CENTRE SOCIAL
DIANA ARMENGOL-MARKARIAN

Place Alfred de Musset, 76000 Rouen

Quartier Hauts de Rouen

PROJET SOCIAL 2027-2031

ÉDITO

En 2019, la fermeture du centre social associatif « Comité de coordination » situé à la Grand' Mare, a ouvert une période de réflexion sur l'avenir de l'animation sociale sur les Hauts de Rouen. Pour la Ville de Rouen comme pour la CAF de Seine-Maritime, l'enjeu était de maintenir une présence de proximité sur ce vaste territoire, tout en définissant la forme que prendrait le futur centre social, son implantation et son projet.

Les réalités du territoire faisaient déjà apparaître la nécessité de renforcer cette présence sur le secteur de la **Lombardie**, moins doté en services et en structures de proximité. Le diagnostic mené en 2020-2021 est venu approfondir cette réflexion et préciser les besoins des habitants. C'est dans ce contexte qu'a été construit le projet du centre social Diana Armengol-Markarian, avec une nouvelle implantation, une nouvelle équipe et un projet adapté aux réalités de son secteur.

En trois années d'existence, le centre social Diana Armengol-Markarian s'est progressivement affirmé comme un acteur de proximité au cœur des Hauts de Rouen. Les actions développées auprès des familles, des adolescents et des habitants, les événements qui rythment la vie du quartier, le travail mené avec les acteurs locaux, ainsi que l'articulation avec la France services autour de l'accès aux droits et de l'autonomie numérique témoignent de cette dynamique.

Cette première période s'est aussi déroulée dans un quartier en pleine transformation. Le **Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU)** modifie progressivement les Hauts de Rouen et ses effets se vivent déjà au quotidien : travaux, évolution des espaces et des équipements, relogements ou encore transfert temporaire de l'école Marot dans une école provisoire à l'entrée du stade Salomon. Les violences urbaines de juin 2023 ont également marqué le quartier, entraînant notamment le déplacement de certains services (mairie annexe, Unité des travailleurs sociaux…). Ces évolutions rappellent l'importance de maintenir des lieux de proximité, de préserver le lien avec les habitants et de pouvoir agir collectivement dans un environnement qui évolue.

Ce projet social 2027-2031 marque ainsi une nouvelle étape. Construit avec les habitants, les professionnels, les partenaires et les élus, il doit permettre au centre social de poursuivre son action au plus près de la vie du quartier, d'accompagner ses transformations et de favoriser la participation et les initiatives des habitants.

En portant le nom de **Diana Armengol-Markarian**, figure engagée de l'éducation populaire, de l'émancipation et de la solidarité, le centre social affirme les valeurs qui fondent son action : l'accueil de tous, le respect de chacun, la participation des habitants et la capacité à agir collectivement.

Parce qu'un centre social ne se construit jamais seul, ce projet est avant tout une feuille de route collective pour les cinq prochaines années. Il traduit la conviction que les plus belles transformations d'un quartier ne se mesurent pas uniquement à ses nouveaux bâtiments, mais aussi à la capacité de ses habitants à se rencontrer, à participer, à agir ensemble et à faire vivre leur territoire.

Zohra AMIMI

3ème adjointe au Maire, chargée des Solidarités, Santé, Personnes âgées, Politique de la Ville et Insertion

SOMMAIRE

Édito 1
METHODOLOGIE 4
PARTIE 1 — BILAN DU PROJET SOCIAL 2023-2026 7
1.1 L'accueil : fonction centrale et évolutive 8
1.2. Familles et parentalité : soutenir les liens et accompagner les parents dans leur quotidien 12
1.3. Jeunesse : de la création d'un espace dédié à l'implication des jeunes 18
1.4. Animation de la vie sociale et animation de quartier 22
1.5. Appui au milieu associatif et dynamique partenariale 25
1.6. France services, accès aux droits et inclusion numérique 28
1.7. Une organisation et des ressources humaines qui ont évolué avec le projet 30
1.8. Trois années de fonctionnement : ce que nous retenons 32
PARTIE 2 — DIAGNOSTIC SOCIAL PARTAGÉ 33
2.1. Les Hauts de Rouen : quelques repères pour comprendre le territoire 34
2.2. Un territoire en profonde transformation 34
2.3. Des fragilités socio-économiques qui restent très marquées 37
2.4. Un territoire jeune et familial 38
2.5. Une diversité interculturelle très présente 41
2.6. Mobilité, services de proximité et cadre de vie : des préoccupations très concrètes 42
2.7. Des besoins de lien, d'ouverture et de participation 43
2.8. Un territoire riche en ressources, mais où il reste parfois difficile de savoir qui fait quoi 44
2.9. Ce que le diagnostic fait ressortir pour les cinq prochaines années 45
PARTIE 3 — LE PROJET SOCIAL 2027-2031 46
3.1. Du diagnostic aux orientations du projet social 46
3.2. Les cinq orientations du projet social 2027-2031 48
AXE 1 — Soutenir les familles et conforter les parents dans leur place et leur pouvoir d'agir 48
AXE 2 — Accompagner les adolescents dans leurs parcours, leur ouverture et leur capacité à agir 50
AXE 3 — Faciliter l'accès aux droits et renforcer l'autonomie numérique et administrative des habitants 52
AXE 4 — Renforcer les liens sociaux et soutenir la participation et les initiatives des habitants 54
AXE 5 — Renforcer les coopérations au service des habitants et du territoire 56
3.3. Des principes qui traverseront l'ensemble du projet 58
3.4 Pilotage, gouvernance et participation au suivi du projet 59

METHODOLOGIE

Le renouvellement du projet social 2027-2031 s'est appuyé sur une démarche participative menée au cours du **premier semestre 2026**. Elle avait pour objectif de croiser le bilan des trois premières années de fonctionnement du centre social avec la parole des habitants et des jeunes, le regard des partenaires et les données disponibles sur les Hauts de Rouen.

Plusieurs modalités ont été utilisées afin de ne pas recueillir uniquement la parole des personnes participant habituellement aux temps de concertation : temps collectifs, échanges informels, entretiens individuels, questionnaire, comité technique et diagnostic social de territoire. Cette démarche s'est également appuyée sur les données existantes, notamment l'Analyse des besoins sociaux de la Ville de Rouen.

28 janvier 2026 – Lancement de la démarche

Le renouvellement du projet social a été lancé à l'occasion de la galette annuelle du centre social.

58 habitants étaient présents : 20 adultes accompagnés de 27 enfants et 11 adolescents, ces derniers s'étant également impliqués bénévolement dans le service de la galette. **7 partenaires et 3 élus** ont participé à ce temps, aux côtés des professionnels du centre social et de la France services.

Pendant 45 minutes, les participants ont circulé dans le centre social entre plusieurs espaces de concertation et répondu, à l'aide de post-it, à des questions portant sur **l'accueil, les familles, l'animation du quartier, la jeunesse, les partenariats et la France services**.

2 février 2026 – Echanger autrement avec le Comi'thé habitants

Un temps du **Comi'thé habitants** a été consacré au renouvellement à partir du jeu de plateau « Renouvellement du projet social », créé par les centres sociaux de Saint-Étienne-du-Rouvray.

Cet outil a permis d'échanger de manière conviviale avec des habitantes et usagères sur leur perception du centre social, son fonctionnement et leurs attentes pour les prochaines années.

Aller directement à la rencontre des habitants

La concertation ne s'est pas limitée aux temps organisés spécifiquement autour du renouvellement.

À l'accueil, une question simple a été posée aux habitants :

« Pourquoi êtes-vous venu au centre social aujourd'hui ? »

Des entretiens individuels ont également été réalisés avec des usagers et des adolescents, notamment des jeunes qui ne fréquentaient plus la salle jeunesse. Certains ont été rencontrés dans les collèges **Braque et Boieldieu**, avant de participer à un entretien au centre social.

Cette démarche a permis d'aller chercher une parole différente de celle des personnes déjà très présentes dans les activités ou les espaces de participation du centre social.

Avril 2026 - Interroger les usagers sur le centre social et le quartier

Un questionnaire a été diffusé auprès des usagers, notamment lors de la sortie familles à Versailles et des activités des vacances de printemps. Il portait sur **leur fréquentation du centre, leur satisfaction, leurs besoins, les activités qu'ils souhaiteraient voir se développer, leur perception des besoins du quartier et la communication du centre social**.

24 questionnaires ont été recueillis.

Ils ont notamment permis de faire ressortir l'importance accordée aux sorties et à la découverte, aux rencontres avec d'autres personnes, aux activités, mais également les attentes concernant les familles, les enfants et les jeunes, l'animation du quartier et les services de proximité.

Un diagnostic social de territoire réalisé par les étudiants de l'Institut du Développement Social (IDS)

Pendant six semaines, le centre social a accueilli **cinq stagiaires éducateurs spécialisés et assistants sociaux de l'IDS**, chargés de réaliser un diagnostic social de territoire.

Leur travail a apporté un regard complémentaire sur les Hauts de Rouen et a contribué à alimenter la réflexion menée dans le cadre du renouvellement.

19 mai 2026 - Comité technique (COTECH) - Prendre connaissance du chemin parcouru et croiser les regards

Après près de trois années de fonctionnement, il était important de permettre aux partenaires de **prendre connaissance de l'ensemble des actions développées par le centre social depuis son ouverture**. L'activité étant dense et chacun étant mobilisé par ses propres missions, tous ne disposaient pas nécessairement d'une vision globale de ce qui était proposé aux habitants.

Le COTECH a donc été conçu dans un premier temps pour **donner à voir le chemin parcouru**. Les actions menées depuis septembre 2023 ont été présentées aux participants, qui ont pu indiquer celles qu'ils connaissaient, celles qu'ils découvraient ou identifiaient moins bien, ainsi que celles vers lesquelles ils orientaient les habitants.

À partir de cette présentation, les partenaires ont ensuite été invités à apporter leur regard, **en fonction de leur champ d'intervention, de leur connaissance du quartier et des publics qu'ils accueillent** : qu'est-ce qui leur paraissait particulièrement nécessaire ? Qu'est-ce qui manquait ? Quelles actions méritaient d'être renforcées ? Quelles évolutions observaient-ils sur les Hauts de Rouen ?

La matinée a été organisée autour de six espaces : **accueil et accès aux droits ; animation de quartier, temps forts et partenariats ; jeunesse ; rénovation urbaine ; familles et parentalité ; faits**

marquants et évolutions du quartier. Les groupes ont circulé entre les différents espaces afin que chacun puisse contribuer aux échanges.

Cette organisation a ainsi permis de **mettre en regard ce qui avait été construit par le centre social avec la connaissance qu'en avaient les partenaires et leur propre expérience du territoire et de ses habitants**.

4 juin 2026 - Comité de pilotage (COPIL)

La démarche, le bilan des trois premières années et les principaux résultats issus de la concertation ont ensuite été présentés au comité de pilotage, en présence d'élus, de la CAF 76, des équipes du centre social et de la France services, ainsi que du chef de service Politique de la Ville. Ce temps a permis de mettre en discussion les principaux enjeux du futur projet social 2027-2031.

Les **étudiants de l'IDS**, associés à la démarche de diagnostic, étaient également présents. Ils ont présenté les principaux enjeux qui ressortaient de leur diagnostic : la jeunesse, la parentalité et les transformations liées à la rénovation urbaine.

PARTIE 1 – BILAN DU PROJET SOCIAL 2023-2026

Le centre social Diana Armengol-Markarian arrive au terme de ses trois premières années de fonctionnement. Cette période a été marquée par la mise en œuvre du projet à travers plusieurs agréments, qui ont accompagné l'installation du centre social et l'évolution de ses orientations.

Le projet initial s'est notamment structuré en 2023-2024 autour de trois axes : **le soutien à la parentalité, la mise en œuvre d'un projet jeunesse et l'appui et la coordination du tissu associatif**.

Un nouvel agrément a ensuite été obtenu pour la période **2025-2026**. Les trois axes prioritaires ont été poursuivis, avec une évolution du troisième axe, davantage inscrit dans une logique d'**animation de quartier et de soutien aux initiatives locales** que de coordination du réseau associatif.

Ce bilan revient sur les principales actions développées depuis l'ouverture, leur évolution, les effets observés ainsi que les difficultés rencontrées. Il s'appuie sur les bilans d'activité, les observations de l'équipe et des professionnels, ainsi que sur les contributions recueillies auprès des habitants, des usagers et des partenaires dans le cadre du renouvellement du projet social.

Il permet ainsi d'identifier **ce sur quoi le centre social peut aujourd'hui s'appuyer et ce qui reste à consolider ou à faire évoluer** pour la période 2027-2031.

1.1 L'accueil : fonction centrale et évolutive

Dès son ouverture en septembre 2023, le Centre social Diana Armengol-Markarian a fait de l'accueil une fonction centrale de son activité. Dans un contexte de réouverture du bâtiment avec un nouveau service, d'installation de l'équipe et de forte fréquentation liée à la présence de la France services, les premiers mois ont principalement été consacrés à la mise en place de l'organisation et des outils permettant de mieux connaître les publics accueillis et leurs demandes. Le suivi de la fréquentation a ainsi été structuré à partir de janvier 2024.

A. Un bâtiment partagé, deux services complémentaires

Le centre social partage ses locaux avec la France services, présente sur le quartier depuis plusieurs années et déjà implantée dans le bâtiment avant sa fermeture pour travaux en 2022. À la réouverture du bâtiment en septembre 2023, les habitants ont naturellement continué à identifier ce lieu comme un point d'accès aux services publics et aux démarches administratives. Les premières fréquentations du centre social ont ainsi été fortement liées aux besoins relevant de la France services.

Cette fréquentation importante a permis au centre social d'être rapidement en contact avec de nombreux habitants. Elle a aussi nécessité de mieux faire connaître ses missions et de les distinguer de celles de la France services. Les deux équipes ont donc travaillé ensemble pour faciliter l'orientation des habitants vers le bon interlocuteur.

Cette complémentarité s'est renforcée. En 2025, la remise en place d'un **double accueil lors des permanences sans rendez-vous de la France services** a notamment permis de mieux répartir les demandes, d'améliorer l'orientation des usagers et de faciliter la collaboration entre les équipes.

B. Un accueil identifié, accessible et convivial

L'accueil du bâtiment est assuré par l'équipe du centre social, avec une agente d'accueil à temps plein et un animateur accueil et animation globale à 50 %, en complémentarité avec le gardien-médiateur. La présence de ce dernier, qui travaille dans le bâtiment depuis de nombreuses années et est particulièrement bien identifié par les habitants, constitue un repère important pour le public.

Au fil du temps, les habitants ont également identifié les agents d'accueil comme des interlocuteurs auxquels ils peuvent s'adresser. Leur disponibilité, leur écoute et la convivialité des échanges sont régulièrement appréciées. Leur connaissance du quartier facilite aussi la compréhension des demandes et la relation avec les habitants.

Les retours recueillis auprès des habitants sont très positifs ; les mots « *chaleureux* », « *écoute* », « *gentillesse* », « *convivialité* » et « *soutien* » reviennent régulièrement pour qualifier l'accueil proposé. Plus largement, les mots « *partage* », « *rencontre* » et « *écoute* » apparaissent comme des marqueurs importants de la relation des habitants au centre social.

Au-delà de l'accueil physique, les agents assurent différentes fonctions :

- Information et orientation,
- Inscriptions aux activités et rappels par téléphone ou SMS
- Réservation des salles
- Orientation vers les activités ou permanences proposées par le centre social et ses partenaires,

- Et inscription des habitants sur la liste de diffusion,

La **liste de diffusion** du centre social est passée de 223 familles inscrites en 2024 à 344 en août 2026. Elle regroupe des familles issues des différents secteurs des Hauts de Rouen, mais aussi du centre-ville et des villes limitrophes (Bihorel, Bois-Guillaume, Mont-Saint-Aignan…), avec une représentation variable selon les quartiers. Les familles inscrites résident principalement sur les secteurs Lombardie (25%) et Grand' Mare (24%), et Sapins (20%), tandis que le Châtelet, secteur d'implantation du centre social, reste moins représenté (15%).

