



Paroles

de Jeunes

dans
les Régies de Quartier
et
les Régies de Territoire

parcours d'habitants, de citoyens et de professionnels



ÉDITIONS DU CNLRQ
2017



Sommaire

- 4. « Les jeunes dans le projet des Régies de Quartier et des Régies de Territoire »
Clotilde Bréaud, présidente du CNLRQ.

- Témoignages
 - **Jeunes Habitants**
 - 6. Chantiers Tremplin - Carcassonne
 - 8. Médiation sociale - Chambéry
 - 10. Gardiennage - Chalon-sur-Saône
 - 12. Secrétariat et outils numériques - Saumur
 - 14. Chantiers de proximité - Échirolles

 - **Jeunes Citoyens**
 - 16. Administratrice bénévole - Caen
 - 18. Service Civique - Paris 17^e
 - 20. Jardin de partage - Troyes

 - **Jeunes Professionnels**
 - 22. Garantie Jeunes - Albertville
 - 24. Insertion sociale et professionnelle - Angers
 - 26. Administration et Ressources humaines - Cayenne
 - 28. Médiation - Grande Synthe
 - 30. Agriculture urbaine - Paris
 - 32. Développement durable - Grasse
 - 34. Jardins en pied d'immeuble - La Rochelle
 - 36. Gardiennage - Lormont
 - 38. Insertion sociale et professionnelle - Paris 19^e
 - 40. Plateforme téléphonique - Trélazé

 - **Des partenariats en faveur des jeunes**
 - 42. Accompagnement à l'emploi par le coaching - Pierrefitte-sur-Seine
 - 44. Partenariat associatif - Saint Brieuc
 - 46. Chantiers éducatifs - Paris 12^e

- 48. Questions à **Chafik HBILA**, sociologue, spécialiste Jeunesse et Politique de la Ville, Université Rennes 2

- 51. Questions à **Laurent LARDEUX**, chargé d'études et de recherche à l'INJEP

Éditorial de Clotilde BRÉAUD

présidente du Comité National de Liaison des Régies de Quartier (CNLRQ)

LES JEUNES DANS LE PROJET DES RÉGIES DE QUARTIER ET DES RÉGIES DE TERRITOIRE



■ Le projet de développement local, porté par les Régies de Quartier, s'adresse à tous les habitants des quartiers sur lesquels elles sont implantées, et notamment aux jeunes dont les difficultés d'insertion dans une vie adulte se cumulent : qu'elles soient professionnelles, avec un taux de chômage bien plus élevé que celui de la moyenne nationale, ou sociales et dues à un isolement dans un groupe restreint et une méconnaissance de l'organisation de la vie quotidienne collective. Pour la plupart, ils se trouvent confrontés à un avenir qui ne relèverait que de la précarité.

■ En fonction de leurs possibilités et des moyens disponibles, les responsables des Régies leur réservent une place particulière dans l'exercice de leur mission. À la suite de sollicitations de certains ou dans une démarche proactive en recherchant les plus en difficulté, ils ont adapté le mode opératoire des accompagnements à la diversité de leurs besoins en proposant un parcours « sur mesure ». En recourant aux différents dispositifs d'aide publique, les Régies leur offrent une transition vers un emploi durable ou un engagement social, dans des activités salariées ou bénévoles, qui, nouvelles souvent, leur sont plus attractives en elles-mêmes (plateforme numérique, animation de jardin en bas d'immeuble...) ou pour l'avenir envisagé .

■ Du fait de leur fort ancrage territorial, les Régies ont construit un partenariat local avec les organismes qui concourent au développement des compétences des personnes en situation de travail (Missions Locales, associations, services de l'État...). Ainsi, l'individualisation des parcours s'appuie sur une complémentarité de proximité entre les rôles de chacun, instaurant une mobilisation efficiente des moyens.

■ La démarche entreprise vis-à-vis de ces jeunes ne s'inscrit pas dans une injonction mais bien dans un cadre de confiance basé sur une écoute et une recherche de solutions. Dans l'esprit de l'Éducation populaire, le but n'est pas d'identifier et de combler les manques apparents, il s'agit bien de valoriser les capacités des jeunes et de leur faire prendre conscience des ressources qu'ils possèdent.

■ Les témoignages recueillis dans cet ouvrage reflètent la diversité des parcours. Ils illustrent combien ces jeunes sont loin d'être tous désengagés et indiquent dans quelles directions démultiplier les initiatives qui peuvent apporter des solutions durables à l'insertion des jeunes dans la vie active.



Sabah RHOUDANI

Chantier Tremplin

Sabah Rhoudani habite le quartier Le Conte à Carcassonne. En 2017, elle a été embauchée par la Régie des Quartiers de Carcassonne pour travailler sur un Chantier Tremplin. L'accompagnement individualisé proposé par la Régie pendant le chantier lui a permis d'affiner son projet d'avenir.

• QUEL A ÉTÉ VOTRE PARCOURS AVANT D'INTÉGRER LA RÉGIE DE QUARTIER ?

Je suis habitante du quartier Le Conte depuis toute petite. J'y vis toujours avec mes parents, mes 3 frères et ma sœur. J'ai fait mes études sur Carcassonne et suite à l'obtention de mon bac ST2S, je suis partie en faculté de droit mais je n'ai pas continué car ce n'était pas assez encadré. Je me suis réorientée vers un BTS Assistant Manager à Carcassonne que je n'ai pas validé en totalité et j'ai préféré me diriger vers la vie active. J'ai commencé à rechercher du travail avec le soutien de la Mission Locale Ouest Audois et du Pôle Emploi. J'ai intégré la Garantie Jeunes ce qui m'a appris à mieux me présenter et notamment prendre la parole devant un public. Cela m'a permis un réel travail sur moi car j'ai pu évaluer mes qualités et mes compétences. C'est différent de l'école car on n'y travaille pas du tout ces aspects-là.

J'ai connu la Régie par le biais de Couleurs Citoyennes (association

d'aide aux devoirs) quand j'étais petite. Ma famille a été aidée par Nathalie, la médiatrice de la Régie, lors de notre déménagement. Je pensais que la Régie ne pouvait nous aider que sur l'administratif ou pour des problèmes de voisinage, je ne savais pas qu'il y avait autant de choses et notamment un soutien pour l'insertion professionnelle.

• POUVEZ-VOUS NOUS DÉCRIRE VOS MISSIONS SUR CE CHANTIER ?

La Mission Locale m'a informée de ce chantier pour les habitants du quartier. Ce qui m'a intéressé, c'était la possibilité de casser cette image de quartier sensible, de lui donner un aspect qui reflète ce que l'on veut. J'ai pu également travailler avec d'autres personnes que je ne connaissais que de vue. J'ai appris à connaître mes voisins sous un autre aspect. Cela a été aussi ma première expérience professionnelle. J'ai été embauchée en tant qu'ouvrière polyvalente, on travaillait avec des hommes et on se répartissait le travail



en fonction de la dureté des tâches. On a réalisé un espace de détente pour répondre aux attentes des habitants (création de mobilier urbain, pose d'une pergola...). En parallèle des travaux, la Régie nous a proposé un accompagnement pour réfléchir à notre projet professionnel. J'ai rencontré également les autres partenaires du projet (les éducateurs spécialisés, le centre social...). Cela m'a permis de me constituer un petit réseau.

