



DOSSIER

Régies et Covid : la solidarité comme antidote

Éditorial

LA DÉMATÉRIALISATION ANNONCÉE DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES ET DE BEAUCOUP D'AUTRES SERVICES SOCIAUX OU DE SANTÉ, INTERROGE SUR SES CONSÉQUENCES.

Elle entraînerait la disparition complète d'un service d'accueil en présentiel qui actuellement comporte la transmission d'une information adaptée et l'orientation ciblée des personnes en recherche de renseignements.

On peut aussi s'inquiéter du risque de marchandisation à terme de services publics dont l'accès serait uniquement numérique. L'hypothèse existe qu'ils deviennent payants ou sous-traités à des organismes lucratifs. Ce qui poserait le problème de l'égalité à leur accès. L'administration de l'État s'éloignerait définitivement des territoires et des citoyens.

Les Régies de Quartier et les Régies de Territoire, qui exercent leur mission auprès des habitants dans le cadre d'une proximité sociale, peuvent en témoigner. Si elles ont pu et su adapter leurs services pendant le confinement comme le montre le dossier de ce numéro, c'est en restant dans une relation directe et humaine avec eux. Au regard des facilités qu'apportent les nouveaux outils numériques, il est indispensable d'associer les usagers à la réflexion sur leur utilisation par la compréhension des enjeux sociaux, voire sociétaux de ce tout numérique.

Clotilde Bréaud,
administratrice du CNLRQ



• DOSSIER

Régies et Covid : la solidarité comme antidote
Exemples à Saint-Denis (93), Trélazé (49), Saint-Jean-de-Braye (45), Lannion (22), Montceau-les-Mines (71), Nevers (58), Montauban (82), en Guyane (972) et à Paris (75).

• EN DIRECT DES RÉGIES

Joué-les-Tours (37) et Aubervilliers (93)

• ENTRETIEN

avec Nadia Hai, ministre déléguée auprès de la ministre de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, chargée de la Ville.



Comité National de Liaison des Régies de Quartier



La Régie de Quartier de Joué-les-Tours et le bailleur, ça déménage !



• Nelle Arnaud, la directrice de la Régie de Quartier de Joué-les-Tours.



• De gauche à droite : Audrey Ducard, conseillère de Val Touraine Habitat, un habitant dans son appartement pour le futur déménagement, et Mohamed Jadan, encadrant technique de la Régie de Quartier.



• Madame Rabusseau, habitante dans son nouvel appartement, devant son aquarium...

Les Chantiers Pro permettent à la Régie de Quartier de Joué-les-Tours de donner du travail, ponctuellement, aux habitants. Ce sont des contrats de droit commun pour un ou deux jours de travail dans les chantiers Espaces verts ou pour de la manutention. Ces petits CDD (contrats à durée déterminée) nécessitent une logistique importante : de l'entretien de recrutement à la déclaration préalable à l'embauche, en passant par les fiches de paye et les indemnités de fin de contrat précaire.

Ces étapes nécessaires donnent des droits aux salariés pour qu'ils puissent reprendre pied ou éloigner une échéance difficile. « Pour recruter, je cherche dans les CV déposés à la Régie », explique Nelle

Arnaud, la directrice de la Régie. *Et pour pouvoir ces CDD, des petits chantiers sont entrepris par la Régie, qui eux-mêmes demandent des devis et des facturations. Sur 126 devis, 60 seulement sont devenus des chantiers réalisés dont un tiers ne dépassent pas 200 euros et les deux tiers restants sont inférieurs à 500 euros.*

En 2017 advient le Nouveau projet de rénovation urbaine (NPNRU) qui prévoit la démolition de deux tours et la rénovation de deux barres, au total 68 appartements. Grâce à une subvention de l'État pour chaque relogement, englobant déménagement et réaménagement, Val Touraine Habitat propose un accompagnement gratuit et engage une conseillère en économie sociale et familiale (CESF), Audrey Ducard, pour expliquer, prendre en compte les souhaits des habitants et trouver le logement qui convient dans le parc immobilier des bailleurs partenaires.

Un appel d'offres pour le déménagement est lancé par le bailleur Val Touraine Habitat. La Régie de Quartier répond à ce marché et l'obtient. La prestation de déménagement est une prestation « à tiroirs » où la Régie n'assure que la manutention d'un point à l'autre, ou/et met en cartons, ou/et réinstalle l'électroménager, démonte et remonte les meubles lourds.

Mohamed Jadan est encadrant à la Régie, et c'est lui qui évalue le volume, ce que les gens laissent pour la décharge. Il conseille et aide au tri. C'est aussi lui qui gère avec Audrey les dates d'entrées et de sorties. Mohamed et Audrey ont le même sens de l'humain. Audrey confie : « Si je vois une fragilité ou une incompréhension, je passe plus de temps pour que les choses soient claires pour les habitants. » Et Mohamed, lui, « on discute, on revient, les locataires nous parlent d'eux, de leurs soucis, de leurs vies. On prend toujours du temps. Je n'aime pas qu'on me juge sans savoir. Il y a si souvent eu de la bienveillance de la part des gens... Une personne que nous avons déménagée une semaine plus tôt, apprenant que nous étions dans l'immeuble, nous a apporté à déjeuner ! Il y a beaucoup de bonheur à travailler comme ça. » Madame Rabusseau a voulu changer de quartier, elle voulait aussi un balcon pour faire pousser ses tomates et ses poivrons. Elle a vu ses désirs exaucés et commente l'emménagement : « Ces petits gars, on sent qu'ils veulent s'en sortir, mais en souriant... ils ont même mis en place mon aquarium sans le casser. »

Pour Nelle Arnaud, cette façon de fonctionner est culturelle à la Régie, « beaucoup de petits moyens mais qui génèrent de grands plaisirs. » ■

La Régie de Quartier de Joué-les-Tours, c'est aussi :

- 24 ETP dont 9 salariés permanents et 42 salariés en insertion par an.
- Activités économiques : • Espaces verts • Entretien de la voirie • Peinture • Entretien pour des syndicats
- Chantiers pros : manutention et débarras, désherbage du cimetière, portage de courses • Déménagements d'administratifs (bureaux).
- Activités de lien social : • Participation au Conseil citoyen • Job projets : immersions indemnisées dans le monde du travail de jeunes (16 à 25 ans) pendant une semaine • SVP REGIE : Service de petits bricolages et de réparation pour les habitants.

Regards au-delà des murs, deux expositions-ateliers à Aubervilliers

Des expositions de photos du quartier prises par les habitants, des salariés de la Régie et Gilberto Güiza-Rojas, artiste-photographe professionnel, intéressé par le rôle social de l'image.

Organisés il y a deux ans par la Régie de Quartier Maladrerie-Émile Dubois d'Aubervilliers et épaulés par le dispositif du contrat de Ville, les ateliers photo ont passionné pendant huit mois quelques adeptes du quartier aidés par Gilberto Güiza-Rojas.



• La première exposition, par les salariés de la Régie.



• Colette, Rialdo, Christine et Cherif, salariés de la Régie de Quartier d'Aubervilliers devant les photos prises d'eux par Gilberto, le photographe, pris avec Michel, le directeur de la Régie, dans le quartier.

Chaque participant devait choisir un sujet en rapport avec le quartier. Petit à petit s'est dessiné le projet de montrer les trésors cachés, le potentiel de cette cité particulière conçue par l'architecte Renée Gailhoustet, fortement influencée par Jean Renaudie dont les immeubles en pointe ont créé la polémique lors de leur construction. Néanmoins à l'intérieur de ces murs, des espaces verts, des passerelles et même un petit étang : un quartier somme toute, très photogénique. Les photos prises d'abord avec téléphones portables, puis par l'appareil professionnel de Gilberto ont été imprimées, commentées et exposées sur les murs des bâtiments. Et même pas taguées !

Forts de leur succès, Michel Baldi, directeur de la Régie, et Gilberto se sont attelés à un nouveau projet : « Gestes de vie ». Il donne à voir les gestes de travail au quotidien des salariés de la Régie et les gestes plus personnels de ce qu'ils veulent montrer d'eux-mêmes. Ainsi se résume la présentation : « L'exposition

montre ... deux images par personne, où à chaque fois un beau geste de travail est lié à un beau geste de la vie privée. Ces images permettent de constater la richesse et la pluralité des participants qui ne se réduisent pas seulement à être des professionnels dans des métiers difficiles, mais qui sont également des êtres humains qui aiment aider les autres, leurs familles, les animaux... et ont des rêves d'évolution, des talents artistiques et des sensibilités qui vont au-delà de leur fonction de travailleur ou travailleuse. »

Colette, Christine, Rialdo et Cherif sont venus dire quelques mots et conviennent ensemble que les habitants, maintenant, les reconnaissent, les appellent par leur prénom « et ça, c'est plutôt agréable. Qu'aussi, les murs du quartier sont plus vivants avec des photos, qu'ils n'apparaissent pas seulement comme acteurs du balai, mais comme des personnes comme les autres, dont le travail est davantage reconnu maintenant ». « C'est important que l'on puisse mettre une personne en regard d'une action, il en ressort plus de respect et pour la personne,

et pour son travail », précise la présidente de la Régie, Nicole Picquart.