C. Un accueil qui répond d'abord à des besoins d'accès aux droits

Les données recueillies montrent que les démarches administratives constituent le premier motif de fréquentation de l'accueil. Les habitants viennent notamment pour être orientés vers la France services ou vers les services d'accompagnement social, mais également pour bénéficier d'une aide ponctuelle dans leurs démarches numériques :

- Prise de rendez-vous,
- Impression d'attestations,
- Connexion aux espaces personnels
- Ou réalisation de démarches auprès de la CAF, de la CPAM, de France Travail, des services fiscaux ou de la Préfecture.

L'accueil joue ainsi un rôle de **première orientation et de mise en relation avec les ressources du territoire**, notamment lorsque la demande relève d'un autre service ou d'un accompagnement social plus spécialisé.

La mise à disposition de deux bornes informatiques, d'une imprimante et d'un scanner permet également de répondre à des besoins simples liés à la dématérialisation des démarches administratives.

Les habitants franchissent souvent la porte pour une démarche précise, mais cette première venue peut aussi être l'occasion de découvrir une activité, une permanence ou un temps collectif proposé par le centre social.

D. Faire de l'accueil un lieu de vie

Au fil des trois années, le travail mené a progressivement permis de dépasser une conception de l'accueil limitée à l'information et à l'orientation. Des aménagements et des initiatives ont été développés afin d'en faire également un espace de convivialité et de rencontre.

Le **temps d'accueil café du jeudi matin**, proposé le jour du marché, offre notamment un espace informel où les habitants peuvent s'arrêter, échanger avec les agents et entre eux, s'informer sur les activités et exprimer leurs attentes. En 2025, la mise en place d'un espace aménagé à proximité du tableau d'information et la mise à disposition de thé et de café ont renforcé cette dimension conviviale.

Le tableau d'information, actualisé quotidiennement, permet par ailleurs de rendre plus visibles les activités et les actualités du centre social.

Les différents temps développés depuis l'ouverture (accueil convivial, événements, sorties, activités collectives, actions partenariales) créent des occasions multiples de franchir la porte du centre social et d'y trouver une place, y compris pour des habitants qui ne participent pas régulièrement aux activités

proposées. L'accueil devient ainsi un espace à partir duquel les habitants peuvent aussi découvrir les ressources du centre social et du territoire.

E. Une fréquentation qui révèle aussi les enjeux d'aller-vers

Les premières années de fonctionnement ont permis d'identifier des différences de fréquentation selon les secteurs des Hauts de Rouen. Les actions proposées ont notamment permis de mobiliser des habitants des quatre secteurs, mais les habitants de la Grand' Mare se sont davantage mobilisés sur certaines propositions, tandis que ceux du Châtelet, pourtant situés à proximité immédiate du centre social, restent parmi les moins présents dans la structure.

Ces constats montrent que **la proximité géographique ne suffit pas à garantir la fréquentation d'un équipement**. Ils invitent à poursuivre les démarches d'allers-vers, à diversifier les modalités de communication et à être davantage présent dans les différents secteurs du quartier.

Les premières expériences menées autour des sorties, de la communication dans les espaces de proximité et de l'investissement du parvis constituent ainsi des points d'appui pour poursuivre cette démarche.

F. Des difficultés qui ont également marqué la période

L'organisation de l'accueil a été fragilisée à plusieurs reprises par les difficultés de ressources humaines rencontrées par la France services, notamment au dernier trimestre 2024 et au premier semestre 2025. La réduction, voire la suspension temporaire de certains créneaux d'accueil sans rendez-vous a entraîné des conséquences directes sur les usagers et a pu générer de l'incompréhension et des tensions.

Cette période a nécessité une adaptation constante des équipes et le renforcement des relais vers d'autres ressources du territoire (SOS Paperasse entre autres) lorsque la France services ne pouvait répondre immédiatement aux demandes.

G. Une organisation de l'accueil repensée

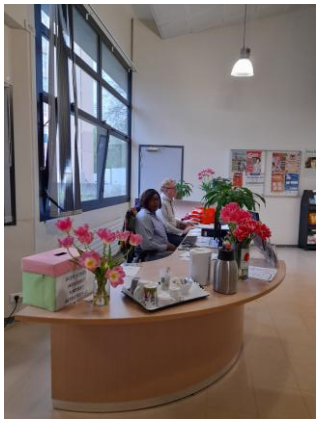
À partir de septembre 2025, l'organisation s'est structurée autour d'un **pré-accueil** lors des trois matinées hebdomadaires d'accueil sans rendez-vous de la France services. Assuré par le **conseiller numérique**, il permet d'identifier la nature de la demande et d'orienter la personne vers la réponse la plus adaptée : prise en charge lorsque la démarche peut être traitée rapidement ou proposition d'un rendez-vous lorsqu'elle nécessite davantage de temps ou de justificatifs.

L'arrivée d'un volontaire en service civique, sur des missions d'aidant numérique, a complété cette organisation. Certaines demandes simples peuvent désormais être accompagnées directement sur les postes informatiques mis à disposition à l'accueil, favorisant une réponse immédiate tout en encourageant l'usager à réaliser lui-même sa démarche.

Les agents d'accueil du centre social ont également suivi une formation « aidant numérique », renforçant ainsi leur capacité à repérer les besoins, apporter une première réponse et orienter les habitants vers le professionnel adapté à leur demande.

Cette organisation contribue ainsi à fluidifier les trois matinées d'accueil sans rendez-vous, à mieux qualifier les demandes dès l'arrivée des usagers et à articuler plus efficacement accueil, aide aux démarches administratives et numériques.

Depuis janvier 2026, le regroupement du centre social et de la France services au sein d'un même service marque une nouvelle étape. Cette évolution, développée dans la partie consacrée aux ressources humaines, conduit à penser l'accueil à l'échelle de l'ensemble du service, afin de faciliter l'orientation des habitants quelle que soit leur demande lorsqu'ils entrent dans la structure.



Octobre 2023

Nouvelle borne d'accueil depuis octobre 2024

Espace d'attente France Services

1.2. Familles et parentalité : soutenir les liens et accompagner les parents dans leur quotidien

Dès l'ouverture du centre social, l'équipe est allée à la rencontre des familles et des acteurs de la petite enfance, de l'enfance et de la parentalité présents sur les Hauts de Rouen et a assuré des permanences sur le marché, à la sortie des écoles et lors des animations de quartier proposés par les partenaires. Ces rencontres ont permis de construire les premières actions au plus près des besoins et des attentes exprimés. Parallèlement, l'implication dans le groupe Parentalité des Cités éducatives a permis d'inscrire rapidement le projet dans une dynamique territoriale.

Au fil de ces trois premières années, le projet s'est structuré autour de plusieurs modalités complémentaires :

- Des activités et sorties permettant de partager des temps en famille,
- Des espaces d'échange et de soutien entre parents,
- Des actions favorisant la participation des familles et une dynamique partenariale autour des questions de parentalité

A. Des temps parents-enfants pour partager, découvrir et sortir du quotidien

Les **ateliers parents-enfants** ont constitué dès l'ouverture une première porte d'entrée vers le projet familles. Activités créatives, cuisine, pratiques sportives, découvertes culturelles ou préparation des temps forts du quartier ont permis de proposer aux parents et aux enfants des moments partagés dans un cadre différent du quotidien.

En 2024, les ateliers parents-enfants ont réuni ainsi 306 participations. Une légère baisse de fréquentation avait été constatée en 2025 ce qui invite à rester attentif aux modalités de programmation, de communication et de mobilisation des familles.

Les retours des familles mettent néanmoins en avant la diversité et la régularité des propositions, la possibilité de découvrir des activités parfois facilement reproductibles à la maison, mais également l'occasion de rencontrer d'autres familles. La participation à la préparation du carnaval, d'Halloween ou d'autres temps forts permet par ailleurs de créer des passerelles entre les activités familles et la vie plus globale du centre social.

Les **sorties familles** occupent une place particulièrement importante dans cette programmation et les inscriptions sont souvent rapidement complètes. Au-delà du loisir, elles permettent de sortir du quartier, de découvrir de nouveaux lieux culturels, éducatifs ou de loisirs, de partager un temps privilégié entre parents et enfants et de créer des souvenirs communs. Le choix de certaines destinations de proximité vise également à permettre aux familles d'y retourner ensuite par leurs propres moyens.

- En 2024, cinq sorties ont rassemblé 193 participants.

- En 2025, six sorties ont réuni 178 participants.

Les **programmations estivales** ont également permis de proposer des activités accessibles financièrement aux familles présentes sur le quartier. Leur fréquentation reste plus variable : pendant l'été, les activités de proximité ne rencontrent pas systématiquement la même mobilisation que les sorties.

B. Des actions partenariales qui élargissent les réponses proposées aux familles

Certaines actions répondant aux besoins des familles sont portées directement par des partenaires, tout en reposant sur une implication importante du centre social dans leur mise en œuvre. C'est notamment le cas **du Club nature**, animé par l'association *Des camps sur la comète*, et de **La Cabane des savoirs**, développé en partenariat avec l'*AFEV.*

Le **Club nature** propose aux enfants des Hauts de Rouen inscrits à aucune activité extrascolaire, de découvrir et explorer la nature environnante, de faire du bricolage et de la pâtisserie.

Au-delà des activités proposées, le projet favorise les rencontres entre des enfants issus d'écoles et de secteurs différents et permet de créer progressivement des liens entre eux. Les familles sont également associées à certains temps afin de découvrir les réalisations des enfants et de partager des moments conviviaux.

Fête de Clôture - Club nature - juin 2025 ©Marie-Hélène Labat

La **Cabane des savoirs** est née de constats partagés avec les habitants et les partenaires : un besoin d'aide aux devoirs gratuite et ouverte à tous, la présence importante d'enfants non accompagnés dans les bibliothèques et des difficultés à entrer en relation avec certaines familles. Développée avec l'AFEV et ses volontaires en service civique, l'action s'est structurée autour de lieux et de temps plus stables. Elle permet de soutenir les enfants dans leur scolarité tout en recréant du lien avec leurs familles.

Si ces actions sont animées par des associations partenaires, elles nécessitent un investissement important de l'équipe du centre social : mobilisation des familles, lien avec les parents, organisation, coordination avec les partenaires et régulation des difficultés rencontrées.

C. L'accès aux vacances : une attente forte des familles

La question du départ en vacances s'est progressivement affirmée comme une dimension importante du projet familles. Pour certaines familles, les freins ne sont pas uniquement financiers : la préparation du départ, son organisation ou encore le fait d'oser partir peuvent également constituer des obstacles.

Séjour familles mutualisé – Veules-les-Roses – juillet 2024

Le centre social s'est donc inscrit dans des démarches de séjours mutualisés avec d'autres centres sociaux. Ces expériences ont permis à certaines familles de vivre un premier départ mais aussi de travailler l'autonomie, la vie collective et les relations familiales.

Les contraintes de ressources humaines ne permettent cependant pas au centre social de porter seul ce type de projet, ce qui rend les partenariats et les mutualisations particulièrement importantes. En 2025, l'impossibilité de reconduire le séjour mutualisé initialement prévu a ainsi conduit à proposer une nuitée réunissant quatre familles, soit 15 personnes. Les retours ont été très positifs, et les familles ont exprimé le souhait de pouvoir partir plus longtemps.

Mini séjour – Club* nature *– Forêt d'Orival – Mai 2025

Séjour intergénérationnel – Port Manec'h – Octobre 2025

D. Des espaces pour parler de son rôle de parent et rompre l'isolement

Parallèlement aux activités parents-enfants, le centre social a développé des espaces spécifiquement destinés aux parents.

Les **Rendez-vous des parents**, proposés depuis le dernier trimestre 2023, permettent d'aborder avec des professionnels des préoccupations directement issues de leur quotidien : adolescence, écrans, harcèlement scolaire, handicap, relations avec l'école, conflits dans la fratrie, vie affective, communication non violente, coparentalité ou encore épuisement parental.

Ces temps reposent largement sur l'échange d'expériences entre parents. Les parents apprécient de pouvoir verbaliser leurs difficultés dans un cadre sans jugement et constatent souvent qu'ils ne sont pas seuls à rencontrer certaines situations. Les échanges permettent ainsi de relativiser certaines difficultés, de partager des expériences et de retrouver davantage de confiance dans son rôle de parent.

La fréquentation de ces rendez-vous demeure néanmoins modeste et dépend fortement du travail de communication et de mobilisation réalisé en amont.

- En 2024, sept rendez-vous ont réuni 25 participations ;
- En 2025, huit rendez-vous ont comptabilisé 37 participations.
- Au premier semestre 2026, les effectifs montrent une progression sur les derniers rendez-vous, avec notamment une mobilisation plus importante autour de la thématique du burn-out parental.

Le **groupe de parole des parents**, accueilli au centre social depuis septembre 2023, complète cette offre. Son transfert de la Lombardie vers le Châtelet a entraîné dans un premier temps une baisse importante de la fréquentation. Le passage d'un rythme hebdomadaire à une rencontre tous les quinze jours et le travail de remobilisation ont progressivement permis d'accueillir de nouvelles participantes.

Le groupe constitue aujourd'hui un espace où la parole peut se libérer et où les participantes peuvent partager leurs préoccupations, prendre du recul et se décharger de certaines tensions liées au quotidien. Il permet également de créer des passerelles vers les autres activités et projets du centre social, contribuant ainsi plus largement à la mobilisation des familles.

Ces actions sont complétées par les **permanences du Pôle Ressources Handicap 76 (PRH76) et Terra Psy** au sein du centre social : PRH76 autour des questions liées à l'inclusion et au handicap et Terra Psy autour de l'interculturalité, des parcours migratoires et de la santé mentale. Elles permettent, lorsque cela est nécessaire, de mettre les familles en relation avec des professionnels disposant d'une expertise spécifique.

Ces espaces de parole et de soutien à la parentalité mobilisent toutefois **très majoritairement des femmes**. Au premier semestre 2026, aucun homme n'a participé aux Rendez-vous des parents, alors que les sorties et certains temps familiaux permettent davantage de mobiliser les pères.

E. De la participation aux activités à l'implication dans les projets

La participation des parents a également été recherchée dans la construction même de la programmation.

Créé dès 2023 sous la forme d'un comité d'usagers familles puis devenu **Comi'thé habitants**, cet espace permet de recueillir les envies, les besoins et les propositions concernant les activités, sorties ou projets à développer.

En 2024, cinq rencontres ont réuni 35 participations. Certains habitants ne se sont pas limités à proposer des idées : **ils ont aussi apporté leur aide lors d'événements ou proposé de partager un savoir-faire**. Cette dynamique se retrouve notamment dans les ateliers cuisine, au cours desquels des habitants proposent des recettes et peuvent prendre une place dans leur animation.

Cette dynamique reste néanmoins fragile. Le Comi'thé mobilise encore peu d'habitants au regard du nombre de familles fréquentant le centre social et reste insuffisamment connu.

F. Une dynamique parentalité fortement inscrite dans le partenariat territorial

Le projet familles ne repose pas uniquement sur les actions conduites à l'intérieur du centre social. Depuis 2023, la référente familles participe au copilotage du groupe Parentalité des Cités éducatives, qui rassemble des acteurs institutionnels, associatifs, éducatifs, sociaux et culturels du territoire.

Ce travail collectif a notamment permis de proposer des formations aux professionnels et bénévoles autour de différentes questions liées à la parentalité et de construire le **Temps des Parents**. D'une première édition réunissant entre **30 et 40 parents en 2023**, l'événement s'est développé pour prendre une place importante à l'échelle du territoire. L'édition de septembre **2025** a ainsi accueilli **près de 400 participants** et mobilisé de nombreux partenaires autour de stands, d'ateliers, d'un repas partagé et d'un spectacle.

Au fil des rencontres et des projets communs, les professionnels ont appris à mieux se connaître et à identifier plus facilement les ressources et les compétences de chacun.

Le Temps des parents – 23 novembre 2024 – Centre A. Malraux

1er anniversaire du centre social – septembre 2024

G. Un projet développé avec des moyens humains contraints

Le développement du projet familles repose sur 1,5 ETP, composé d'une référente familles à temps plein et d'un animateur intervenant à 50 % sur cet axe.

