



DOSSIER

Formation : les Régies ont trouvé leur Passag/e/s

Éditorial

CONSTRUIRE AVEC LES HABITANTS UN PROJET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE, SOCIAL, CITOYEN, EST LE CŒUR DE LA MISSION QUE LES RÉGIES DE QUARTIER EXERCENT AUPRÈS DES HABITANTS DE LEUR TERRITOIRE. LEUR LÉGITIMITÉ REPOSE SUR LA RELATION DE CONFIANCE QU'ELLES CRÉENT AVEC EUX ET SUR LES ACTIONS MISES À LEUR SERVICE QUI SONT ADAPTÉES À LEURS BESOINS.

Ces dernières semaines, elles s'inquiètent fortement du climat de stigmatisation et d'agressivité que les habitants de ces quartiers populaires subissent, en contradiction avec les dynamiques de solidarité entre citoyens. De plus, elles condamnent les prises de position publiques contre « le port du voile » dans les espaces communs.

Les Régies sont convaincues que la Loi s'impose à toutes et à tous et que toute personne a droit au respect de sa dignité en tant que citoyen. Elles le rappellent au quotidien à leurs salariés et aux habitants de leur territoire.

C'est par l'écoute des différences et un dialogue apaisé que nous pourrons aider à résoudre les situations les plus tendues, et contribuer à recréer un pacte civil entre toutes et tous. Ne faudrait-il pas, à quelques mois des élections municipales, qu'ensemble, acteurs politiques, institutionnels et associatifs, s'impliquent dans des débats démocratiques ouverts et apaisés ?

Clotilde Bréaud,
présidente du CNLRQ



• **EN DIRECT DES RÉGIES**
Le Puy-en-Velay (43)
et Royan (17).

• **DOSSIER**
« Formation : les Régies ont
trouvé leur Passag/e/s »
Exemples à Mulhouse (68),
à Lunel (34) et à Paris (75)

• **ENTRETIEN**
avec **Thierry Dez**, directeur
général d'Uniformation.





Un redéveloppement propice au travail des femmes au Puy-en-Velay.

Pour que les femmes aient une place au sein du quartier, le conseil d'administration de la Régie de Quartier du Puy-en-Velay a misé sur Azur Linge, laverie-repasserie-friperie-couture, qui se trouve au cœur du quartier et proche des habitants.

La blanchisserie existait depuis longtemps mais travaillait sur de petites machines. Grâce à la Fondation Agir pour l'emploi (FAPE)



Nicolle Artaud, la présidente de la Régie et Raphaël Rouvet, le directeur.



Laetitia et Mélanie trient le linge.

et aux aides de l'État (FDI), un investissement dans du matériel professionnel (tables à repasser, sèche-linges, machines à laver), a pu se faire et s'est avéré indispensable pour redéployer l'activité et ramener la confiance des clients. « Nous avons aussi travaillé sur les tarifs à appliquer, la carte d'adhésion à mettre en place », raconte le directeur de la Régie, Raphaël Rouvet.

Laetitia Chastel, encadrante technique d'insertion à la blanchisserie explique « que le but est de permettre aux femmes d'Azur Linge de sortir avec une attestation de compétences larges : il n'y a pas que le lavage ou le repassage, il y a aussi les livraisons et la conduite. Le permis de conduire est un plus aussi dans la recherche d'emploi. Les femmes prennent ainsi de l'autonomie, autant dans leurs déplacements que dans leur travail et leurs attitudes. » Siham Oulkasse, Mériem Balghiti et Mélanie Jeanne, salariées à la Régie, parlent d'une même voix : « Ce n'est pas notre domaine, la blanchisserie. Même si c'est plus difficile, y arriver après tant d'efforts nous rend fières. » Laetitia est très à cheval sur la qualité du travail : « On n'est pas à la maison, le linge doit être lavé et repassé de façon professionnelle. L'accueil des clients, aussi, est essentiel. Nous misons donc aussi bien sur le savoir-faire que sur le savoir être. S'il y a repli sur soi, il n'y a pas de liberté. Il faut donc développer l'esprit d'équipe. »

Les femmes comme les hommes, salariés en insertion, peuvent passer par différentes activités de la Régie, aussi bien le ménage, le repassage, le lavage de véhicules, l'enlèvement d'encombrants, la manutention ou le second-œuvre, l'espace vert. Certaines femmes, rebelles aux travaux dits féminins, ont préféré des tâches plus physiques : lavage de véhicules, peinture. Sissi et Sandrine affirment que les chantiers de peinture les apaisent. Elles ont commencé par détapisser les murs de la blanchisserie, c'est là qu'elles ont eu l'étincelle. Elles ont demandé à faire un essai dans le bâtiment. « Pour faire les réchamps — peinture à l'angle de deux murs — il faut être minutieux, ça calme... on concentre notre énergie sur ces gestes, parce que si on ne fait pas du bon boulot, on n'est pas contentes. »

Chacune dans son domaine a l'envie du travail bien fait. Quelle qu'elle soit, l'activité exercée permet de reprendre ses marques et d'assurer son autonomie. Et c'est la vocation principale de la Régie : mettre le pied à l'étrier par l'emploi à des habitantes et habitants du quartier. Nicole Artaud, la présidente, en appui discret auprès du directeur, est très impliquée dans le bien-être des salariés et leur progression professionnelle. Quant à Raphaël Rouvet, il se concentre, pour l'instant, sur les côtés plus pragmatiques : « La

priorité, c'est de se stabiliser économiquement, de pouvoir faire travailler nos équipes en toute sécurité, etc. La suite de nos projets permettra de développer la formation de nos équipes et le lien social. Et nous sommes en bonne voie ! » ■



Sissi et Sandrine au sein de l'équipe Bâtiment.