• QUELS SONT VOS PROJETS POUR L'AVENIR ?

Je viens de réussir les tests d'entrée en formation d'Aide de Vie aux Familles (entrée en formation en janvier 2018). Avant le chantier tremplin, je pensais plutôt passer des concours (infirmière et aide-soignante) mais en échangeant avec Alexis, l'éducateur technique de la Régie, on s'est rendu compte qu'il me manquait de l'expérience et donc j'en ai parlé à ma conseillère de la Mission Locale qui m'a positionnée sur ces tests.

Le chantier tremplin m'a appris sur moi, je n'aurais jamais pensé que je pouvais réaliser des travaux du bâtiment. Grâce à l'entretien, j'ai affiné mon projet et ça l'a même accéléré. Cette formation est une première porte ouverte vers d'autres projets.



Le mot de la directrice Florence HATIN

« Les Chantiers Tremplin sont le fruit d'une longue réflexion avec nos partenaires afin de proposer un dispositif qui permet à la fois de favoriser la participation des habitants à un projet de quartier tout en proposant un accompagnement aux habitants les plus éloignés de l'emploi. Ces chantiers s'adressent aux jeunes désocialisés ou en voie de désocialisation mais par souci de mixité, nous intégrons également des publics pour lesquels il s'agit d'une première expérience professionnelle. Les contrats s'adressent prioritairement aux habitants du quartier sur lequel nous allons réaliser les aménagements. Une concertation préalable permet de définir avec les habitants les orientations et la nature des travaux. Pendant le chantier (5 semaines), nous nous réunissons chaque semaine avec les services locaux de l'emploi et les acteurs de terrain afin de faire un point sur le déroulé de la semaine, réajuster les plannings si besoin et surtout réfléchir à l'accompagnement qui sera proposé à chaque salarié en fin de contrat afin d'assurer une continuité. Ce dispositif nous oblige à beaucoup de réactivité afin d'être en cohérence avec les demandes des habitants et les besoins des salariés ; mais ce sont, avant tout, de très belles expériences humaines et une fierté pour tous ces habitants qui ont pu, à leur échelle, agir pour leur quartier. »

LES FACTEURS DE RÉUSSITE

- La participation des habitants à un projet de quartier.
- La mixité de l'équipe (hommes / femmes, âges, niveaux linguistiques, culture).
- L'approche partenariale et l'implication lors des différentes phases du projet.
- La relation de confiance (accompagnement proposé et soutien des institutions).
- Rendre plus lisibles les activités des structures présentes sur le territoire.
- Mettre en valeur les qualités et compétences des salariés pour leur permettre de gagner confiance en eux.



Heidi KHANFAR

Correspondant de nuit

Heidi Khanfar, 24 ans, habite le quartier des Hauts de Chambéry en Savoie. Embauché par le Régie de quartier, il est « correspondant de nuit » c'est-à-dire médiateur social en soirée dans les quartiers Politique de la Ville de Chambéry.

• **QUEL A ÉTÉ VOTRE PARCOURS AVANT D'INTÉGRER LA RÉGIE DE QUARTIER ?**

J'habite les Hauts de Chambéry. Il s'agit de l'un des quartiers sur lesquels opère le service de médiation de l'association Régie Plus. Détenteur d'un BAC +2 en sciences des techniques en laboratoire, j'ai connu la Régie par le biais d'une autre association du quartier dont je suis le président et également par son responsable de service médiation qui était mon animateur dans mon adolescence.

• **QUELLE EST VOTRE MISSION DANS LE QUARTIER EN TANT QUE CORRESPONDANT DE NUIT ?**

En binôme, sur les quartiers Politique de la Ville, nous sillonnons les rues afin de créer du lien avec les habitants, les renseigner si besoin, désamorcer des situations délicates comme des squats de montées d'immeuble, des conflits de voisinages, des regroupements bruyants, etc. Notre mission principale est de

communiquer avec les habitants afin d'améliorer les relations et la vie en communauté. Nous réalisons aussi un travail de veille technique qui consiste à relever des dysfonctionnements sur le quartier comme par exemple des éclairages defectueux, des abris de bus détériorés... Nous produisons également un rapport de soirée qui relate l'ensemble de nos actions sur le terrain.

• **QU'EST-CE QUI VOUS MOTIVE DANS VOS MISSIONS ?**

J'aime mon quartier et j'aime les gens tout simplement. C'est un métier difficile et gratifiant à la fois. Il faut être calme et réfléchi, prendre le temps d'analyser les situations et chercher la meilleure issue pour tout le monde. Il faut être constant dans le contact avec tout le monde, surtout avec les jeunes avec qui il ne faut jamais rompre même quand leur comportement n'est pas acceptable.

RÉGIE DE QUARTIER - RÉGIE PLUS (73) • CHAMBÉRY • AUVERGNE RHÔNE-ALPES

• Labellisée depuis 1995 • www.regieplus.fr •

Le mot du directeur Bruno MATHIEU

« Créé en 1996, le service des correspondants de nuit met en œuvre une réponse, qui, mobilisant la population sur les questions de lien social et de tranquillité publique, contribue à maintenir un climat de confiance et de respect mutuel. Nous intervenons sur sept communes de l'agglomération de Chambéry Métropole-Cœur des Bauges. Les correspondants de nuit, toujours en binôme, sillonnent les quartiers Politique de la Ville du territoire. Il existe une vraie reconnaissance du service de la part des habitants, des financeurs et des partenaires. Pour 2016, ce sont 28 000 habitants qui ont été en contact avec les correspondants de nuit.

Le service est composé d'un responsable, d'un assistant et de 17 médiateurs dont 2 femmes. La politique de recrutement privilégie la mixité des contrats. En effet, 8 salariés sont en CDI, 5 en contrats Adulte Relais et 6 en Emploi d'Avenir comme c'est le cas pour Heidi. Cette mixité permet une dynamique dans les équipes et un échange quotidien de pratiques : les personnes en CDI apprennent les « ficelles » du métier aux nouveaux salariés qui affinent leur approche avec de nouvelles pratiques auprès des jeunes : un jeune de 2010 n'est pas le même qu'un jeune de 2017...

Nous avons un très bon partenariat avec la Mission Locale de Chambéry. Les jeunes en Emploi d'Avenir sont tous conscients qu'il s'agit d'un tremplin pour arriver à leurs projets professionnels. En effet, le poste de médiateur leur permet d'acquérir des compétences transversales à tous les métiers (savoir être, posture professionnelle, prise de recul lors de conflits, aptitude relationnelle...) qui sont recherchées par les employeurs. Une expérience de médiateur à la Régie est une garantie pour les futurs employeurs. L'intérêt des contrats « Emploi d'Avenir » était de former les jeunes pour qu'à l'issue de leur contrat, ils accèdent à un CDI dans le secteur d'activité qu'ils ont choisi. La Régie se mobilise fortement dans ce sens. »



LES FACTEURS DE RÉUSSITE

- Le climat de confiance et de respect mutuel entre les habitants et les binômes de médiateurs sociaux.
- La dynamique dans l'équipe des médiateurs et les échanges de pratiques entre eux.
- L'acquisition de compétences transversales par la médiation sociale, utiles pour leur projet professionnel.





