

C/ Les jeunes majeurs (18-25 ans)

Ils ont été un public difficile à cibler dans les premiers temps. Heureusement, avec l'accueil de jeunes et le prolongement des activités pour les plus de 18 ans, les adolescents sont des jeunes majeurs. Bien sûr, leur présence est rythmée en fonction du travail mais ils sont présents dès qu'ils ont un moment.

L'équipe a fait le choix de ne pas les interroger sur leur vie personnelle et professionnelle. Nous leur disons que s'ils ont besoin d'aide, nous pouvons les accompagner. C'est en ce sens que nous avons accompagné des jeunes dans les recherches de stage, avons aidé à la rédaction de CV et lettres de motivation, accueilli des stagiaires, un service civique et 3 Garantis jeunes, aidé à la recherche d'un logement,...

La création de l'association « La Sauce 18 » en juillet 2016 a permis aux jeunes majeurs de se réunir dans un véritable cadre associatif et d'être pleinement actif pour profiter de sorties, de soirées ou de séjours.



D/ Les adultes / les familles

Le précédent projet d'établissement n'a pas consacré de partie aux Adultes. En effet, nous avons fait le choix de cibler les parents avec enfants. Nous avons donc à la rentrée 2017 mis en place des activités pour les adultes : sport avec Sabine, master class couture, atelier déco,...



Ces derniers attirent quelques usagers mais demandent encore beaucoup d'efforts en matière de communication. La difficulté résulte, de plus, dans le fait de trouver le bon moment pour les réunir. Entre les actifs, les femmes au foyer, les enfants, les activités de chacun, ... il n'est pas évident de réunir tout le monde.

Concernant les familles Yvetotaises, nous avons essayé de les toucher directement en proposant un programme spécifique ne recensant que leurs activités et distribué dans les écoles. Et puis, nous avons voulu qu'elles aient connaissance de l'ensemble de nos activités. Malheureusement, le constat est plutôt décevant et le programme spécifique avait sans doute plus d'impact. Nous avons accueilli et accueillons des familles du quartier Rétimare mais aussi des autres quartiers. Pour la plupart avec des revenus modestes ou en situation de familles monoparentales, elles affectionnent les sorties avec un tarif préférentiel et les activités animé par l'équipe de la maison de quartier. Ce type d'actions permet de sortir les enfants, de les occuper et de discuter avec d'autres parents. Elles apprécient aussi notre disponibilité pour les aider dans les démarches administratives, la mise à disposition des ordinateurs et de la photocopieuse,...

D'ailleurs, les familles ont aussi leur mot à dire et font partie du conseil d'établissement. Elles sont un public franc et nous remontent les points négatifs et

positifs de nos propositions et sont elles-mêmes force de proposition. Lors de la rédaction du programme de la maison de quartier elles expriment des idées : soirée Vendredi tout est permis ou années 80, sortie Cerza ou Mont Saint Michel,...



A cela s'ajoute à la location de la maison de quartier les week-ends pour les événements familiaux. En 3 ans, une vingtaine de familles ont pu se réunir pour des déjeuners ou vins d'honneur principalement. Il est vrai que la contrainte de fermer la maison de quartier le samedi soir à 22h freine des locations mais elles empêchent les soirées et donc d'éventuelles nuisances.

En terme de perspective pour les familles, il est à noter que du fait de notre faible capacité de transport pour les sorties, nous ne pouvons pas toujours accueillir les familles nombreuses et nous avons refusé certains groupes.

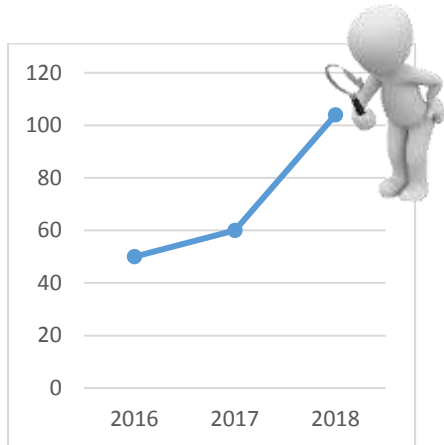
De plus, nous prenons soin de mettre en place des activités le mercredi et le samedi pour satisfaire un maximum d'utilisateurs.