Depuis le dernier trimestre 2024, l'équipe bénéficie également de l'appui d'un **volontaire en service civique**. À compter de fin septembre 2026, une **apprentie BPJEPS** rejoindra l'équipe pour une durée de quinze mois. Ces renforts permettent de soutenir les actions, mais ne peuvent se substituer à des postes permanents. L'expérience de ces trois premières années montre aussi que le temps consacré aux activités avec les familles ne représente qu'une partie du travail : leur mobilisation, la préparation des projets, l'organisation des sorties et des séjours ou encore le travail avec les partenaires occupent également une place importante.

Au regard de l'étendue du projet et des besoins identifiés, un socle d'au moins 2 ETP permanents apparaît nécessaire pour permettre son développement dans de bonnes conditions.

H. Des acquis mais aussi des points de vigilance

Plusieurs points de vigilance restent néanmoins présents :

- Une mobilisation qui repose encore fortement sur les mères, les pères restant notamment très peu présents dans les espaces consacrés à la parentalité ;
- Des actions de soutien et de parole nécessitant un travail important de mobilisation ;
- Une participation des habitants qui repose encore sur un noyau restreint ;
- Une demande forte concernant les sorties et les séjours, supérieure aux capacités proposées ;
- Des moyens humains permanents qui limitent les possibilités d'aller-vers, de diversifier les publics et de développer certains projets.

La communication reste également un point de vigilance. L'envoi direct de SMS est aujourd'hui le moyen le plus efficace pour mobiliser les familles déjà en lien avec le centre social, mais il représente une charge croissante avec **344 familles** inscrites dans le fichier de diffusion et ne permet pas de toucher celles qui ne connaissent pas encore la structure. L'affichage, l'aller-vers, les relais des partenaires et d'autres modes de communication restent donc à développer en complément.

Le suivi et l'évaluation du projet familles restent également à consolider. Les outils utilisés jusqu'à présent permettent de comptabiliser les participations aux différentes actions, mais donnent encore peu de visibilité sur le nombre de familles différentes touchées, leur régularité de fréquentation ou leur parcours au sein du centre social. Ils permettent également difficilement de rendre compte des effets des actions au-delà de la fréquentation.

L'amélioration des outils de suivi devra permettre de mieux connaître les publics touchés et de mieux rendre compte de l'évolution du projet et de ses effets.

1.3. Jeunesse : de la création d'un espace dédié à l'implication des jeunes

Atelier *Planet Paint* – été 2024

Depuis l'ouverture du centre social, le projet jeunesse s'est construit autour d'un public prioritairement âgé de 11 à 17 ans. Une première phase a consisté à aller à la rencontre des adolescents, à recueillir leurs attentes et à installer la salle jeunesse. La forte fréquentation du lieu a ensuite conduit l'équipe à diversifier les activités et les sorties et à développer des projets donnant davantage de place aux initiatives des jeunes.

A. La création et l'installation du secteur jeunesse

Dès 2023, avant l'ouverture de la salle jeunesse, l'équipe a engagé un travail de rencontre avec les adolescents dans les lieux qu'ils fréquentaient. L'animateur jeunesse a notamment été présent à la bibliothèque du Châtelet à partir d'octobre 2023 et au collège Boieldieu sur le temps du midi. Cette présence a permis de faire connaître le projet et de créer les premiers liens avec des jeunes qui ont ensuite fréquenté le centre social.

L'arrivée du référent jeunesse en janvier 2024 a permis d'engager une nouvelle étape. Un questionnaire a été diffusé auprès des élèves des collèges Georges Braque et Boieldieu : **501 questionnaires ont été recueillis sur les 660 collégiens scolarisés dans les deux établissements**. Parmi les répondants, 55 % déclaraient ne pratiquer aucune activité extrascolaire. Les sorties et les séjours figuraient parmi les principales attentes, citées respectivement par 71 % et 73 % des répondants.

Ces résultats et les échanges directs avec les adolescents ont contribué à définir les modalités de fonctionnement et l'aménagement de la salle jeunesse, ouverte le **14 février 2024**. La première journée a rassemblé 238 jeunes et, durant les premières semaines, entre 70 et 120 jeunes étaient accueillis quotidiennement, âgés en moyenne de 13 ans.

La salle s'est depuis installée comme le point d'ancrage du projet jeunesse. Elle fonctionne comme un espace d'accueil libre où les adolescents peuvent se retrouver, échanger, jouer, utiliser les ordinateurs et imprimantes mis à disposition, faire leurs devoirs, mais aussi participer aux activités et aux projets. En 2025, **5 548 passages** ont été enregistrés, programmation des vacances comprise, avec une fréquentation globalement équilibrée entre filles et garçons.

Pendant les **vacances scolaires**, l'accueil est complété par des sorties, des activités sportives, culturelles et de loisirs, des ateliers, des temps collectifs et des actions de solidarité. En 2025, **607 participations** ont été comptabilisées sur ces activités. Certaines sorties peuvent réunir jusqu'à 44 jeunes et nécessitent alors la mobilisation d'adultes supplémentaires pour assurer l'encadrement.

Depuis 2025, la participation au dispositif **Promeneurs du Net** permet également à l'équipe de communiquer avec les adolescents par un canal davantage adapté à leurs usages, notamment pour diffuser les informations concernant les activités, sorties et projets.

B. Un lieu investi par les jeunes, qui permet de construire une relation de confiance

La fréquentation ne constitue pas le seul indicateur de l'appropriation du lieu. Lorsqu'ils parlent de la salle jeunesse, les adolescents évoquent son ambiance, le fait de retrouver leurs amis, de jouer, de discuter ou de participer aux sorties. Certains parlent simplement d'une « *bonne vibe* ». La salle répond ainsi d'abord à un besoin très concret : disposer d'un lieu dans lequel les adolescents peuvent se retrouver.

Cette fréquentation régulière permet également aux professionnels de construire une relation différente de celle créée uniquement dans le cadre d'une activité programmée. Les échanges informels font émerger des demandes concernant les loisirs, la scolarité, le BAFA, les premières expériences professionnelles ou des projets personnels. Plusieurs initiatives individuelles ont ainsi émergé : projet de tournoi de futsal proposé par un jeune de 16 ans, organisation d'un pique-nique à l'initiative d'une jeune de 13 ans ou encore sollicitations autour du parcours scolaire.

Le lien avec les familles se construit peu à peu. La permanence Rouen Loisirs Jeunes (RLJ), assurée par le référent jeunesse au centre social sur la période de septembre - octobre, permet de rencontrer directement les parents autour des inscriptions et des possibilités de loisirs proposées aux adolescents. Les séjours ou certaines situations scolaires sont d'autres occasions d'échanger avec eux et de créer peu à peu une relation.

Sortie à Trouville-sur-Mer – juillet 2024

Fabrication d'un push car – avril 2025

C. De la participation à la réalisation de projets portés avec les jeunes

Après une première période consacrée à l'installation de la salle et à la fidélisation du public, une place plus importante a été donnée aux adolescents dans la construction des projets.

La création d'une **instance de représentants** en constitue une première illustration. En novembre 2024, 52 jeunes ont participé à l'élection de huit représentants, quatre filles et quatre garçons, parmi treize candidats. Le scrutin a été organisé avec bulletins, urne et isoloir.

Cinq rencontres ont ensuite été organisées au premier semestre 2025. Les représentants ont notamment été associés aux programmations de vacances, au choix d'activités, à la recherche de prestataires et aux demandes de devis, ainsi qu'aux premières réflexions concernant l'organisation d'un séjour.

La création de la **Junior Association** (*Les Hauts Partent*) en novembre 2025, constitue une étape supplémentaire. Accompagnés par l'équipe jeunesse et la MJC Normandie, les jeunes ont construit leur projet, participé à des maraudes en lien avec une association locale (Amari), tenu des stands lors des fêtes de quartier pour contribuer à son autofinancement, rencontré des financeurs puis préparé et réalisé un séjour à Marseille. Ils ont ainsi pu expérimenter très concrètement les différentes étapes d'un projet collectif, de l'idée à sa réalisation. D'autres actions, comme le **Trophée des Hauts de Rouen** ou la participation aux fêtes de quartier, permettent également aux adolescents de sortir du seul cadre de la salle jeunesse et de prendre une place dans des projets collectifs à l'échelle du quartier.

L'implication reste néanmoins variable selon les jeunes et les projets. Elle est généralement plus forte lorsqu'ils perçoivent directement l'objectif ou le résultat attendu. Les engagements pris ne sont pas toujours maintenus dans la durée et des difficultés de présence, d'horaires ou de désistement demeurent.

D. Un projet jeunesse qui se construit avec les partenaires

Le secteur jeunesse s'appuie sur plusieurs **coopérations** : les collèges, mobilisés dès sa création pour rencontrer les adolescents et recueillir leurs attentes, la MJC Normandie pour la Junior Association, Rouen Info Jeunes, les services de la Ville, les clubs sportifs et plus largement les acteurs intervenant auprès des jeunes sur le territoire.

La mobilisation de bénévoles du club de football contribue également au fonctionnement de certaines actions. Leur présence pendant les vacances a notamment permis d'organiser des sorties réunissant jusqu'à 44 jeunes dans de bonnes conditions d'encadrement.

Les échanges menés dans le cadre du renouvellement du projet social ont cependant montré que les actions conduites auprès des adolescents ne sont pas encore suffisamment connues de l'ensemble des partenaires. Certains les ont découvertes à cette occasion. Les liens entre les différents acteurs jeunesse restent donc à renforcer.

***Clean-walk* – quartier Grand' Mare – avril 2025**

Le projet jeunesse repose sur **deux professionnels permanents**, renforcés depuis novembre 2024 par un volontaire en service civique. Deux volontaires devraient rejoindre le secteur à compter de l'automne 2026. Ces renforts soutiennent les actions mais ne se substituent pas aux professionnels nécessaires à leur encadrement et à leur continuité.

Les limites de cette organisation apparaissent lorsque plusieurs actions doivent être menées simultanément. Lors du séjour à Marseille, par exemple, la mobilisation de l'ensemble de l'équipe a conduit à suspendre les activités jeunesse au centre social. Les séjours et certains projets génèrent également des heures supplémentaires dont la récupération peut entraîner des fermetures ponctuelles de la salle.

Les jeunes et les partenaires ont par ailleurs exprimé un intérêt pour des propositions ponctuelles le **week-end**. Leur développement dépendra des moyens humains et de l'organisation de l'équipe.

Enfin, la taille de la salle jeunesse devient une contrainte au regard de sa fréquentation. Elle permet difficilement de faire coexister l'accueil libre d'un groupe important, des activités, des échanges individuels et le travail sur des projets en petits groupes.

1.4. Animation de la vie sociale et animation de quartier

Depuis sa création, le centre social cherche à créer des occasions de rencontre et de convivialité, dans ses locaux mais aussi dans les différents secteurs des Hauts de Rouen. Cette dimension du projet s'est construite à travers des animations de quartier, des temps forts et des actions menées avec les habitants et les acteurs du territoire.

Dès l'été 2023, **avant même l'ouverture du centre social**, près de **200 personnes** ont participé aux premières animations hors-les-murs organisées au Châtelet et à la Lombardie. Quatre sorties ont également réuni 48 familles issues des quatre quartiers des Hauts de Rouen et un cinéma en plein air a rassemblé une centaine de personnes.

A. Faire vivre le quartier

Depuis l'ouverture, différents rendez-vous rythment la vie du centre et du quartier : carnaval, chasse aux œufs, fête de la Saint-Jean, Halloween, anniversaire du centre social avec cinéma en plein air, Trophée des Hauts de Rouen, kermesse, temps festifs de fin d'année et programmations estivales. Organisés par le centre social ou avec les acteurs du territoire, ils se déroulent dans les locaux mais aussi dans différents espaces des Hauts de Rouen.

Les habitants prennent également une part active à certains de ces rendez-vous. Dès 2024, quatre habitantes ont participé à l'organisation du repas du Trophée des Hauts de Rouen, réunissant environ 80 jeunes et une quarantaine de professionnels. D'autres habitants se sont ensuite impliqués dans les ateliers cuisine (1 atelier mensuel d'octobre à juin, hors vacances scolaires), la préparation des repas de fin d'année ou le maquillage des enfants lors du Carnaval et de la Rue aux enfants et certains parents distribuent des flyers ou les déposent dans les boîtes aux lettres de leur immeuble. Les représentants de la salle jeunesse ont également assuré le service lors des deux dernières soirées de dégustation de galettes. Ces exemples montrent différentes formes d'implication, à partir d'un savoir-faire, d'une envie ou d'une contribution ponctuelle à un projet collectif.

Carnaval HDR – 2ème édition – avril 2024

Carnaval HDR – 3ème édition – avril 2025

B. Sorties, séjours et temps collectifs : élargir les espaces de rencontre

Les sorties, séjours et temps collectifs offrent d'autres occasions de rencontre entre habitants. Dès l'été 2023, les quatre sorties proposées ont réuni 48 familles issues des quatre quartiers des Hauts de Rouen. Elles ont également permis de toucher davantage de pères que les premières animations hors-les-murs.

Les années suivantes, les programmations estivales et de vacances ont continué à associer sorties, activités familles et jeunesse, animations intergénérationnelles et temps collectifs.

C. Des effets qui dépassent la participation à une activité

Ces propositions constituent des **occasions de rencontre entre habitants**, mais aussi avec l'équipe du centre social. L'été 2023 en donne un exemple concret : parmi les 48 familles ayant participé aux premières sorties, 14 fréquentaient ensuite régulièrement le centre social, notamment pendant les vacances scolaires. Une animation ou une sortie peut ainsi devenir une première porte d'entrée vers le centre.

Les temps collectifs permettent également de faire se rencontrer des personnes qui ne se côtoient pas nécessairement, entre générations ou entre habitants des différents secteurs des Hauts de Rouen.

Le cinéma en plein air organisé en 2023 en est une autre illustration : plusieurs familles avaient indiqué être venues moins pour le film lui-même que parce qu'un événement était proposé en soirée dans le quartier. **La possibilité de disposer de moments festifs et conviviaux sur les Hauts de Rouen constitue donc en elle-même une attente**.

Par leur diversité et leur visibilité, ces événements donnent aussi à voir une autre image des Hauts de Rouen : celle d'un quartier où les habitants se retrouvent, partagent des moments festifs et participent à des projets collectifs.

Atelier préparation Chasse aux œufs – avril 2024

Chasse aux œufs – avril 2024

D. Des attentes qui restent fortes

Les attentes restent importantes autour des sorties, séjours et temps collectifs. Les habitants évoquent notamment davantage de soirées, de week-ends ou séjours, de propositions intergénérationnelles, de sorties permettant de découvrir d'autres lieux et d'activités organisées à l'extérieur du centre social. **Ces attentes confortent l'intérêt des démarches hors-les-murs**. La fréquentation reste différente selon les secteurs des Hauts de Rouen et l'implantation du centre ne suffit pas à toucher l'ensemble des habitants.

La **mobilisation reste néanmoins un point de vigilance** : certaines inscriptions ne sont pas suivies d'une participation effective et, malgré les différents moyens de communication utilisés, l'information ne touche pas encore tous les publics.

Pour la suite, il s'agira donc moins de multiplier les événements que de trouver un équilibre entre temps forts, animations de proximité, sorties et séjours, propositions intergénérationnelles et place donnée aux habitants dans leur préparation et leur réalisation.

Sortie familles au Louvre – octobre 2024

Sortie familles à France Miniature – août 2025

1.5. Appui au milieu associatif et dynamique partenariale

À son ouverture, le centre social s'est inscrit dans un territoire disposant déjà d'un tissu important d'associations, de services publics, d'équipements et de professionnels. Il lui a fallu trouver sa place, se faire connaître et construire des relations de travail avec des acteurs aux champs d'intervention très divers.

Ces relations se sont principalement développées à partir de collaborations concrètes autour des besoins des habitants, des projets du centre social et des dynamiques déjà présentes sur les Hauts de Rouen.

A. La construction d'un réseau partenarial

Les partenariats développés concernent des champs très variés : social, santé, jeunesse, éducation, sport, culture, insertion, prévention ou accès aux droits. Ils associent des associations locales, des services de la Ville, des institutions et différents équipements du territoire.

