

LES ACTIONS AU REGARD DE NOTRE PROJET SOCIAL

Notre projet social se décline en 3 axes : Accueillir !, Accompagner !, Transmettre !. Ils ont été réfléchis pour répondre à 5 enjeux identifiés sur le quartier suite à un diagnostic de proximité: Participation à la citoyenneté, Culture, Quartier Vert, Numérique, Intergénérationnel.

ACCUEILLIR ! Les habitants dans leur diversité

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels
Accueillir, conseiller, informer, orienter	Accompagner et orienter les habitants en fonction de leurs besoins
Etre à l'écoute et appuyer les projets du quartier	Faire connaître les initiatives locales et faciliter l'accès à l'information
Cultiver le partenariat avec d'autres acteurs du territoire	Rassembler les informations de chaque structure du quartier
Faciliter la mise en réseau	Permettre aux habitants de trouver des repères dans l'Estran
Être un point d'information et d'orientation dans le quartier	Faciliter la mise en lien des structures et des habitants du quartier

L'embauche : point pivot pour répondre à l'enjeu d'information et d'orientation !

En septembre 2022 une salariée a été embauchée pour s'occuper de l'accueil, la communication, l'animation et la gestion du local du Trait d'Union. C'est à travers cette embauche que notre projet social a vraiment pu se déployer, notamment dans son tout premier et principal objectif « accueillir, conseiller, informer, orienter ». Son arrivée a ainsi permis de :

- créer des temps d'ouverture fixes et indépendants des activités qui se déroulent au local : les habitants peuvent passer et être accueillis même en dehors des temps d'animations et d'ateliers
- organiser l'espace pour rendre les informations (nombreuses!) du quartier lisibles
- aménager le lieu pour le rendre plus accueillant et chaleureux
- donner des codes visuels extérieurs pour inciter les passants à passer le seuil de la porte
- renforcer les partenariats et la confiance avec les structures du quartier, permettant de devenir relais de leurs informations et d'initier des projets commun d'animation de quartier
- mettre en place les outils de communication et multiplier leur format pour qu'ils soient vus du plus grand nombre : newsletter, pages facebook et instagram, flyers, affiches, ...

Toutes ces actions nourrissent les objectifs fixés en donnant plus de visibilité au lieu, en le dotant de plus de temps d'accueil et en le positionnant comme espace relais d'informations pour

le quartier. Il en résulte un passage qui s'accroît au fil des mois, une newsletter de plus en plus consultée et de plus en plus nourrie, et une accentuation de l'impact sur le quartier des actions menées dans le local.

Le besoin d'identification du lieu comme espace d'accueil

Au-delà des constats initiaux (besoin d'information, d'orientation, d'accès au numérique), le principal constat du début d'année 2022 a été le manque d'identification du lieu et la difficulté des passants à « pousser la porte » et à comprendre la nature de ce local. Enjeu par trop peu identifié, le constat s'est pourtant rapidement imposé à nous. Or pour accueillir/ informer/ orienter, il faut des gens à accueillir/ informer/ orienter ! Dès l'embauche de la salariée, elle a principalement été missionnée pour mener des actions visant à faire connaître le lieu, à communiquer, aménager et trouver « les prétextes » pour inviter passants et habitants à entrer. Par « prétextes », nous entendons des temps d'animations et/ou d'ouverture sur la rue qui font connaître le lieu et incitent à venir et entrer.

La question d'identification s'est aussi portée sur le nom du lieu. Jusqu'alors sans nom officiel, il a été décidé de doter le local d'un nom et d'un logo propre. A travers un sondage citoyen, pour susciter l'intérêt et la curiosité des passants, le nom qui a été retenu est : Le Trait d'Union du Quartier Saint-Alyre.