JEUNES
HABITANTS

Anssufoudine MADI SOILIH

Gardien d'immeubles

Anssufoudine Madi Soilihi est né en 1990. Il habite le quartier des Prés Saint-Jean depuis 2009. Arrivé à la Régie de Quartier pour assurer des remplacements de gardien d'immeubles, il vient de signer un contrat à durée indéterminée auprès du bailleur social, l'OPAC Saône-et-Loire.

• **QUEL A ÉTÉ VOTRE PARCOURS AVANT D'INTÉGRER LA RÉGIE DE QUARTIER ?**

J'ai passé toute mon enfance à Mayotte où j'ai été scolarisé jusqu'à mes 19 ans. Après avoir quitté mon île natale pour la métropole en 2009, j'ai eu l'occasion de suivre des formations dès mon arrivée à Chalon-sur-Saône, grâce à la Mission Locale. J'ai ainsi pu travailler en intérim. Cela n'a malheureusement pas suffi, car j'ai eu beaucoup de mal à trouver un emploi stable. Entre début 2013 et fin 2014, les problèmes ont commencé à s'accumuler : chômage, impayés de loyer... C'est ma conseillère de la Mission Locale qui m'a alors proposé de me mettre en contact avec la Régie de Quartier.

• **QUELLES ÉTAIENT VOS MISSIONS À LA RÉGIE ? QU'EST-CE QUE CETTE EXPÉRIENCE VOUS A APPORTÉ ?**

À mon arrivée à la Régie de Quartier fin 2014, j'ai commencé par faire des remplacements de gardiens d'immeubles pour le compte de l'OPAC 71 (le bailleur social à l'initiative de la création de la Régie) sur plusieurs sites dans le quartier des Prés Saint-Jean. J'ai aussi effectué l'entretien des cages d'escaliers. La Régie m'a permis de bénéficier de plusieurs formations, telles que : « Réaliser une prestation de nettoyage de qualité », « Habilitation électrique BS », « Conduite de vélo périurbain ». J'ai aussi eu l'opportunité d'auto-financer mon permis B grâce à un prêt à taux zéro que la Régie de Quartier m'a accordé.



• **ET MAINTENANT, QUELS SONT VOS PROJETS ?**

Aujourd'hui, je viens de signer mon CDI comme gardien d'immeuble à l'OPAC 71 (depuis le 1er octobre 2017 !), après avoir effectué deux CDD de 6 mois. Je travaille et je vis toujours dans le Quartier des Prés Saint Jean, dans lequel je me sens bien ! J'ai donc l'occasion de voir mes ex-collègues de la Régie de Quartier tous les jours ! Mon but aujourd'hui est de continuer à donner le meilleur de moi-même pour conserver mon emploi et assurer l'avenir de ma famille !



RÉGIE DES QUARTIERS CHALON-ST-JEAN (71) • BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ

• Labellisée depuis 1998 •

Le mot du directeur Frédéric COLIN

« Rencontré en 2014 à l'occasion de ses recherches d'emploi, Madi Soilihi, chargé de famille, s'est présenté avec la volonté de s'en sortir. Il a commencé à faire des remplacements d'opérateurs sur l'équipe nettoyage de la Régie. Son potentiel s'est assez vite révélé. Nous lui avons proposé des formations, l'avons encouragé dans son projet professionnel. En fin de parcours à la Régie et donc en fin de contrat, il échoue au permis B. Devant sa détermination, nous faisons le choix de lui prêter un peu d'argent pour poursuivre et lui donner l'occasion de se présenter rapidement et à nouveau à l'examen. Lui et nous sommes en pleine confiance. Il réussira son permis B quelques semaines plus tard et obtiendra un CDI quelques mois plus tard auprès du bailleur. Mobilisation de tous : la Régie, les partenaires pour une belle réussite d'insertion sociale et professionnelle. »



LES FACTEURS DE RÉUSSITE

- Le parcours de formation proposé par la Régie.
- L'accompagnement de la personne dans l'accès à la mobilité.
- Le partenariat entre Régie de Quartier et Mission Locale.



JEUNES
HABITANTS

Matthew BAUDRY

Secrétaire

Matthew Baudry est un jeune habitant du quartier du Chemin vert à Saumur. Orienté par la Mission Locale dans le cadre d'un parcours Garantie Jeunes, il a été recruté par la Régie de Quartiers en Emploi d'avenir comme secrétaire. Ses missions à la Régie évoluent : en plus des missions d'accueil et de gestion administrative, grâce à sa maîtrise des outils numériques, il a développé le site internet de la Régie dont il assure la gestion.

• QUEL A ÉTÉ VOTRE PARCOURS AVANT D'INTÉGRER LA RÉGIE DE QUARTIER ?

Mon parcours avant d'intégrer la Régie a commencé en 2008, à ma sortie de 3ème avec un BEP Électrotechnique, j'ai ensuite enchaîné avec un BAC PRO Maintenance des Équipements Industriels et enfin avec un BTS Conception et Réalisation des Systèmes Automatiques, que je n'ai pas obtenu.

Cette orientation « industrielle » ne m'a jamais réellement convenu. J'ai donc cherché à me réorienter, j'ai essayé le métier d'aide-soignant, l'expérience s'est bien passée mais certains aspects du métier ne me convenaient pas.

Passionné de graphisme et par les outils numériques, j'ai cherché dans cette voie-là, mais après moult réflexions et consultations, j'ai appris que les études dans le graphisme étaient onéreuses et que le marché du travail y était très précaire.

J'ai donc cherché un secteur qui me permettrait de travailler avec les outils

informatiques et qui me donnerait une sécurité dans l'emploi : l'administratif m'est apparu comme une évidence.

J'ai donc embrassé une carrière dans ce secteur depuis 2016, avec un stage à la Maison Départementale des Solidarités de Saumur, ensuite avec un stage dans différents services municipaux de la Ville de Saumur, et enfin aujourd'hui à la Régie de Quartiers du Saumurois en tant que secrétaire.

La Régie, avant de l'intégrer, je pensais que c'était un service municipal. Ayant grandi dans le quartier du Chemin Vert dans lequel elle est installée, j'ai souvent écouté les « on-dit » qui étaient presque tous négatifs sur cette dernière. Donc j'en avais une assez mauvaise image mais depuis que j'y travaille, l'image que j'en avais a totalement changé !

• POUVEZ-VOUS NOUS DÉCRIRE VOS MISSIONS AU SEIN DE LA RÉGIE ?

Mes missions à la Régie sont de faire de l'accueil physique et téléphonique,

de faire l'administratif c'est-à-dire le traitement du courrier (arrivé/départ, les mails...), de réaliser des documents de suivi (inscriptions, réunions...), de transmettre les infos aux différents membres de l'équipe et de faire du relationnel également lors des demandes téléphoniques (clients, partenaires...).

En complément de cela, je suis le créateur et le responsable du site internet de la Régie (www.rdq.fr), lancé le 6 décembre 2017 et à côté j'assure les petits débogages informatiques.

Ce qui me motive dans ces missions, c'est d'apprendre tous les jours quelque chose, c'est d'être aussi une petite main cachée derrière d'autres petites mains qui s'affairent pour qu'on ait un cadre de vie qui soit le plus agréable possible.

• QUELS SONT VOS PROJETS POUR L'AVENIR ?

Mes projets pour l'avenir... Pour l'instant je ne sais pas trop... A l'heure actuelle, je ne pense pas que mon avenir soit « Saumurois » pour diverses raisons personnelles à moins que quelque chose me retienne.