Dès 2024, des réunions de programmation réunissant notamment les bibliothèques des Hauts de Rouen, le centre André-Malraux, mix 'CITE et le centre Pernet ont facilité la circulation de l'information et la planification des animations.

D'autres espaces contribuent à cette interconnaissance, notamment les « p'tits déj » des acteurs des Hauts de Rouen et les réunions de coordination des services de la Ville. Le COTECH organisé dans le cadre du renouvellement du projet social a réuni près de 40 professionnels et partenaires issus de champs différents.

B. Des formes de coopération diversifiées

Le partenariat se construit surtout à travers de réalisations concrètes : projets communs, co-organisation d'événements, mutualisation de moyens, mise à disposition de locaux ou de véhicules, permanences et orientations entre professionnels.

Le carnaval avec mix 'CITE, la fête de la Saint-Jean avec I.D Hauts, la Kermesse de Solidarité Plateau ou encore Les Hauts ont des talents, porté par le centre Pernet en sont quelques exemples. Cette dynamique partenariale se retrouvent également dans les projets Familles et Jeunesse, les séjours, le Trophée des Hauts de Rouen ou la Junior Association.

Le partenariat n'est donc pas un projet à part : il traverse l'ensemble des actions du centre social.

C. Le centre social comme lieu et ressource pour les acteurs

Le centre social constitue également une ressource matérielle pour les acteurs du territoire. Salles, cuisine, matériel et véhicule neuf places peuvent être mis à disposition pour faciliter la réalisation de leurs actions. En 2025, environ 20 mises à disposition de salles par mois ont bénéficié à des associations, des services de la Ville ou de la Métropole et, ponctuellement, à des bailleurs.

Certaines permettent également de proposer de nouvelles actions aux habitants. Le centre accueille ainsi le Café des Cultures de la salle Jouvet, des concerts dans le cadre du festival Chants d'Elles ou encore les ateliers anti-gaspi du centre Pernet.

Le centre accueille enfin différentes permanences et interventions de partenaires, notamment Terra Psy et PRH76. Elles permettent aux habitants de trouver dans un même lieu des ressources complémentaires et facilitent les orientations entre professionnels.

D. Une dynamique partenariale qui fait évoluer les pratiques autour de l'inclusion

Les échanges menés dans le cadre du groupe parentalité ont fait émerger des préoccupations communes autour de l'accueil des enfants et adolescents en situation de handicap. Face aux difficultés rencontrées par les équipes et au besoin de mieux adapter les pratiques et les conditions d'accueil, un **sous-groupe de travail dédié à l'inclusion** a été constitué.

Il réunit des professionnels du territoire afin de partager les expériences, mieux connaître les ressources existantes et faire évoluer collectivement les pratiques. Cette dynamique s'est déjà traduite par des actions concrètes. En décembre 2025, **20 professionnels et bénévoles** issus de différents secteurs ont participé à deux sessions consacrées à l'approche pratique des troubles du neurodéveloppement, associant apports théoriques, mises en situation et échanges sur les pratiques. La démarche se poursuit par la découverte de ressources et de lieux spécialisés et par le développement de **malles pédagogiques inclusives** destinées à mieux outiller les structures du territoire.

L'enjeu n'est pas de faire du centre social un acteur spécialisé du handicap, mais de faire évoluer ses pratiques et celles de ses partenaires en s'appuyant sur les compétences et les ressources spécialisées du territoire.

E. Des coopérations qui renforcent les possibilités de réponse sur le territoire

Les projets communs et les espaces de rencontre ont permis aux acteurs de mieux se connaître et d'identifier davantage les ressources présentes sur les Hauts de Rouen. Cette connaissance facilite les orientations lorsqu'une demande nécessite l'intervention d'un autre professionnel ou service.

La mutualisation des locaux, des véhicules, des moyens humains ou matériels et la co-organisation permettent également de développer des actions qu'un acteur aurait parfois plus de difficulté à porter seul.

F. Un outil collectif qui évolue pour mieux toucher les habitants

La dynamique partenariale se traduit également par des outils construits et alimentés collectivement. ***L'Écho des Hauts***, journal mensuel coordonné par l'association **mix'CITÉ**, permet aux structures du territoire de partager leurs actualités et les animations proposées sur les Hauts de Rouen. Bien approprié par les professionnels et largement diffusé dans les structures du quartier et auprès des écoles, il reste toutefois encore peu identifié par une partie des habitants.

Ce constat a conduit les partenaires à engager une réflexion commune sur son évolution afin de le rendre **plus lisible, plus attractif et plus accessible** : contenus plus courts, sélection de quelques temps forts, recours autant que possible au FALC, création de nouvelles rubriques et évolution de la première page vers un agenda des temps forts du quartier. L'objectif est également de renforcer son

identité comme **journal collectif des Hauts de Rouen**, au-delà de la juxtaposition des communications de chaque structure.

Cette évolution s'accompagne d'une volonté d'aller davantage à la rencontre des habitants, notamment par des présences régulières de partenaires sur le marché du Châtelet, pour faire connaître le journal mais aussi recueillir leurs attentes et leurs propositions.

G. Un réseau important mais encore inégalement lisible et articulé

Malgré les relations développées, les actions, permanences et ressources existantes ne sont pas toujours suffisamment connues, y compris par les professionnels susceptibles d'orienter les habitants. Les échanges du COTECH l'ont notamment montré concernant les actions jeunesse.

L'enjeu concerne donc aussi la circulation de l'information entre professionnels : mieux connaître ce que chacun propose, les conditions d'accès et les personnes à contacter.

L'expérience de ces premières années a également montré les limites d'une coordination globale du tissu associatif portée par le seul centre social. L'objectif est davantage de renforcer le travail en réseau : mieux connaître les missions de chacun, identifier les complémentarités et travailler ensemble lorsque les besoins des habitants le nécessitent.

1.6. France services, accès aux droits et inclusion numérique

L'accès aux droits constitue une dimension importante de l'activité du site Diana Armengol-Markarian. **La France services étant implantée sur les Hauts de Rouen avant la création du centre social**, la période 2023-2026 correspond à la fois à la continuité de ce service et à la construction de nouvelles passerelles avec le centre social.

A. Une France services déjà implantée sur le territoire

La France services trouve son origine dans la Maison du Plateau, équipement municipal ouvert en janvier 2019 au Châtelet et labellisé France services en janvier 2021. Elle apporte une première réponse aux habitants dans leurs démarches administratives, une aide à l'utilisation des services en ligne et une orientation vers les interlocuteurs compétents lorsque la situation le nécessite.

Cette offre est complétée par des permanences associatives et institutionnelles dans différents domaines : accès aux droits, insertion, emploi, justice ou logement. En 2025, AGIR abcd, le PLIE, Média Formation, la Mission Locale, la CAF, la Maison de la Justice et du Droit, la Déléguée de la Défenseure des droits ou encore le service logement sont notamment intervenus sur le site.

Après la fermeture du bâtiment pour travaux en mai 2022, la France services et les permanences ont été temporairement accueillies dans les locaux de la CPAM des Hauts de Rouen. Leur retour dans le bâtiment, le 25 septembre 2023, s'est fait avec l'ouverture du centre social.

B. Une articulation progressivement renforcée avec le centre social

À partir de septembre 2023, une France services déjà connue des habitants et un centre social nouvellement créé ont donc coexisté dans le même bâtiment. L'accueil du centre social a pris une place de première orientation : vers la France services pour les démarches administratives ou numériques, vers les activités du centre social ou vers un autre professionnel selon la demande.

La France services demeure fortement sollicitée : **4 967 accueils** ont été enregistrés en 2024 et 4 553 en 2025. Les permanences des partenaires ont représenté respectivement 1 013 et 886 accueils.

L'année 2025 a cependant été marquée par plusieurs mouvements et absences dans l'équipe, conduisant à adapter les modalités d'accueil et à reporter certaines actions collectives.

Depuis janvier 2026, le regroupement du centre social et de la France services au sein d'un même service marque une nouvelle étape. Cette organisation vise notamment à faciliter les orientations et les passerelles entre accueil, accès aux droits, aide administrative et numérique et activités du centre social.

C. L'héritage de la Cyberbase et le développement de l'inclusion numérique

L'aide numérique fait partie depuis plusieurs années de l'offre d'accès aux droits. Au-delà de la réponse à une difficulté ponctuelle, l'objectif est aussi de permettre aux habitants qui le peuvent de gagner en autonomie dans l'utilisation des outils numériques.

Après différentes actions collectives, notamment les Jeudis du numérique en 2024, l'offre s'est renforcée au premier semestre 2026 autour de la **Cyberbase** qui se situe sur la dalle de la Grand' Mare. Des ateliers pour débutants, des ateliers thématiques et des temps individuels permettent d'apprendre à utiliser un ordinateur, un smartphone ou Internet et d'être guidé dans certaines démarches en ligne. Lors des accueils sans rendez-vous de la France services, l'inscription à ces ateliers est proposée lorsqu'elle correspond au besoin de la personne.

Cette offre est complétée par l'aide aux démarches administratives proposée par **@NIE de Média Formation** et par des ateliers **CV et lettres de motivation** animés par **La Cravate solidaire**. Ces permanences ont lieu à la Cyberbase.

L'organisation permet ainsi d'apporter une première aide face à une difficulté administrative ou numérique tout en proposant, lorsque cela est possible, un passage vers l'apprentissage et davantage d'autonomie

D. Une offre importante mais encore inégalement identifiée

En 2025, 4 553 accueils France services et 886 accueils dans le cadre des permanences partenaires ont été enregistrés. Les demandes concernent notamment la CPAM, la CAF et la CARSAT. 1 573 sollicitations ont également porté sur les droits des étrangers auprès de la Préfecture.

Si la France services est bien identifiée, les ateliers numériques, certaines permanences et les autres ressources présentes dans le bâtiment ou à la Cyberbase restent moins connues. Pour les habitants comme pour les professionnels, il n'est donc pas toujours simple d'identifier la bonne ressource selon la demande.

Le travail engagé doit permettre de rendre cette offre plus lisible, de faciliter les orientations et de renforcer les passerelles entre les différents services et partenaires présents sur le site.

1.7. Une organisation et des ressources humaines qui ont évolué avec le projet

Novembre 2023

Les trois premières années ont été consacrées à la fois à la constitution de l'équipe, à l'installation du fonctionnement quotidien et au développement des différents secteurs du centre social. Parallèlement, la France services, déjà implantée sur le territoire, a poursuivi son activité au sein du même équipement.

Le fonctionnement du site repose ainsi sur des métiers et des compétences diversifiés, intervenant dans des champs complémentaires : accueil, familles et parentalité, jeunesse, animation de la vie sociale, accès aux droits et inclusion numérique.

A. Des moyens humains confrontés au développement de l'activité

Le développement de l'activité a fait apparaître certaines limites dans les moyens humains disponibles. Le projet Familles repose sur 1,5 ETP permanent et le secteur Jeunesse sur deux professionnels permanents. Les volontaires en service civique apportent un soutien aux projets mais ne se substituent pas aux professionnels nécessaires à leur continuité et à leur encadrement.

La France services a également connu plusieurs mouvements et absences. En 2025, ces difficultés ont conduit à adapter les modalités d'accueil et à reporter plusieurs actions collectives.

Après trois années de fonctionnement, l'équipe dispose aujourd'hui de davantage de recul sur ses capacités d'intervention et sur les moyens nécessaires au développement du projet.

B. Une nouvelle organisation depuis janvier 2026

Au 1er janvier 2026, **l'organisation distinguant le centre social et la France services a évolué vers un service unique placé sous une même direction**. Les postes de responsable France services et de chargé du projet accueil ont été remplacés par une fonction de coordinatrice France services et une fonction d'appui administratif et au pilotage.

Cette nouvelle organisation vise à renforcer la complémentarité entre les équipes, à faciliter l'orientation des habitants et à mieux structurer les fonctions transversales du service.

Le recrutement d'une chargée d'appui au pilotage en juillet 2026 doit notamment permettre de renforcer le suivi administratif et financier, la logistique, le suivi des projets et leur évaluation. Cette organisation étant récente, il est encore trop tôt pour en mesurer les effets.

ORGANIGRAMME AU 31/08/2026

DIRECTION DE LA SOLIDARITE ET DE LA COHESION SOCIALE

Vanessa RAPITEAU

SERVICE POLITIQUE DE LA VILLE

Responsable
Augustin LONGUEVILLE

- Mission Politique de la Ville
- Centre socioculturel SIMONE VEIL
- Centre social Diana Armengol-Markarian
  France Services
- Gestion urbaine et sociale de proximité
- Chargé de développement social et local Grammont -Saint-Sever - Orléans

1 ETP - Directrice
Mélissa BE
Master professionnel Médiation culturelle

Centre social Diana Armengol-Markarian

1 ETP - Agente d'accueil
Flore ONDJANGUIS
Master en Economie Internationale

1 ETP - Animateur accueil et « animation globale »
(contrat adulte-relais)
Luck's LUKUKU
BTS Euro plastiques et composites

1 ETP - Référente famille
Kelly CREVEL
BPJEPS Animation sociale

1 ETP - Animateur jeunesse
Steeven PIGNATA
DUT Informatique

1 ETP - Référent jeunesse
Bruno Gneutou CORREA
DEJEPS Développement de projets, territoire et réseaux

1 ETP – Gardien Médiateur
Mohamed ATMANI

1 ETP – Chargée d'appui au pilotage
Nadège FIRMAN
Diplôme technique de Documentaliste d'entreprise

France Services

1 ETP – Coordinatrice
Zeh GOUANDAHI
D.E Assistante de service social
Master en Sociologie

1 ETP – Agent d'accueil et d'accompagnement
Guillaume SAINT-YVES
Niveau Bac +2
BTS SIO non obtenu

1 ETP - Agente d'accueil et d'accompagnement
Ashadive TOURANI
BTS Secrétaire comptable

1 ETP – Médiatrice numérique
(contrat adulte-relais)
En arrêt maladie depuis novembre 2024
Amel BENZIA

1 ETP – Conseiller numérique
Guillaume PIEDFORT
Licence de Géographie

1 ETP – Animatrice numérique
Virginie CAREMIAUX
BEATEP
DEUG de Psychologie

1.8. Trois années de fonctionnement : ce que nous retenons

En trois ans, le centre social a trouvé sa place sur les Hauts de Rouen. Les familles constituent le cœur de sa fréquentation et les adolescents se sont fortement approprié la salle jeunesse. Les animations ont créé de nouvelles occasions de rencontre et certains habitants commencent à prendre une place dans leur préparation et leur réalisation. La France services demeure une porte d'entrée importante pour l'accès aux droits et le travail avec les acteurs du territoire s'est développé.

Cette période a aussi fait apparaître des points de vigilance : des moyens humains et des espaces parfois sous tension, des publics encore inégalement touchés selon les secteurs ou les actions, une participation des habitants à élargir et des ressources et partenariats qui restent parfois insuffisamment connus.

Le renouvellement du projet social est l'occasion de s'appuyer sur ce qui a été construit depuis 2023 tout en faisant évoluer le projet au regard des besoins du territoire et de la parole de ceux qui y vivent ou y travaillent.

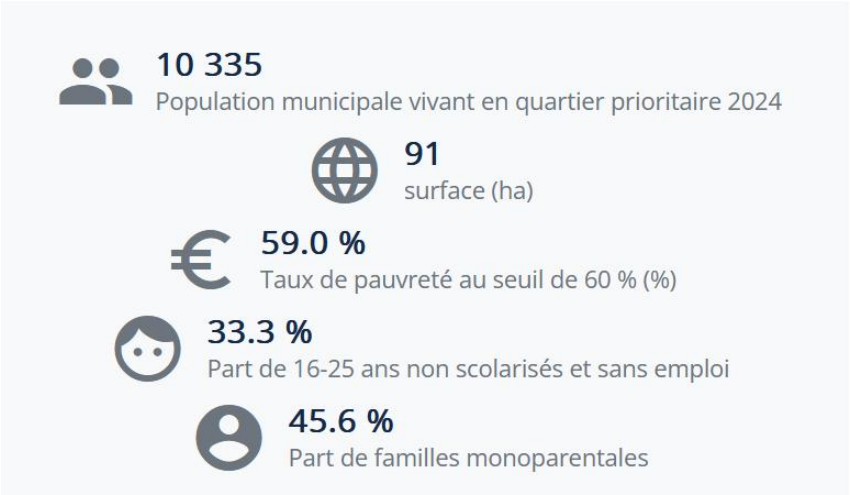
PARTIE 2 — DIAGNOSTIC SOCIAL PARTAGÉ

Le renouvellement du projet social intervient dans un contexte de transformation importante des Hauts de Rouen. Depuis l'ouverture du centre social, le quartier a continué d'évoluer : opérations de renouvellement urbain, démolitions et relogements, évolution des équipements et des services de proximité, mais aussi changements observés dans la vie quotidienne du quartier.