La Régie de Quartier du Puy-en-Velay (43), c'est aussi :

• 18 ETP en insertion soit 21 personnes en CDDI • 8 personnes permanentes soit 7.75 ETP

Activités économiques : • Espaces verts (tonte, plantations, remise en état de grillages, élagage...) • Second œuvre du bâtiment (pose de sols, peinture, placo, isolation, petits travaux d'électricité et de plomberie • Blanchisserie, repasserie, livraisons, friperie • Enlèvements d'encombrants pour les bailleurs sociaux • Débarras • Manutention de meubles • Déménagements sociaux • Lavages de véhicules pour la Direction de l'Équipement et pour Enedis • Remplacement passager de gardiens d'immeubles pendant les périodes de vacances (balayer, sortir les poubelles...).

Activités de lien social : • Gestion de chantiers éducatifs • Partenariats avec tous les acteurs du quartier, en particulier le Centre social et la Mairie pour toutes actions d'animation (Chasse aux œufs de Pâques, Fête des Voisins...) • En projet 2020 : développer des actions pour le lien social, la Régie est en contact avec le CNLRQ ...

Un partenariat chaleureux avec les Espaces Emploi Formation à la Régie de Territoire Trajectoire à Royan

La Régie de Territoire Trajectoire de Royan agit sur différentes communes. À ce titre, elle entretient des liens proches avec la Communauté d'agglomération Royan Atlantique (CARA) pour se faire l'écho des besoins des habitants sur les territoires concernés.

La Régie agit essentiellement sur des activités d'extérieur : maraîchage, espaces verts, entretien des abords de ruisseau qui s'affaissent, aménagement et constructions de toilettes sèches pour diverses manifestations... Ce sont pour la plupart des marchés publics obtenus suite à des appels d'offres. Pour que la Régie puisse fonctionner, il faut que l'équilibre économique soit respecté pour pouvoir payer les salariés et donc que la production puisse répondre aux exigences du marché. C'est un savant dosage où l'embauche doit correspondre aux travaux nécessaires à une activité que rythment les saisons. Par ailleurs le but de la Régie n'est pas la production, qui n'est que le moyen, mais bien l'accompagnement des salariés.

C'est pourquoi Marie Anne Bauhain, la directrice de Trajectoire, a convié lors d'un petit déjeuner, Fanny Devienne, cheffe du service Insertion par l'activité économique à la Politique de la Ville de la CARA et les quatre représentantes des Espaces Emploi Formation Royan Atlantique de Cozes, Saujon, la Tremblade et Royan, qui, toutes ont des permanences sur les communes limitrophes. Les Espaces Emploi Formation proposent des conseils d'orientation à tous les publics demandeurs d'emploi, qu'ils soient inscrits ou non à Pôle

Emploi, aux salariés et aux employeurs. Les quatre femmes sont venues faire connaissance avec les projets de la Régie, et savoir dans quelle mesure elles pouvaient intervenir auprès des habitants qui les sollicitaient. Muriel, l'accompagnatrice socio-professionnelle, et Marie Anne ont déroulé pour elles le fonctionnement de la Régie avec visite des locaux. Enthousiastes sur les nouvelles possibilités qui s'offrent à elles, elles envisagent de rester en contact avec la Régie pour des échanges pérennes. « *Un partenariat, c'est une volonté politique de la CARA, aussi bien au niveau des marchés publics que pour ce qui est de l'accompagnement possible grâce aux Espaces Emploi Formation* », déclare Fanny Devienne. Et Marie Anne ajoute que « *l'important est de rester proche des salariés, de leurs besoins tout en respectant les contraintes : l'heure d'embauche s'aligne sur les horaires de bus, certaines équipes ne travaillent pas le mercredi, deux pantalons de travail sont fournis, ainsi bien sûr que les casques, gants et chaussures de sécurité... Les formations concernant leurs projets professionnels sont aussi au centre de nos préoccupations. Nous souhaitons travailler avec les Espaces Emploi Formation parce que leur regard correspond au nôtre, sur des bases solides où l'humain en est le cœur.* » ■



Petit déjeuner avec de gauche à droite : Marie Anne Bauhain, directrice de la Régie, Fanny Devienne, cheffe de l'IAE à la CARA, Muriel Attali, CIP de la Régie, et les quatre représentantes des Espaces Emploi Formation Royan Atlantique.



Travaux de soutien des berges d'un ruisseau.



Construction de toilettes sèches.



L'équipe maraîchage.

La Régie de Territoire Trajectoire à Royan (17), c'est aussi :

• 7 salariés permanents • 30 CDDI qui représentent 20 ETP.

Activités économiques : • Maraîchage et transformation (soupes, confitures et conserves) • Entretien et gestion des Espaces Verts (désherbage à la main, débroussaillage) • Entretien de mobilier urbain, abris voyageurs à la gare et Cara'Bus • Entretien des espaces verts et des mobil-homes des campings • Entretien des box de l'hippodrome • Entretien des aires de stationnement des gens du voyage • Production de toilettes sèches • Entretien de jardins de particuliers.