Et Gilberto d'insister sur le fait que « l'exposition n'a de sens que parce qu'il y a eu restitution ». Poursuivant leur lancée, Michel et Gilberto préparent une nouvelle expérience pour l'année prochaine. À suivre... des yeux. ■

La Régie de Quartier Maladrerie-Émile Dubois c'est aussi :

- 49 ETP dont 10 salariés permanents.
- Activités économiques : • Nettoyage de bâtiments, de fins de chantiers • Entretien de la voirie • Second-œuvre du bâtiment (montage de cloisons, pose de sols, de carrelage, petite maçonnerie...) • Espaces verts (jardinage, tonte, taille des haies, plantations...) • Collecte de cartons sur les marchés avec le GME (groupement de 4 Régies du territoire) • Installation de boîtiers de téléassistance chez les personnes âgées.
- Activités de lien social : • Ateliers numériques tout public • Plantations sur les rez-de-chaussée des habitants du quartier • Ateliers jardinage • Sorties culturelles (Louvre...) • Aide à la recherche d'emploi pour les gens du quartier que la Régie ne peut pas engager
- Chantiers éducatifs avec des jeunes sans qualification • Formations : Cours FLE / Éco-conduite / Montage d'échafaudages.

Régies et Covid : la solidarité comme antidote

Exemples à Saint-Denis (93),
Montceau-les-Mines (71), Montauban (82),
Avignon (84), Lannion (22), Saint-Jean-de-Braye (45),
Nevers (58), Trélazé (49), en Guyane (973) et Paris (75)



L'épreuve de la crise épidémique et du confinement du printemps dernier a agi comme un révélateur de la situation sociale de nombreuses familles, notamment dans les quartiers d'habitat populaire. Elle a fait ressortir les besoins importants des habitants, d'une grande diversité, et la capacité des Régies de Quartier et des Régies de Territoire à y répondre par une multiplicité d'actions qui a permis de mettre en lumière la pertinence de leur projet politique et des modes d'intervention qui en découlent.

À Saint-Denis, la Régie de Quartier a mobilisé les acteurs de son réseau pour lancer une véritable filière textile locale et solidaire produisant 15 000 masques au moment où ils faisaient le plus défaut.

À Montceau-les-Mines, les permanents de la Régie de Quartier ont mis en place un suivi régulier, attentif et ludique des salariés en insertion confinés chez eux. À Montauban, la Régie de Quartier a accompagné très efficacement des familles pour que leurs enfants puissent suivre l'école à la maison dans de bonnes conditions. À Avignon, la Régie a maintenu une indispensable présence sur le quartier, quand tous les autres acteurs l'avaient déserté.

À Saint-Jean-de-Braye, la Régie de Quartier a mis en place en un temps record un transport à la demande pour les personnels soignants. À Trélazé, la Régie a transformé un complexe sportif en village vacances, et à Nevers, elle s'est tournée vers un nouveau public, les étudiants confinés et privés du petit boulot qui leur permettait de se nourrir. À Lannion, les permanents de la Régie ont fait tourner eux-mêmes la blanchisserie pour laver le linge du personnel des EHPAD et des agents de l'Agglo mobilisés sur le terrain.

Ce dossier donne à voir cette multitude d'actions de solidarité menées par les Régies, et n'aurait pas été complet sans un focus sur les actions du CNLRQ et du Syndicat des employeurs Régies de Quartier (SERQ) pour apporter en un temps record à des dizaines de Régies de Quartier ou de Territoire des réponses en termes de formation et de conseil juridique, au moment où elles en avaient le plus besoin.

Fortes de ces expériences, pendant ce deuxième confinement les Régies sont prêtes à adapter leurs réponses aux besoins des habitants qu'ils soient les mêmes ou nouveaux. ■

Entretien avec Tarek Daher,

délégué général du Comité national
de Liaison des Régies de Quartier (CNLRQ)

« Les Régies ont fait preuve d'innovation »

LES RÉGIES DE QUARTIER ET LES RÉGIES DE TERRITOIRE ONT TRÈS VITE ET TRÈS FORTEMENT RÉAGI À LA SITUATION INÉDITE DE CONFINEMENT : POUVEZ-VOUS NOUS DONNER UN APERÇU DE LA DIVERSITÉ DES ACTIONS MENÉES AU SERVICE DES HABITANTS ?

Tarek Daher : Il faut d'abord souligner que les Régies ont, dans leur grande majorité, maintenu leurs activités relevant de la gestion urbaine, et ce malgré les difficultés liées au confinement et à l'absence de matériels de protection pendant les premières semaines. Elles ont même parfois augmenté leur charge de travail pour pallier le retrait d'autres structures, dans un contexte où il était important de garder les quartiers propres ; à la fois pour les habitants et pour des questions de salubrité et de santé publique. Nous avons su répondre présents – alors même que souvent les équipes des bailleurs ou des collectivités n'intervenaient plus.

En plus de cela, les Régies ont fait preuve d'innovation et ont investi de nouveaux champs, dans les services à la personne ou le soutien aux habitants notamment : livraisons de courses, aide aux déplacements, accompagnement au numérique, appui à la continuité pédagogique... Un certain nombre de ces services ont maintenant vocation à se pérenniser : ils répondent à des besoins du quotidien, au-delà même de la période du confinement.

Notons aussi deux thématiques particulièrement intéressantes. Une

quinzaine de Régies se sont vite lancées dans la production de masques, seules ou avec tout un écosystème de partenaires locaux. Et la Régie de Trélazé a opéré la plateforme nationale « Solidarité numérique » ; mise en place en trois semaines, elle orientait les personnes vers des médiateurs numériques apportant un premier niveau d'aide (aux démarches administratives notamment) par téléphone.

EN QUOI CES INITIATIVES SE SONT-ELLES APPUYÉES SUR L'EXPERTISE DES RÉGIES ?

T. D. : Première chose : les Régies n'ont jamais été prises au dépourvu, car leur raison d'être est de répondre aux besoins des habitants. Le confinement n'a donc pas gelé les choses, au contraire ! La mission première d'une Régie étant d'être présente, sur le terrain, d'agir avec et pour les habitants. Il n'est donc pas étonnant que la majorité des Régies ait été au rendez-vous.

La seconde chose, c'est la proximité. À quelle porte frapper, quand vous êtes confinés chez vous, dans votre quartier, et que tout paraît inaccessible ? Cette crise a bien montré l'intérêt d'un acteur de proximité : être là et accessible ; d'autant que, au fond, l'utopie des Régies, c'est que les habitants s'y sentent chez eux, qu'ils disent de la Régie qu'elle est « leur » Régie. Alors bien sûr, les Régies ont vu les gens se tourner spontanément vers elles.

La dernière chose, c'est le décloisonnement. Les Régies sont par

nature des collectifs d'acteurs, des groupements de partenaires, ce qui est précieux pour trouver des alliés, monter rapidement de nouveaux projets, maîtriser la situation locale. Concrètement, pour un habitant, la Régie peut être un intermédiaire, un relais pour obtenir la réponse d'un bailleur, d'un élu, d'une administration...

QUE VONT DEVENIR TOUTES CES INITIATIVES NÉES DU CONFINEMENT ?

T. D. : À notre connaissance, la majorité des projets nouveaux lancés pendant le confinement sont encore en cours, et pourront être pérennisés s'ils trouvent une résonance et un modèle dans le monde post-Covid. D'ailleurs, certaines Régies ont déjà présenté des dossiers au Labo des Régies pour soutenir l'évolution d'activités nées pendant le confinement.

« Cette crise a bien montré l'intérêt d'un acteur de proximité : être là et accessible... »

Aussi, la majorité des Régies considèrent que la période a renforcé leur partenariat avec les bailleurs, les élus, les collectivités, et les a rendues plus visibles et incontournables – espérons donc que de nouvelles dynamiques engendrent de nouveaux projets et de nouvelles réponses aux problèmes du « monde d'après ». ■



© S. Cardon - CNLRQ

Une Régie de Quartier au cœur de son territoire

La Régie de Quartier de Saint-Denis, au nord de Paris, s'est retrouvée à l'épicentre de la crise épidémique de la Covid-19 au printemps dernier. Grâce à son ancrage sur le territoire, elle a su réagir en montant des projets ambitieux, comme la production de 15 000 masques en lien avec son écosystème, mais aussi avec de nouveaux partenaires.



© Louizart

• Avec Mon Voisin des Docks et les livreurs et livreuses à vélo pour le Centre cardiologique du Nord.

Comme beaucoup de Régies de Quartier ou de Territoire, la Régie de Quartier de Saint-Denis a multiplié les initiatives pendant le confinement pour répondre aux besoins des habitants. Avec une quinzaine de salariés en insertion, elle a continué le nettoyage des parties communes de toutes les cités de la Saussaie et de Courtille, mais a aussi relevé le défi d'assurer, à la demande de l'Agglo Plaine Commune, le nettoyage d'espaces publics sur d'autres quartiers, en remplacement d'autres structures ayant cessé leur activité pendant le confinement.