Il résulte après 3 mois de présence de la salariée que de plus en plus de personnes passent le pas de porte, viennent se renseigner, viennent discuter, voire proposent leur appui bénévole ! Des habitants ont pris l'habitude de s'arrêter discuter et saluer la salariée dès qu'ils passent devant le lieu. Le constat de ces visites est le besoin de parler, d'échanger sur divers sujets et parfois se confier, à travers un lien de confiance qui s'instaure envers la salariée et envers le lieu. C'est donc en adéquation complète avec la visée sociale de notre projet ! Et la fréquentation en hausse démontre aussi la pertinence de notre implantation.

Petite anecdote : lors d'un café autour des séries et de la philosophie, animé par la salariée du Trait d'Union, une participante qui habite dans le quartier est venue par curiosité et surtout par passion pour les séries télévisées. Mais le sujet initialement prévu a vite dévié sur différents sujets de société et notamment sur le passé de cette femme qui n'hésitait pas à se confier avec beaucoup de sincérité.

Nous commençons également à percevoir l'importance du bouche à oreille. Les habitants n'hésitent pas à parler du lieu autour d'eux ! Cela renforce l'importance de la communication, et nous démontre l'intérêt qui est porté dans le lieu, son implantation et les activités qui s'y mènent. Mais cela nous ramène aussi à la notion de temps pour atteindre nos objectifs, qui sera abordée dans la suite de ce document.

Petite anecdote : F. , une habitante du quartier depuis des années, s'arrête toujours pour discuter de la vie du quartier, de ses souvenirs ici et également de sa passion pour la couture. A chaque fois qu'elle passe devant le Trait d'Union, elle a pris l'habitude de s'arrêter dire bonjour et discuter. Mais une fois, F. s'est rendu au Trait d'Union avec une amie du quartier qui n'osait pas rentrer. F. lui a alors expliqué l'intérêt du lieu et cette dame a tout de suite été attiré par le fait d'animer des ateliers ici.

Une diversité des publics réussie

Des ateliers et animations variés ont été menés sur 2022, avec des cibles différentes. Les publics sont diversifiés : des familles, des jeunes, des personnes en difficulté sociale, des personnes de tout genre, des personnes âgées, actifs, retraités. Il est acquis que tout le monde a sa place et que le lieu n'est pas réservé à certains, empêchant les autres de se sentir légitimes. De même, usagers, bénévoles, professionnels, salariés, passants, se croisent sans toujours chercher à identifier le rapport des autres au lieu. C'est un élément essentiel de la notion d'accueil inconditionnel fixé dans nos objectifs.

La mixité et la diversité des publics se situe aussi à un troisième plan: des personnes en quête d'éveil et d'initiation côtoient des personnes expérimentées, voire professionnelles, que ce soit dans les activités du FabLab, du RepairCafé, etc...

Des permanences variées et prisées

En 2022, plusieurs temps de permanences ont été mis en place progressivement sur l'accès au droit, la citoyenneté et l'accompagnement :

- Permanences porteurs de projets (CREFAD Auvergne)
- Permanences de médiation numérique (Petits Débrouillards AURA)
- Permanences d'aidance féministe (Queer Auvergne)

Ces temps permettent des propositions d'écoute et d'accompagnement sur des thématiques variées. Et la demande est là ! De nombreuses personnes y ont été accueillies sur du temps plus ou moins long.

Pour exemple, pas moins de 20 personnes porteuses de projets ont été accueillies sur 2022 via les permanences du CREFAD Auvergne. Des permanences de ce type ont lieu dans le local de l'EVS dans le quartier Saint-Alyre, mais aussi à l'Echappée Belle, local du CREFAD Auvergne. La fréquentation de celles menées au local de l'EVS est signe que la proposition et l'implantation du local de l'EVS intéresse !

Autre exemple, les permanences de Queer sur l'aidance féministe qui ont vu croître fortement leur fréquentation, jusqu'à ce que le local du Trait d'Union soit lui-même parfois trop petit pour accueillir l'ensemble des personnes.

Un retour très positif des actions engagées en 2022 !