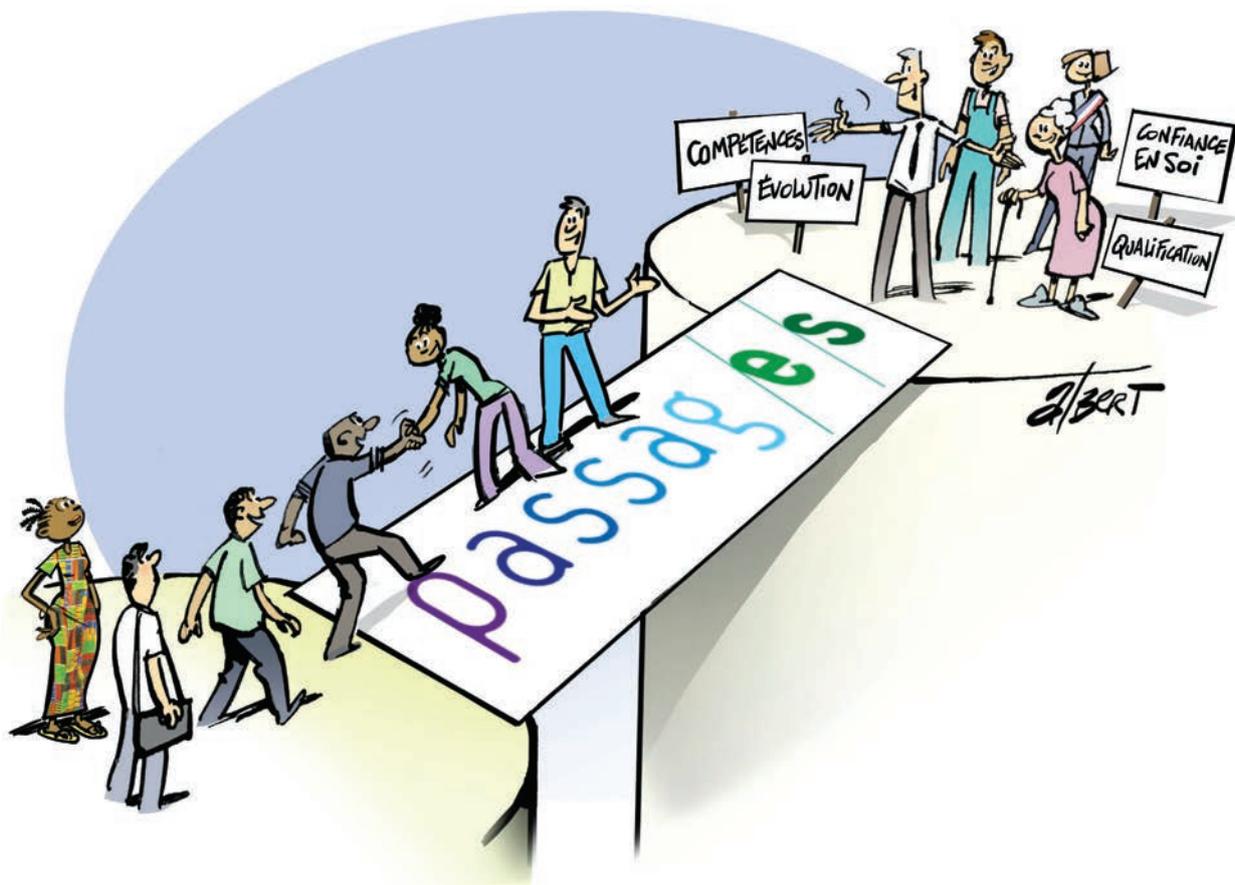
Collaborations, échanges et partenariats : • Glanage chez un maraîcher bio • Tirage de bois de vignes chez un viticulteur • Les bacs à marée.

Activités de lien social : Petit bricolage • Création de jardins partagés sur le QPV • En lien avec les trois centres sociaux du territoire : participation à différents événements.



Formation : les Régies ont trouvé leur Passag/e/s

Exemples à Mulhouse (68), Lunel (34) et Paris (75)



La formation professionnelle est un pilier de l'activité des Régies de Quartier et des Régies de Territoire. Il s'agit non seulement de former les salariés en insertion afin de les accompagner au mieux dans leur parcours vers l'emploi et l'émancipation, mais aussi de former les permanents de chaque Régie afin qu'ils s'améliorent en permanence dans leurs pratiques.

Les Régies ayant à la fois un projet et un type de fonctionnement qui leur sont propres, mais aussi de nombreux métiers en commun avec d'autres structures de l'insertion par l'activité économique, le Comité National de Liaison des Régies de Quartier a décidé de créer son propre organisme de formation, Passag/e/s, qui est né en 2012.

Passag/e/s, comme nous le montre notre reportage à Mulhouse L'III, c'est avant tout une équipe de formateurs qui connaissent parfaitement les Régies de Quartier et les Régies de Territoire, et qui travaillent avec elles dans

la durée. Chaque formation peut ainsi être adaptée aux besoins propres de chaque Régie.

De plus ces formateurs se déplacent sur tout le territoire, ce qui permet à toute Régie d'organiser des formations chez elle, sans envoyer ses salariés en déplacement. Comme nous le montre dans ce dossier l'exemple de la Régie de Lunel, ces formations peuvent également être partagées avec d'autres structures du territoire, ce qui permet un enrichissement mutuel.

Enfin, la grande proximité entre Passag/e/s et le CNLRQ est également gage d'efficacité dans l'accompagnement des Régies sur leurs besoins de formation professionnelle.

Au terme d'une année marquée par la mise en place d'une nouvelle réforme de la formation, on mesure tout l'intérêt pour les Régies de disposer d'un outil comme Passag/e/s, qui a pu les accompagner au mieux dans le nouveau maquis de la formation professionnelle. ■

Entretien avec Brigitte Roth,

vice-présidente de la Régie de Quartier EUREQUA
à Lyon et vice-présidente du Syndicat des
employeurs Régies de Quartier (SERQ)

« Des formations dynamiques et efficaces »

POURQUOI LE CNLRQ A-T-IL CRÉÉ PASSAG/E/S ?

Brigitte Roth : Le réseau et la branche professionnelle des Régies de Quartier ont souhaité avoir leur propre organisme de formation pour avoir un partenaire connaissant bien les Régies, capable de bien cerner leurs besoins, de bien les accompagner dans leurs projets de formation, et aligné sur nos valeurs. Nous avons donc créé Passag/e/s en 2012, et son équipe compte quatre salariés aujourd'hui.