Ces transformations ne se résument pas aux travaux engagés. Elles ont aussi des effets très concrets sur la vie quotidienne : évolution des espaces publics, relogements, changements dans les habitudes de fréquentation du quartier. Elles interviennent par ailleurs dans un territoire marqué par des fragilités sociales et économiques importantes, mais qui dispose également de nombreuses ressources : habitants, associations, équipements, services publics et professionnels présents sur les Hauts de Rouen.

Le diagnostic qui suit cherche donc à comprendre **les caractéristiques du territoire, les évolutions observées depuis 2023 et ce qu'en disent ceux qui y vivent ou y travaillent**. Les données statistiques permettent de situer certaines réalités ; la parole des habitants et des jeunes, les observations de l'équipe et des étudiants ainsi que les échanges avec les professionnels permettent de mieux comprendre la manière dont elles se vivent au quotidien.

2.1. Les Hauts de Rouen : quelques repères pour comprendre le territoire



https://sig.ville.gouv.fr/territoire/QN07620M

Le QPV des Hauts de Rouen rassemble les secteurs du Châtelet, de la Lombardie, des Sapins et de la Grand' Mare.

Les principaux indicateurs font apparaître une **pauvreté importante**, une **forte présence de familles monoparentales** et une **situation particulièrement fragile pour une partie des jeunes de 16 à 25 ans**. Ils ne résument cependant pas les Hauts de Rouen, également caractérisés par la jeunesse de leur population, la diversité de leurs habitants, les nombreuses ressources présentes et les profondes transformations en cours.

2.2. Un territoire en profonde transformation

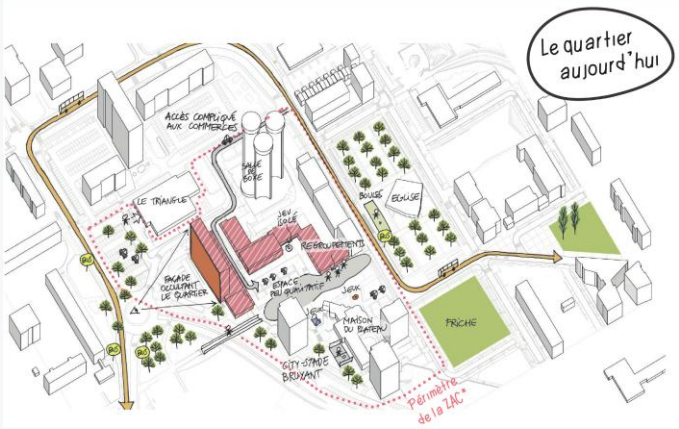
Lorsque le centre social a ouvert ses portes, le renouvellement urbain était déjà très visible sur les Hauts de Rouen. Les travaux étaient engagés aux Sapins et la démolition de la « Banane » était imminente.

Depuis, le paysage a continué à changer. La Banane a disparu, l'ancienne mairie annexe et le bâtiment Rousseau situés place du Châtelet ont été démolis. D'autres transformations sont encore attendues, avec notamment le réaménagement de la place du Châtelet, la construction d'une nouvelle école rue Henri-Dunant ou encore le projet de nouvelle piscine.

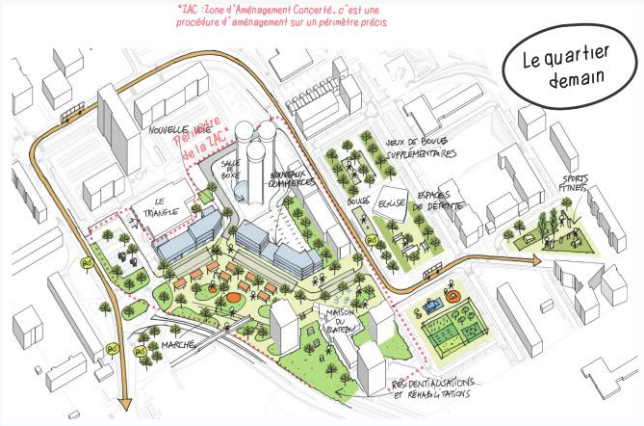
Ces transformations suscitent à la fois des attentes et des interrogations. La végétalisation, l'amélioration des logements, la création d'espaces plus ouverts ou de nouveaux équipements sont perçues positivement. Les relogements, la durée des travaux, l'évolution de l'offre de logements ou la disparition de certains repères soulèvent également des questions.

LES HAUTS DE ROUEN DEMAIN

Quelques transformations qui accompagneront le territoire pendant la période 2027-2031

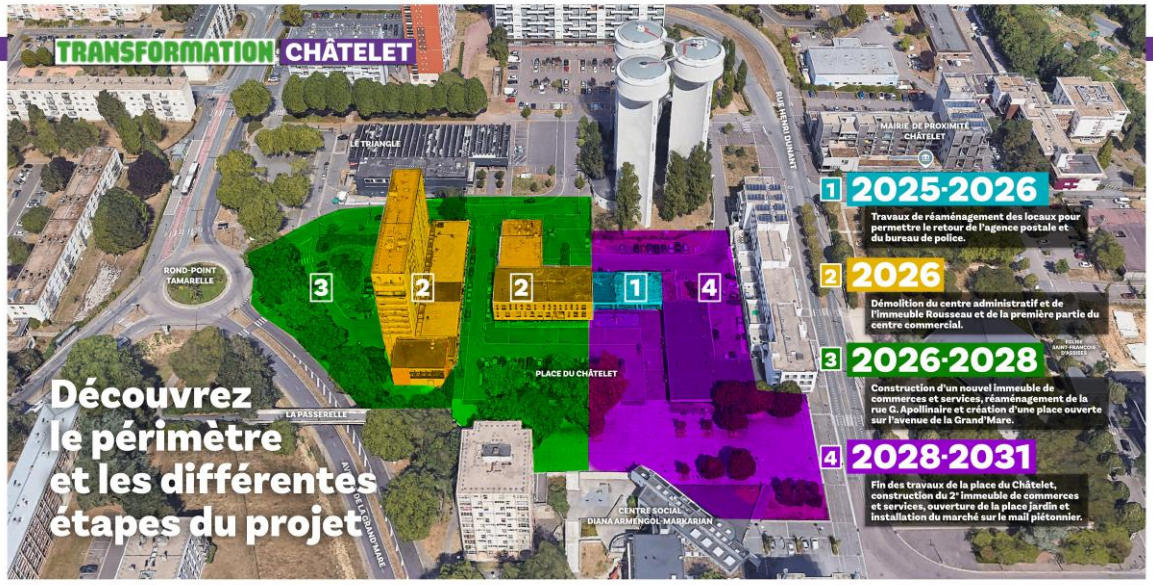


Le Châtelet aujourd'hui



Le Châtelet demain

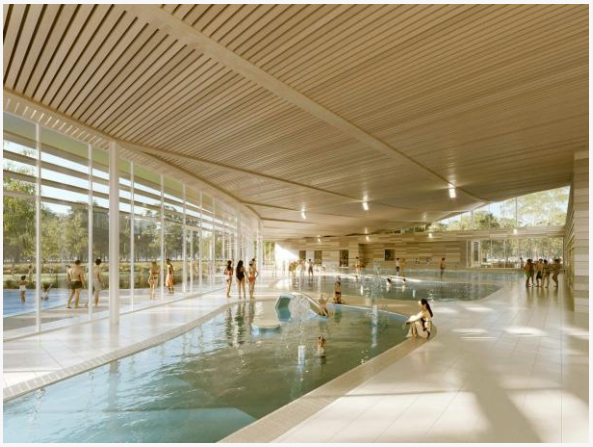
Le Châtelet : un nouveau cœur de quartier en construction.



Un chantier qui se poursuivra pendant la période du prochain projet social, jusqu'en 2031.

Le futur groupe scolaire Henri-Dunant

Le futur groupe scolaire Marot



Le futur centre aquatique

DES ÉQUIPEMENTS QUI MODIFIENT LE QUOTIDIEN

Écoles, espaces publics, commerces et équipements de loisirs : ces projets donnent à voir un quartier dont les usages et les repères vont continuer à évoluer dans les prochaines années.

Des services et des acteurs qui se recomposent

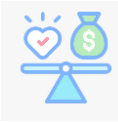
Les transformations urbaines se sont ajoutées à d'autres événements qui ont modifié la présence des services publics dans le quartier. Les **violences urbaines de juin 2023** et les incendies qui les ont accompagnées ont notamment entraîné la fermeture ou le déplacement de plusieurs services : mairie annexe, Maison de la Justice et du Droit, Unité territoriale sociale QPV ou encore commissariat. Ce dernier a rouvert place du Châtelet en février 2026.

Dans le même temps, d'autres ressources ont évolué ou sont apparues : nouvelle implantation de l'APRE, Maison des sports, accueil jeunes de mix 'CITE à la Grand' Mare et agrément Espace de Vie Sociale obtenu par l'association en 2025, arrivée de nouvelles associations (Akuma matata, Lab'Haut, C'est quoi l'projet) ou encore développement du projet Quartier fertile.

Les Hauts de Rouen ne connaissent donc pas seulement une transformation du bâti : les lieux, les services et les acteurs eux-mêmes se recomposent.

Pour les habitants, cela peut signifier devoir retrouver un service qui a déménagé, comprendre ce qui va remplacer un bâtiment disparu ou s'habituer à un quartier dont le visage change rapidement.

Dans cette période, le maintien de lieux de proximité identifiés, la circulation de l'information et la possibilité pour les habitants de comprendre les transformations et de s'exprimer sur leur cadre de vie restent particulièrement importants.



2.3. Des fragilités socio-économiques qui restent très marquées

Les transformations urbaines ne font pas disparaître les fragilités sociales et économiques du territoire. En 2024, **59 % des habitants du QPV vivent sous le seuil de pauvreté**.

Des difficultés économiques qui pèsent sur le quotidien

Les données plus anciennes permettent de mesurer des écarts entre les différents secteurs. À partir des données Filosofi 2020, le taux de pauvreté atteignait **61 % à Châtelet/Lombardie, 43 % à Grand 'Mare et 39 % à Sapins/Vieux Sapins, contre 22 % à Rouen**. Les niveaux de vie médians étaient également très inférieurs à la moyenne rouennaise : en 2019, ils s'élevaient à 995 € mensuels par unité de consommation à Châtelet/Lombardie, 1 238 € à Grand 'Mare et 1 263 € à Sapins/Vieux Sapins, contre 1 718 € à Rouen.

Ces données, antérieures à la période actuelle, doivent être considérées comme des points de repère. Elles montrent néanmoins que les difficultés économiques ne touchent pas tous les secteurs avec la même intensité.

Leurs conséquences sont très concrètes dans la vie quotidienne : alimentation, loisirs, vacances, mobilité, équipement numérique, pratique sportive ou capacité à faire face à une dépense imprévue. Les familles monoparentales sont notamment davantage exposées aux difficultés d'accès à l'emploi et au risque de pauvreté. Le coût peut également limiter l'accès au sport, aux loisirs ou à la culture.

L'accès aux droits reste une préoccupation quotidienne

La fréquentation de la France services montre combien les démarches administratives et numériques occupent une place importante dans la vie de nombreux habitants. Les situations rencontrées sont très diverses : comprendre un courrier, effectuer une démarche en ligne, identifier le bon organisme, actualiser une situation, accéder à un droit ou simplement savoir vers qui se tourner.

En 2025, **1 573 sollicitations relatives aux droits des étrangers** ont notamment été enregistrées. Mais les difficultés concernent également la fracture numérique, la méconnaissance de certains dispositifs, l'actualisation des droits ou la difficulté à identifier le bon interlocuteur.

Des ressources existent déjà sur le territoire pour répondre à ces difficultés, notamment la France services et la Cyberbase. L'enjeu reste de permettre aux habitants d'identifier la ressource adaptée à leur besoin et, lorsque cela est possible, de gagner en autonomie dans leurs démarches administratives et numériques.

Une attention particulière à porter aux jeunes adultes

La situation des **16-25 ans** constitue un autre point de vigilance : en 2024, **33,3 % des jeunes de cette tranche d'âge vivant dans le QPV ne sont ni scolarisés ni en emploi**.

Les professionnels font régulièrement état de préoccupations autour de l'insertion, de la qualification, de la mobilité et de la connaissance des dispositifs existants.

Le centre social n'a pas vocation à se substituer aux acteurs de l'insertion. Sa proximité avec les adolescents et leurs familles peut en revanche permettre de repérer certaines situations, de faciliter les premières orientations et de créer des liens avec les professionnels compétents.

2.4. Un territoire jeune et familial

La place des enfants et des jeunes constitue une caractéristique importante des Hauts de Rouen.

Les données disponibles montrent une proportion de mineurs nettement supérieure à la moyenne rouennaise dans plusieurs secteurs. En 2019, les moins de 18 ans représentaient 34,6 % de la population de Grand' Mare, 30 % à Châtelet/Lombardie et 22,2 % à Sapins/Vieux Sapins, contre 16,7 % à Rouen. À l'échelle des IRIS du QPV des Hauts de Rouen, les mineurs représentaient 29,4 % de la population.

Des familles nombreuses à fréquenter le centre social, avec des besoins qui dépassent les activités

La présence importante des familles se retrouve dans la fréquentation du centre social. Les sorties, les activités parents-enfants et les propositions pendant les vacances restent particulièrement

demandées. Dans le questionnaire réalisé en 2026, **14 répondants souhaitaient davantage d'activités pour les enfants et les jeunes et 12 davantage de soutien aux familles**.

Le territoire se caractérise également par une forte monoparentalité : **45,6 % des familles du QPV sont monoparentales.**

Mais les préoccupations exprimées par les parents ne se limitent pas aux difficultés économiques ou éducatives. Lors des échanges menés au centre, ils parlent aussi du besoin de rencontrer d'autres personnes, de sortir de chez eux, de rompre avec la solitude ou la routine et de disposer de moments où ils peuvent souffler.

En janvier 2026, les expressions utilisées étaient particulièrement parlantes : **« sortir de chez soi », « sortir de sa solitude », « connaître d'autres personnes », « se faire des amies », « couper de la routine », « respirer hors du travail, de la famille ».**

Le soutien à la parentalité ne se résume donc pas à apporter des réponses éducatives. Il concerne également le bien-être des parents, le répit, les rencontres entre familles et la possibilité de trouver un espace où parler de ce que l'on vit. Les sujets abordés lors des Rendez-vous des parents en témoignent : scolarité, adolescence, handicap, conflits dans la fratrie, sommeil, alimentation, écrans ou relations avec l'école.

Des adolescents qui ont besoin d'espaces, mais aussi d'ouverture

Pour les adolescents, les attentes concernent les loisirs et les activités, mais aussi la possibilité de se retrouver, de sortir du quartier et de découvrir autre chose.

Les sorties et les séjours prennent ici une place particulière. Au-delà du loisir, ils permettent de vivre en groupe, de découvrir de nouveaux lieux, d'expérimenter d'autres activités et de créer une relation différente avec les professionnels.

Les jeunes parlent eux-mêmes beaucoup de l'ambiance et des relations créées dans la salle jeunesse : **« j'aime l'ambiance** ».

La forte fréquentation fait néanmoins apparaître des limites : taille de la salle, nombre de jeunes présents simultanément et ressources humaines disponibles. **Les projets menés avec les adolescents restent également insuffisamment connus de certains professionnels du territoire**.