Mes projets actuels, sont de réussir mon concours administratif que je prépare depuis plus d'un an et de continuer mon travail à la Régie. Et dans un avenir lointain, c'est de partir voyager au Japon.

RÉGIE DE QUARTIERS DU SAUMUROIS (49) • RÉGION PAYS DE LA LOIRE

• Labellisée depuis 1999 • www.rdq.fr •

Le mot du directeur Thierry ZITTE

« Matthew est l'exemple typique de ce qui arrive comme parcours à la Régie. Nous recherchions un secrétaire en Emploi d'Avenir. Nous avons fait appel à la Mission Locale du Saumurois, qui nous a proposé Matthew, qui avait intégré chez eux le dispositif Garantie Jeunes.

Un entretien préalable a eu lieu et nous nous sommes mis d'accord sur une période d'immersion de quinze jours chez nous. Lors de son entretien, il m'a avoué, avoir des complexes sur son physique et un manque de confiance en lui, envie de réussir son projet professionnel.

Dès le premier jour, il nous a démontré des talents cachés (informatique), et au bout de 4 jours je savais que c'était la personne qu'il nous fallait ! Alors que tout le monde attendait une femme sur ce type de poste, nous y avons placé un homme qui fait notre fierté et qui s'est rapidement rendu indispensable ! Et il poursuit encore ses formations à l'extérieur (Compétences clés au Greta). Aujourd'hui, on a l'impression qu'il fait partie des meubles tellement son intégration s'est faite rapidement et naturellement, et en plus il est à temps plein !

Matthew représente pour nous l'exemple type d'un jeune issu du quartier prioritaire qui avait besoin d'être accompagné. Ce jeune a pris le pari de faire trois années de chemin avec nous, et nous nous avons choisi d'investir avec un jeune en devenir du quartier et qui a énormément de potentiel.

LES FACTEURS DE RÉUSSITE

- La définition d'un parcours de formation : en lien avec le jeune, la continuité des formations déjà démarrées, l'accompagnement par un informaticien pour développer les compétences.
- Les bilans à trois et à six mois réalisés avec la Mission Locale.
- Le tutorat par l'assistante de direction, qui était au même poste avant en CUI-CAE, et aujourd'hui en CDI.



Régie de Quartier Propulse, Échirolles

Chantiers de proximité

À Echirolles, la Régie de Quartier Propulse organise régulièrement des chantiers de proximité. Pour illustrer cette initiative, le témoignage anonyme d'un jeune homme ayant participé à l'un de ces chantiers en 2017 et les explications du Directeur de la Régie.

• POUVEZ-VOUS VOUS PRÉSENTER EN QUELQUES MOTS ?

J'ai 19 ans. Je n'ai pas de formation terminée mais j'ai commencé une formation en serrurerie. J'habite le quartier de la Luire à Echirolles. Je n'ai pas réussi à trouver un emploi, mais j'ai déjà travaillé deux semaines. Je ne connaissais pas particulièrement la Régie Propulse avant. Ce sont les éducateurs de quartier qui m'ont parlé de ce chantier et je l'ai accepté. J'ai été satisfait du chantier que je viens de faire dans mon quartier. Cela me permet de continuer à travailler pour Propulse encore deux semaines dans une autre ville, et c'est bien car je n'ai pas trop l'habitude de bouger.

• POURQUOI AVOIR INTÉGRÉ LE CHANTIER ? QU'AVEZ-VOUS APPRIS PENDANT LA MISSION ?

J'ai intégré le chantier grâce aux relations avec les éducateurs de

quartiers. J'ai appris des techniques de peinture. Le fait de travailler dans mon quartier m'a permis d'avoir d'autres relations avec mes voisins qui dans l'ensemble sont des gens sympas ; ils étaient contents de me voir travailler et contents du travail réalisé. Nous avons peint les façades extérieures d'un centre de santé et ce n'est pas toujours facile avec les intempéries. Cela m'a aussi permis de découvrir le rythme du travail.

• QUELS SONT VOS PROJETS POUR LA SUITE ?

Professionnellement, je dois bientôt avoir un contrat de travail de deux ans en serrurerie métallerie. Le projet est en train de se mettre en place et doit bientôt aboutir.



Le mot du directeur Dominique POIZAT

« Nous avons mis en place, en 2015, un premier chantier d'insertion de proximité au sein de notre Régie. Le test fut concluant et nous avons décidé, avec les bailleurs sociaux et le service prévention de la ville d'Échirolles de développer l'action en 2016. Elle se poursuit en 2017 avec un volume de chantiers toujours plus important. Les chantiers d'insertion de proximité ne sont pas des chantiers jeunes. Le principe est le suivant : intégrer un jeune d'un quartier Politique de la Ville d'Échirolles dans une équipe de 3 à 4 peintres dont un encadrant technique pendant la durée du chantier (3 à 4 semaines). Le parti a été pris de ne positionner qu'un seul jeune par chantier afin d'obtenir de meilleurs résultats et de faire travailler les jeunes dans leur quartier. Ces principes ne remettant nullement en cause d'autres options qui peuvent être prises. Ces chantiers permettent aux jeunes de (re)trouver un rythme de travail, de s'impliquer concrètement et positivement à la vie de leur quartier et d'établir un lien social productif avec les habitants, de retrouver une dynamique dans le cadre de projets professionnels en cours. À l'issue de leur mission, selon comment s'est déroulé le chantier (comportement du jeune, respect des règles et des consignes...) et en fonction de l'activité prévue sur le pôle bâtiment à la Régie, nous pouvons garder le jeune 2 à 3 semaines supplémentaires et le

positionner, cette fois, sur un chantier classique et en dehors de son quartier, ce qui constitue une incitation à la mobilité. Ces chantiers nous permettent aussi de déceler des besoins dans les quartiers, en termes d'insertion mais cette fois sur un parcours long. Nous avons obtenu un financement dans le cadre des Contrats de ville (État, Région, Agglomération) pour cette action. Nous avons ainsi recruté six salariés en 2016 (sur la durée, 8 au total dont 2 qui ne sont pas restés) et nous envisageons de pouvoir en recruter une douzaine sur 2017. Globalement, les résultats sont satisfaisants et les missions remplies avec beaucoup de volonté par les jeunes. »



LES FACTEURS DE RÉUSSITE

- La participation des habitants à un projet de quartier.
- La mixité de l'équipe (hommes / femmes, âges, niveaux linguistiques, culture).
- L'approche partenariale et l'implication lors des différentes phases du projet.
- La relation de confiance (dans l'accompagnement proposé et le soutien des institutions).
- Rendre plus lisibles les activités des structures présentes sur le territoire.
- Mettre en valeur les qualités et compétences des salariés pour leur permettre de gagner confiance en eux.



Natacha BOURGUET

Administratrice de la Régie de Quartier

Natacha Bourguet, 19 ans, est diplômée d'un Brevet d'études professionnelles en Commerce. En reconversion, elle travaille en tant qu'agent d'entretien en attendant de passer le concours d'aide-soignante. Adhérente à la Régie de Quartier du Chemin vert depuis 2 ans, elle siège au Conseil d'administration en tant qu'habitante du quartier.

• COMMENT ÊTES-VOUS DEVENUE MEMBRE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA RÉGIE DE QUARTIER ?