Nous avons aussi souhaité dès le début que Passag/e/s travaille avec d'autres acteurs de l'Économie sociale et solidaire (ESS), car les rencontres avec d'autres acteurs, d'autres méthodes, sont enrichissantes, et parce que cela nous permet de développer davantage d'actions de formation.

COMMENT VOUS ÊTES-VOUS ORGANISÉS POUR QUE PASSAG/E/S RESTE UN OUTIL MAÎTRISÉ AU SERVICE DES RÉGIES ?

B. R. : Nous avons fait évoluer Passag/e/s vers un statut de SASU, dont le seul actionnaire est le CNLRQ, et dont le conseil pédagogique réunit des Régies, le Pôle formation du CNLRQ, et des représentants du Syndicat des Employeurs Régies de Quartier (Serq). Passag/e/s fait ainsi partie intégrante de la sphère CNLRQ, tout en étant ouvert sur d'autres acteurs. Il peut par exemple monter des formations localement

entre des Régies et d'autres structures de l'ESS, et a plusieurs fois été sollicité par Uniformation pour animer des formations de son catalogue.

LA RÉCENTE RÉFORME DE LA FORMATION IMPULSÉE PAR LE GOUVERNEMENT A-T-ELLE PERTURBÉ PASSAG/E/S ? COMMENT AVEZ-VOUS FAIT POUR REBONDIR ?

B. R. : Cette réforme a percuté tous les organismes de formation. Nous n'avons pas eu de mal à passer les agréments nécessaires en termes d'exigence de qualité, mais la réforme a modifié les prises en charge financières.

Par exemple, pour les Régies de plus de 50 salariés, il n'est plus possible de faire prendre en charge les formations par les fonds de la formation obligatoires (1% légal). Il faudra donc passer par d'autres enveloppes de financement telles que celle de la ProA (alternance) avec des règles beaucoup plus strictes, d'où une répercussion sur les financements des formations proposées par Passag/e/s.

Pour rebondir, Passag/e/s s'est adapté à l'esprit de la réforme en intégrant un parcours de formation dans son catalogue. Il permet d'intégrer par exemple pour le personnel d'insertion des possibilités de financements par l'accord cadre du PIC IAE, le Plan d'investissement dans les compétences dédié à l'insertion par l'activité économique.



© S. Cardon-CNLRQ

Formation :
les Régies ont
trouvé leur
Passag/e/s

De son côté, la branche a maintenu la part conventionnelle à 0,75%, et s'oriente vers une prise en charge fléchée davantage vers les Régies de plus de 50 salariés.

COMMENT FONCTIONNE CONCRÈTEMENT PASSAG/E/S ?

B. R. : Il propose, bien sûr, des formations sur son catalogue, dans lequel les Régies peuvent puiser, et il peut aussi monter des projets sur mesure à la demande d'une ou plusieurs Régies. Il utilise des méthodes de pédagogie active, participative, ce qui rend ses formations dynamiques et efficaces. Ses formateurs sont aussi capables de s'adapter aux profils des salariés et à leurs besoins.

« L'équipe de quatre salariés de Passag/e/s dispose d'un très bon niveau de technicité et de savoir-faire. »

Enfin, son équipe de quatre salariés dispose d'un très bon niveau de technicité et de savoir-faire, ce qui nous a permis par exemple de créer et de faire vivre le Certificat de qualification professionnelle (CQP) de notre branche, Agent d'entretien et de proximité, avec déjà cinq sessions organisées et d'excellentes évaluations à chaque fois. ■



Des formations pour avancer

Formation :
les Régies ont
trouvé leur
Passag/e/s

À Mulhouse, la qualité des formations dispensées par Passag/e/s a permis à la repasserie Repass'III, entreprise d'insertion portée par la Régie de l'III, de se professionnaliser. Un parcours par étapes, validé par un bilan très positif réalisé par la formatrice de Paris en ce vendredi de novembre.



Janique Morlot-Picart et Francis Raoul, directrice et président de la Régie de l'III.



Repass'III utilise de nouveaux bacs à linge, plus ergonomiques (dont le fond se lève à mesure qu'ils se vident).

Au sein du quartier Drouot de Mulhouse, un joli quartier populaire arboré et composé de petits immeubles, la Régie de l'III a installé une blanchisserie-repasserie, à quelques minutes à pied de son siège, au 4, rue de Provence. Repass'III, c'est son nom, occupe un grand local de plus de 140 m² flambant neuf, tout en longueur, anciennement bureau de poste, halte-garderie et bibliothèque. La lumière pénétrant par de grandes baies vitrées sur rue se réfléchit sur les murs blancs et vert anis, assortis aux tenues de travail, ce qui donne un « peps » indéniable à l'atelier. Les locaux ont été rénovés au printemps 2017 grâce à un investissement de plus de 300 000 € du propriétaire bailleur M2A Habitat et de 30 000 € de la Ville de Mulhouse.

Huit salariés en contrat d'insertion s'affairent à laver, repasser, plier, emballer à la fois le linge des particuliers et des professionnels. Les deux cheffes d'équipe, Éloïse Morel et Joanna Sotirelis, sont dans l'arrière-boutique, en compagnie de la directrice de la Régie, Janique Morlot-Picard, et d'Isabelle Jaillet, formatrice de Passag/e/s, l'organisme de

poste d'Éloïse et Joanna, qui venaient d'être nommées cheffes d'équipe en binôme, en remplacement de la précédente encadrante partant à la retraite.