La Régie a également innové : alors que les transports étaient, pour la plupart, paralysés, elle a recruté une personne pour organiser plus de 500 livraisons à vélo et vélo-cargo avec 40 cyclistes bénévoles. Elle a aussi donné des coups de pouce à d'autres acteurs du territoire, par exemple en mettant à disposition de l'association 7 dreams, un camion et un chauffeur pour récupérer des invendus alimentaires, distribués ensuite aux habitants*. La Régie a par ailleurs participé au programme lancé par Plaine Commune Habitat (PCH) pour mettre gratuitement 10 logements meublés à disposition de femmes victimes de violences chez elles. « Le plus compliqué était de meubler en un temps record ces logements, explique Sofia Boutrih, alors chargée de mission à PCH. J'ai contacté la Régie, qui m'a mise en

et beaucoup de structures ont signalé qu'elles recherchaient aussi des masques. J'ai alors contacté Véronique Poupard, responsable du service Développement local-Économie sociale et solidaire (ESS) de Plaine Commune, car je savais qu'elle réfléchissait à créer une filière textile solidaire locale. »

L'Agglo a donc volontiers suivi. « La Régie de Saint-Denis est exemplaire pour sa capacité à développer des partenariats sur le territoire, explique

relation avec le service du Développement économique de l'Agglo et d'autres partenaires pour trouver des solutions. »

Travailler en réseau

Mais l'action la plus remarquable de la Régie a sans doute été le lancement d'une filière complète de fabrication de masques et de sur-blouses, à l'heure où ils faisaient cruellement défaut, notamment pour les soignants. « Comme nous n'avions plus de masques pour travailler, explique Mathieu Glaymann, co-directeur de la Régie, j'ai lancé un appel sur Facebook. Beaucoup de personnes se sont proposées pour en fabriquer,

« La Régie est exemplaire pour sa capacité à développer des partenariats sur le territoire. »



© Louizart

• Les mains précieuses de Chona qui offre ses dons de couturière pour fabriquer des blouses grâce à la Régie de Quartier de Saint-Denis et à Leroy Merlin qui a offert de la voile hivernale.



► Véronique Poupard. Mathieu connaît tout le monde, et la Régie a beaucoup de légitimité car elle travaille en réseau avec tout le monde. Notre travail a été d'agir en tant que tiers de confiance entre tous les acteurs qui allaient être mobilisés, et d'apporter des idées et du support dans l'organisation. »

« Nous avons réussi à monter une filière textile 100% locale, artisanale et solidaire. »

La filière s'organise alors peu à peu sous la houlette de la Régie, avec la production in fine de 15 000 masques et d'un millier de sur-blouses, assurée par cinq structures de l'ESS mobilisant 80 couturiers et couturières. Un collectif d'artisans du territoire, Artefact, apporte la trésorerie nécessaire et le contact pour trouver du tissu, alors que tous les grossistes sont fermés. Deux créateurs acceptent de prédécouper le tissu, et un appel est lancé pour recruter des couturières. « Je pensais proposer 2 euros par masque, mais on m'a dit que ce n'était pas assez rémunérateur, donc nous sommes passés à 4 euros », explique Mathieu. La Régie sollicite des structures qui peuvent mobiliser des femmes pouvant coudre chez elles : Mode Estime, L'Atelier des Madames, Mode et Handicap, La Main fine, Femmes Actives...

« Notre choix a été de faire travailler non pas des bénévoles mais des artisans locaux et des habitants qui ont, grâce à cette action, reçu un complément d'activité, explique Mathieu. Avec un coût de revient de 4,5 euros, le masque est vendu 7 euros. Nous en avons vendu pas loin de 12 000, à la Ville de Saint-Denis, puis à Plaine Commune, à des associations, des entreprises, et nous continuons à en vendre chaque semaine. »

Convaincre les habitants

La confection respecte bien sûr la norme Afnor publiée pendant le confinement. Le contrôle qualité était confié à Laury Oung, de L'Atelier des Madames, association qui propose des ateliers de couture en format loisirs à des femmes en difficulté, sans abri, en prison... Le contrôle qualité était double : après confection, puis après le lavage/repassage des masques par l'ESAT (établissement d'aide par le travail) Marville. « Nous faisons ce contrôle avec nos couturières et des couturières de l'atelier chantier d'insertion Mode Estime, que nous avons formées, ce qui a enrichi leurs compétences, explique Laury Oung. Nous avons réussi à monter une filière de confection textile 100% locale, artisanale et solidaire, unique en Seine-Saint-Denis. L'idée est de continuer, car la relocalisation de la production est un enjeu majeur. »

La production pourrait s'étendre à des casquettes, des tote bags, etc. Pour accompagner ce projet financièrement, Plaine Commune a versé 10 000€ à la Régie via un appel à projets ESS, ce qui a complété la vente des masques pour payer le matériel et le temps de travail de chacun. Pour investir dans une nouvelle production, l'Agglo compte solliciter maintenant le Fonds social européen (FSE). « Cette crise interroge notre rapport à l'humanité, explique Mathieu Glaymann. J'aimerais que nous construisions une coopérative, dans laquelle les couturières auraient la même voix que moi ou les représentants de Plaine Commune. J'aimerais aussi que ce lien de solidarité que nous tissons sur le territoire convainque les habitants de la Ville d'acheter ce masque et pas un autre. Nous pourrions acheter du tissu bio et viser ce marché, mais nous toucherions des personnes déjà convaincues. Nous préférons nous adresser aux habitants de nos quartiers. » ■



© Louizart

• « Fabriquons des masques en tissu collectivement à l'Atelier solidaire ! » post sur les réseaux sociaux... Des personnes ont répondu présent-e-s pour la mise en place de l'Atelier Solidaire pour la confection de masques en tissus. Premières prises de contact et organisation déjà bien mise en place en quelques minutes...



© Louizart

• Livraison de visières pour le Centre cardiologique du Nord.

* Voir un reportage de TFI sur 7Dreams : <https://3.ly/a7sjO>

« Le cœur des Régies, c'est l'humain. »

Dès que la Régie de Quartier de Montceau-les-Mines a pris la décision de fermer, le 17 mars, sa directrice a réuni ses encadrants avec un objectif : tout mettre en œuvre pour garder le contact avec les salariés, les habitants et les clients. Une action remarquable au niveau national.

L'équipe de la Régie s'est réunie dès le premier jour du confinement pour organiser le suivi des salariés en insertion : chacun sera contacté trois fois par semaine, tantôt par l'un des trois encadrants techniques, tantôt par la coordinatrice socioprofessionnelle. Celle-ci a ainsi pu aider les plus fragiles à tenir le coup pendant cette période difficile, et soutenir quelques salariés en détresse.

« J'ai aussi demandé qu'on y mette un peu de drôlerie, ajoute la directrice, Isabelle Beaucaire, c'est une consigne que je donne toujours. » L'animatrice de la Régie et toute l'équipe imaginent alors un défi intitulé « Montre-moi ton talent » : les salariés peuvent envoyer un dessin, une photo ou une vidéo montrant un de leurs talents, leur production étant ensuite publiée avec leur accord sur la page Facebook de la Régie. Les salariés jouent le jeu : dessins, recettes, jardinage, confection de personnages en laine, d'habitations pour poupées en carton-pâte... La directrice lit un texte qu'elle a écrit, un encadrant technique envoie une vidéo où il chante « Pas de boogie-woogie » déguisé en curé...

« Nous avons aussi proposé des jeux à faire en équipe, pour qu'ils s'appellent entre eux : un quizz de culture générale, un mots fléchés géant en lien avec leurs métiers et les Régies, avec à chaque fois de petits lots. Nous avons ensuite inversé les rôles, et c'était à eux de nous préparer un quizz : ils nous ont bien rendu la monnaie de notre pièce ! »

Les trois quarts des salariés ont participé à ces actions de lien social à distance, ainsi que quelques-uns des 80 habitants parti-

cipant aux ateliers de la Régie (Santé, Image de soi, Partage...). « Nous avons aussi appelé nos clients tous les 15 jours juste pour prendre des nouvelles, ce qui les a assez surpris, explique Isabelle Beaucaire. Mais cela montre bien que le cœur des Régies, c'est l'humain. Qu'il soit client, habitant ou salarié, il est au centre de nos préoccupations. »

« Le cœur des Régies, c'est l'humain. Qu'il soit client, habitant ou salarié, il est au centre de nos préoccupations. »

Webinaire national

Cette action ayant été mentionnée par le Comité national de Liaison des Régies de Quartier lors de ses échanges avec le ministère du Travail, le Haut-Commissaire à l'Inclusion a appelé la Régie. « Ils ont trouvé cela extraordinaire, se souvient la directrice. Je leur ai dit que c'était normal, mais ils m'ont demandé de participer à un webinaire national de structures travaillant sur l'insertion. J'ai expliqué aux 500 participants notre initiative, qui montre qu'il n'est pas nécessaire d'être une structure riche pour mener des actions. Un bon nombre de participants, qui se sentaient démunis à ce moment-là, nous ont remercié de leur avoir donné du courage et des idées pour le maintien du lien avec les personnes en difficulté pendant ce confinement. »

Recontactée par le Haut-Commissariat, Isabelle Beaucaire a ensuite co-animé un séminaire avec une psychologue, devant 198 structures, sur la préparation du déconfinement,

en expliquant son plan de prévention et de reprise de l'activité en lien avec un thérapeute. La Régie a par ailleurs mené d'autres actions pendant le confinement, comme la fabrication avec sept bénévoles de masques pour les habitants du quartier, et pour ceux de la ville voisine de Sanvignes-les-Mines, à la demande de sa Mairie. ■



• L'équipe annonce son retour sur les réseaux sociaux • Salle de réunion et confection de masques à la Régie.