Je suis habitante du quartier du Chemin Vert depuis de nombreuses années. J'ai connu la Régie et les agents qui ont participé à son développement en 2014 lors de son ouverture. J'ai adhéré en janvier 2015 pour m'investir dans ce projet qui m'intéresse car on y trouve le côté économique et social. J'ai participé à la mise en place du « Café voisins », aux différentes activités de lien social que la Régie met en place, ce qui m'a donné envie de m'engager dans l'association. Lors de l'Assemblée générale, je me suis présentée aux élections pour intégrer le conseil d'administration et j'ai été élue. Cela fait un an que j'y suis et j'ai appris beaucoup de choses que je ne savais pas sur le fonctionnement des associations, des décisions à prendre.

• QUEL EST VOTRE RÔLE EN TANT QUE BÉNÉVOLE ?

Au sein de la Régie de Quartier, je siège dans la commission Lien Social avec laquelle nous créons des activités auprès des habitants, par exemple le « Café voisins ». Nous participons aussi à des manifestations comme le festival Jacquard (dédié aux arts) ou encore la « Fête des voisins ». Je suis motivée par l'organisation, l'échange avec les habitants et les rencontres avec les partenaires, les structures associatives et les techniciens de la ville de Caen.

• QUELLES RECOMMANDATIONS FERIEZ-VOUS AUX JEUNES QUI ENVISAGENT DE S'ENGAGER BÉNÉVOLEMENT AU SEIN D'UNE RÉGIE ?

Ce que je voudrais dire aux jeunes qui doivent s'engager au sein d'une Régie est tout d'abord que c'est une belle expérience, on y apprend beaucoup sur



le fonctionnement d'une association. C'est à partir du travail en équipe qui est important que l'on prend de bonnes décisions pour les futurs marchés, pour les agents, etc. Il y a beaucoup d'échanges sur la vie de l'association et sur les événements à venir dans les quartiers. L'ambiance est conviviale, on rencontre beaucoup de personnes, élus, bénévoles, mais aussi des personnes qui travaillent pour d'autres associations.

Ce que je retiens de mon engagement au sein de la Régie Chemin Vert, c'est beaucoup de rencontres et une expérience qui m'ont permis de développer des connaissances tant professionnelles que personnelles.



RÉGIE DE QUARTIER DU CHEMIN VERT (14) • CAEN • NORMANDIE

• Labellisée depuis 2015 •

Le mot du président Jeff SOUBIEN

« À 18 ans, Natacha est la plus jeune administratrice de la Régie de Quartier Chemin Vert. Elle souhaitait s'engager au sein de l'association afin d'y connaître son fonctionnement mais surtout se rendre utile. Nous l'encourageons à se présenter lors de l'Assemblée générale à un poste d'administratrice au sein du collège habitants, elle a été élue ! Ses premiers mois au sein du conseil d'administration n'étaient pas faciles pour elle, nous ne voulions pas qu'elle soit spectatrice mais décideuse. Elle s'engagea au sein de la commission lien social, et participe au Café voisins. Très présente lors des réunions, elle apporte son expertise et sa jeunesse. Investie dans le projet de la Régie, elle m'accompagne souvent dans des représentations. Elle me dit souvent « je peux faire quoi, pour t'aider ? »



LES FACTEURS DE RÉUSSITE

- Le lien et les contacts de la Régie avec les habitants du quartier.
- L'ouverture des instances de la Régie à de nouvelles personnes.
- La formation des bénévoles sur le fonctionnement d'une association.



JEUNES
CITOYENS

Florie-Neige CARPENTIER

Chargée du lien social

Florie-Neige Carpentier a été accueillie par la Régie de Quartier Passerelles 17 à Paris pour une mission de Service Civique sur le lien social. Sa mission terminée, elle a été recrutée par la Régie et conduit désormais les projets de lien social avec les habitants du territoire.

• QUEL A ÉTÉ VOTRE PARCOURS AVANT D'INTÉGRER LA RÉGIE DE QUARTIER ?

Après avoir obtenu ma licence en histoire-géographie, je me suis tournée vers un master en urbanisme et développement des territoires, spécialisée en développement local. Ce qui me plaît c'est l'échelle locale et surtout être au contact des habitants. J'avais envie de comprendre comment un territoire peut vivre et se développer grâce à ses habitants, leurs implications, leurs initiatives. Pour moi, l'habitant est la clef de tout projet. Sans lui, rien n'est possible. J'ai connu Passerelles 17 à la fin de mon diplôme, grâce à l'un des partenaires de la Régie de Quartier. Je suis bénévole aux Petits Frères des Pauvres et la coordinatrice du 17ème arrondissement m'a mise en relation avec Passerelles 17, qui cherchait un volontaire en Service Civique pour des missions de lien social. Les missions correspondaient exactement à ce que je souhaitais faire.

• QUELLE A ÉTÉ VOTRE MISSION EN SERVICE CIVIQUE À LA RÉGIE ?

La principale mission de mon service civique s'est portée sur un projet de lutte contre le jet d'ordures par les fenêtres. Ce projet était une commande du bailleur (ICF La Sablière) pour l'un de ses immeubles. J'ai mené une enquête auprès des locataires du site et réalisé un diagnostic dans le but d'identifier des leviers d'actions pour développer un projet avec les habitants. En plus de cette enquête, j'ai construit une grosse campagne de communication pour sensibiliser les locataires à la lutte contre le jet d'ordures et plus largement, les incivilités.

En plus de ce gros projet, j'ai participé à plusieurs autres projets parallèles de la Régie de Quartier : participation aux fêtes de quartier, animation d'ateliers autour d'un projet de fresque en mosaïque pour embellir le quartier, etc.

• ET MAINTENANT, QUELLE EST VOTRE FONCTION AU SEIN DE LA RÉGIE ? QU'EST-CE QUI VOUS MOTIVE DANS VOS MISSIONS ?

Après mon Service Civique, j'ai signé un CDD à Passerelles 17 en tant que chargée de projets. J'étais responsable de trois projets spécifiques, dont la poursuite de celui que j'avais déjà entamé avec le bailleur ICF La Sablière.

Depuis janvier 2017, je suis chargée du lien social et mes missions ont évolué. Je suis responsable de l'ensemble des projets de lien social que porte la Régie de Quartier.

Aujourd'hui, je fais exactement ce qui me plaît et ce pourquoi j'ai fait ma formation. Je construis des projets avec les habitants pour améliorer leur cadre de vie et favoriser les rencontres dans leur quartier. Je travaille dans un quartier riche en diversité. Les habitants ont plein d'idées et de ressources pour leur quartier.

RÉGIE DE QUARTIER PASSERELLES 17 (75) • PARIS • ÎLE-DE-FRANCE

• Labellisée depuis 2008 • www.passerelles17.org •

Le mot du président Bertrand JULIEN

« Notre philosophie est, passé un temps d'adaptation, de mettre la personne en situation de responsabilité, d'autonomie. Bien sûr sous le contrôle de la direction mais le principe est de très rapidement permettre au Service Civique de gérer une action dans tous ses aspects.

C'est ce schéma qui a été appliqué avec Florie-Neige Carpentier.