Enfin, nous avons des demandes d'activités durant les vacances scolaires. Malheureusement, avec l'animation et l'encadrement de l'accueil de jeunes nous ne pouvons proposer un programme récurrent.

E/ Les seniors

Ils représentent le public « phare » de la maison de quartier. Nous avons le

sentiment et le retour de répondre à une réelle demande. Nous accueillons des seniors veufs ou mariés, principalement féminins et retraités. Souvent isolés, ils recherchent un espace pour pratiquer une activité tout en rencontrant du monde.



Ainsi, en 3 ans, la maison de quartier a doublé son nombre d'adhérents seniors (+ de 60 ans).

Comment-ont-ils trouvé leur place ? Dès l'ouverture, la maison de quartier leur a dédié un programme au même titre que les adolescents et les familles. En effet, Yvetot est une commune dynamique mais avec 29 % de la population (en 2015 d'après l'INSEE) a plus de 60 ans. Il nous est donc paru indispensable de leur fournir des animations comme des sorties, des soirées jeux, de la gym, les après-midis tricot,...

Face à ce succès, les sorties sont passées d'une fréquence trimestrielle à mensuelle mais malgré cela, nous ne pouvons répondre favorablement à toutes les demandes. De plus, une liste d'attente a été mise en place pour les rendez-vous informatiques.

Les seniors acceptent de travailler sur projet. Ainsi, les tricoteuses ont commencé à tricoter pour le parc urbain et les arbres du manoir du Fay, pour le Téléthon et la Fête du clos mesure,...



Banderole réalisée pour la Fête du Clos Measure (septembre 2018) par les Tricoteuses de la Maison de Quartier à la demande l'association « Faire Vivre le Manoir du Fay »

Au-delà de leurs activités, les seniors fréquentent quelques moments intergénérationnels et surtout les repas partagés. Toutefois, hors quelques exceptions, ces moments sont un temps supplémentaire pour eux de se retrouver et il est parfois difficile d'intégrer « le » groupe. L'équipe veille donc à ce que chacun soit intégré mais nous devons de temps en temps faire face à l'effet « boomerang » d'un groupe.

Pour finir, les seniors sont aussi représentés au conseil d'établissement de la maison de quartier et surtout c'est le seul groupe qui a créé de façon autonome une animation. En effet, après avoir essayé de mettre en place des thés dansants (nous avons fait les choix d'arrêter à cause du coût et de la taille trop petite de la maison de quartier), des usagers nous ont demandé à avoir accès à la maison de quartier pour pratiquer de la danse en ligne. Au début de façon mensuelle, c'est désormais toutes les semaines que nos danseurs utilisent la grande salle.



F/ Les associations

Au cours des consultations en 2015, les associations manifestaient l'envie et le besoin d'utiliser la maison de quartier pour y pratiquer des activités et se réunir. Cette demande a été respectée et a été formalisée dans le règlement intérieur d'occupation.

Où en sommes-nous aujourd'hui ? La maison de quartier est extrêmement sollicitée.



Photo du groupe Yoga du rire

Hors week-end, le taux d'occupation de la maison de quartier est de

44 %

(Temps où la maison de quartier est ouverte via l'équipe de la maison de quartier ou une association sur la base d'une journée de 24h)

Une fois l'équipe d'animation partie, y sont proposés de la danse orientale (le lundi), l'AMAP (le mardi), du théâtre (les mercredis et vendredis), de la danse bretonne (le jeudi) et de la danse (les vendredis et samedis matins), du yoga du rire (un samedi après-midi par mois). Le créneau du mardi soir après 18h30 est gardé libre pour les réunions, les soirées jeux de société, ... Ainsi, 6 conventions ont formalisé le partenariat entre la maison de quartier et des associations.

A cela s'ajoute, les prêts ou locations ponctuelles de l'Association familiale d'Yvetot, du Secours Catholique, de l'AREHN76, des comités de quartier, Action Citoyenne, ...