Agir pour la continuité éducative

Pendant le confinement, certains salariés de la Régie de Quartier de Montauban se sont trouvés en difficulté pour accompagner leurs enfants devant suivre les cours à distance. La Régie a alors su rapidement et efficacement investir cette nouvelle thématique, avec ses partenaires.

Pas de connexion Internet à la maison, pas d'imprimante, barrière de la langue... : un quart des 44 salariés en insertion de la Régie de Quartier de Montauban ont connu des obstacles importants dans la mise en œuvre effective de la continuité éducative à domicile pour leurs enfants pendant le confinement. « Nous appelions au moins une fois par semaine chaque salarié, et dès la deuxième semaine les conseillères en insertion socio-professionnelle (CIP) nous ont fait remonter que certains étaient en difficulté car ils n'arrivaient pas à accompagner leurs enfants, et avaient peur que cela ait des conséquences graves pour eux », explique Laurence Carles, la directrice de la Régie.

La Régie réagit alors au quart de tour : elle lance une action de soutien scolaire à distance avec trois des dix bénévoles qui donnent habituellement des cours de français langue étrangère (FLE) à ses salariés, et six enseignants d'un collège de Nègrepelisse. Elle propose ce soutien à ses salariés, mais aussi à d'anciens salariés qu'elle appelle pour savoir s'ils ont besoin d'aide.

Gaëlle Kéddidèche, CIP et coordinatrice du projet, joint ensuite l'inspectrice de l'Éducation nationale de Montauban Centre, Véronique Doutreleau, pour s'organiser : la Régie lui fera remonter chaque besoin qu'elle détecte, et entrera en contact avec l'établissement de l'enfant pour se coordonner avec ses professeurs. « Et là, indique Gaëlle, nous nous sommes rendu compte de la fragilité numérique de certaines familles, qui n'avaient pas d'ordinateur ni de tablette, mais seulement un smartphone pour trois enfants. Ce qui signifie que quand un bénévole appelait un enfant sur le smartphone pendant deux heures pour l'accompagner, ses frères et sœurs n'avaient plus accès à l'informatique. »

Plateforme départementale

La Régie décide alors de mettre à disposition des familles le matériel de son atelier numérique, fermé pendant le confinement. Puis les services de l'État lui proposent de répondre à un appel à projets, avec lequel elle décroche une subvention pour acheter 10 ordinateurs portables, 15 tablettes, et 10 clés 4G pour accéder à Internet. Ensuite, deux collèges de Moissac et Montauban classés en Réseau

d'éducation prioritaire la sollicitent pour équiper leurs élèves, ce que la Régie fera grâce au soutien de l'État, des principaux, et des mairies. Le projet prend de l'envergure, avec des actions connexes : formation des parents et enfants au fonctionnement des ordinateurs fournis, sensibilisation aux risques d'Internet et des réseaux sociaux, recherche de solutions de remplacement numérique pérenne, etc.

« Plus nous avançons dans ce projet, plus nous détectons de nouveaux besoins et découvrons que de nombreux partenaires sont intéressés pour coopérer avec nous, souligne Gaëlle. Il faut maintenant inscrire l'action dans la durée : nous prêtons du matériel sur trois mois, et après ? Nous avons élaboré un partenariat avec la CAF du Tarn-et-Garonne afin de mobiliser les dispositifs existants, pour que ces familles puissent acquérir du matériel informatique au sein de leur domicile. Nous allons également récupérer des sorties d'inventaire de la CAF afin de les reconditionner pour leur assurer un nouvel usage et, in fine, les revendre aux familles à tarif social et solidaire. Nous sommes aujourd'hui une plateforme départementale de prêt de matériel numérique, et de soutien à la parentalité par le biais de nos ateliers de sensibilisation aux risques d'Internet. »

« Plus nous avançons dans ce projet, plus nous détectons de nouveaux besoins. »

Si ce projet a été possible, c'est parce que la Régie est en bonne santé, entretient la confiance de ses partenaires par la qualité de ses actions, et parce que son bureau a la volonté de lancer sur fonds propres des projets innovants répondant aux besoins exprimés par les habitants. ■



• Rachid Lahdifi, Gaëlle Kéddidèche et Anthony Cassan, de la Régie Montauban Services.

Des salariés impliqués

Régies et Covid : la solidarité comme antidote

Les équipes de la Régie de Quartier d'Avignon se sont engagées pendant tout le confinement pour assurer l'entretien du quartier, et pour maintenir une présence physique rassurante pour les habitants. Une veille sociale appréciée.

Comme beaucoup de Régies de Quartier, celle d'Avignon est restée sur le terrain pendant les deux mois du confinement. « Nous étions les seuls présents sur le quartier, à part la police, qui passait en fin de journée, indique sa directrice, Sylvette Carlevan. C'est nous qui assurions une veille sur le quartier et le maintien d'un lien avec les habitants, en réalisant nos missions. » Entretien des espaces verts, enlèvement des encombrants et des dépôts sauvages, entrée et sortie des containers, nettoyage des espaces publics... : la Régie a assuré un service indispensable, surtout quand de plus en plus de gens se sont mis à jeter les poubelles par les fenêtres ou, s'ils les descendaient, à les laisser à côté de containers enterrés pour ne pas toucher les poignées. « Sans nous, le quartier aurait vite été dans un état lamentable, explique la directrice. Heureusement que les salariés de la Régie étaient là pour nettoyer et préserver le cadre de vie, équipés de gants et gel, et pour maintenir une présence physique qui rassurait les gens. Parce que sinon, il n'y aurait eu personne dans les rues. »

Les salariés pouvaient aussi échanger avec les gens qu'ils croisaient, en respectant les gestes barrière. Les habitants avaient quelqu'un qui pouvait si besoin faire remonter des

informations à la Mairie, aux autorités, etc. « Être présent sur le territoire, occuper l'espace, créer du lien, cela fait partie de notre mission de veille sociale, c'est ce que nous faisons tous les jours, et cela a été apprécié aussi bien par la Ville que par la Préfecture », se réjouit Sylvette Carlevan.

« Je suis admirative, il y a une véritable dimension d'engagement dans ce que fait la Régie. »

« J'ai beaucoup d'admiration pour le travail de la Régie, confirme Nathalie Gaillardet, adjointe au Maire d'Avignon et adjointe de quartier lors du confinement. Ils ont été très courageux pendant le confinement, on leur a demandé de travailler dans des conditions compliquées. On avait vraiment besoin d'eux, et ils ne se sont pas confinés. C'est d'autant plus méritant que ce n'est pas une entreprise lucrative, mais cela ne m'étonne pas d'eux. Ils ont été là, sur le terrain, ils ont assuré le travail jusqu'au bout. Je suis admirative, il y a une véritable dimension d'engagement dans ce que fait la Régie. »

Partager le travail

Malgré la réduction de l'activité, et pour éviter l'isolement des salariés en insertion, la majorité des salariés ont continué à travailler, en partageant les heures de travail, sauf deux personnes vulnérables, et les 10 salariés sur 48 affectés au nettoyage des escaliers. En effet, faute de masques, la Régie n'a pas pu dans un premier temps assurer le nettoyage des parties communes des immeubles. Car dans ces milieux clos transitaient de nombreuses personnes devant sortir, ou ne respectant pas strictement le confinement. Mais dès qu'elle a pu acheter des masques grâce à un contact transmis par le Comité national de Liaison des Régies de Quartier, ses salariés ont rejoint leur poste de travail, le 11 mai, avec gants, masques, et blouses de rechange. La fin du confinement a également signifié la reprise de l'accompagnement socio-professionnel des salariés en insertion à un rythme normal, au-delà de la seule gestion des priorités, toujours assurée pendant le confinement. ■



• L'équipe, toujours au travail, même pour les actions les plus difficiles.

Un esprit de solidarité

Régies et Covid : la solidarité comme antidote

À Lannion, la blanchisserie de la Régie de Quartier est restée en activité pendant le confinement, les permanents de l'équipe se mobilisant malgré la difficulté pour laver les vêtements de travail des soignants des EHPAD de leur territoire et des agents de l'agglomération.

La Régie de Quartier de Lannion a développé trois chantiers d'insertion, dont une blanchisserie avec cinq salariés en insertion et un encadrant technique. Ils lavent habituellement le linge du personnel des EHPAD, mais aussi, entre autres, celui des agents de plusieurs services de l'Agglo Lannion Trégor Communauté : déchets, assainissement, abattoir, etc. Autant de clients de la blanchisserie qui, le confinement venu, avaient plus que jamais besoin d'elle. Plongés dans une situation de crise, il leur aurait été très difficile d'avoir en plus de leur quotidien stressant à gérer eux-mêmes le nettoyage de leur linge.