Pourquoi avoir choisi Passag/e/s pour cette formation ? « Pour sa perception des Régies de Quartier que les autres organismes de formation n'ont pas, répond Janique. Ses formateurs connaissent l'histoire et le projet des Régies, mais aussi comment nous fonctionnons, parce que Passag/e/s travaille dans la durée, avec des formateurs qui interviennent pendant des années sur plusieurs Régies et accumulent l'expérience dont ils nous font profiter. Grâce à cette pérennité, Isabelle connaît par exemple parfaitement notre atelier, et adapte donc ses formations à nos besoins. »

Professionnalisation

« Cela fait quatre ans que je viens faire des formations, explique Isabelle. Celle concernant le repassage et le regard à avoir sur la qualité de son travail doit être refaite régulièrement, car les salariées en insertion changent. Mais les formations ont aussi porté sur l'organisation, et je constate une vraie amélioration, c'est maintenant parfait ! » Éloïse confirme :

« Nous assurons un service impeccable (...) Cela permet de bien préparer nos salariées en insertion à des emplois en repasserie ou en blanchisserie industrielle. »

« Pour respecter la marche en avant du linge, c'est plus pratique désormais : la réception du linge sale se fait par la porte arrière, directement dans la salle de lavage, puis on le passe au séchage, au repassage et, si le client veut, à l'emballage, avant de le stocker à côté de l'accueil, ce qui nous permet de servir les clients plus rapidement. »

formation des Régies de Quartier. Celle-ci est venue faire un bilan de la formation « Laverie et repasserie : sécurité, produits, matériels, méthodes » délivrée à toute l'équipe il y a six mois. La formation portait aussi sur la prise de

Les formations ont ainsi permis de professionnaliser l'équipe et son organisation, ce qui s'est traduit par une hausse du chiffre d'affaires de 111 800 € à 146 200 € de 2017 à 2018, ►



- et le chiffre pour 2019 est déjà de 131 000 € fin octobre. « Nous gagnons en moyenne un client par semaine, indique Janique Morlot-Picard. Parmi nos clients fidèles, citons Madame la Maire de Mulhouse. Tous viennent ici pour la qualité du travail réalisé. Nous assurons un service impeccable. Nous avons aussi des volumes importants, avec par exemple un client dans l'évènementiel qui nous apporte l'été entre 300 et 400 nappes blanches par mois à repasser. Cela permet de bien préparer nos salariées en insertion à des emplois en repasserie ou en blanchisserie industrielle. »

Cette professionnalisation permet aussi de belles progressions en interne. Éloïse comme Joanna ont d'abord fait un parcours en insertion à Repass'III, puis ont eu d'autres emplois, notamment en pressing, avant d'être rappelées par Janique pour prendre un poste de cheffe d'équipe. « Ce n'était pas évident de se positionner comme encadrante vis-à-vis d'anciens collègues, admet Joanna, mais l'accompagnement d'Isabelle nous a aidées. » « Je me suis affirmée », certifie de son côté Éloïse.

Isabelle interroge : « Votre rôle est notamment de vérifier que le travail est bien fait. Maintenant que c'est vous qui formez les salariées, est-ce que vous arrivez à les amener à l'auto-contrôle ? » Éloïse explique comment elle procède : « Nous sommes derrière tout le temps, nous observons, c'est ça qui permet d'avoir la qualité. Quand il y a un problème, je leur apporte le linge et je leur demande ce qu'elles pensent du travail, puis je leur dis ce qui est bien fait, et ce qui pourrait être mieux fait. »

Un exemple à suivre

S'ensuivent des échanges sur ce qui a été amélioré en termes de pratiques et de postures. « Je vois par exemple que l'emballeuse a été surélevée », souligne Isabelle. Et des bacs à hauteur variable ont été achetés : le fond monte à mesure que le bac se vide afin que le linge reste toujours accessible sans se baisser. Seuls deux points pourraient être améliorés : porter davantage les équipements de protection individuelle pour le tri du linge sale, et utiliser plus de produits écologiques.

« La formation crée de plus des liens dans l'équipe, poursuit Janique, et l'attestation reçue est importante pour les salariés, dont c'est souvent la première formation. Nous conseillons également d'autres Régies qui veulent se lancer dans une activité similaire, en particulier la Régie de nos Quartiers de Troyes, qui est venue en visite avec une personne de la Direccte. Et nous échangeons avec d'autres qui ont déjà cette activité, notamment la Régie de Caen. »



Joanna, Éloïse, Isabelle et Janique lors du bilan sur la formation menée 6 mois plus tôt.



L'équipe de Repass'III presque au complet.



La blanchisserie-repasserie Repass'III, flambant neuve.

« Cette repasserie serait le lieu idéal pour organiser une formation inter-Régies », rebondit Isabelle. Bientôt un nouveau projet de formation et de partage d'expérience ? Repass'III est partante ! ■

Formation :
les Régies ont
trouvé leur
Passag/e/s



Formation :
les Régies ont
trouvé leur
Passag/e/s

Des formations mutualisées... et plébiscitées

Dans l'Hérault, la Régie de Territoire de Lunel a été à l'initiative de formations partagées avec des associations d'insertion du Collectif IAE 34. Dispensées par Passag/e/s, l'organisme de formation du CNLRQ, ces formations sont de l'avis de tous une réussite.



Mario Gimenez, chef d'équipe à la Régie.

La Régie d'Emplois et de Services du Pays de Lunel, dans l'Hérault, est membre du Collectif IAE 34, qui réunit 28 structures de l'insertion par l'activité économique. Ensemble, elles mutualisent régulièrement l'achat de formations à Passag/e/s pour leurs salariés : Habilitation électrique BS, Procédures pour favoriser le retour à l'emploi, etc.