UN CLIMAT DE TRANQUILLITE PUBLIQUE

Le quartier Briqueterie Rétimare porte une image négative. Nous avons vu dans la partie « Une maison de quartier à Yvetot ? » que cela était lié à un fort taux de chômage y compris chez les jeunes adultes, une présence en masse d'immeubles et autres habitats sociaux,... Au-delà des préjugés, les concertations laissaient penser à une ambiance de violence dans le quartier.

A/ Un adulte relais, un expert du quartier

Ainsi, de par son classement en zone urbaine sensible, la mairie d'Yvetot a bénéficié d'une éligibilité au recrutement d'un Adulte Relais. Dispositif coordonné par la préfecture, ce contrat vise à embaucher une personne de plus de 30 ans et vivant dans le quartier.

Cet agent est devenu l'expert, le référent du quartier. Proche des habitants et des bailleurs sociaux, il a créé un lien et assure la médiation entre les protagonistes.

Techniquement, il est, dès son arrivée, allé à la rencontre des habitants du quartier avec un questionnaire afin de connaître leurs besoins, leurs craintes, leurs attentes vis-à-vis de la maison de quartier.

Il a donc pu se présenter auprès de 920 habitants du quartier.

Désormais, il intervient régulièrement pour aider et accompagner les habitants dans leurs démarches administratives, résoudre des conflits de voisinage, faire de la médiation avec les bailleurs... Il parcourt régulièrement le quartier pour alerter en cas de besoin les Services techniques de la ville ou la Police

municipale. Nous avons également pris le soin de former cet agent aux techniques d'animation en lui offrant sa formation BAFA. Ainsi, il peut légalement encadrer les jeunes dans le cadre de l'accueil de jeunes. Il anime et met en place des actions dans le but de faire vivre le quartier avec comme le jardinage, Yvetot Cosgames Show, concert en hall, ...

B/ La lutte contre les incivilités

La maison de quartier est présente lors des réunions et animations réalisées dans le cadre du CLSPD. Nous avons notamment accueilli les jeunes acteurs du lycée agricole qui sont venus permettre le débat au cours d'une soirée - débat. De plus, nous sommes engagés dans la lutte face au décrochage scolaire. Nous coordonnons des réunions en ce sens et avons mis en place comme 1^{ère} action une soirée débat avec comme support un documentaire sur la question. Nous intervenons également 1 à 2 fois par semaine au collège Camus pour proposer des animations jeux de société, théâtre ou multimédia.

Concrètement, face aux incivilités, l'équipe de la maison de quartier s'attache à marquer sa présence dans la structure et dans les alentours. Lorsqu'un souci est constaté, les services et/ou autorités compétentes sont contactés. Nous essayons de discuter, d'échanger, de proposer un bon accueil aux adolescents et aux jeunes majeurs afin qu'ils ne errent pas dans les rues.

Cependant, nous sommes clairement impuissants face au trafic de drogue et autres. Nous

sommes donc en relation directe avec la Police municipale pour en discuter et faire agir l'interlocuteur compétent.

A travers la mise en place des projets au sein du quartier, nous souhaitons redorer son image, le faire vivre, faire que ses habitants l'apprécient et en prennent soin. Nous travaillons de fait en partenariat avec les bailleurs sociaux sur projets (Halloween, jardins partagés, Noël, concert en hall, Opération « Mille et une nuits »).

Monsieur Alabert, 1^{er} adjoint en charge notamment de l'urbanisme et du logement accueille les habitants une fois par mois au cours d'une permanence. Nous profitons de ce moment pour faire un bilan mensuel. De plus, Madame Blandin, adjointe en charge notamment de la maison de quartier prend le temps de faire un point régulièrement et est alertée en cas de problème.

Il faut retenir qu'en dehors de la présence des agents de la maison de quartier nous ne pouvons contrôler ce qu'ils se passent. Dernièrement, la vidéosurveillance a été installée et nous verrons quel bilan et quels bienfaits en découlent.