« Une Régie, c'est un projet collectif, on est là pour les autres, et pour répondre présent quand on a besoin de nous. »

« Ils nous ont demandé de trouver une solution pour continuer mais nous avons mis au chômage partiel 100% des salariés en insertion, car plusieurs avaient des difficultés de santé, et parce que la configuration de nos locaux n'était pas adaptée au maintien de l'activité dans le respect de gestes barrières, explique Nathalie Decroix, la directrice... qui venait de prendre son poste juste quelques jours avant le confinement et découvrait la Régie. Nous avons donc lancé un appel à volontaires auprès de l'équipe de permanents, et ils ont eu une super réaction, ils ont répondu présents, c'était évident pour eux de le faire, pour la Régie, et par solidarité avec les autres. »

Une équipe engagée

Les permanents mobilisés, dont la directrice, ont assuré la collecte, le nettoyage, le séchage, le pliage et la livraison du linge. Ils ont dû trouver des équipements, et surtout des solutions pour sécuriser le parcours du linge, ne sachant pas encore si le virus se propageait via le tissu. Et même si les Côtes d'Armor ont été peu touchées par rapport à d'autres départements, l'un des EHPAD dont la Régie lavait le linge a connu 12 décès liés au coronavirus pendant le confinement.

Cette équipe assurait le travail deux jours par semaine, de grosses journées avec juste une pizza sur le pouce à midi, pour absorber une masse de travail importante, les volumes ayant augmenté puisque les personnels des EHPAD devaient se changer plus souvent, par mesure de sécurité. « Cette mobilisation, c'était notre contribution à cette situation d'urgence, commente Nathalie Decroix. C'est l'esprit de solidarité qui nous a animés. Une Régie, c'est un projet collectif, on est là pour les autres, et pour répondre présent quand on a besoin de nous. Et ça a créé une ambiance plutôt sympathique dans l'équipe : tout le monde a mis la main à la pâte et a appris à trier, laver, sécher... On a juste décidé de ne pas faire le repassage ! »

La Régie a ensuite reçu des courriers de remerciement de la Ville de Lannion et de l'Agglo, et les personnels des EHPAD ont également apprécié l'engagement de la Régie. « La situation était tellement complexe à gérer pour tous ces services que nous les aurions sans aucun doute mis en difficulté si nous n'avions pas fait le nécessaire pour nous occuper de leur linge », conclut Nathalie. ■



• En plein tri à la laverie.



• Tenues pour le tri du linge.



• Ranger et répertorier les vêtements propres.

Une forte réactivité pour transporter les soignants

La Régie de Quartier de Saint-Jean-de-Braye a participé au développement d'une nouvelle offre de service de Transport à la Demande pendant le confinement, organisée en quelques jours, afin de contribuer aux côtés d'autres acteurs locaux au soutien des personnels soignants.



• Aménagements intérieurs des mini-bus.

Le confinement signifiant une forte réduction des transports en commun, Orléans Métropole et le centre hospitalier régional d'Orléans (CHRO) ont décidé de coopérer pour mettre à disposition des soignants du CHRO des navettes dédiées, gratuites, en lien avec Keolis, le délégataire gérant les transports. « La Métropole nous a alors demandé mi-avril, via Keolis, notre donneur d'ordres, de mettre en place un service pour les soignants, explique Thierry Posnic, Directeur du Pôle Transports de la Régie Aabraysie Développement, à Saint-Jean-de-Braye. Les délais étaient courts, puisque nous avons été appelés un vendredi pour lancer le service le mardi suivant, avec quatre services par jour au début, deux le matin et deux l'après-midi. »

« Notre transport à la demande a sans aucun doute permis de réduire le stress des soignants, car les bus de la Ville ne roulaient pas. »

La plupart des activités de la Régie étaient alors à l'arrêt en raison du confinement, y compris son service de Transport à la demande, ces petits bus que les habitants peuvent habituellement réserver pour leurs trajets du quotidien. Les équipes de la Régie ont alors aménagé en un temps record tous les véhicules pour les sécuriser au niveau sanitaire, et a fait un appel à des volontaires pour les conduire. « Tous les conducteurs que nous avons appelés ont dit oui, ils étaient très motivés pour reprendre le travail, et nous avons même



• L'équipe d'encadrants et Yannick et Badr, deux conducteurs qui ont participé à la prise en charge des soignants.

eu plus de volontaires que de services au départ ! », souligne Thierry Posnic.

Une qualité de service appréciée

La première semaine, du 15 au 21 avril, le service était proposé seulement au personnel de l'hôpital, puis il a été étendu aux personnels de trois EHPAD, avec huit services par jour en tout, de 5h30 à 22h30, jusqu'à la fin du confinement. Chacun pouvait demander un transport y compris la veille pour le lendemain matin : la navette les prenait chez eux et les déposait au travail, puis les ramenait chez eux après le travail, gratuitement. « Cela a sans aucun doute permis de réduire leur stress et d'aller au travail sans difficulté, car les bus de la Ville ne roulaient pas, explique Thierry Posnic. Et le petit plus, c'est que le seul jour de l'année où le Transport à la demande ne fonctionne pas normalement, le 1^{er} mai, la Régie a décidé d'assurer le service quand même, par solidarité avec les soignants. »

Au déconfinement, le service a été maintenu jusqu'au 30 juin, puis le service de Transport à la demande (TAD) a repris son activité normale. « Nous gérons avec nos 35 conducteurs tout le TAD pour l'agglomération Orléanaise, avec 24 services par jour, détaille le directeur du Pôle Transports de la Régie. Keolis Orléans a également décidé de nous sous-traiter désormais tout le service de transport des personnes à mobilité réduite, jusqu'à 2024, ce qui va nous amener à embaucher 15 conducteurs supplémentaires. Nous étions en discussion sur ce nouveau contrat avant le confinement, et notre réactivité pendant le confinement ainsi que la qualité de notre relation avec Keolis a sans aucun doute fait pencher la balance en notre faveur. » ■



Un nouveau public à accompagner : les étudiants

Sollicitée par des associations étudiantes pendant le confinement, la Régie de Nevers a organisé avec des bénévoles étudiants la confection et la distribution de paniers pour les étudiants en difficulté, en utilisant les produits proposés par son épicerie solidaire.

La Régie de Nevers ASEM – Les Acteurs Solidaires En Marche – a été contactée mi-avril par Moulay Mhammedi, premier vice-président de la Fédération Étudiante de Bourgogne Inter-Associative (Febia). Ayant repéré des étudiants confinés en difficulté, notamment parce qu'ils ne pouvaient plus exercer le travail d'appoint qui leur permettait de manger, la Febia recherchait un partenaire pour leur venir en aide sur la Nièvre. « Nous avons lancé une enquête importante auprès des étudiants, écrivait-il, et il s'avère qu'un certain nombre sont confinés dans ou autour de Nevers, et avec peu de ressources. Serait-il possible de s'entendre sur une manière de soutenir ces étudiants dans ce climat particulier ? »

La Febia avait obtenu du Crous une subvention pour rechercher des solutions à cette question, et pris contact avec de possibles partenaires dans toute la région. Dans la Nièvre, elle s'est tournée vers la Régie, dont l'épicerie solidaire, lancée il y a 22 ans et bénéficiant à 1500 familles, est bien connue. « Tout est ensuite allé assez vite, explique la directrice de la Régie, Nathalie Moreau. Résoudre des problèmes c'est notre quotidien, avec une réponse la plus immédiate possible puis, si cela est nécessaire, un traitement dans le temps, sur le fond. »

Des bons alimentaires ?

Dans l'immédiat, la Régie disposait de stocks de fruits et légumes frais ou secs, de laitages, de produits d'hygiène ou d'entretien. Les Restos du Cœur et le Secours Populaire ayant cessé leurs ramasses des invendus auprès de la grande distribution pendant le confinement, la Régie recevait quatre tonnes de produits par jour par le biais de



• Un panier-type.

la Banque Alimentaire... Une équipe de sept ou huit étudiants bénévoles d'Ovnee (étudiants en ergothérapie) venait prêter main forte aux salariés de la Régie pour préparer les paniers, puis organisait la distribution de 20 à 40 paniers par semaine aux domiciles d'étudiants en difficulté. La dotation du Crous couvrait le coût de collecte des produits par la Régie, de 10€ par panier. « Nous avons reçu beaucoup de messages de remerciement des étudiants et de leurs familles, se souvient Nathalie. Pour la première fois, nous sommes référencés pour les étudiants, sur le site de la Communauté d'Agglomération qui leur est dédié, et ils peuvent venir s'inscrire directement à l'épicerie solidaire. »

« Le fait que des étudiants ne mangent pas à leur faim est un problème suffisamment grave pour qu'on s'en saisisse. »

La Régie réfléchit maintenant à pérenniser cette action, en maintenant la livraison à domicile, car les étudiants ne peuvent pas forcément venir aux heures d'ouverture de l'épicerie, de 9h à midi ou de 14h à 17h. De plus, des bons alimentaires pourraient être créés, financés par des partenaires pour les étudiants n'ayant pas du tout d'argent, surtout à la rentrée, quand les bourses n'ont pas encore été versées. « Le besoin existe, nous allons donc faire avec la Febia une démarche commune en direction de la Mairie, qui compte 2600 étudiants sur son territoire, indique Nathalie Moreau. Le fait que des étudiants ne mangent pas à leur faim est un problème suffisamment grave pour qu'on s'en saisisse. »

La Régie travaille par ailleurs à l'accès des étudiants en difficulté au drive fermier qu'elle accueille chaque semaine, et qui propose les produits de dis-sept producteurs locaux. Ces produits de qualité sont un peu plus chers que ceux de l'épicerie, il s'agit donc de trouver comment les rendre accessibles. ■



• Prêts pour livrer les paniers.