« J'ai beaucoup parlé de Passag/e/s au Collectif IAE 34, explique Frédéric Fonton, directeur de La Régie, et cela a permis de créer des formations que nous n'aurions pas pu monter seuls, car former une ou deux personnes revient trop cher. Cette coopération avec d'autres structures est révélatrice du fonctionnement des Régies : elles fonctionnent avec leur environnement, ce qui leur permet de créer du lien, et de monter des actions co-construites. »

« Ces formations inter-structures sont très utiles pour nous, confirme Bénédicte Albrecht, chargée d'animation du Collectif IAE 34, car nos 28 structures ont besoin de formations pour leurs salariés permanents ou en insertion, mais aucune n'a, à elle seule, la capacité à réunir le groupe nécessaire de 8 à 12 personnes pour une formation. Travailler ainsi avec Passag/e/s permet d'avoir le groupe suffisant, et aussi de faire venir la

formation sur notre territoire. De plus, Passag/e/s a été créé par les Régies de Quartier, qui ont une forte expertise en termes d'insertion par l'activité économique, et Passag/e/s traite donc de quasiment tous les sujets dont nous avons besoin. »

Des échanges enrichissants

Mario Gimenez, chef d'équipe à la Régie, a ainsi suivi en 2017 la formation « Positionnement chef d'équipe » sur deux jours, dans les locaux de l'association Passerelles Insertion, à Montpellier. Il a suivi cette formation avec des salariés de trois structures du collectif IAE 34, et des salariés de structures non-membres, comme le Centre intercommunal d'action sociale ou l'Agglo de Carcassonne, qui porte un atelier chantier d'insertion (ACI).

Comment s'est passée cette formation ? « Nous avons d'abord réfléchi à ce qu'est un chef d'équipe, à son rôle et à comment se comporter face à des salariés en insertion ayant des caractères, des parcours de vie et des parcours professionnels très différents, témoigne Mario Gimenez. Puis nous avons acquis des savoir-faire pratiques, avec par exemple un jeu de rôles sur la gestion des conflits. C'est très intéressant de se former avec d'autres structures, cela permet de se connaître et d'échanger sur nos pratiques. »

« Se former avec d'autres structures permet de se connaître et d'échanger sur nos pratiques. »

Françoise Loyson, la formatrice, confirme l'intérêt de ces formations : « Les évaluations que nous en faisons à chaud avec les salariés sont positives à 90%. Ces formations leur permettent de connaître d'autres façons de faire, d'autres partenaires avec lesquels travailler. Ces différents réseaux d'IAE partagent certes des valeurs, mais travaillent tous avec des approches, des organisations et des cultures différentes, ce qui rend les échanges enrichissants. Tout l'art de Passag/e/s étant d'apporter des formations répondant aux besoins communs de tous les stagiaires en termes de métier, tout en laissant s'exprimer les différentes approches de ce métier pour permettre un enrichissement mutuel. » ■



Formations du Projet de branche : un outil solidaire

Chaque Régie de Quartier et chaque Régie de Territoire verse une contribution financière pour la formation professionnelle. Elle est composée d'une partie légale et d'une partie spécifique liée à la Convention collective nationale de la branche. Une partie de cet argent permet au CNLRQ d'organiser des formations collectives animées par Passag/e/s.

Formation : les Régies ont trouvé leur Passag/e/s



Pour Passag/e/s (de gauche à droite) • Chloé Roy, directrice • Stéphane Lhardy, formateur, référent CQP • Marie-Anaïs Vauttier, conseillère Formation • Cécile Landry, conseillère Formation.

La convention collective de branche négociée entre le Syndicat des employeurs Régies de Quartier (Serq) et les syndicats de salariés (CGT, CFDT, CFTC et FO) prévoit que chaque Régie cotise un peu plus que ce qu'impose la loi (1% de la masse salariale), avec une contribution conventionnelle de 0,75%. Celle-ci alimente un projet de branche qui va financer, entre autres, des formations collectives, spécifiques pour les Régies : Positionnement chef d'équipe, Mieux travailler ensemble dans un environnement interculturel, Attitude de service/Positionnement professionnel...

« Le Copil Formation se réunit plusieurs fois par an, indique Antoine Simon, chef de projets Formation au sein du Pôle formation du Comité National de Liaison des Régies de Quartier (CNLRQ). Il est composé de représentants de plusieurs Régies, du CNLRQ et de notre organisme de formation, Passag/e/s. Il propose un programme de formations à destination des professionnels des Régies en fonction de leurs besoins. Avec ma collègue Céline Goyet, chargée de formation, nous coordonnons ce travail de préparation du programme de formation, qui sera ensuite discuté en fin d'année par la CPNEF, la Commission paritaire nationale Emploi Formation, qui réunit le SERQ et les syndicats de salariés. Puis nous mettons en œuvre, l'année suivante, le programme ainsi validé. »

Coopération féconde

Chaque Régie, quels que soient ses moyens, peut alors inscrire ses salariés à ces formations, et le coût pédagogique et les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration sont pris en charge par

la branche. Ce qui en fait un outil de solidarité très important. Entre 120 et 150 salariés suivent ces formations chaque année, en une douzaine de sessions, toutes animées par Passag/e/s : « Nous travaillons conjointement avec l'équipe du CNLRQ pour adapter les formations aux besoins et en particulier lors de nouvelles formations, indique la directrice de Passag/e/s, Chloé Roy. Ce dispositif nous permet de travailler certains sujets de formation spécifiques, comme le Numérique. Certaines thématiques nouvelles peuvent à terme faire leur entrée dans le catalogue de Passag/e/s, et ainsi bénéficier au plus grand nombre. »

« Chaque Régie, quels que soient ses moyens, peut inscrire ses salariés. »

« La coopération entre Passag/e/s et le Pôle formation du CNLRQ repose sur le partage de la connaissance fine des Régies, de leur évolution et de leurs projets, souligne Tarek Daher, délégué général du CNLRQ. Et aussi sur une volonté commune de répondre au plus près de leurs besoins et de leurs attentes. » ■



Pour le CNLRQ (de gauche à droite) • Tarek Daher, délégué général • Antoine Simon, chef de projets Formation • Céline Goyet, chargée de Formation • Anissa Diop, assistante de Formation.