C/ S'approprier son environnement

Comme vous avez pu le lire, la maison de quartier a comme principe de mettre au cœur de son fonctionnement, les usagers, les adhérents. Nous avons souhaité les faire participer à la vie de la structure et dans la mesure du possible à la vie du quartier.

OBJECTIFS 2019-2022 :

« SOYEZ VOUS-MEME, TOUS LES AUTRES SONT DEJA PRIS »

OSCAR WILD

A/ Nos objectifs pour 2019-2022

La maison de quartier commence à se faire connaître grâce aux outils présentés précédemment. Cependant, nous faisons encore face à des Yvetotais qui ne connaissent pas la structure, ne savent pas où elle se situe ou pensent qu'elle est réservée aux résidents du quartier Rétimare Briqueterie. Ces remarques nous prouvent que des efforts en matière de communication doivent être mis en place.

De plus, nous devons fidéliser les adhérents qui viennent régulièrement à la maison de quartier en perfectionnant nos activités ou en modifiant ce qui peut lasser au bout de 3 ans.

B/ Quelle méthode ?

Pour cela, il va être nécessaire d'élaborer un plan de communication efficace et une réflexion pérenne du fonctionnement de la structure autour de 4 objectifs qui sont souvent traduits par l'acronyme AIDA :

- # 1 - Attirer l'Attention
- # 2 - Susciter l'Intérêt & Provoquer le Désir
- # 3 - Entraîner l'Action.

C/ Quelles contraintes ?

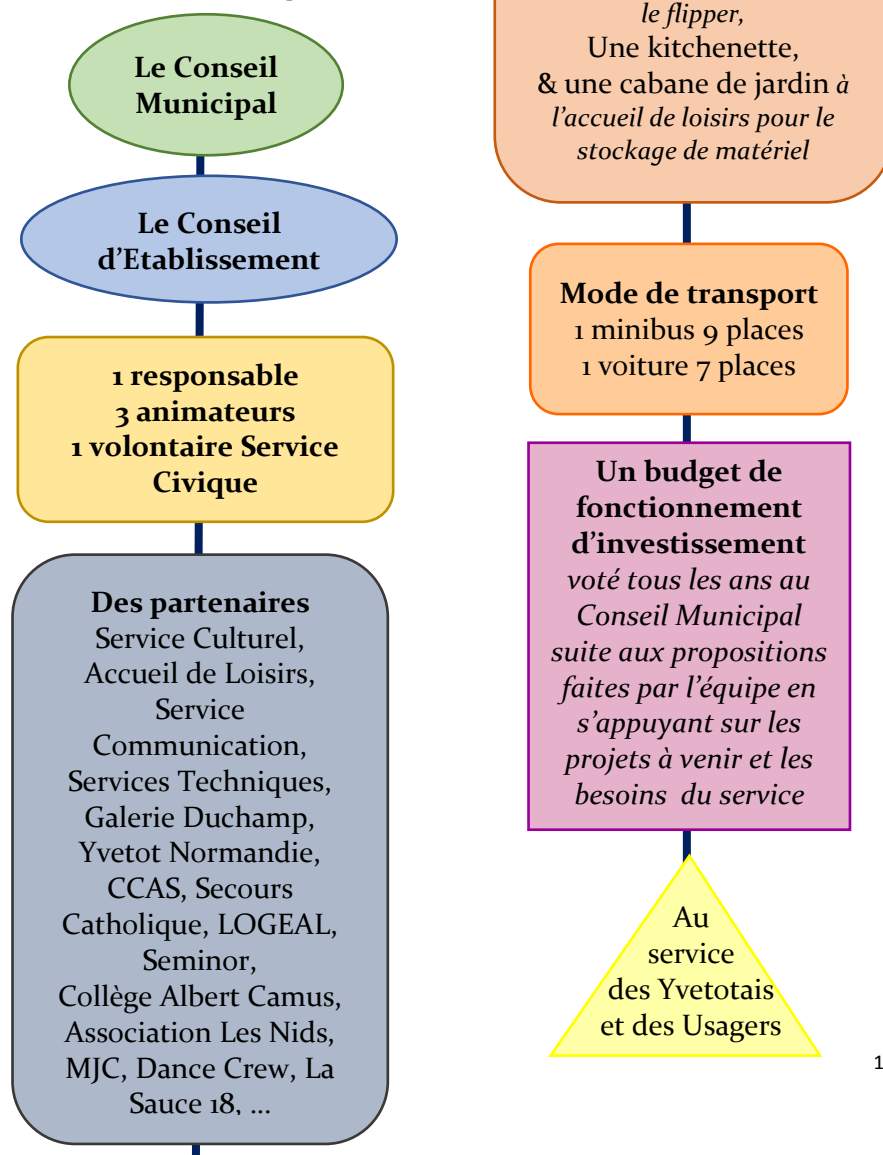
Adapter à notre maison de quartier, cette méthode offre des pistes de réflexion pour répondre au mieux aux besoins et demandes des Yvetotais.