Nous lui avons confié une opération commanditée par un bailleur social (ICF La Sablière) de sensibilisation et de lutte contre le jet d'objets sur l'espace commun et public. Elle a réuni des habitants, conçu et diffusé en porte-à-porte une enquête dans la résidence. Nous avons ainsi pu identifier les problèmes, ses causes, les demandes des locataires. Dans une deuxième phase, la Régie a engagé des actions d'information et de sensibilisation afin de réduire les nuisances et de résoudre le problème.

À la fin de son service nous lui avons proposé de continuer et finir cette action en tant que salariée. Depuis nous l'avons embauchée comme responsable du lien social de la Régie.

Cette démarche d'autonomisation des personnes est au cœur de nos processus. Nous l'appliquons avec les opérateurs de quartier, avec qui nous cherchons à développer leur autonomie dans la construction de leur projet, la recherche de formation puis d'emploi.. »

LES FACTEURS DE RÉUSSITE

- La mise en situation de responsabilité des volontaires en Service Civique.
- La construction de projets de la Régie avec les habitants.
- La mission de proximité de la Régie sur son quartier.



Stéphanie GILLOPÉ

Présidente du Jardin de partage

Habitante du quartier des Sénardes à Troyes, Stéphanie Gillopé est une jeune maman de 27 ans, en poste dans l'agroalimentaire. Depuis 2016, elle est présidente du Jardin de partage des Sénardes, initié par la Régie de nos Quartiers.

• VOUS ÊTES LA PRÉSIDENTE DU JARDIN DE PARTAGE : QUELLE EST L'HISTOIRE DE CE JARDIN ?

Ce projet est né fin 2013, sur un terrain de la ville de Troyes de 1 800 m² en pied d'immeuble en plein centre d'un quartier désigné comme prioritaire, puis il a été abandonné pendant trois ans suite à des dissensions au sein de l'association. Fin 2013, la ville de Troyes et surtout l' élu du quartier ont proposé le projet à la Régie de nos Quartiers avec pour objectifs de ranimer ce terrain destiné à devenir un parking et de créer une relation entre les différents habitants. C'est ainsi que douze familles ont débuté l'aventure en 2014. Grâce à des subventions de la ville, du bailleur social et de fondations, la Régie a pu recruter deux animateurs pour l'accompagnement des jardiniers. Au bout de trois ans, la Régie a décidé de confier la gestion de jardin directement aux habitants ; à présent, 22 familles composent le jardin de partage et une association « Le jardin de partage des Sénardes » est née le 1er janvier 2017. Le Conseil

d'administration est composé d'habitants du quartier, de l'association les Cytises (centre d'accueil) et de la Régie toujours présente pour aider, notamment sur tout l'aspect administratif.

• COMMENT S'EST DÉROULÉ VOTRE PARCOURS EN TANT QUE BÉNÉVOLE DANS CE PROJET ?

C'est dans mon caractère de vouloir aller vers l'autre. Passionnée par les chiens, j'anime dans le quartier un groupe de propriétaires de bouledogues français. Je voulais m'investir auprès des habitants du quartier des Sénardes qui comprend 550 familles. Il y a une maison de quartier mais très peu d'activité associative et aucun commerce. Mon grand-père m'a transmis le savoir et la passion pour le jardin et ce qui m'intéressait aussi c'est le respect de la nature, la non utilisation de produits chimiques, la méthode de paillage, le compost. Cet investissement m'apporte beaucoup : relaxation, besoin de s'ouvrir aux autres, créer des animations avec les enfants, partager avec les autres,

organiser des rencontres comme la fête des voisins. Je voudrais aussi que chacun participe car le jardin partagé c'est aussi le partage des contraintes. J'ai accepté le poste mais je savais que la Régie restait à nos côtés pour l'aspect administratif, juridique ou les rapports avec la mairie, la banque, les assurances.

• QU'EST-CE QUI VOUS MOTIVE DANS VOS MISSIONS ACTUELLES ?

J'habite dans ce quartier et ce qui m'intéresse c'est de créer du lien entre les habitants. Il n'y a pas beaucoup d'animations dans ce quartier. Et le jardin permet cela.

Mon objectif c'est de faire venir d'autres familles. J'essaie d'organiser des repas, des fêtes de voisins pour que chacun s'implique et que le jardin soit un lieu de rencontres et de convivialité. Trois autres familles nous ont rejoint récemment et cinq autres souhaiteraient venir. L'objectif est que l'environnement soit respecté par tous les jardiniers : pas de produits chimiques, nettoyage régulier du terrain etc. Je souhaiterais aussi augmenter les parcelles collectives où chacun pourrait se servir et améliorer la qualité du compost.

LA RÉGIE DE NOS QUARTIERS (10) • TROYES • GRAND-EST

• Labellisée depuis 2001 •

Le mot du directeur Jean-Luc MIOLANE

« Pendant trois ans, la Régie a soutenu les habitants-jardiniers en leur apportant un accompagnement avec les animateurs. Malheureusement les subventions n'ont pas été renouvelées et les animateurs n'ont pu continuer leur mission au-delà de 18 mois. Or il aurait été dommage que ce Jardin de partage soit abandonné. C'est pourquoi, en septembre 2016, la Régie a entamé un parcours de création d'association d'habitants, pour expliquer à quoi sert un Conseil d'administration, un Bureau, un président, de définir les statuts etc. Au cours de la dernière réunion, des habitants ont montré leur volonté de continuer de faire vivre ce lieu de rencontre en acceptant de participer au Conseil d'administration, et Stéphanie Gillopé a bien voulu assurer le rôle de présidente, à condition d'être entourée de personnes pour l'aider.

En tant que Directeur et représentant de la Régie, je participe au Conseil d'administration et au Bureau du Jardin. J'ai travaillé les statuts avec les habitants, effectué les démarches administratives etc.

La Régie est très fière de ce parcours car au départ le projet de Jardin de partage avait été décrié pour sa non faisabilité : vandalisme, conflit entre des habitants etc. Ce projet a obtenu le soutien d'élus de la ville de Troyes. C'est donc une quatrième saison qui s'engage avec de nouveaux dirigeants, de nouvelles idées et de nouveaux projets. »

LES FACTEURS DE RÉUSSITE

- L'implication des habitants dès la conception du projet de jardin.
- Le soutien de la Régie de Quartier aux projets du territoire.
- La création de lien social entre les habitants via le jardin.



Mathias PRIOU

Manutentionnaire à la Recyclerie

Mathias Priou a 21 ans et habite à Albertville. En 2013, il a obtenu un CAP vente et a cherché un emploi, mais avec peu d'expérience professionnelle. Pour la saison d'hiver, il a travaillé comme agent d'entretien en stations de ski et en 2016, il a intégré la Garantie Jeunes.

• **VOUS AVEZ SUIVI UN PARCOURS « GARANTIE JEUNES », POUVEZ-VOUS NOUS EXPLIQUER CE QU'IL VOUS A APPORTÉ ?**

J'ai intégré la Garantie Jeunes en avril 2016 car je ne trouvais pas de travail dans la vente, après mon CAP Vente. J'ai appris à faire des candidatures et à élargir mon projet professionnel à d'autres emplois. J'ai apprécié d'être en groupe et de connaître d'autres jeunes. Ce dispositif m'a beaucoup aidé car il m'a permis de trouver un emploi à la Régie, d'avoir un logement à moi et donc d'acquérir mon autonomie.