Le Labo des Régies

Début 2019, le CGET lance l'appel à manifestation d'intérêt #TremplinAsso, doté de 45 millions sur trois ans pour aider des associations ayant besoin de soutien dans l'essaimage de leurs projets dans de nouveaux territoires. Lauréat de #TremplinAsso, le CNLRQ lance le Labo des Régies, un programme pour soutenir et valoriser les initiatives expérimentales et innovantes portées par les Régies adhérentes au réseau. Pour ce faire, le Labo des Régies se fixe comme objectifs :

1. Donner de la visibilité aux projets à travers une valorisation et une communication interne et externe.
2. Diffuser les projets des Régies de Quartier et des Régies de Territoire pour favoriser le partage d'expériences et le déploiement de projets sur de nouveaux territoires.
3. Favoriser l'accès à un financement grâce à un appel à projets (une enveloppe de 170 000 € par an sur trois ans) accessible aux Régies adhérentes au réseau. Les projets financés seront choisis par un comité scientifique composé d'experts du secteur privé, institutionnel, associatif, de la recherche et d'un collègue habitants. ■



Séminaire autour de la Commande publique responsable à Billom (63)

Le Comité National de Liaison des Régies de Quartier (CNLRQ), la Ville de Billom et la Régie de Territoire des Deux Rives ont organisé un séminaire territorial sur la commande publique socialement responsable.

À un niveau national, la part des marchés publics intégrant une disposition sociale est marginale. Malgré l'engagement de nombreuses collectivités locales, qu'il convient de saluer, et un objectif national ambitieux pour 2020, la progression attendue n'est pas au rendez-vous. Comment faire des marchés publics un véritable levier pour l'emploi et les services de proximité dans les territoires les plus fragiles, urbains ou ruraux ?

Pour soutenir le déploiement des dispositions sociales dans les marchés publics, le CNLRQ poursuit l'organisation de rencontres sur les territoires permettant de partager les expériences et de favoriser l'essaimage de pratiques vertueuses entre collectivités,

bailleurs sociaux, Régies de Quartier / Régies de Territoire et acteurs locaux.

Pour mettre en œuvre leur projet territorialisé, les Régies de Quartier et les Régies de Territoire mobilisent la commande publique responsable et travaillent avec de petits comme de grands acheteurs sur des prestations variées : entretien d'espaces verts, de voiries et d'équipements urbains, gestion des déchets et d'encombrants, second œuvre du bâtiment, médiation, solutions de mobilité ou encore agriculture urbaine.

Levier du développement économique et social pour les donneurs d'ordres, moyen d'intervention technique et social pour les Régies, les achats socialement responsables sont *in fine* un instrument pour l'ensemble des acteurs du développement local. Le CNLRQ a publié une **synthèse de ces outils disponible en ligne** « *La commande publique : levier pour l'emploi et la cohésion sociale* ». Une édition mise à jour avec les articles du nouveau code de la commande publique sera publiée début 2020 par le réseau. ■



SERQ

SERQ Syndicat des employeurs Régies de Quartier

Depuis le dernier Info-Réseau...
... la boîte à outils du Serq s'est enrichie :

- d'informations relatives au 100% Santé
- d'un index sur l'égalité professionnelle

Pour plus d'informations : www.serq.fr



Les rendez-vous des Régies

Lire

Écouter
VOIR

◆ CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CNLRQ

- 7 et 8 février 2020
à Rodez (12)

◆ FORMATIONS DU COMPTE DE BRANCHE AU CNLRQ À PARIS (75019)

• Gérer le quotidien d'une équipe

- 3 et 4 février 2020

• Savoir se positionner professionnellement - Les attitudes de service

- 5 février 2020

• Prévenir et gérer les situations d'agressivité

- 2 et 3 mars 2020

• Gestes et postures

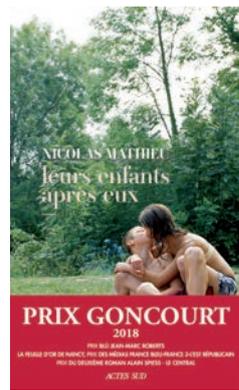
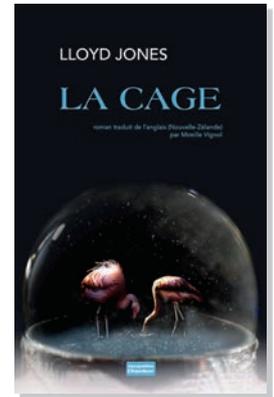
- 11 mars 2020



◆ La cage de Lloyd Jones, Éditions Actes Sud, 2019

Une ville, quelque part dans le monde. Sur le fronton d'un hôtel, un panneau « Bienvenue à tous » oscille au vent. Deux inconnus entrent dans l'établissement. On leur offre le gîte et le couvert. Personne ne sait d'où ils viennent, ni qui ils sont. Progressivement, et de manière insidieuse, l'hospitalité va laisser place à la suspicion et à l'incompréhension. Gangrénés par l'absence de réponses à leurs questions, les habitants de la ville vont mettre en place les rouages d'une mécanique infernale tout autant qu'inexorable. Les étrangers se retrouvent enfermés dans une cage...

Ce roman pourrait n'être qu'un brillant conte cruel s'il n'était pas si brûlant d'actualité. Oscillant entre confiance et méfiance, inhumanité et compassion, dignité et espoir d'un ailleurs, La Cage radiographie l'impossibilité de communiquer sur un traumatisme vécu par de nombreuses populations.