Il est important de rappeler que cette dernière bénéficie d'un statut particulier puisque la majorité des maisons de

quartier ont un statut associatif et la nôtre est un service d'une collectivité territoriale qu'est la mairie d'Yvetot. Nous devons donc mettre en place un fonctionnement démocratique et d'expressions adaptées à certaines contraintes administratives.

A cela s'ajoute, un besoin de se créer une identité pour se démarquer des structures existantes et approchantes pour proposer une offre diversifiée aux Yvetotais et d'être lisible dans le paysage communal. La notion d'originalité et le travail de recherches est nécessaire.

D/ Avec quels moyens ?



OBJECTIF #1 / 2019-2022

ATTIRER L'ATTENTION AVEC ...

Ce premier objectif signifie que la maison de quartier doit se démarquer des autres pour être connue et reconnue. Face à de très nombreuses sollicitations. Nous devons donner envie aux Yvetotais de connaître et d'en savoir plus sur la maison de quartier. De nombreux flyers et de nombreuses affiches sont diffusés dans Yvetot. Nous devons ainsi prendre le temps de réfléchir à une approche sociologique du public ciblé afin de communiquer correctement. Cela nécessite l'utilisation de 4 éléments.

A/ Une identité visuelle

Visuellement, nous devons être cohérents entre le **nom** et le **visuel** de la maison de quartier. Ainsi, la création d'un **logo** par le service communication et approuvé par les Yvetotais par le biais d'un vote grâce aux Echos d'Yvetot est une 1^{ère} démarche.

Cohérent, synthétique, simple, évolutif et modulable sont les critères de ce futur logo.

La modification du nom en « MAISON DE QUARTIERS » va également permettre d'attirer l'attention. En effet, il prouve la possibilité d'accueillir TOUS les Yvetotais. Elle va être un prétexte pour nous, les usagers et les Yvetotais à communiquer (discussions, bouche à oreille, conférences de presse, ...).

B/ Des animateurs sur le terrain

Pour accompagner ces changements (nom & logo), l'équipe va continuer à aller à la rencontre des habitants en :

- participant à des **manifestations et animations de proximité**,
- proposant une ou plusieurs éditions du MDQ Tour,
- se présentant dans les structures et établissements,
- participant des **réseaux de professionnels**

C/ Des supports de communication variés et modernes

En fonction des situations, nous utiliserons des outils comme :

- un **programme trimestriel** amélioré avec en complément des affiches et flyers ; ces derniers sont l'outil majeur, la carte de visite de la maison de quartier, la qualité doit être de rigueur,
- l'**affichage électronique** municipal,
- des **articles** dans les Echos d'Yvetot et la presse locale,
- des **banderoles et des kakemonos** pour être visible au cours des manifestations et dans Yvetot,
- des **vêtements** pour les agents afin qu'ils puissent être identifiés au cours d'interventions extérieures,
- des petits outils (stylos, porte-clés, calendriers,...) à distribuer pour marquer les esprits et servir de rappel auprès du public.

publics et des réseaux sociaux nous devons peut-être accroître notre présence sur d'autres flux.

Nous continuerons à produire des **vidéos** pour se présenter ou valoriser une action.

L'**e-mailing** que nous pratiquons déjà pourra être transformé en la rédaction de newsletters. De même, l'envoi régulier de **SMS** est une pratique courante afin de transmettre une information (pour les adolescents notamment).