Pour les prochaines années, il ne s'agit donc pas uniquement de proposer de nouvelles activités, mais aussi d'accompagner les parcours des jeunes, de maintenir des espaces où ils peuvent se retrouver, de favoriser leur ouverture et de renforcer les liens entre jeunes, familles, établissements scolaires et professionnels.

La santé et le bien-être : des préoccupations qui traversent les âges

Les questions de santé apparaissent à plusieurs endroits du diagnostic. Elles concernent l'accès aux soins, mais aussi l'alimentation, le sommeil, l'activité physique, la santé mentale, les usages des écrans ou encore l'accès à la prévention.

Entre mai 2024 et mai 2025, le programme « Femmes des QPV », porté par l'IRMS[2], a accompagné 15 femmes autour de l'activité physique adaptée, de la prévention en santé, de la nutrition, du bien-être et de la santé mentale. Le programme a été reconduit en 2025-2026 avec un objectif de 30 participantes et deux séances hebdomadaires.

Les difficultés rencontrées par les participantes montrent aussi combien santé et vie familiale peuvent être liées : **la garde des enfants constituait le premier motif d'absence**, devant les problèmes de santé personnels et les rendez-vous concomitants.

L'accès financier à la pratique sportive peut également constituer un frein. L'ASPTT a obtenu un financement dans le cadre du Contrat de ville pour la période 2025-2027 afin de développer sur les Hauts de Rouen une politique tarifaire solidaire pouvant aller jusqu'à 80 % de réduction.

Entre envie de pratiquer et pratique régulière

Au centre social, la demande de pouvoir pratiquer une activité physique revient régulièrement, aussi bien pour des temps parents-enfants que pour des activités entre adultes. Les initiations proposées ponctuellement ont rencontré leur public : le yoga parents-enfants comme l'initiation au MMA ont affiché complet.

Pour autant, une envie exprimée ne se transforme pas toujours en pratique régulière. Une proposition multisports portée par l'ASPTT l'a montré : malgré un tarif attractif et un créneau choisi après consultation des habitants, personne ne s'est finalement présentée.

Cette expérience invite à regarder au-delà de la seule existence d'une offre ou de son prix. Les contraintes familiales, la disponibilité, les habitudes, la mobilisation ou encore la différence entre l'envie de découvrir ponctuellement une activité et celle de s'y engager régulièrement peuvent jouer.

Des préoccupations autour du sommeil, de l'alimentation et des écrans chez les adolescents

Les préoccupations autour de la santé et du bien-être concernent également les adolescents.

En 2025, l'équipe enseignante du collège Georges-Braque et d'autres professionnels du territoire ont notamment fait part de leurs inquiétudes concernant **l'alimentation et le sommeil de certains élèves, leur condition physique et leurs usages des écrans.** Selon les éléments communiqués par le collège, **80 % des élèves entrant en 6e seraient non-nageurs.**

La **place des écrans** revient également régulièrement dans les échanges avec les parents : temps passé devant les écrans, contenus parfois inadaptés à l'âge, difficulté à poser un cadre ou encore à « donner l'exemple » dans une société très connectée.

Les séjours avec les adolescents ont permis d'observer très concrètement les effets de certaines habitudes sur le sommeil. Plusieurs jeunes ont indiqué rester connectés sur les réseaux sociaux ou jouer aux jeux vidéo jusque très tard, parfois jusqu'à 3h ou 4h du matin, rendant les réveils particulièrement difficiles.

Les préoccupations exprimées par les professionnels se retrouvent donc dans les échanges avec les parents et dans ce que les adolescents racontent eux-mêmes de leurs habitudes.

Ces différents éléments ne permettent pas de dresser un état de santé de l'ensemble des habitants des Hauts de Rouen. Ils font cependant apparaître plusieurs points de vigilance autour de l'alimentation, de l'activité physique, du sommeil, des écrans, de la prévention, de la santé mentale, de l'accès aux soins et, plus largement, de la possibilité de prendre soin de soi.

2.5. Une diversité interculturelle très présente

Les Hauts de Rouen se caractérisent par une grande diversité de parcours, d'origines et de cultures. **87 nationalités sont représentées sur le territoire.**

Cette diversité fait partie de la vie quotidienne du quartier, des écoles, des associations, des événements et des relations entre habitants. Elle constitue une richesse du territoire et contribue à son identité.

Des parcours et des situations très différents

Pour certains habitants, la maîtrise du français, la compréhension du fonctionnement des institutions ou certaines démarches administratives peuvent constituer des difficultés. Les nombreuses sollicitations reçues par la France services autour du droit des étrangers en donnent une illustration.

Mais la diversité des Hauts de Rouen ne peut pas être abordée uniquement à travers les difficultés administratives ou linguistiques. **Elle est d'abord une réalité humaine et sociale du quartier.**

Cette réalité invite à rester attentif à l'accessibilité de l'information et des actions proposées, mais aussi à favoriser les occasions de rencontre, de découverte et de partage entre habitants.

2.6. Mobilité, services de proximité et cadre de vie : des préoccupations très concrètes

Un cadre de vie qui reste une préoccupation

Les questions de cadre de vie occupent une place importante dans la manière dont les habitants et les professionnels parlent du quartier. **Propreté de certains espaces, déchets et encombrants, nuisibles, mécanique sauvage, nuisance ou occupation de certains espaces publics** reviennent dans les échanges.

Ces difficultés ont également été observées par les étudiants lors de leurs « balades » dans les différents secteurs des Hauts de Rouen, notamment concernant les déchets et encombrants, la mécanique sauvage ou certaines nuisances.

Le constat n'est cependant pas uniforme. Des interventions sont menées par les bailleurs, les services municipaux et parfois les habitants eux-mêmes, et des améliorations ont été constatées sur certaines problématiques.

Les questions de tranquillité peuvent également modifier les usages du quartier. Certaines personnes âgées limitent leurs déplacements et certaines familles peuvent hésiter à laisser leurs enfants fréquenter certains espaces.

Ces préoccupations font déjà l'objet de réponses coordonnées dans le cadre de la **Gestion urbaine et sociale de proximité (GUSP)**, qui associe notamment les services de la Ville et de la Métropole, les bailleurs, les associations et les habitants (*clean walk* avec les jeunes de mix'CITÉ par exemple). Le centre social contribue à faire remonter certaines préoccupations exprimées par les habitants et à les orienter vers les acteurs compétents.

Des évolutions positives sont d'ailleurs observées sur certains secteurs notamment au Châtelet. La présence de rats semble avoir diminué et certains espaces, auparavant régulièrement marqués par des dépôts d'encombrants ou de mobilier abandonné, sont aujourd'hui moins concernés. Ces améliorations montrent que les actions engagées peuvent avoir des effets concrets sur le quotidien, même si certaines difficultés persistent et nécessitent une attention dans la durée.

Des commerces et des services de proximité attendus

Les commerces constituent une autre préoccupation récurrente. Leur faible nombre ne pose pas uniquement une question pratique : **les commerces génèrent aussi du passage, des rencontres et de l'animation.**

Dans le questionnaire réalisé en 2026, **11 répondants souhaitaient davantage de commerces et 12 davantage de services de proximité**.

La place du Châtelet conserve à ce titre un rôle particulier. Le marché reste un temps important de la semaine, générant du passage et des rencontres dans un quartier où les commerces ont progressivement fermé.

Une mobilité à deux visages

La présence du TEOR constitue une ressource importante et permet de rejoindre relativement facilement le centre-ville.

Mais tous les déplacements ne sont pas simples. Des difficultés sont notamment évoquées pour rejoindre certaines zones d'emploi ou de formation lorsque les horaires sont décalés, le soir ou le week-end.

Les étudiants ont fait le même constat lors de leurs parcours : **un quartier bien relié au centre-ville, mais des déplacements qui peuvent devenir plus compliqués dès qu'il faut sortir des principaux axes de transport.**

Ces difficultés concernent particulièrement les personnes qui ne disposent pas de véhicule et cela a des conséquences sur l'emploi, la formation, les loisirs ou les activités des enfants.

Dans ce contexte, les futurs aménagements sont fortement attendus. Leur appropriation dépendra aussi de la manière dont ils répondront aux usages quotidiens et permettront aux habitants de disposer d'espaces accessibles, agréables et propices aux rencontres.

2.7. Des besoins de lien, d'ouverture et de participation

Au-delà des difficultés économiques ou matérielles, la parole recueillie auprès des habitants fait ressortir fortement **le besoin de sortir, de rencontrer d'autres personnes et de découvrir**.

Dans le questionnaire réalisé en 2026 :

- 20 personnes ont exprimé l'envie de « sortir et découvrir » ;
- 15 souhaitaient davantage d'activités ;
- 14 souhaitaient rencontrer d'autres personnes ;
- 9 souhaitaient pouvoir davantage s'impliquer dans la vie du quartier.

Les mots utilisés pour parler du centre social vont dans le même sens : **partage, convivialité, sourire, écoute, ambiance, être ensemble.**

Sortir du quotidien et découvrir

Ces attentes donnent une autre lecture des sorties, des séjours, des événements ou des activités collectives. Ils ne répondent pas uniquement à un besoin de loisirs : ils permettent aussi de sortir du quotidien, de découvrir de nouveaux lieux, de rencontrer d'autres habitants et de vivre des expériences en famille ou en groupe.

Cette demande d'ouverture est particulièrement présente pour les enfants et les adolescents. Les sorties culturelles, sportives ou de loisirs, les séjours et les projets menés à l'extérieur du quartier peuvent contribuer à cette découverte.

Proposer ne suffit pas toujours à mobiliser

Les expériences conduites montrent également que l'existence d'une activité ne suffit pas toujours pour que les habitants s'en saisissent. Certaines propositions ponctuelles affichent rapidement complet alors que d'autres, pourtant construites à partir d'une demande exprimée, rencontrent peu ou pas leur public (initiation à la zumba en 2025 ou récemment la soirée barbecue proposée en juillet). La mobilisation dépend aussi de la relation créée avec les habitants, de la manière dont l'activité est proposée, du groupe, du moment choisi et parfois de la possibilité d'essayer avant de s'engager.

Cette question rejoint directement celle de **l'aller-vers** : la proximité d'un équipement ou l'existence d'une offre ne garantissent pas à elles seules sa fréquentation.

Une participation qui existe déjà mais qui peut aller plus loin

Les habitants ne sont pas uniquement bénéficiaires des actions. Certains participent déjà à leur préparation et à leur réalisation : habitantes animant des ateliers cuisine, mères participant au maquillage lors du Carnaval ou de la Rue aux enfants, adolescents assurant le service lors de temps collectifs, propositions formulées lors des Comi'thé…

L'enjeu pour les prochaines années est donc moins de **« créer » la participation** que de permettre à davantage d'habitants de passer de la participation à une activité à la proposition d'une idée puis, lorsqu'ils le souhaitent, à sa réalisation.

Toutes les personnes ne souhaitent pas s'engager de la même manière ni avec la même intensité. Il s'agira donc de continuer à proposer différentes portes d'entrée : **donner son avis, aider ponctuellement, proposer une idée, participer à sa préparation ou porter un projet.**

2.8. Un territoire riche en ressources, mais où il reste parfois difficile de savoir qui fait quoi

Les Hauts de Rouen disposent d'un réseau important d'associations, de services publics, d'établissements scolaires et de professionnels intervenant dans des domaines très divers : action sociale, éducation, jeunesse, prévention, santé, insertion, sport ou culture.

Les étudiants ont eux-mêmes été frappés par la densité de ce réseau : **ils ont rencontré directement 14 partenaires et identifié au moins 39 acteurs** au cours de leur travail.

Cette richesse se retrouve dans de nombreux projets : événements collectifs, orientations entre structures, permanences, actions menées en commun, prêts de salles ou de matériel et mutualisation de certaines ressources. Le territoire dispose également de dispositifs structurants comme la Cité éducative, le Programme de Réussite Éducative, l'Atelier Santé Ville ou encore la prévention spécialisée.

Beaucoup d'acteurs, mais une offre qui n'est pas toujours lisible

Avoir beaucoup d'acteurs ne signifie pas nécessairement que chacun sait précisément ce que font les autres. Certains professionnels ont par exemple découvert, dans le cadre du renouvellement du projet social, des actions développées par le centre social avec les adolescents. Elles ont été qualifiées de **« supers mais pas assez connues de l'extérieur »**.

La même difficulté peut concerner certaines permanences ou certains dispositifs. La France services est aujourd'hui bien identifiée, mais toutes les possibilités d'aide ou les permanences présentes dans le bâtiment ne le sont pas nécessairement.

Les étudiants ont fait un constat proche au cours de leurs rencontres : la multiplicité des structures et la dispersion de l'information peuvent rendre difficile l'identification du bon interlocuteur.

Mieux se connaître pour mieux orienter et coopérer

L'enjeu n'est donc pas forcément de créer de nouvelles instances de coordination. Il est aussi de **mieux connaître les missions et les ressources de chacun, de mieux faire circuler l'information et de renforcer le travail commun lorsqu'une situation nécessite l'intervention de plusieurs acteurs.**

Cette richesse partenariale constitue une ressource importante pour le prochain projet social.

2.9. Ce que le diagnostic fait ressortir pour les cinq prochaines années

Les Hauts de Rouen sont un territoire en mouvement, marqué à la fois par d'importantes transformations, des fragilités sociales et économiques persistantes et de nombreuses ressources humaines, associatives et institutionnelles.

La parole des habitants, des jeunes et des professionnels fait ressortir des besoins de proximité, de lien social et d'ouverture, mais aussi des attentes autour des familles, des parcours des adolescents, de l'accès aux droits, du cadre de vie et de la possibilité de prendre davantage part à la vie du quartier.

Ces constats invitent moins à repartir de zéro qu'à s'appuyer sur ce qui existe déjà, à mieux relier les ressources du territoire et à faire évoluer le projet du centre social pour répondre aux besoins qui se dessinent pour les prochaines années.

PARTIE 3 — LE PROJET SOCIAL 2027-2031

3.1. Du diagnostic aux orientations du projet social

Les trois premières années de fonctionnement du centre social ont permis de construire une présence sur les Hauts de Rouen, de développer des actions avec les familles et les jeunes, d'investir davantage l'animation du quartier et de créer des habitudes de travail avec de nombreux partenaires.

Le renouvellement du projet social intervient aujourd'hui à une autre étape où il s'agira de **consolider ce qui fonctionne tout en faisant évoluer la place que le centre social souhaite prendre sur le territoire**. Les échanges avec les habitants, les jeunes et les professionnels montrent notamment l'importance des liens créés au centre social : les habitants ne viennent pas seulement chercher une activité.

Le prochain projet devra donc continuer à proposer des activités et des services, mais aussi permettre aux habitants de **prendre davantage de place dans ce qui se construit** et accompagner ceux qui souhaitent s'impliquer ou porter une initiative. Cette évolution suppose également d'aller davantage vers ceux qui fréquentent peu ou pas le centre social.

Les transformations importantes que connaissent les Hauts de Rouen renforcent cette nécessité. Dans un quartier où les logements, les équipements, les services et les repères évoluent, le centre social doit pouvoir rester un lieu de proximité, mais aussi être davantage présent **hors-les-murs**, au plus près de la vie du quartier.

Enfin, les nombreux acteurs présents sur les Hauts de Rouen constituent une ressource importante. Le prochain projet devra toujours s'appuyer sur cette richesse, en améliorant la connaissance mutuelle, la circulation de l'information et la capacité à agir ensemble lorsque les besoins des habitants nécessitent la mobilisation de plusieurs professionnels.

Des orientations confortées par le comité de pilotage

La présentation du bilan et des premières orientations au comité de pilotage a permis de croiser les constats issus du diagnostic avec le regard des élus. Les échanges ont conforté plusieurs enjeux déjà identifiés : la **persistance de fragilités sociales** et **l'attention à porter aux familles monoparentales et au répit des parents** ; **l'évolution des problématiques qui concernent désormais davantage les 11-15 ans** ; la nécessité de **préserver une présence éducative de proximité** ; ainsi que l'importance des **partenariats** dans un contexte où les acteurs associatifs et institutionnels disposent eux-mêmes de moyens contraints.