◆ Leurs enfants après eux

de Nicolas Mathieu, Éditions Actes Sud, 2018

Avec ce livre, Nicolas Mathieu écrit le roman d'une vallée, d'une époque, de l'adolescence, le récit politique d'une jeunesse qui doit trouver sa voie dans un monde qui meurt. Quatre étés pour raconter des vies à toute vitesse dans cette France de l'entre-deux, des villes moyennes et des zones pavillonnaires, de la cambrousse et des ZAC bétonnées. La France du Picon et de Johnny Hallyday, des fêtes foraines et d'Intervilles, des hommes usés au travail et des amoureuses fanées à vingt ans. Un pays loin des comptoirs de la mondialisation, pris entre la nostalgie et le déclin, la décence et la rage.

Ce livre a reçu le prix Goncourt 2018.

◆ Sorry, we missed you

film réalisé par Ken Loach, 2019

Ricky, Abby et leurs deux enfants vivent à Newcastle. Leur famille est soudée et les parents travaillent dur. Alors qu'Abby travaille avec dévouement pour des personnes âgées à domicile, Ricky enchaîne les jobs mal payés ; ils réalisent que jamais ils ne pourront devenir indépendants ni propriétaires de leur maison. C'est maintenant ou jamais ! Une réelle opportunité semble leur être offerte par la révolution numérique : Abby vend alors sa voiture pour que Ricky puisse acheter une camionnette afin de devenir chauffeur-livreur à son compte. Mais les dérives de ce nouveau monde moderne auront des répercussions majeures sur toute la famille...

INFO-RÉSEAU

Directrice
de la publication
Clotilde Bréaud

Comité de rédaction
et rédaction

Clotilde Bréaud, Marie-France Chamekh, Tarek Daher, Julien Daniel, Carole Ferrini, Céline Goyet, Marie Inapogui, Amara Nait-Amer, Nicole Picquart, Chloé Roy, Antoine Simon, Émilie Scocimarro, Mathilde Sulowski

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 Thierry Dez, directeur général d'Uniformation

« Les Régies multiplient les solutions »

CETTE ANNÉE A ÉTÉ MISE EN ŒUVRE LA NOUVELLE RÉFORME DE LA FORMATION : QUELLE A ÉTÉ LA PLUS GRANDE DIFFICULTÉ CRÉÉE PAR CE SAUT DANS L'INCONNU POUR LES STRUCTURES COMME LES RÉGIES DE QUARTIER, ET COMMENT Y AVEZ-VOUS REMÉDIÉ ?

Thierry Dez : La réforme de 2018 a maintenu les taux de contribution à 0,55% pour les petites entreprises et 1% pour les plus grandes, mais cela génère pour nous aujourd'hui des sommes à gérer bien moindres car une part importante va à la formation des demandeurs d'emploi ou au Compte personnel de formation (CPF), non mobilisable par les entreprises.

« La branche des Régies négocie beaucoup, elle a une vraie politique contractuelle, qui fonctionne bien. »

Il y a donc moins de moyens pour le plan de développement des compétences et l'alternance, et il a fallu trouver d'autres solutions pour les structures d'insertion, qui utilisaient beaucoup ces fonds mutualisés car elles cotisent souvent peu en comparaison de leurs importants besoins de formation. Nous avons donc, dès 2018, mobilisé les fonds du Plan d'investissement dans les

compétences (PIC), et nous négocions actuellement un plan sur 2020-2022.

Autre élément : si les gens peuvent acquérir des droits à travers le CPF, ceux-ci sont assez faibles, 3 000 € au bout de 10 ans. Et dans nos secteurs où il y a beaucoup de temps partiel et de contrats courts, atteindre ce niveau est difficile...

PASSAG/E/S, L'ORGANISME DE FORMATION ISSU DES RÉGIES DE QUARTIER, OBTIENT LA COMMANDE DE FORMATIONS DE VOTRE CATALOGUE NATIONAL. QUELLES SONT LES CARACTÉRISTIQUES QUI LUI PERMETTENT D'ÊTRE RETENU ?

T.D. : Quand nous faisons des appels d'offres, nous opérons un classement des réponses, et Passag/e/s a toujours obtenu un scoring suffisant. De plus, c'est un organisme de formation que nous utilisons pour notre catalogue et des actions collectives nationales, et nous avons des retours extrêmement positifs.

Passag/e/s a également la capacité de gérer des publics hétérogènes, avec des niveaux de statuts et de fonctions différents. C'est très intéressant pour nous, car notre catalogue concerne toutes les branches, avec des profils très divers. De plus, Passag/e/s effectue une vraie recherche d'évolution

pédagogique, intervient sur l'ensemble du territoire métropolitain, et les relations sont bonnes au niveau administratif, nous pouvons même déléguer la gestion des inscriptions, ce qui n'est pas le cas avec tous les organismes de formation. C'est donc un organisme de formation avec qui nous fonctionnons bien.

VOUS CONNAISSEZ BIEN LES RÉGIES DE QUARTIER ET LES RÉGIES DE TERRITOIRE, QUEL EST, POUR VOUS, LE POINT FORT DE LEUR POLITIQUE DE FORMATION ?

T.D. : Ce que nous trouvons intéressant dans leur pratique en tant que branche, c'est qu'elles multiplient les solutions pour faire partir en formation les salariés permanents ou en parcours dans leur structure : un catalogue, des actions collectives, des demandes individuelles, des cofinancements sur le PIC... Nous les accompagnons pour cela, en tant que bras armé de la branche, et cela permet de répondre aux difficultés que peuvent avoir certaines Régies à envoyer des salariés en formation. D'autres branches sont, elles, sur des solutions uniques.

Autre élément important : la branche négocie beaucoup, elle a une vraie politique contractuelle, qui fonctionne bien, et là encore, ce n'est pas le cas de toutes les branches. ■