D/ Une participation active aux événements du territoire

Si nous voulons être connus du plus grand nombre, nous devons mettre en place des **événements**. En avril dernier, avec le « Yvetot Cosgames Show », nous avons accueilli un peu plus de 1.050 visiteurs. Que ce soit à Yvetot ou ailleurs, cette manifestation a eu un impact positif sur la maison de quartier car c'est une action avec une haute fréquentation. D'autant plus que nous avons marqué notre présence sur les réseaux sociaux. Au cours de la prochaine édition, nous devons marquer les esprits et valoriser le fait que ce week-end est porté par la ville d'Yvetot et sa maison de quartier.

Il est donc important de continuer en ce sens et de mettre en place des événements (hormis la communication) pour participer à la vie de la commune. Rappelons par exemple, le succès de la structure gonflable installée le temps d'une après-midi devant la maison de quartier au mois de juillet 2018.

Au 05/03/2019

1294

Personnes aiment la page
Facebook

« Maison de Quartier Yvetot »

A cela s'ajoute, l'importance d'être présent sur les **réseaux sociaux**. Nous sommes déjà actifs sur facebook mais en fonction de l'évolution de nos



OBJECTIF #2 / 2019-2022

SUSCITER L'INTERET & PROVOQUER LE DESIR EN ...

Il s'agit dans ce cas de faire appel à la curiosité des Yvetotais en donnant envie d'en savoir plus. Techniquement, c'est la phase où un usager potentiel vient à la maison de quartier pour se renseigner, s'informer auprès d'un ami, envoie un mail ou un message facebook pour avoir des informations puis s'inscrit à une ou plusieurs activités.

A/ Répondant à la demande

Lorsque que nous préparons les programmes trimestriels, une seule question nous obsède « **Que souhaitent faire les Yvetotais ?** » et ce pour les enfants, les préados /ados, les adultes et les séniors. Ainsi, nous posons des **questions** aux adhérents, organisons des **sondages** pour savoir s'ils ont des idées. Certains d'entre eux nous donnent des prospectus ou nous formulent directement leurs demandes.

Nous attachons beaucoup d'importance à la réalisation d'un **programme d'animations éclectique et diversifié** dans le but de satisfaire un maximum de personnes. Pour ce faire, nous définissons à la programmation en fonction des disponibilités et des caractéristiques des publics :

- pour les enfants nous favorisons les ateliers manuels, créatifs, sportifs et loisirs les mercredis et samedis et durant les vacances scolaire
- les adultes et les jeunes majeurs nous paraissent parfois difficiles à cibler tellement les attentes sont grandes. Décoration, soirées débat, soirées à thème, sport, ... les actions sont surtout mises en

place en soirée, en après-midi pour les non actifs et le samedi pour les actifs.

- avec les préados/ados, le cadre est déjà posé avec la convention de l'accueil de jeunes ; nous les accompagnons surtout en extrascolaires et durant les vacances scolaires

- disponibles mais sollicités par les enfants par exemple, les séniors font vivre la maison de quartier en matinée et après-midi : marche, tricot, informatique,...

Pour finir, afin de répondre fidèlement à la demande des adhérents, l'équipe de la maison de quartier doit faire preuve de **flexibilité et d'adaptabilité**.

En effet, ce projet d'établissement est rédigé pour 3 ans et durant ce laps de temps elle devra s'adapter à la demande. Citons comme exemple le passage des soirées ados du mardi au vendredi avec les changements d'emploi du temps du collège Camus depuis la rentrée 2017.

B/ Se démarquant de l'existant

La maison de quartier n'a que 3 ans d'activités et est entourée de structures très implantées. Nous devons donc porter notre attention sur **l'originalité de nos activités**. Cela n'est pas toujours concluant car une idée originale peut faire peur ou demande des efforts de communication pour être présentée. A cela s'ajoute un temps de recherche et d'organisation plus long car il y a tout à créer.