Pour conclure sur cet axe, nous avons mené sur 2022 tout un ensemble d'actions nous permettant d'aller vers les habitants, les passants, le public du quartier. Il en résulte que ceux-ci viennent maintenant vers nous ! Avec ce que nous avons identifié de besoins d'accès à l'information, de besoin de point relais des informations du quartier, mais encore et surtout d'écoute et d'envie de lieu d'accueil autre, non estampillé café ou salle culturelle ou bibliothèque ou autre.

ACCOMPAGNER ! Favoriser l'implication citoyenne

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels
Permettre la rencontre, l'échange et l'engagement citoyen	Créer des occasions de rassemblement, des occasions de faire ensemble, de partage et d'échanges
Faciliter l'interconnaissance	Permettre l'implication et la prise d'initiatives
Faire ensemble, créer des possibilités d'entraide	Permettre l'appropriation du projet par et pour le plus grand nombre
Favoriser des dynamiques collectives	Soutenir le développement local
Susciter les initiatives et les accompagner	Créer des espaces d'échange, de formation, de soutien et de construction de projet pour les associations du territoire

Des ateliers pour éveiller les consciences et aider à développer les prises d'initiatives

Les ateliers menés tout au long de l'année 2022 ont participé à donner les clés et outils pour s'impliquer socialement, dans un format tantôt théorique (formations citoyenneté, participation et implication, responsabilités associatives), tantôt pratique et/ou convivial pour éveiller les consciences des jeunes et moins jeunes sur des sujets de société (ateliers wikipunch, soirées GogoPédago,...).

Avec une bonne participation (entre 6 et 16 personnes à chaque session), ces ateliers et formations ont contribué à notre objectif de permettre la rencontre, l'échange, l'engagement, les occasions de faire ensemble, de partage, de même qu'à celui de doter les personnes de clés pour s'impliquer. Cela répond bien notamment au besoin identifié d'informations sur les moyens d'engagements citoyens, de même qu'à celui d'interconnaissance et d'activités mêlant jeunes et moins jeunes.

Des effets qui commencent à se percevoir dans le quartier

Certes, les effets directs sur le quartier sont encore peu visibles. L'appropriation exige du temps ! Néanmoins, l'implication commence à se faire sentir. Pour exemple (parmi d'autres!) le projet de *La Criée* menée par M., habitante du quartier, en lien avec un projet mené dans le cadre du Lieu-Dit, espace culturel voisin. M. a trouvé écoute, appui logistique et relais au Trait d'Union pour créer des boîtes à messages et les distribuer au sein des structures du quartier ouvertes au public. Ces boîtes serviront à ce que toute personne qui le souhaite puisse écrire un message libre qui sera crié par des comédiens dans les rues, lors d'un évènement festif en mars 2023.

D'autres propositions sont en train d'émerger fin 2022 en lien avec des habitants du quartier et personnes qui souhaitent s'impliquer : animation de cercles de paroles, travaux de couture, cafés philos, ... Des temps d'accueil bénévole sont d'ailleurs en cours de mise en place, pour renforcer cette dynamique et accompagner toute personne qui souhaite s'investir, quelque soit la forme.

Dernier élément en date sur 2022 : l'organisation d'un vin chaud, évènement convivial qui avait pour objectif de proposer un temps convivial de rencontre et de partage entre habitants, usagers, premiers bénévoles et structures du quartier. Le résultat : 28 personnes ont participé à ce temps, créant de l'interconnaissance et beaucoup de discussions entre des personnes qui ne se connaissaient pas ! De nouvelles idées et projets sur le quartier ont émergé suite à cette soirée, ce qui montre l'impact et l'importance de ces temps. Les retours ont été très positifs et la demande est de réitérer ce type d'évènement. Cela nous démontre la cohérence de nos objectifs avec la demande sur le quartier, mais aussi la cohérence de notre positionnement en tant qu'espace de rencontre, de partage et créateur de liens et de liant.

Accompagnement d'actions collectives ou facilitateur ?