Les échanges ont également souligné l'importance d'associer davantage les habitants aux questions de cadre de vie et aux transformations du quartier, notamment dans le cadre de la GUSP. Les enjeux environnementaux, en particulier les effets des épisodes de forte chaleur sur les conditions de vie, ont également été évoqués. **Ces contributions viennent conforter les orientations du projet social tout en rappelant que certaines réponses dépassent le seul champ d'intervention du centre social et nécessitent une mobilisation collective à l'échelle du territoire.**

À partir de ces constats, **cinq orientations sont proposées pour la période 2027-2031** :

1. **Soutenir les familles et conforter les parents dans leur place et leur pouvoir d'agir.**
2. **Accompagner les adolescents dans leurs parcours, leur ouverture et leur capacité à agir.**
3. **Faciliter l'accès aux droits et renforcer l'autonomie numérique et administrative des habitants.**
4. **Renforcer les liens sociaux et soutenir la participation et les initiatives des habitants.**
5. **Renforcer les coopérations au service des habitants et du territoire.**

Ces orientations ne constituent pas cinq champs indépendants. Elles se croisent dans de nombreuses actions : une sortie familiale peut favoriser à la fois le lien social, le répit parental et la découverte ; un projet porté par des adolescents peut travailler leur autonomie tout en participant à l'animation du quartier ; une situation rencontrée à la France services peut conduire vers une action collective ou un partenaire du territoire.

Le projet social 2027-2031 cherchera donc à renforcer ces passerelles plutôt qu'à juxtaposer des actions.

3.2. Les cinq orientations du projet social 2027-2031

AXE 1 – Soutenir les familles et conforter les parents dans leur place et leur pouvoir d'agir

Les familles occupent une place centrale dans la vie du centre social depuis son ouverture. Les différentes propositions ont permis de créer des relations avec de nombreuses familles. Les attentes dépassent cependant largement la recherche d'activités mais aussi le besoin de sortir de chez eux, de souffler, de partager des expériences et de trouver des espaces où parler de leurs préoccupations.

La participation des parents est déjà présente, notamment à travers le Comi'thé habitants ou dans les échanges du quotidien et dans la préparation de certaines actions. L'enjeu pour les prochaines années sera de permettre à davantage de parents de trouver leur place dans cette dynamique, selon leurs envies, leurs disponibilités et la manière dont ils souhaitent s'impliquer.

Il s'agira également de mieux accompagner les envies et les idées exprimées par les parents pour leur permettre de se concrétiser. Le rôle du centre social sera de faciliter ce passage de l'idée à l'action, en aidant les parents qui le souhaitent à construire puis à animer une activité ou à porter un projet avec l'appui de l'équipe.

CE QUE NOUS VOULONS FAIRE EVOLUER D'ICI 2031

Elargir à davantage de parents les occasions de sortir du quotidien, de rencontrer d'autres personnes et de partager des moments qui leur font du bien. Il s'agira également de poursuivre la dynamique de participation déjà engagée en permettant à chacun de trouver sa place et, s'il le souhaite, de s'impliquer davantage dans la vie du centre social.

NOS OBJECTIFS	**Ce que cela signifie concrètement**
1. Favoriser la participation de tous les parents et diversifier les formes d'implication	Associer davantage les parents à la construction des activités, sorties, séjours et projets, soutenir leurs propositions et rechercher une plus grande participation des pères et de l'entourage familial.
2. Soutenir le bien-être des parents et prévenir l'isolement.	Maintenir des temps de rencontre, des activités entre adultes, des sorties, des espaces de parole et des moments permettant simplement de souffler.
3. Accompagner les parents dans les différentes étapes de la vie familiale.	Aborder avec les parents et les professionnels compétents les préoccupations liées à l'enfance, à l'adolescence, à la scolarité, au handicap, aux écrans, au sommeil, à l'alimentation ou aux relations familiales.
4. Favoriser l'ouverture des familles et les expériences partagées.	Continuer à proposer des sorties, séjours, activités culturelles, sportives ou de découverte permettant de vivre des moments ensemble, de sortir du quotidien et de découvrir de nouveaux lieux.

PISTES D'ACTIONS 2027-2031

	Piste d'actions
Parents acteurs	Comi'thé habitants, recueil des propositions, projets proposés par des parents, participation à la préparation et à la réalisation des activités, sorties et séjours
Soutien et répit	Rendez-vous des parents, groupe de parole, activités entre adultes, temps autour du bien-être et moments conviviaux
Temps en famille	Activités parents-enfants, sorties, séjours, découvertes culturelles et sportives, temps intergénérationnels
Préoccupations du quotidien	Temps d'échange autour de la scolarité, de l'adolescence, du handicap, des écrans, du sommeil, de l'alimentation ou des relations familiales, avec les partenaires compétents
Aller-vers	Présence dans les différents secteurs des Hauts de Rouen, rencontres à la sortie des écoles et lors des événements du quartier, mobilisation des familles qui fréquentent peu ou pas le centre
Inclusion et accessibilité	Travail avec le groupe inclusion et les professionnels du territoire pour mieux identifier les freins et adapter les propositions lorsque cela est nécessaire

SUIVI ET EVALUATION DE L'AXE

CE QUE NOUS REGARDERONS	QUELQUES REPERES
Qui participe ?	Nombre de familles différentes touchées, nouveaux participants, régularité de fréquentation, diversité des secteurs représentés
Touchons-nous une plus grande diversité ?	Participation des pères, de l'entourage familial et de familles jusque-là peu présentes
Quelle place prenne les parents ?	Propositions formulées, projets coconstruits, parents participant à la préparation ou à la réalisation d'une action
Les actions répondent-elles aux besoins des parents ?	Retours des familles, sujets proposés, satisfaction, évolution des attentes
Quels effets les parents identifient-ils ?	Sentiment de rompre avec l'isolement, possibilité de souffler, rencontres créées, confiance dans leur rôle de parent, expériences vécues en famille
L'aller-vers permet-il de toucher d'autres familles ?	Nouvelles familles rencontrées hors-les-murs et passerelles créées vers le centre social

AXE 2 — Accompagner les adolescents dans leurs parcours, leur ouverture et leur capacité à agir

La jeunesse est rapidement devenue l'un des points forts du centre social. Dès l'ouverture de la salle jeunesse en février 2024, les adolescents se sont fortement approprié le lieu. Cette fréquentation confirme le besoin d'un espace où ils peuvent se retrouver et construire une relation avec des adultes identifiés.

Elle a aussi fait apparaître certaines limites : capacité de la salle, ressources humaines disponibles et difficulté à maintenir l'ensemble des activités lorsque l'équipe est mobilisée sur un séjour ou un projet extérieur.

Les préoccupations concernant les adolescents dépassent par ailleurs largement les loisirs : scolarité, orientation, premières expériences, mobilité, activité physique, sommeil, écrans, ouverture sur l'extérieur ou capacité à prendre des initiatives traversent les échanges avec les jeunes, les familles et les professionnels.

CE QUE NOUS VOULONS FAIRE EVOLUER D'ICI 2031

Faire de la salle jeunesse un point d'appui dans le parcours des adolescents, et pas seulement un lieu qu'ils fréquentent. Leur permettre d'y trouver un espace pour se retrouver, mais aussi pour exprimer leurs envies, construire des projets, découvrir de nouveaux horizons et être orientés lorsqu'ils rencontrent une difficulté.

NOS OBJECTIFS	**Ce que cela signifie concrètement**
1. Maintenir des espaces accueillants où les adolescents peuvent se retrouver et créer une relation avec les professionnels.	Préserver un lieu où les jeunes peuvent se retrouver librement, échanger avec les professionnels et construire une relation de confiance dans la durée.
2. Favoriser l'ouverture, la découverte et la mobilité.	Permettre aux adolescents de sortir du quartier, de découvrir de nouveaux lieux, de vivre des expériences collectives et d'accéder à des propositions culturelles, sportives ou de loisirs diversifiés.
4. Contribuer à la réussite éducative et accompagner les parcours.	Faciliter les liens avec les familles, les établissements scolaires et les partenaires lorsqu'un adolescent rencontre une difficulté ou recherche une information concernant sa scolarité, son orientation, une formation, un engagement ou une première expérience.
5. Prendre davantage en compte le bien-être des adolescents.	Aborder les questions de sommeil, d'écrans, d'alimentation, d'activité physique ou de santé à partir des situations vécues et des préoccupations exprimées par les jeunes.

PISTES D'ACTIONS 2027-2031

	Piste d'actions
Accueil et proximité	Salle jeunesse en accueil libre, temps d'échange informels, présence des professionnels, actions hors-les-murs et Promeneurs du Net
Ouverture et découverte	Sorties, séjours, activités sportives et culturelles, découverte de nouveaux lieux et projets menés à l'extérieur du quartier
Initiatives des jeunes	Représentants jeunesse, projets proposés par les adolescents, Junior Association, participation à la programmation et à l'organisation de temps collectifs
Parcours et réussite éducative	Liens avec les collèges, les familles et les acteurs jeunesse ; premières orientations concernant la scolarité, l'orientation, la formation, le BAFA, l'engagement ou les premières expériences
Bien-être et santé	Projets ou temps d'échange autour du sommeil, des écrans, de l'alimentation, de l'activité physique ou de la santé, construits avec les jeunes et les partenaires compétents
Maintenir le lien	Aller à la rencontre des adolescents qui fréquentent peu le centre ou qui en sont éloignés afin de mieux comprendre leurs parcours et leurs attentes

SUIVI ET EVALUATION DE L'AXE

CE QUE NOUS REGARDERONS	QUELQUES REPERES
Qui participe ?	Nombre de jeunes différents, âge, filles/garçons, nouveaux jeunes, régularité de fréquentation
La relation avec les jeunes se renforcent-elles ?	Jeunes sollicitant spontanément les professionnels, demandes individuelles, maintien du lien dans la durée
Quelle place prenne les jeunes ?	Idées proposées, participation aux décisions, projets initiés ou réalisés par les jeunes, implication des représentants
Les jeunes découvrent-ils de nouveaux horizons ?	Participation aux sorties et séjours, nouveaux lieux découverts, nouvelles pratiques ou expériences
Les jeunes sont-ils mieux accompagnés dans leurs parcours ?	Orientations et liens créés avec les collèges, familles, associations, dispositifs ou professionnels compétents
Quels effets les jeunes identifient-ils ?	Retours sur la salle jeunesse, les projets, les expériences vécues, leur place dans le groupe et leur capacité à proposer ou agir

AXE 3 — Faciliter l'accès aux droits et renforcer l'autonomie numérique et administrative des habitants

La présence de la **France services** au sein du centre constitue une ressource importante pour les habitants des Hauts de Rouen. Les nombreuses sollicitations reçues montrent que les démarches administratives et numériques restent une difficulté quotidienne pour une partie de la population : comprendre un courrier, réaliser une démarche en ligne, identifier le bon organisme ou savoir vers quel professionnel se tourner.

Le rapprochement engagé depuis janvier 2026 entre le centre social et la France services vise à mieux articuler l'accueil, l'information, l'aide administrative et numérique et les autres ressources présentes au sein du centre ou sur le territoire. Cette organisation récente nécessite encore des ajustements.

CE QUE NOUS VOULONS FAIRE EVOLUER D'ICI 2031

Faire en sorte qu'un habitant puisse plus facilement comprendre où aller, obtenir une première réponse et être orienté vers le bon interlocuteur, tout en développant son autonomie lorsque cela est possible.

NOS OBJECTIFS	**Ce que cela signifie concrètement**
1. Faciliter l'accès à l'information et aux droits.	Permettre aux habitants de mieux identifier les services et ressources existants et de savoir vers qui se tourner en fonction de leur besoin.
2. Renforcer l'autonomie des habitants dans leurs démarches administratives et numériques.	Ne pas répondre uniquement à la difficulté immédiate, mais proposer, lorsque cela est possible, un apprentissage permettant à l'habitant de réaliser progressivement certaines démarches lui-même.
3. Améliorer l'orientation entre le centre social, la France services, les permanences et les partenaires.	Mieux articuler l'accueil du centre social, la France services, la Cyberbase, les permanences et les autres acteurs afin de faciliter les orientations et d'éviter que les habitants aient à chercher seuls le bon interlocuteur.
4. Aller vers les habitants qui connaissent peu les services ou rencontrent des difficultés pour y accéder.	Profiter des actions hors-les-murs, des événements et des autres activités du centre pour informer, orienter et créer un premier contact.

PISTES D'ACTIONS 2027-2031

	Piste d'actions
Une première réponse plus lisible	Poursuivre le travail autour de l'accueil commun et améliorer l'information sur les services, permanences et ressources accessibles au centre social et sur le territoire
De l'aide à l'autonomie	Poursuivre les aides individuelles lorsque cela est nécessaire et proposer plus systématiquement les ateliers ou temps d'apprentissage de la Cyberbase lorsqu'ils peuvent permettre à l'habitant de gagner en autonomie
Des réponses collectives	Développer ou adapter des ateliers lorsque plusieurs habitants rencontrent les mêmes difficultés administratives ou numériques
Des passerelles entre professionnels	Faciliter les orientations entre l'accueil, la France services, la Cyberbase, les permanences et les partenaires du territoire.
Aller-vers	Profiter des actions hors-les-murs, des événements de quartier et des actions familles ou jeunesse pour faire connaître les droits, les services et les interlocuteurs existants
Des outils accessibles	Maintenir l'accès aux équipements numériques disponibles au centre et faire connaître les possibilités d'aide ou d'ateliers existants

SUIVI ET EVALUATION DE L'AXE

CE QUE NOUS REGARDERONS	QUELQUES REPERES
Les habitants trouvent-ils plus facilement une réponse ?	Nature des demandes, orientations réalisées, capacité à identifier le bon service ou interlocuteur
Les passerelles fonctionnent-elles ?	Orientations entre accueil, France services, Cyberbase, permanences et partenaires ; retours des professionnels
Passons-nous davantage de l'aide à l'apprentissage ?	Habitants orientés vers les ateliers ou aides individuelles de la Cyberbase, participation et régularité
L'autonomie progresse-t-elle ?	Démarches que les habitants disent pouvoir réaliser seuls après une aide ou un apprentissage
Touchons-nous des habitants hors du centre ?	Informations et orientations réalisées lors des actions hors-les-murs, nouveaux habitants venant ensuite solliciter une ressource
Les ressources sont-elles mieux connues ?	Retours des habitants sur leur connaissance de la France services, de la Cyberbase, des permanences et des autres ressources du territoire

AXE 4 — Renforcer les liens sociaux et soutenir la participation et les initiatives des habitants

Le besoin de rencontre traverse l'ensemble du diagnostic. Les habitants parlent de sortir de chez eux, de rencontrer d'autres personnes, de partager des moments et de rompre avec le quotidien.

Les actions menées depuis l'ouverture montrent aussi que les habitants prennent déjà une place dans la vie du centre : certains proposent une idée, partagent un savoir-faire, participent à la préparation d'un événement ou donnent un coup de main lors d'une action. Le projet 2027-2031 doit permettre de poursuivre cette dynamique et d'ouvrir davantage de possibilités de participation.

Cette implication peut également trouver sa place dans un quartier qui continue de se transformer. Les projets autour de la nature, de l'alimentation, des espaces publics ou du cadre de vie offrent des occasions concrètes d'associer les habitants à la vie de leur quartier.

CE QUE NOUS VOULONS FAIRE EVOLUER D'ICI 2031

Consolider les occasions de rencontre qui existent déjà, aller davantage vers les habitants et permettre à chacun de prendre la place qu'il souhaite dans la vie du centre et du quartier.

NOS OBJECTIFS	**Ce que cela signifie concrètement**
1. Consolider les occasions de rencontre, de convivialité et d'ouverture	Continuer à proposer des temps permettant aux habitants de se rencontrer, de partager des expériences, de découvrir et de créer des liens au centre social comme dans le quartier.
2. Poursuivre l'aller-vers et les actions hors-les-murs	Être présent dans les différents secteurs des Hauts de Rouen et aller à la rencontre des habitants qui fréquentent peu ou pas le centre social.
3. Soutenir la participation et les initiatives des habitants	Permettre différentes formes d'implication, sans imposer un même niveau d'engagement à tous : donner son avis, faire une proposition, contribuer à une action, partager un savoir-faire ou porter une initiative.
4. Favoriser l'implication des habitants dans la vie et les transformations de leur quartier	Créer des occasions de participer aux projets et aux réflexions concernant le cadre de vie, les espaces publics, la nature, l'alimentation ou les transformations du quartier, en lien avec les acteurs compétents.