De super vacances dans le quartier

Cet été, la crise sanitaire ayant empêché de nombreuses familles de partir, la Régie de Quartier de Trélazé a transformé un centre sportif en village vacances. Un projet original et partenarial, comme les Régies savent en inventer pour apporter des réponses créatives et innovantes aux besoins des habitants de leur quartier.

D'habitude, quand la Régie de Quartier de Trélazé intervient sur le complexe sportif de la Goducière, c'est pour l'entretien, le nettoyage et le petit bricolage. Mais cet été, elle a investi l'espace entre le grand terrain de football et la piste d'athlétisme pour y installer deux belles rangées de dix grandes tentes blanches rectangulaires. À côté des tentes, elle a installé sur l'herbe de grands jeux d'eau gonflables (toboggans, couloirs de glisse, etc.) bienvenus en cette après-midi de juillet pour se rafraîchir sous le fort soleil angevin. Elle a aussi loué six poneys à un club et embauché deux animatrices diplômées pour proposer aux enfants une initiation à la monte tous les jours de la semaine. On y fait la queue... Et d'autres associations culturelles ou sportives, partenaires de la Régie, proposent ici tous les jours des animations gratuites.



• Programme des réjouissances.

La Régie a ainsi transformé ce site sportif au cœur du quartier de Bellevue en village vacances pour les habitants. Pour ceux qui ne peuvent pas partir faute de moyens, ou en raison de la Covid-19. « Notre mission est de partir des besoins du territoire, et même d'un besoin ponctuel si nécessaire, indique Jamel Arfi, directeur de la Régie. Nous avons monté ce projet en un temps record, avec seulement un mois

et demi entre l'idée et la mise en œuvre. Au sein de la Régie, nous alimentons au quotidien la culture de la dynamique de projet, cela nous rend très agiles. »

« Ce que les enfants préfèrent, ce sont les jeux d'eau, et ils font aussi du poney. »

Si le projet a pu naître aussi rapidement, avec un programme aussi riche, c'est grâce à la confiance des élus et des services de la Ville (« Même s'il faut défendre chaque projet », précise Jamel), et aux liens entretenus par la Régie avec de nombreuses associations sur le quartier. Tout est gratuit, et bien organisé : les gens appellent le matin pour réserver une tente pour l'après-midi, et reçoivent un SMS avec leur numéro de réservation. Ils peuvent venir en famille, entre voisins ou entre amis, avec un maximum de 10 personnes par tente, ou 20 dans les deux doubles tentes, pratiques pour organiser les anniversaires par exemple.

Pas de routine !

« Je viens tous les jours depuis que ça a ouvert, explique Virginie Debut, une habitante de Trélazé, entourée de six filles entre 6 et 12 ans. J'amène mes deux enfants et les filles de mes voisines, qui travaillent. C'est le Maire qui m'en a parlé. C'est très familial. Ce que les enfants préfèrent, ce sont les jeux d'eau, et ils font aussi du poney et parfois d'autres activités comme l'initiation à la boxe. Il n'y a pas de routine, il y a tout le temps des choses nouvelles ! »

Dans la tente d'à côté, Maha Khaskhoussi est venue avec des amies. « On a vraiment de la chance d'avoir ce village dans le quartier, souligne-t-elle. On avait prévu de partir en Tunisie, mais on n'a pas pu à cause du coronavirus. J'ai découvert ce village sur Facebook, et avec mes copines du quartier, on réserve toutes le même jour. On reste de 15h à 21h, on apporte le goûter, le café, et des fois on mange ici le soir. On est toujours très bien accueillies, surtout par Malika et Malik... » Les deux médiateurs, t-shirts blancs aux couleurs de la Régie sur le dos, sourient, un peu gênés par le compliment... Ils sont tous deux correspondants de nuit, affectés pour la saison à l'animation du village.

► Malika encadre aussi des jeunes à qui la Régie a proposé des jobs d'été, grâce à son dispositif Régie Job Jeunes. 24 jeunes habitants du quartier vont bénéficier d'une première expérience en milieu professionnel – et bienveillant –, à raison de 30h par semaine pendant 15 jours. « Ils apprennent à travailler, et ça fait un peu de sous pour la rentrée », résume Maha, dont la fille aînée, Ariane, 16 ans et demi, a décroché l'un de ces jobs.

Pérenniser l'action

Le succès de cette opération réjouit les partenaires, qui se réunissent cet après-midi sous une tente pour faire le point hebdomadaire. Sont présents, pour la Mairie de Trélazé, David, technicien à la Politique de la Ville, Marylin, de la direction des Sports, et Christophe, du service technique. Aux côtés de Jamel, deux partenaires : le représentant d'une association de quartier et Gaëlle, de la Fédération Léo Lagrange. Ils passent en revue l'ensemble des animations organisées, évaluent ce qui a marché et ce qui doit être amélioré.

L'activité cirque a eu beaucoup de succès, comme l'initiation à la boxe par un animateur de l'association de quartier, sur le seul ring du département, prêté par la Fédération française de boxe pendant une semaine ! L'association va adapter son riche programme d'animations pour répondre aux dernières demandes exprimées par les familles.



• L'équipe de la Régie prête à accueillir le public.

Gaëlle parle de l'émission de la radio réalisée en direct, du village, et Jamel lui demande s'il est possible de faire des interviews des gens qui viennent, pour donner la parole aux habitants. On parle aussi d'autres effets bénéfiques du



• À la plage ! À l'arrière-plan un tobogan aquatique.

projet. Par exemple, le lien avec les habitants permet en cette période de pandémie de faire de la pédagogie pour qu'ils prennent soin d'eux, et des autres, en intégrant les gestes barrières. Y compris les jeunes, qui petit à petit, témoignent les animateurs, prennent l'habitude de mettre le masque et de se laver les mains au gel hydroalcoolique.

« On a vraiment de la chance d'avoir ce village dans le quartier. On avait prévu de partir en Tunisie, mais on n'a pas pu à cause du coronavirus. »

L'opération est un tel succès qu'on parle déjà de la renouveler. La Régie voudrait que le site sportif soit requalifié en village vacances, pour y installer durablement l'activité pendant les vacances scolaires. ■

Formation : des défis à relever

Dès le début du confinement, le CNLRQ et Passag/e/s ont dû rapidement adapter leurs formations, mais aussi aider les Régies à former leurs salariés face à l'épidémie. Parmi les défis à relever : mener à bien en plein pic d'épidémie des formations longues entamées en Guyane.



• Les diplômés du CQP à Paris.

Pour accompagner les Régies face au confinement, le CNLRQ et son organisme de formation, Passag/e/s, se sont tout de suite mobilisés pour organiser webinaires, classes virtuelles et formations par visioconférence. D'abord sur une thématique urgente, la trésorerie, avec plus de 80 participants et des retours très positifs. Puis sur de nombreux autres thèmes, afin de répondre aux demandes émanant des Régies : connaître les méthodes pour nettoyer les bureaux de la Régie avant le retour des salariés ; former l'équipe Nettoyage afin que la Régie puisse proposer une prestation « Désinfection » à ses partenaires ; faire comprendre et respecter les gestes barrières aux salariés...

Confrontés à ces demandes multiples, Passag/e/s et le pôle formation du CNLRQ ont eu l'idée de proposer une classe virtuelle de deux heures : « Covid 19 : les règles sanitaires et les gestes barrières. » Pour créer ce module de formation en ligne destiné aux encadrants d'équipes de terrain, ils ont pu faire appel à une formatrice expérimentée avec laquelle Passag/e/s travaillait déjà. « Ne sachant pas combien de Régies seraient intéressées, nous avons démarré avec deux sessions, mais ces 24 premières places ont été réservées en quelques heures seulement ! indique Antoine Simon, chef de projet formation au CNLRQ. Il nous a fallu finalement réaliser neuf sessions pour répondre aux besoins des Régies, avec en tout une centaine de participants. »

Un engagement fort

S'est aussi posée pendant le confinement la question de la finalisation de deux parcours de formations longs, les CQP « Agent d'Entretien et de Proximité » prévus en Guyane pour 15 salariés et à Paris pour 12. Ces parcours de formation de

116 heures, commencés respectivement fin 2019 et début 2020, ont été interrompus en mars par le confinement. Les mener à bien a constitué un véritable défi, pour permettre aux habitants salariés de décrocher leur diplôme...

En Guyane, la formation était sous-traitée par Passag/e/s à l'organisme de formation C'MAFOR, habilité par la branche pour mettre en œuvre le CQP. Il a fallu attendre le déconfinement, et il ne restait plus alors que quelques semaines avant la date butoir pour organiser le jury.

« Arrêter une formation en cours est très perturbant pour les stagiaires, explique Antoine Simon. Quand on reprend, beaucoup de choses ont pu être oubliées. C'était de plus une situation stressante car il restait peu de temps avant l'épreuve et le jury, fin juin, et c'était pour la plupart la première fois qu'ils passaient un diplôme. » Pour compliquer les choses, plusieurs personnes devant organiser les épreuves et le jury ont été mises en quarantaine, et C'MAFOR a dû se démener avec les directeurs des Régies de Guyane pour trouver des remplaçants, en plein pic d'épidémie.