Les actions menées en 2022 pour aller vers les habitants contribuent à cette idée d'identifier des envies communes pouvant amener à des projets collectifs. Il s'agit déjà de susciter les initiatives, de créer les conditions favorables pour qu'elles émergent. Les ateliers et formations contribuent à la question de la rencontre et de l'échange, et les temps conviviaux à celui d'initier ou favoriser les dynamiques de mise en réseau. Par nos actions, nous sommes donc en train de nourrir l'action (n°4) de notre projet social « accompagner les actions collectives ».

Néanmoins, la réalité d'accompagner une action collective nécessite en amont un dialogue engagé et stable avec de nombreuses personnes. C'est celui-ci qui permettra d'identifier des besoins ou envies communes chez certains, de mettre en relation, etc... C'est par l'interconnaissance et l'implication dans un même endroit que petit à petit naîtront de nouvelles initiatives collectives des usagers du quartier.

A terme, il semblera alors pertinent de poser la question de notre impact sur cette question de l'accompagnement collectif : « l'accompagnement d'actions collectives est-elle nécessairement une action qui vient nourrir nos objectifs, ou est-elle plus un effet qui peut découler si nous atteignons les objectifs que nous nous sommes fixés ? ». Dans le même ordre, si l'action accompagnée ou facilitée vient d'un collectif déjà formé, nous pourrions interroger la question de notre impact sur ce projet : « aurait-il eu lieu sans le Trait d'Union et ses partenaires ? ».

Après une seule année de fonctionnement, et au moment où l'implication commence à se renforcer, le temps n'est pas encore à ce questionnement. Néanmoins, il semblera intéressant de

le traiter dès lors que nous aurons dépassé cette phase d'appropriation des usagers et d'intégration dans le quartier.

TRANSMETTRE ! Faciliter l'accès à différentes pratiques socio-culturelles, à différents savoirs et à la culture pour tous

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels
Permettre les échanges autour de l'histoire et des actualités du quartier,	Faciliter l'échange et le partage,
Faciliter l'accès à différentes pratiques,	Permettre l'accès aux livres pour tous,
Partager des moments de découvertes,	Permettre la découverte du quartier (son histoire, sa construction, etc.),
Ouvrir les horizons des possibles,	Créer des rassemblements et des événements dans l'espace public,
Permettre de vivre une expérience collective	Permettre l'accès au savoir et à la culture au plus grand nombre

Des thématiques nombreuses et plurielles, ouvertes à tous

Les objectifs dans cet axe sont notamment tournés autour de l'accès facile à différentes pratiques socio-culturelles. Les ateliers proposés répondent bien à cet enjeu : ateliers pratiques (construction, réparation), ateliers d'écriture, installation de fonds documentaires à disposition, ateliers de loisirs créatifs, ateliers lecture, ... Les pratiques sont variées, de même que les thématiques et les approches. Ces ateliers sont ouverts à tous et permettent de partager des moments de découverte à plusieurs. De fait, ils facilitent aussi l'interconnaissance, le faire ensemble, et pourraient aussi rejoindre les objectifs que nous nous fixons dans l'axe 2. En effet, par la participation à des ateliers au Trait d'Union, cela peut permettre une appropriation de l'espace, de son projet et une envie d'implication sur d'autres actions menées ou à mener.

Des ateliers recensent déjà une belle participation, montrant que les thèmes attirent (10 à 15 participants) ! D'autres, souvent programmés depuis peu, enregistrent une participation encore faible (1 à 3 personnes) mais en augmentation. La régularité de leur programmation pourrait permettre qu'ils soient de plus en plus fréquentés, de même que la communication autour du lieu.

Deux éléments importants :

- l'installation d'un FabLab : il permet des pratiques variées, il peut être le support pour plusieurs activités et c'est un élément qui peut permettre d'accrocher différents publics.
- l'installation de 2 fonds documentaires, qui se verront complétés par d'autres au fil du temps : accessibles à tous, ils sont supports pour des ateliers mais servent aussi à toute personne qui souhaite creuser une thématique ou simplement lire quelques minutes. C'est un élément qui incite au passage et à la discussion.