Pour s'aider nous pratiquons beaucoup le **benchmarking** à savoir une démarche d'observation et d'analyse des pratiques d'autres structures

similaires. Ainsi, nous découvrons de nouvelles activités mais nous pouvons observer les activités déjà présentées.

De plus, nous devons nous démarquer en affirmant et en valorisant **nos valeurs, nos habitudes, nos rituels** : le Yvetot Cosgames Show, l'accueil de jeunes, la convivialité, les repas partagés, l'importance du lien social...

Nous souhaitons en ce moment s'engager dans une dynamique innovante au sujet de l'environnement et du numérique.

C/ Assurant un accueil de qualité & convivial

Pour faciliter l'adhésion des usagers, il nous importe de proposer un **accueil correct et une ambiance chaleureuse**. Répondre aux questions, présenter le programme, faire une photocopie, recueillir une remarque, ... nous devons faire face à de multiples échanges avec les usagers.

Nous prenons donc soin d'accorder le temps nécessaire aux échanges et prenons le temps de satisfaire l'usager. Cependant, la configuration de la maison de quartier ne propose pas un véritable espace d'accueil. Le hall est peu chaleureux et soumis au passage, le bureau n'est pas accueillant d'autant plus qu'il est impossible de renseigner quelqu'un quand l'autre travaille, fait la régie ou est au téléphone. Bref, nous devons encore faire des efforts en ce moment. Pour la convivialité, nous proposons facilement au cours des activités, un thé ou un café ce qui participe à la convivialité.

OBJECTIF #3 / 2019-2022

ENTRAINER L'ACTION

La notion d'action est facilement assimilable à la notion d'activité et d'engagement qui pour la maison de quartier a 2 cibles : **l'utilisateur et la structure.**

A/ L'engagement de l'utilisateur

La notion de **démocratie participative** implique une participation continue, structurelle et systématique des usagers au développement de la structure. Chacun a le droit de dire ce qui est bon pour lui, son bien-être et exprimer son avis sur les améliorations envisageables que la Maison de Quartier pourrait effectuer.

Depuis son ouverture, la Maison de quartier a souhaité offrir une grande place à la participation et l'implication des usagers (place au sein du conseil d'établissement, sondages, ...). Des **modes de concertation** sont mis en place pour les grandes décisions et aider l'équipe d'animation à définir les axes des projets.

De plus, nous **accueillons et accompagnons** de nombreuses associations. Il nous incombe donc d'approfondir cette démarche en développant des axes autour du **bénévolat** et mettre l'accent sur la démocratie participative. Nous devons affirmer auprès des publics la possibilité qu'ils ont de s'exprimer. La parole de l'utilisateur doit être construite, renforcée et accompagnée l'expression.

Concrètement il s'agit de faciliter et permettre le passage pour l'utilisateur de la phase « consommation d'activités » à la phase « participer à la vie de la structure ».

Pour finir, en tant que service public, il nous appartient de créer de l'échange, du partage, du débat entre usagers, partenaires, animateurs,... C'est en ce sens que nous devons continuer à permettre l'implication et la participation de chacun dans des actions autour de sujets tels que le décrochage scolaire, le Téléthon, la Journée de la femme, la Santé,...

B/ L'engagement de la structure ...

Après 3 ans d'activités, il semble important que la maison de quartier s'appuie, s'engage sur des **thématiques et des préoccupations actuelles.** Cela peut répondre à une demande d'institutions (CAF, Région, Département,...) ou bien directement des usagers.

A ce titre et après réflexion avec l'équipe et les usagers, il semble nécessaire de travailler autour du Numérique et du Développement durable.

1/ ...dans l'ère du Numérique

Au niveau du Numérique, le travail a déjà été anticipé puisque nous proposons depuis l'ouverture des ateliers informatique. De plus, nous sommes, depuis octobre 2018, labellisé **EPN (Espace Public Numérique) par la Région de Normandie.** Un EPN est un lieu de découverte, de ressources et d'apprentissage du multimédia avec comme objectifs d'offrir un accès privilégié aux technologies de l'information et de la communication au plus grand nombre. Plusieurs types d'activités peuvent être mises

en place comme la consultation libre, les ateliers d'initiation et de perfectionnement de l'informatique et d'internet, des ateliers thématiques et des animations (tournois de jeux vidéo, découverte de logiciels,...).