« Un vrai investissement de la branche, de Passag/e/s, de C'MAFOR, des Régies... et des salariés eux-mêmes ! »

Les Régies ont également prolongé les contrats de travail des salariés arrivant en bout de CDDI avant le jury, et ont réorganisé leurs plannings de production pour leur permettre de suivre la fin de la formation. Passag/e/s, de son côté, a financé une demi-journée de formation supplémentaire. Tous les participants ont in fine décroché leur diplôme, avec le même niveau d'exigence que pour les parcours de formation organisés en période normale, grâce à un vrai investissement de la branche, de Passag/e/s, de C'MAFOR, des Régies... et des salariés eux-mêmes ! ■



• Formation CQP en Guyane.

SERQ : l'effet réseau

Face à l'incertitude juridique provoquée par la situation inédite qu'a été le confinement, les dirigeants des Régies se sont massivement tournés vers le Syndicat des employeurs Régies de Quartier (SERQ). L'effet réseau a permis à chacun d'obtenir des réponses à ses questions et de monter en expertise.

« Le SERQ a fait preuve d'une continuité remarquable et a répondu présent dès le début du confinement, quand plus grand chose ne marchait », se souvient Carole Ferrini, responsable RH - Pôle Insertion de la Régie de Quartier Paris 19. Les informations changeaient alors chaque semaine, les règlements et les lois donnaient lieu à des interprétations contradictoires et les services de l'État et des organismes sociaux n'avaient souvent pas de réponse claire à apporter... Comment alors sécuriser l'activité de la Régie, ne pas commettre de faute en matière sociale et bénéficier au mieux des dispositifs mis en place ? La mise en réseau des dirigeants de Régies et du SERQ a permis de partager les bonnes pratiques et des informations vérifiées.

« Nous avons été identifiés comme une source fiable. »

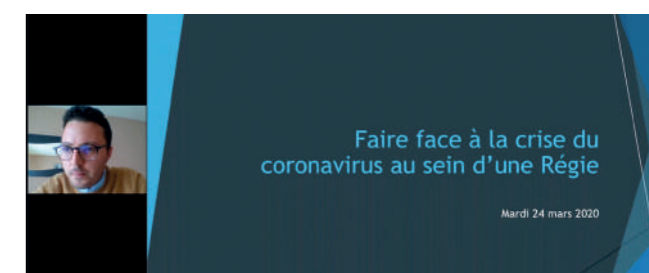
Gestion de l'activité partielle, des arrêts dérogatoires, prime Covid-19, poursuite ou non des contrats CDDI arrivant à échéance... : sur le mois de mars seulement, 56 Régies ont sollicité le SERQ par mail. Entre mars et mai, Amara Naït-Amer, responsable des Relations sociales au SERQ, et titulaire d'un Master 2 en Droit social, a passé près de 300 heures au téléphone avec des dirigeants de Régies. « Ils avaient besoin que nous leur apportions de la sécurité, expliquait-il. Nous n'avions pas toutes les réponses, mais nous sommes allés les chercher. Nous avons organisé cinq webinaires, pour 250 personnes en tout, et même des Régies qui n'étaient pas habituées à nous solliciter nous ont appelés. Nous avons réussi à décrypter la vingtaine d'ordonnances, la dizaine de décrets et les trois lois qui ont été produites en quelques semaines, et nous avons donc été identifiés comme une source fiable, et une plateforme importante en termes de partage d'expertise. »

Monter en expertise

D'abord, Amara décryptait les textes, répondait aux questions, envoyait des notes d'information dont une, dès le 3 mars (avant le confinement), sur l'adaptation au contexte d'épidémie avec mise en place de mesures barrières, limitation des déplacements des salariés, modification de

l'organisation interne pour limiter les contacts des salariés entre eux. Puis les dirigeants des Régies faisaient remonter au SERQ des informations sur les prises de position dans leur région de l'inspection du travail, de la Direccte ou de l'Urssaf, ce qui permettait de les confronter aux analyses du SERQ. Amara a également constitué un pôle de directeurs qu'il pouvait interroger sur telle ou telle question, pour confronter leurs analyses, de manière très réactive. « L'échange avec les directions a été essentiel, confie-t-il, les questions du terrain au quotidien et les remontées d'information m'ont permis d'aller plus loin, car le droit est une matière vivante. Au-delà de l'étude de textes, il faut savoir quelle interprétation en est faite concrètement. »

C'est ainsi tout le réseau qui a pu monter en expertise, grâce à des échanges dans les deux sens, et grâce à la mutualisation des informations. Les fiches du SERQ allaient par exemple alimenter un dossier partagé créé par le CNLRQ sur Internet pour que chacun puisse avoir accès à des modèles de déclaration d'activité partielle, à des procédures de recours au télétravail et autres documents indispensables. ■



• Amara Naït-Amer, responsable des relations sociales au SERQ, lors d'un webinar qu'il a organisé.

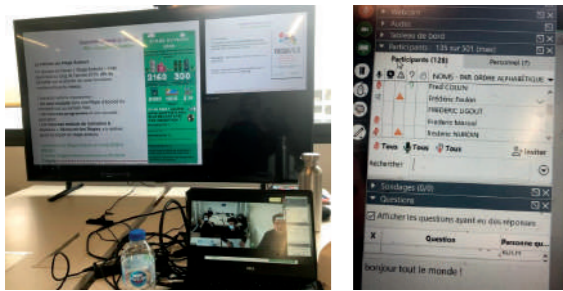


• Amara Naït-Amer et Johanna Riedesser, chargée de mission Gestion-Finances au CNLRQ, lors d'un autre webinar.



VIE DU RÉSEAU

Une assemblée générale peuplée d'écrans



• Les écrans des projections et à droite de contrôle des messages, des participants et des intervenants.

Bien que tenus à l'écart les uns des autres, derrière des masques et des écrans, 135 participants se sont retrouvés pour assister à cette assemblée générale statutaire, le 29 septembre 2020 de 14 heures à 17 heures, qui s'est déroulée à un rythme soutenu. L'ambiance était très télévisuelle, les « à vous les studios » ont bien fusé deux ou trois fois lors de l'émission. Conformément aux attendus d'une AG statutaire réduite à l'essentiel, Clotilde Bréaud a lu son rapport moral avec émotion puisque c'est sa dernière année à la présidence. Puis Tarek Daher, délégué

général, Régis Mitifiot, vice-président et Renaud Barbe, secrétaire du bureau, ont développé le rapport d'activités du CNLRQ avec les chefs de projet responsables du développement, Émilie Scoccimarro, et de la formation, Antoine Simon. Puis, le trésorier Frédéric Fonton est revenu, avec le commissaire aux comptes, sur le rapport financier et la situation saine du CNLRQ. Les projets en cours et à venir ont été évoqués.

Des temps d'échanges « avec la salle » ont ponctué cette présentation : les questions écrites sur un écran parallèle étaient récoltées par l'équipe et retransmises en direct, oralement, aux intervenants. Les votes se sont déroulés par voie électronique, de manière sécurisée, dès la clôture de l'AG. Les résultats ont été communiqués le lendemain. Un Conseil d'administration s'est réuni en présentiel, le 2 octobre, pour élire la nouvelle présidente, Nicole Picquart, présidente de la Régie de Quartier d'Aubervilliers.

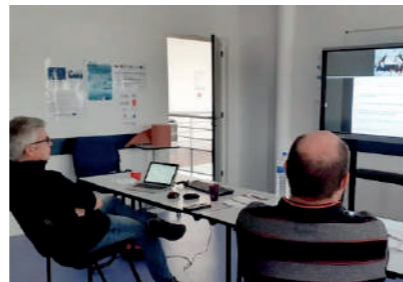
Clotilde Bréaud, notre présidente pendant 11 ans



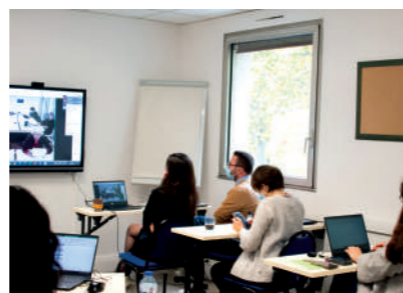
• Clotilde Bréaud, présidente depuis 11 ans, et Nicole Picquart, nouvelle élue.

Clotilde Bréaud n'est plus présidente du CNLRQ, mais est heureusement toujours membre associée au Conseil d'administration. Suite logique d'un parcours démarré au réseau en tant que déléguée générale de 1993 à 2004, puis présidente à partir de 2009. Elle va donc continuer à défendre le projet Régie, ses valeurs et

les acteurs qui le portent. Convaincue de la pertinence d'un projet politique ancré au plus près des territoires et des habitants, attachée à chacune de ses dimensions (économique, sociale, citoyenne), elle a siégé dans de nombreuses instances (Conseil National des Villes, Conseil Présidentiel des Villes, Conseil National de l'Insertion par l'activité économique...) et parcouru le réseau pour aller à la rencontre des bénévoles et salariés œuvrant dans les Régies de Quartier et les Régies de Territoire. Souvent dans les bureaux du 47-49 rue Sedaine ou du 54 Philippe Auguste puis du 144 Boulevard de la Villette, elle continuera sans doute à souhaiter la bienvenue aux nouvelles recrues du CNLRQ en revenant sur l'histoire du réseau. Et elle passera sans aucun doute une tête lors de ses passages à Paris pour saluer les nouvelles directions venues se former ; les administrateurs récemment élus ; les salariés et opérateurs en transition pour une journée de formation ou un groupe de travail. Merci pour tout, Clotilde, et revoyons-nous vite ! ■



• Des participants des Régies.