La mémoire du quartier, un sujet à continuer de traiter !

Les discussions nées du passage de plus en plus fréquent d'habitants et de passants dans le local ont permis de valider le lien fort des plus anciens au quartier et à son histoire, et d'entendre le regard plus neuf des nouveaux habitants. Le sujet est très présent et prégnant chez les personnes qui côtoient le Trait d'Union, et il est intéressant d'être à la croisée de ces regards.

Des actions liées à cette mémoire du quartier ont été menées sur le premier trimestre 2022, mais pas reproduites. Une piste donc pour les années futures ?

La question de la nature en ville : toujours présente

Encore peu présente, cette thématique commence à transparaître fin 2022, à travers l'amorçage d'une réflexion sur la fabrication et l'implantation de nichoirs à oiseaux sur le quartier. En 2022, aucune action n'a réellement eu lieu, mais de premiers ateliers devraient se programmer sur 2023.

Il s'agit d'un enjeu clairement identifié sur le quartier lors de notre diagnostic. Le manque d'actions en 2022 ne nous permet pas d'identifier si l'enjeu est réel ou s'il n'est pas si cohérent avec les besoins sur le quartier.

SYNTHÈSE GÉNÉRALE

2022 marque notre première année d'agrément « Espace de Vie Sociale » et de mise en place de notre projet social. Cette année a été riche en discussions et en mises au points de nos fonctionnements pour l'animation collective de ce projet.

2022 a servi à mettre en place un socle en terme d'outils, de fonctionnements, d'animation mais aussi d'aménagement du local, qui permet désormais une nette montée en puissance dans l'atteinte de nos objectifs et la réalisation de notre projet social. Point central : la création d'un poste salarié dédié qui a permis de démultiplier les actions pour aller vers les habitants et usagers du quartier Saint-Alyre. Et de fait, cela fonctionne car le local commence à être identifié et des bénévoles commencent à s'y impliquer.

A travers les propositions variées au sein du Trait d'Union du quartier Saint-Alyre, un rapprochement est en train de s'engager entre la population âgée et jeune du quartier, à travers les rencontres, les ateliers partagés, et même juste à travers le partage d'un même espace qu'est le Trait d'Union. Idem entre des publics relativement aisés et d'autres en situation de difficulté sociale. Le lieu commence à être identifié comme espace « autre » où chacun peut y trouver ou y faire sa place, et où tous peuvent se croiser. Cette notion de lieu « autre » semble d'ailleurs primordiale dans un milieu urbain où les propositions et sollicitations sont nombreuses. Le Trait d'Union n'a pas d'étiquette, chacun peut se sentir légitime pour y entrer et pour y participer à son échelle. Il est d'ailleurs intéressant de noter que le Trait d'Union du quartier Saint-Alyre attire beaucoup de personnes du quartier, contrairement à d'autres espaces ouverts du quartier qui touchent des publics autres (étudiants, artistes,...).

La mise en réseau et en confiance avec les autres structures du quartier est un point central sur ce volet social développé via l'espace de vie sociale. Le Trait d'Union commence à servir d'interface, de point relais sur le quartier entre structures, habitants, usagers, bénévoles. La mise en réseau avec d'autres centres sociaux et espaces de vie sociale du Puy-de-Dôme a également permis l'échange de pratiques et est venu enrichir nos fonctionnements. En perspective sur 2023, la mise en réseau des EVS et centres sociaux de Clermont-Ferrand.

Après une année, notre programme d'actions apparaît être en cohérence avec les objectifs de notre projet social et les enjeux identifiés sur le quartier. Néanmoins, une année semble une échelle de temps bien courte pour évaluer le réel impact de notre action sur le quartier. L'année 2023 sera l'occasion de renforcer l'axe « Accompagner ! » de notre projet social, rendu possible grâce à ce qui a été engagé sur 2022.