• **COMMENT AVEZ-VOUS ÉTÉ EN LIEN AVEC LA RÉGIE DE QUARTIER ?**

À ce moment-là, je n'avais pas la possibilité de vivre dans mon propre

logement. Les deux conseillères de la Garantie jeunes (Mission Locale) m'ont parlé de la Régie de Quartier et ont envoyé ma candidature pour un poste de manutentionnaire. Elles ont expliqué ma situation précaire. J'ai eu un entretien avec la chargée d'insertion et j'ai pu expliquer ma situation et mon besoin de travailler. La Régie m'a proposé un CDDI de 6 mois puis de 4 mois pour travailler à La Recyclerie comme manutentionnaire. J'ai pu prendre un logement autonome et je suis en train de travailler mon projet professionnel.



CAPS Régie de Quartier (73) • Albertville • Auvergne Rhône-Alpes

• Labellisée depuis 2012 • www.caps-albertville.fr •

Le mot du directeur

Marc VIGUET-CARRIN

- **QUEL EST LE RÔLE DE LA RÉGIE DANS LE CADRE DE LA GARANTIE JEUNES SUR LE TERRITOIRE ?**
 - *Accueillir des jeunes en stage : pour reprendre un rythme de travail, évaluer la personne en situation de travail, valider un projet professionnel.*
 - *Travailler sur l'adaptation au monde du travail et le savoir être, en particulier par des entretiens professionnels.*
 - *Être une opportunité d'emploi pour les jeunes : nous recrutons certains jeunes les plus en difficulté ou en précarité issus de ce dispositif et nous les accompagnons, en lien avec les conseillères du dispositif (Mission Locale).*
 - *Les conseillères sélectionnent des candidats motivés qui ont besoin d'une étape intermédiaire avant d'intégrer le marché du travail. Sur l'année 2016, onze jeunes ont été ainsi accueillis et parmi ces jeunes, cinq étaient en parcours Garantie Jeunes.*
- **POURQUOI LA RÉGIE S'INSCRIT-ELLE COMME ACTEUR CLÉ DANS LE DISPOSITIF GARANTIE JEUNES ?**

Albertville est un petit territoire où les acteurs de l'insertion ont l'habitude de travailler en réseau. La Régie travaille donc avec tous les partenaires, mais elle a su développer en particulier un véritable partenariat local avec le dispositif de la Garantie Jeunes, en complémentarité avec la Mission locale. La Régie intervient auprès de

groupe de jeunes pour présenter la structure, ses métiers, ses conditions de recrutement.

La Régie envoie des offres d'emploi aux conseillères Garantie Jeunes (Mission Locale) qui positionnent les candidats les plus en précarité, qui ont besoin d'un accompagnement. Pour les jeunes, le passage à la Régie est une étape vers un emploi dans d'autres entreprises : pendant leur accompagnement, ils apprennent à travailler le savoir être en entreprise. Les conseillères du dispositif apprécient l'accompagnement qui est fait tout au long du parcours dans la Régie. Elles nous contactent aussi régulièrement pour la mise en place de stages ou de PMSMP (période de mise en situation en milieu professionnel) afin de valider des compétences ou des projets professionnels.

Quand le contrat s'arrête à la Régie, l'accompagnement Garantie Jeunes se poursuit avec la Mission Locale et même avec la Régie qui continue de proposer un appui à ces jeunes.



LES FACTEURS DE RÉUSSITE

- Le travail en réseau avec les acteurs du territoire dont les Missions Locales.
- La complémentarité entre l'accompagnement de la Régie et celui prévu par la Garantie Jeunes (Missions Locales).
- Le suivi individualisé des jeunes pour leur permettre de construire leur projet professionnel.



Marie ELBERT

Chargée d'insertion professionnelle

Âgée de 22 ans, Marie Elbert est chargée d'insertion professionnelle (CIP) à la Régie de Quartiers d'Angers. Elle accompagne des personnes en difficulté d'accès à l'emploi, habitant prioritairement les cinq quartiers d'intervention, afin de favoriser leur insertion sociale et professionnelle.

• **QUEL A ÉTÉ VOTRE PARCOURS AVANT D'INTÉGRER LA RÉGIE DE QUARTIER ?**

À l'issue de l'obtention de mon Baccalauréat économique et social, je me suis dirigée vers le BTS Économie sociale familiale, puis vers le Diplôme d'État de conseillère en économie sociale familiale. D'ailleurs, j'ai connu la Régie de Quartiers d'Angers via mes études notamment lorsque nous avons abordé l'insertion par l'activité économique, dont l'objectif est de mobiliser et favoriser l'accès à l'emploi et à la formation des personnes en difficulté. J'ai réalisé divers stages qui m'ont permis de découvrir concrètement la mise en place d'actions collectives en concertation avec les habitants des territoires ainsi que l'accompagnement individuel global. Par la suite, via mes différentes expériences professionnelles, j'ai développé des compétences dans le domaine de l'accompagnement social lié au logement ainsi que l'accompagnement individuel et collectif de personnes en situation de handicap. J'ai également eu une expérience sur un poste d'encadrement technique en

Entreprise Adaptée dans le domaine du nettoyage de locaux.

• **QUELLE EST VOTRE RÔLE AU SEIN DE LA RÉGIE ?**

Depuis mai 2016, je suis chargée d'insertion professionnelle à la Régie de Quartiers d'Angers. J'accompagne une quarantaine de salariés en poste sur les Ateliers et Chantiers d'insertion ainsi que sur l'Entreprise d'insertion du service Bâtiment en vue d'élaborer un projet professionnel durable et stable. Via les supports d'activité (notamment la peinture et la maçonnerie du patrimoine au niveau du service Bâtiment), cela leur permet de trouver ou retrouver des conditions de travail (rythme, respect des consignes, notion de hiérarchie, travail en équipe...). Pour les plus jeunes, c'est le début de l'apprentissage des règles de travail, pour les plus âgés, c'est parfois la réappropriation de ces règles... L'élaboration de leur projet professionnel ou sa consolidation s'effectue de concert avec les encadrants techniques, le coordinateur du service et les différents référents extérieurs du salarié. La



dimension sociale est prise en compte à différents niveaux dont le logement (épuration de dettes de loyer, acquisition de logement pérenne...), la santé (mettre en évidence un problème de santé qui constitue un frein pour l'accès à l'emploi, entreprendre des démarches de soin...), le budget, la mobilité, l'apprentissage de la langue française... L'objectif est d'accompagner la personne en tenant compte de sa situation globale. Tout ce suivi ne peut se faire sans un partenariat fort avec les acteurs locaux, tels que le PLIE, le Conseil Départemental, la Mission Locale, mais aussi les centres de formation et les entreprises.

• **QU'EST-CE QUI VOUS MOTIVE DANS VOS MISSIONS ACTUELLES ?**

J'ai appris à connaître le territoire sur lequel la Régie de Quartiers d'Angers intervient, ainsi que le fonctionnement des institutions en vue de me tenir informée sur les dispositifs nouveaux et les mesures d'aide à l'emploi et à l'insertion. J'apprécie ce travail en partenariat et en équipe, nécessaire pour soutenir les salariés dans leur démarche afin qu'ils restent autonomes et acteurs de leur parcours. D'ailleurs, j'aimerais développer le partenariat déjà existant notamment avec les centres de formation et les entreprises du territoire.