• L'équipe.

Même si les échanges et la convivialité d'une AG ordinaire nous ont énormément manqué, les retours sur cette assemblée générale ont été positifs. Nous espérons néanmoins nous retrouver, en vrai, l'année prochaine, autour de Régies en Scène. ■



Lire Écouter VOIR

Les rendez-vous des Régies

- **La fiscalité des activités des Régies de Quartier et Régies de Territoire** - 17 et 18 novembre 2020 à distance (classe virtuelle)
- **Échanges de pratiques DD/DS** - 2 décembre 2020 à distance (classe virtuelle)
- **Secrétaire et assistant-e dans une Régie : Organiser efficacement son travail** - 2 et 3 décembre 2020 à distance (classe virtuelle)
- **Conduites addictives en milieu professionnel** - 8 et 9 décembre 2020 à distance (classe virtuelle)
- **Suivre et évaluer son projet** - 9 et 11 décembre 2020 à distance (classe virtuelle)

Vous serez informés au fur et à mesure de l'évolution de la situation sur ces formations :

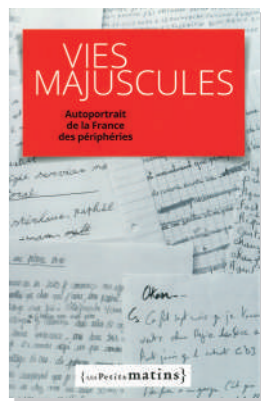
- **Gestes et postures** - 5 janvier 2021 au CNLRQ Paris 19e
- **Accueillir un nouveau salarié, accompagnement au tutorat** - 18 et 19 janvier 2021 au CNLRQ à Paris 19e
- **Culture numérique** - 2 et 3 février 2021 au CNLRQ Paris 19e

« Vies Majuscules » - Autoportrait de la France des périphéries,

projet porté par la ZEP, Emmanuel Vaillant et Édouard Zambeaux en partenariat avec le CNLRQ et les Régies de Quartier et les Régies de Territoire, Éditions Les Petits Matins 2020

Ce livre est le résultat d'une aventure exceptionnelle, mise en place lors de la dernière Assemblée générale du Comité National de Liaison des Régies de Quartier en présentiel à Nantes. En partenariat avec les Régies de Quartier et les Régies de Territoire (CNLRQ) et avec le soutien des ESH (Entreprises sociales pour l'habitat) et de la FOPH (Fédération nationale des Offices Publics de l'Habitat), les journalistes de la ZEP (Zone d'expression prioritaire) ont sillonné quatorze villes de France pour recueillir le témoignage des habitantes et habitants les plus modestes, ces Françaises et Français qui vivent dans les quartiers populaires des Régies de Quartier et des Régies de Territoire.

Épaulés par les journalistes Emmanuel Vaillant et Édouard Zambeaux, ils ont écrit eux-mêmes leurs histoires, drôles, graves ou poétiques, loin des clichés condescendants ou stigmatisants, avec l'ambition de se raconter plutôt que de l'être par d'autres. À leur manière, elles et ils dressent un autoportrait de la France des périphéries. Un grand merci à eux.



OSCAR 2020 – Observatoire socio-économique des caractéristiques des activités des Régies

La plaquette de l'évaluation nationale des Régies de Quartier et des Régies de Territoire

Le document indispensable à avoir dans ses tablettes. En 2019, le CNLRQ a relancé OSCAR, l'Évaluation Nationale des Régies de Quartier et des Régies de Territoire, grâce au soutien financier de l'ANCT, du FSE et de la Caisse des Dépôts. Cette plaquette est issue de l'enquête nationale à laquelle 75% des Régies de Quartier ou de Territoire ont répondu. Elle présente en détail le projet des Régies : une action de proximité sur les territoires les plus fragiles, des habitants au cœur du projet et des activités utiles au service des habitants. Nous vous invitons à transmettre cette plaquette à vos partenaires à l'occasion de prochaines rencontres, en particulier aux collectivités et aux bailleurs sociaux.

INFO-RÉSEAU

Directrice de la publication
Clotilde Bréaud
Comité de rédaction et rédaction
Clotilde Bréaud, Marie-France Chamekh, Tarek Daher, Carole Ferrini, Céline Goyet, Marie Inapogui, Amara Nait-Amer, Nicole Picquart, Antoine Simon, Émilie Scoccimarro

Journaliste : Dante Sanjurjo
Secrétariat de rédaction et rédaction
Sandrine Cardon
Illustrations
Albert
Maquette
Laurence Rimbart
Imprimeur
LFT, Gennevilliers
Numéro de dépôt légal
91/0322
Abonnement
12,20 euros (3 numéros)

Comité National de Liaison des Régies de Quartier
144, boulevard de la Villette
75019 Paris
accueil@cnlrq.org
www.regiedequartier.org
Cette publication a bénéficié du soutien
- du FSE, Fonds social européen,
- de la DGEFP, Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle,
- de la DGCS, Direction générale de la Cohésion Sociale.





Entretien avec Nadia Hai,

ministre déléguée auprès de la ministre
de la Cohésion des territoires et des Relations
avec les collectivités territoriales, chargée de la Ville

« Les Régies de Quartier ont démontré leur utilité »

LE CONFINEMENT A ÉTÉ UNE PÉRIODE DIFFICILE POUR DE NOMBREUX FRANÇAIS. QUELS BESOINS PRIORITAIRES SONT APPARUS DANS LES QUARTIERS POPULAIRES DANS CETTE PÉRIODE, ET QUE FAUT-IL FAIRE POUR Y RÉPONDRE ?

Nadia Hai : Le confinement n'a pas été vécu partout et par tous de la même manière et je mesure l'épreuve que celui-ci a constitué pour les habitants des quartiers. Dès le début de la crise, le ministère de la Ville a été en lien permanent avec les acteurs de terrain (services de l'État, associations, collectivités locales, bailleurs sociaux) afin d'échanger et de construire dans l'urgence des réponses solidaires. Tous ont répondu présents.

Nous nous sommes ainsi mobilisés autour de trois priorités, la première étant d'assurer la continuité éducative. C'est pourquoi les ministères de la Ville et de l'Éducation nationale ont lancé en avril un plan de 10 millions d'euros (M€) soutenant l'achat et la distribution de matériel informatique et de connexion aux élèves des quartiers. Notre seconde priorité était de soutenir les actions de solidarité : plus de 600 associations de grande proximité ont ainsi pu bénéficier d'un fonds de solidarité de 10 M€. Notre troisième priorité était de protéger et d'accompagner les plus fragiles de nos

concitoyens : face à une demande d'aide alimentaire croissante, les ministères des Solidarités et de la Santé et de la Ville ont mis en place un plan d'urgence d'aide alimentaire de 39 M€ afin de soutenir les associations engagées en la matière..

COMMENT AUJOURD'HUI ASSURER LA PÉRENNITÉ DES ACTIONS DES STRUCTURES QUI ONT ÉTÉ PRÉSENTES PENDANT LE CONFINEMENT, AFIN QU'ELLES PUISSENT CONTINUER À RÉPONDRE AUX BESOINS DES HABITANTS ?

N. H. : Nous avons bien entendu répondu présents au moment du déconfinement et a fortiori dans cette période de crise sanitaire et économique avec des financements renforcés. Les besoins sont néanmoins loin de s'estomper et il nous faut, aujourd'hui encore plus qu'hier, consolider les maillons de la solidarité que représentent les associations de proximité dans les territoires : c'est la raison pour laquelle j'ai annoncé en leur direction la création d'un fonds exceptionnel de soutien doté de 20 M€. À la main des préfets, ce fonds a vocation à soutenir les initiatives de terrain. Une priorité sera accordée aux actions en faveur des femmes, dans tous les domaines, et notamment celui de leur insertion professionnelle et de leur accès aux pratiques sportives,

culturelles et de loisirs. J'invite les associations à s'en saisir.

LES RÉGIES DE QUARTIER ONT MAINTENU LEUR PRÉSENCE SUR LEUR QUARTIER PENDANT LE CONFINEMENT EN ASSOCIANT À LA FOIS LEURS SALARIÉS, LEURS BÉNÉVOLES, LEURS PARTENAIRES ET LES HABITANTS : COMMENT LES AIDER À POURSUIVRE CETTE ACTION DANS LE TEMPS ?

N. H. : Les Régies de Quartier ont historiquement été impliquées dans la vie des quartiers et ont, à nouveau durant cette période exceptionnelle, démontré leur utilité pour les habitants de ces territoires. À ce titre et convaincu de la volonté de faire ensemble, le ministère de la Ville s'est engagé à apporter un soutien financier sur trois ans au CNLRQ dans le cadre de Tremplin Asso et a mobilisé des financements en faveur des Régies pour le déploiement d'une expérimentation sur les tables de quartier et l'animation territoriale. Des financements complémentaires et gérés par les préfets pourront être accordés, localement, aux Régies qui porteront des projets de solidarité dans la continuité des actions développées pendant le confinement. C'est le sens du fonds « Quartiers Solidaires » qui doit permettre d'accompagner les initiatives de la solidarité là où elles se font jour. ■