PISTES D'ACTIONS 2027-2031

	Piste d'actions
Créer des occasions de rencontre	Événements de quartier, temps conviviaux, sorties, activités collectives et propositions favorisant les rencontres entre habitants
Aller-vers	Présences régulières hors-les-murs dans les différents secteurs, participation aux événements du quartier et rencontres dans les lieux fréquentés par les habitants
Recueillir la parole	Comi'thé, temps d'échange informels, consultations ponctuelles et autres formes souples permettant de donner son avis ou de faire une proposition
Passer de l'idée au projet	Accompagner les habitants souhaitant proposer une activité, partager un savoir-faire, participer à sa préparation ou porter une initiative
Faire avec les habitants	Associer davantage les habitants à la préparation et à la réalisation des événements, sorties, animations et projets du centre
Agir sur son cadre de vie	S'appuyer sur les projets existants autour de la nature, de l'alimentation, des espaces publics et du cadre de vie ; créer des passerelles avec les démarches conduites dans le cadre de la GUSP

SUIVI ET EVALUATION DE L'AXE

CE QUE NOUS REGARDERONS	QUELQUES REPERES
Qui touchons-nous ?	Diversité des habitants rencontrés, nouveaux participants, provenance des différents secteurs des Hauts de Rouen
L'aller-vers crée-t-il de nouveaux liens ?	Habitants rencontrés hors-les-murs, nouveaux contacts et personnes rejoignant ensuite une activité ou un projet
Les habitants proposent-ils davantage ?	Nombre et diversité des idées, propositions et savoir-faire partagés
Quelle place prennent-ils dans les projets ?	Habitants participant à la préparation ou à la réalisation d'une action, responsabilités prises, régularité de l'implication
Des initiatives vont-elles jusqu'à leur réalisation ?	Projets proposés, accompagnés puis effectivement réalisés avec ou par des habitants
Les habitants participent-ils davantage à la vie du quartier ?	Participation à des projets concernant le cadre de vie, les espaces publics ou les transformations du quartier

AXE 5 — Renforcer les coopérations au service des habitants et du territoire

Les Hauts de Rouen disposent d'un réseau particulièrement dense d'associations, de services, d'établissements et de professionnels. Cette richesse constitue une ressource importante, à condition de bien connaître les missions et les possibilités d'intervention de chacun.

Pour les cinq prochaines années, l'enjeu est donc de faciliter la circulation de l'information, de mieux identifier les ressources disponibles et de renforcer les coopérations lorsqu'un besoin, une situation ou un projet nécessite l'intervention de plusieurs acteurs.

Le centre social n'a pas vocation à répondre seul à l'ensemble des besoins repérés. Il doit aussi pouvoir orienter vers les ressources existantes, mettre en relation et construire avec d'autres acteurs lorsque cela apporte une réponse plus adaptée aux habitants.

CE QUE NOUS VOULONS FAIRE EVOLUER D'ICI 2031

Le centre social travaille déjà avec de nombreux acteurs des Hauts de Rouen. L'enjeu pour 2027-2031 n'est donc pas de développer le partenariat pour lui-même, mais de mieux connaître et mobiliser les ressources existantes et de faciliter le travail en commun pour apporter des réponses plus lisibles et adaptées aux habitants.

NOS OBJECTIFS	**Ce que cela signifie concrètement**
1. Mieux faire connaître les ressources et les actions de chacun	Améliorer la connaissance mutuelle entre le centre social et les acteurs du territoire afin que les habitants puissent plus facilement être informés et orientés.
2. Renforcer les partenariats lorsqu'un besoin nécessite plusieurs compétences	Mobiliser les partenaires concernés autour de situations, de besoins ou de projets précis, sans créer systématiquement de nouvelles instances.
3. Faire du partenariat un appui pour les quatre autres axes du projet	Mobiliser les ressources du territoire autour des familles, des adolescents, de l'accès aux droits, de la participation des habitants et du cadre de vie.

PISTES D'ACTIONS 2027-2031

	Piste d'actions
Des outils partagés	Utiliser et faire vivre les outils existants ou en cours de développement sur le territoire : annuaire des acteurs, cartographie de l'offre de services, contacts et ressources partagés
Des temps de rencontre ciblés	S'appuyer sur les réseaux existants et organiser, lorsque c'est nécessaire, des rencontres autour d'un besoin ou d'un projet précis
Des projets construits ensemble	Développer des actions communes lorsque les compétences de plusieurs acteurs sont nécessaires : interventions croisées, événements, projets familles ou jeunesse, actions hors-les-murs…
Des ressources mieux connues	Faire connaître régulièrement aux partenaires les actions du centre social et, réciproquement, rendre plus visibles auprès des habitants les ressources et possibilités proposées par les acteurs du territoire

SUIVI ET EVALUATION DE L'AXE

CE QUE NOUS REGARDERONS	QUELQUES REPERES
Les ressources sont-elles mieux connues ?	Meilleure connaissance des acteurs et de leurs missions par l'équipe ; meilleure connaissance des actions du centre social par les partenaires
Les partenariats répondent-elles à des besoins identifiés ?	Projets ou réponses construits avec les partenaires concernés à partir d'un besoin, d'une situation ou d'un projet concret
Apportent-elles quelque chose aux habitants ?	Accès facilité à une ressource, orientation plus simple, réponse rendue possible ou complémentarité entre plusieurs professionnels

3.3. Des principes qui traverseront l'ensemble du projet

La mise en œuvre des cinq axes reposera sur quelques principes communs : **aller-vers les habitants**, **construire davantage avec eux**, **favoriser l'ouverture et la découverte** et **rester attentif à l'accessibilité des actions pour tous**.

Une attention particulière sera portée aux habitants qui rencontrent des **freins à leur participation**. Le groupe inclusion et les professionnels du territoire pourront contribuer à identifier ces difficultés et à rechercher des réponses adaptées.

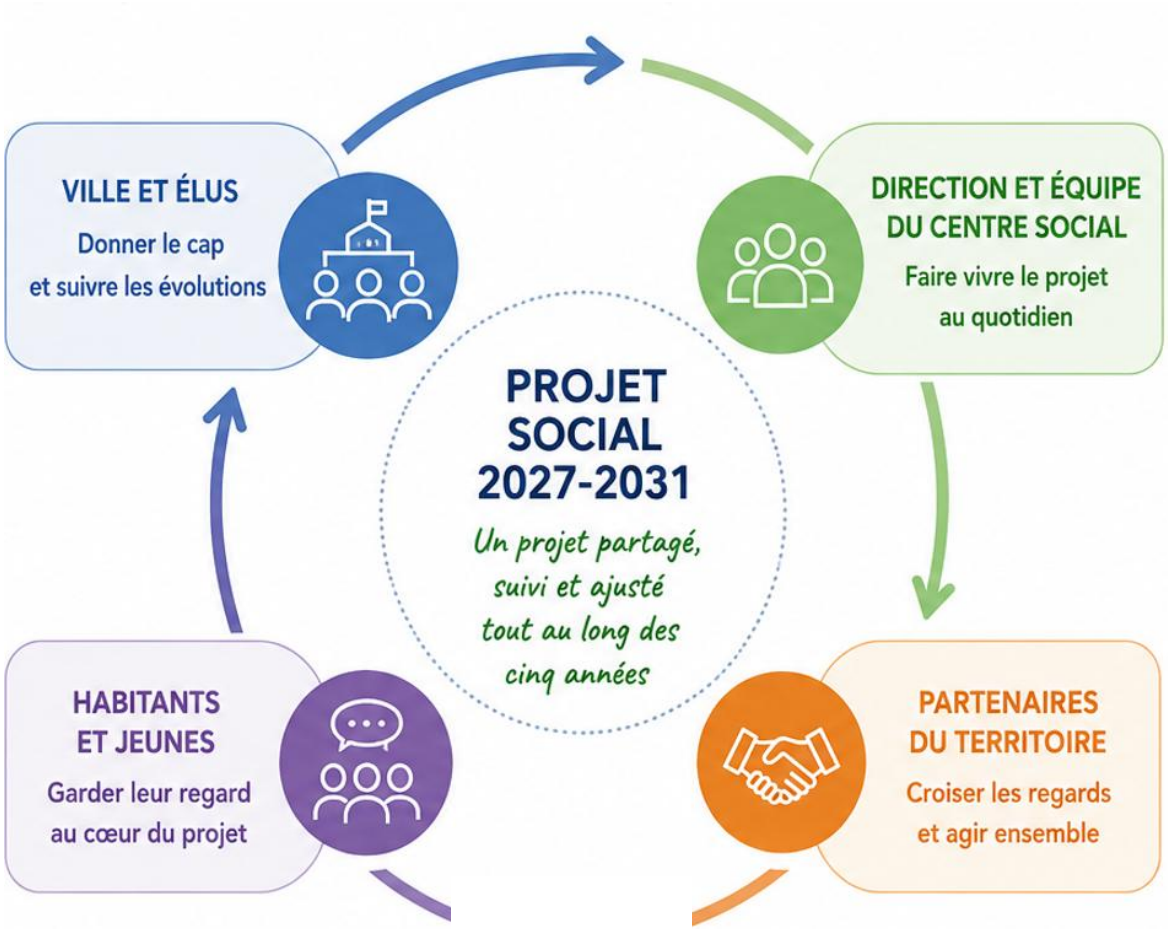
Enfin, le projet sera suivi tout au long des cinq années à partir des indicateurs définis pour chaque axe, mais aussi de la parole des habitants et des jeunes et des effets observés. L'objectif restera de pouvoir mesurer ce que les actions changent

3.4 Pilotage, gouvernance et participation au suivi du projet

Le projet social sera suivi tout au long de la période 2027-2031. Son pilotage repose sur plusieurs acteurs qui échangent régulièrement pour ajuster les actions et mesurer les effets à partir des retours et des contributions des usagers et habitants.

Echanges réguliers avec l'élue de référence, la direction et le chef de service pour partager les avancées, les réalités rencontrées et les ajustements nécessaires.

Le Conseil municipal sera associé aux décisions et validations qui relèvent de sa compétence.



La direction assure le pilotage opérationnel avec l'équipe, avec l'appui de la chargée d'appui au pilotage.

Réunions d'équipe centre social et France services, échanges avec les coordinateurs : autant de temps pour suivre les actions, en partager les effets et les faire évoluer

Le Comi'thé et les représentants de la salle jeunesse seront associés au suivi du projet pour partager leur regard sur les actions, ce qui fonctionne et ce qui mérite d'évoluer.

Leur parole complète les bilans et éclaire les ajustements à apporter

Les réseaux et groupes de travail existants permettent de partager les évolutions du projet et de mobiliser les partenaires.

Une rencontre est envisagée en 2027 pour présenter le projet social 2027-2031 et poursuivre les échanges autour de sa mise en œuvre

*Les échanges avec la **CAF 76** accompagneront le projet pendant les cinq années : appui, conseil et suivi partagé.*

Le travail engagé avec le centre socioculturel Simone Veil sera poursuivi : échanges entre directions, mutualisation des ressources et développement de projets communs.

ANNEXES

Synthèse du Projet Social

Centre social DIANA ARMENGOL MARKARIAN

Gestionnaire Ville de Rouen	
Commune d'implantation Rouen	Territoire de compétence Hauts de Rouen (Châtelet, Lombardie, Grand' Mare, Les Sapins)
Période d'agrément 01/01/2025 au 31/12/2026	
Date de mise à jour 03/09/2026	✓ QPV ☐ Veille active ☐ ZRR Première année d'agrément 2023

Centre social Diana Armengol-Markarian

Agréments Animation Globale et Coordination Animation Collective Familles	Qualification du Directeur (et Directeur adjoint si concerné) Master pro médiation cultuelle (niveau 7)	Nombre total d'ETP 1
Compte de Résultat N-1 383 650,93€	Compte de Résultat N-1 Animation Collective Familles 64 925,29€	Qualification du Référent Familles BPJEPS Animation sociale (niveau 4)
Nombre de salariés 8 ETP		

Fonction Direction ➲ 1 ETP - BE Mélissa	Fonction Gestion /Comptabilité ➲ 0,2 ETP - Centralisée au sein de la Direction des Finances
Fonction Référent Familles ➲ 1 ETP - CREVEL Kelly	Fonction Accueil ➲ 1,5 ETP ONDJANGUIS Flore et LUKUKU Luck's

Animation Globale et Coordination : Axes prioritaires d'intervention et déclinaison des objectifs opérationnels

Axe prioritaire : Soutenir les familles et conforter les parents dans leur place et leur pouvoir d'agir

- Favoriser la participation de tous les parents et diversifier les formes d'implication
- Soutenir le bien-être des parents et prévenir l'isolement
- Accompagner les parents dans les différentes étapes de la vie familiale
- Favoriser l'ouverture des familles et les expériences partagées

Axe prioritaire : Accompagner les adolescents dans leurs parcours, leur ouverture et leur capacité à agir

- Maintenir des espaces accueillants où les adolescents peuvent se retrouver et créer une relation avec les professionnels
- Favoriser l'ouverture, la découverte et la mobilité
- Favoriser la participation et les initiatives des adolescents
- Contribuer à la réussite éducative et accompagner les parcours

- Prendre davantage en compte le bien-être des adolescents

Axe prioritaire : Faciliter l'accès aux droits et renforcer l'autonomie numérique et administrative des habitants

- Faciliter l'accès à l'information et aux droits
- Renforcer l'autonomie des habitants dans leurs démarches administratives et numériques
- Améliorer l'orientation entre le centre social, la France services, les permanences et les partenaires
- Aller vers les habitants qui connaissent peu les services ou rencontrent des difficultés pour y accéder

Axe prioritaire : Renforcer les liens sociaux et soutenir la participation et les initiatives des habitants

- Consolider les occasions de rencontre, de convivialité et d'ouverture
- Poursuivre l'aller-vers et les actions hors-les-murs
- Soutenir la participation et les initiatives habitants
- Favoriser l'implication des habitants dans la vie et les transformations du quartier

Axe prioritaire : Renforcer les coopérations au service des habitants et du territoire

- Mieux faire connaître les ressources et les actions de chacun
- Renforcer les partenariats lorsqu'un besoin nécessite plusieurs compétences
- Faire du partenariat un appui pour les quatre autres axes du projet

Zoom sur le Projet Familles : Axe prioritaire d'intervention et déclinaison des objectifs opérationnels

Axe prioritaire : Soutenir les familles et conforter les parents dans leur place et leur pouvoir d'agir

- Favoriser la participation de tous les parents et diversifier les formes d'implication
- Soutenir le bien-être des parents et prévenir l'isolement
- Accompagner les parents dans les différentes étapes de la vie familiale
- Favoriser l'ouverture des familles et les expériences partagées

Liste des activités intégrées au Projet Social

- Rendez-vous des Parents et Groupe de paroles
- Comi'thé habitants/ Instance jeunesse
- Activités parents-enfants et temps en familles
- Sorties et séjours familles
- Salle jeunesse
- Activités, sorties, séjours jeunesse et projets portés par les adolescents
- Animations et temps-forts de quartier
- Actions hors-les-murs
- Ateliers socioculturels et temps conviviaux
- Actions collectives autour de l'accès aux droits
- Actions et aides numériques favorisant l'autonomie
- Actions et projets construits avec les partenaires du territoire

Champs d'intervention	Dispositifs et agréments Caf et autres Partenaires
- Animation de la vie sociale, - Parentalité, - Enfance - Jeunesse - Accès aux droits et inclusion numérique - Participation des habitants et citoyenneté	**Ex :ALSH (3-14 ans), LAEP, REAAP, PAVA**

Nombre de bénévoles d'activité réguliers	Nombre de bénévoles d'activité occasionnels	Nombre d'usagers	Nombre d'adhérents
…	**…**	**…**	**… adhésions individuelles, … adhésions familiales**

Modalités de suivi des engagements et d’évaluation des actions (Complété par le Conseiller Technique Territorial)