Les objectifs des EPN sont de :

- réduire les inégalités d'accès aux technologies de l'information et de la communication,
- sensibiliser, informer, initier les habitants à l'utilisation de l'outil multimédia,
- animer le territoire en vue de favoriser l'échange et les rencontres entre les habitants et favoriser l'émergence de projets.

Cet engagement auprès de la Région formalise les créneaux informatiques que nous proposons déjà et nous permet de développer des notions de multimédia.

Il va donc être nécessaire dans les années à venir de :

- former le personnel à l'animation multimédia,
- acquérir du matériel pour répondre à la demande et aux besoins,
- continuer à développer les animations multimédia auprès des collégiens, des seniors, des adolescents, des parents... de tous.

Cette labellisation va également permettre à la Maison de Quartier de faire partie d'un réseau (celui des EPN) et de travailler en partenariat (pour l'instant avec Caux Seine Agglo puisqu'ils sont notre centre de ressources à ce niveau). Pour finir, cette initiative va nous permettre d'affirmer l'identité de la Maison de Quartier comme espace du numérique et du multimédia.

2/ ... en faveur d'une démarche responsable et écologique

Le Développement durable est une préoccupation soutenue par les usagers. Chacun souhaite à sa manière et dans la mesure du possible consommer responsable et vivre mieux.

✓ Pour tester l'intérêt des Yvetotais, des ateliers ont été mis en place en faisant appel à une conseillère écologique. Ces derniers répondent favorablement.

La fréquentation ne cesse d'augmenter. Ainsi, il nous semble important d'engager la Maison de Quartier dans une démarche écoresponsable. Nous avons commencé par la récupération de livres, la mise en place d'un composteur collectif. Plusieurs projets sont en réflexion : mise en place d'un jardin en permaculture, soirées débat, ateliers sur les modes de conservation, la création de cosmétiques et de produits ménagers, ateliers couture, travail sur l'upcycling (recyclage de matériaux dans le but de le revaloriser)...

✓ Une orientation pourra être la mise en place d'une givebox.

Suite à un sondage réalisé sur notre page facebook

76 %

Des personnes ayant répondues se disent favorables à l'installation d'une givebox près de la maison de quartier

Qu'est-ce qu'une givebox ? Littéralement « boîte à donner ». Il s'agit d'une « boîte » d'une taille type cabine téléphonique qui accompagne le principe d'échange : on y dépose ce dont on ne sert plus et on prend ce qui nous intéresse. Ce phénomène né à Berlin se développe au Canada, en Espagne, et dans de nombreuses villes en France telles que Le Havre. Il est révélateur d'une volonté citoyenne de consommer durablement. Ce type de projet peut être accompagné et suivi régulièrement par les animateurs de la Maison de Quartier et mis en place avec les usagers et les habitants du quartier. Les bailleurs sociaux seront également sollicités.



✓ En interne, Le fonctionnement global de la Maison de Quartier sera également amélioré en vue d'une démarche responsable et écologique (arrêt de la vaisselle jetable, ...).

C/ ... en développant du lien social

L'esprit de groupe s'est créé au sein des publics qui fréquentent la maison de quartier chez les jeunes et les moins jeunes.

Conformément à son précédent projet d'établissement basé notamment sur l'Intergénérationnel et l'Interculturel, les activités sont réfléchies avec un objectif d'échanges et de partage entre les usagers. Il est important que la maison de quartier continue dans cette optique de « Lien social », d'Echanges et de Partage. Il est nécessaire de continuer à créer du lien entre les usagers, permettre à de nouveaux usagers de s'intégrer dans les groupes et surtout aller à la recherche des personnes isolées qui recherchent une activité sociale.

En 2018,

55,70 %

des habitants du quartier Rétimare Briqueterie (résidents dans un logement Logeal) vivent seuls et

25,70 %

sont des familles monoparentales

Source : les données sociales d'occupation fournies par le bailleur social LOGEAL

RETOUR EN IMAGES