Régie de Quartiers d'Angers (49) • Pays de la Loire

• Labellisée depuis 1996 • www.regiedequartiers-angers.fr •

Le mot du directeur Philippe BOURGETEAU

« Dans un contexte économiquement et socialement difficile à la Régie de Quartiers, l'arrivée de Marie ELBERT a permis d'apporter un regard nouveau sur notre accompagnement des personnels en insertion. Ce fut également l'occasion d'impulser une nouvelle dynamique d'équipe afin de sensibiliser l'ensemble des acteurs de la Régie de Quartiers à la dimension d'insertion. En effet, nous considérons que l'accompagnement n'est pas exclusivement du ressort des chargés d'insertion mais bien de la responsabilité des encadrants, coordonnateurs et personnels administratifs. »

Par ailleurs, le fait d'intégrer une jeune professionnelle au sein de notre équipe nous a conduit à remettre à plat notre process de suivi. Les méthodes, les outils, le reporting ont ainsi évolué grâce à un meilleur partage des expériences dont celles apportées par Marie ELBERT via sa formation et ses passages dans d'autres structures. »



LES FACTEURS DE RÉUSSITE

- La définition d'un parcours d'intégration au sein de la Régie.
- La proximité avec les équipes et la connaissance des métiers dans la Régie.
- Un travail d'équipe et de collaboration dans la construction des outils.
- Un parcours de formation adapté.
- Un point régulier sur l'évolution du parcours.



Luciana NEMOR

Assistante administrative / Ressources humaines

Luciana Nemor et Naomi Rogers sont salariées de la Régie de Quartiers de Cayenne. Embauchées en contrat Emploi d'Avenir, elles participent au développement de la toute jeune Régie des Quartiers de Cayenne et construisent leur projet professionnel.

• **QUEL A ÉTÉ VOTRE PARCOURS AVANT D'INTÉGRER LA RÉGIE DE QUARTIER ?**

Après avoir obtenu mon baccalauréat Sciences et technologies de la gestion, je me suis tournée vers un BTS assistante de gestion, suite logique à mon cursus. Cependant, n'ayant pas trouvée d'entreprise pour cette formation en alternance, j'ai été contrainte d'y mettre un terme. Ensuite, je me suis dirigée vers le secteur financier, mais je me suis rendu compte que cette branche n'était pas le domaine dans lequel je me voyais évoluer. J'ai donc décidé de prendre un nouveau départ en revenant dans mon département d'origine pour trouver ma voie. J'ai toujours été attirée et passionnée par les ressources humaines, je me suis donc mise à chercher un emploi en tant

qu'assistante administrative en espérant évoluer grâce à des formations, et par la suite pouvoir accéder à ce domaine qui me tenait tant à cœur. C'est alors que j'ai découvert pour la première fois, la Régie de Quartiers de Cayenne.

• **QUELLE EST VOTRE MISSION À LA RÉGIE ?**

La principale mission de mon poste est le secrétariat et plus particulièrement la gestion du personnel. Je suis en charge de veiller à la bonne gestion interne du personnel : l'établissement des contrats de travail, les plannings horaires, les préparations et comptes rendus, la gestion de dossiers de subventions, la préparation à la paie... et d'autres tâches qui m'ont rendu polyvalente sur mon poste. N'ayant pas forcément toutes les

compétences requises, je n'ai pas hésité à demander des formations et parfois même de l'aide pour résoudre certains problèmes.

• **QUELS SONT VOS PROJETS POUR L'AVENIR ?**

Mon projet à long terme serait de devenir responsable de Ressources humaines. Pour cela j'aimerais passer par la formation d'assistante de ressources humaines afin de me familiariser avec le métier et pouvoir développer des compétences. Dans le cadre de mon contrat en Emploi d'Avenir, je dois passer par une formation qualifiante. C'est donc celle que j'ai choisie et qui me permettra, je l'espère, de me diriger petit à petit vers le domaine que je souhaite exercer. J'espère donc, avec l'appui de la Régie de Quartiers de Cayenne, pouvoir accéder d'une part à cette formation qui me tient à cœur, et d'autre part au métier qui me fascine tant.

Régie de Quartiers de Cayenne (97) • Guyane

• Labellisée depuis 2017 •

Le mot du directeur

Yahya DAUDI

« La Régie de Quartiers de Cayenne est née de la volonté partagée sur le territoire par les bailleurs, la ville Capitale et quelques habitants. Dès mon arrivée, mon engagement a été ferme en direction d'un recrutement qui favorise l'insertion des jeunes. Un quart des jeunes en Guyane sont au chômage contre 9.9% en hexagone. La Régie de Quartiers ne pouvait pas rester insensible à ce constat. Le pari que nous avons relevé, c'est d'accompagner nos salariés en Emploi d'Avenir pour leur permettre de monter en compétences grâce aux formations et au suivi pour les professionnaliser tant pour leur développement personnel que pour le développement de l'association.

Grâce à un accompagnement spécifique de l'expert-comptable, la jeune Naomi est à jour dans la saisie comptable au jour près alors que son embauche date de mars 2017. Quant à Luciana, en plus de l'administration, elle gère sous ma responsabilité les Ressources humaines et bien d'autres missions. »

LES FACTEURS DE RÉUSSITE

- Le parcours de formation.
- L'accompagnement de la personne.



Malika METMER

Médiatrice

Malika Metmer, 29 ans, est salariée depuis trois ans et demi à la Régie de Quartier de Grande-Synthe, dans le Nord. Recrutée via le dispositif « Emploi d'Avenir » sur un poste de Médiation, sa mission a été pérennisée avec un C.D.I. au sein de la Régie depuis juillet 2016, au terme de son parcours d'Emploi d'Avenir.

• QUEL A ÉTÉ VOTRE PARCOURS AVANT D'INTÉGRER LA RÉGIE DE QUARTIER ?

Je suis née à Grande-Synthe et j'ai été scolarisée dans les écoles, collèges et lycées de la ville. J'ai eu un baccalauréat en action et communication administrative puis j'ai fait 2 ans de licence administration économique et sociale. Je suis titulaire du BAFA depuis 2005 et j'ai beaucoup travaillé dans l'animation, les secrétariats d'accueil et je me suis perfectionnée dans le domaine de la petite enfance. Je bénéficiais d'un accompagnement par la Maison de l'Initiative et mon référent m'a parlé du poste proposé qui m'a beaucoup intéressée.

• QUELLE EST VOTRE FONCTION AU SEIN DE LA RÉGIE ? COMMENT S'EST DÉROULÉ VOTRE PARCOURS DE FORMATION DANS LE CADRE DU CONTRAT EMPLOI D'AVENIR ?

Je suis médiatrice à la Régie de Quartier de Grande-Synthe. J'ai d'abord beaucoup observé en travaillant à l'accueil et en m'imprégnant des valeurs de la Régie. J'ai donc passé dans un premier temps des formations avec le CNLRQ ou

l'organisme de formation PASSAGES qui étaient en lien avec mon poste (Groupe de travail sur la médiation, secrétaire d'accueil, animateur jardin, précarité énergétique...). Et sur la troisième année de mon contrat Emploi d'Avenir je me suis concentrée sur la formation qualifiante, en alternance pendant six mois à l'Afpa de Roubaix qui m'a permis d'obtenir mon titre professionnel de technicienne médiation services. Tout ceci m'a permis d'être titularisée à la fin de mon contrat Emploi d'Avenir.

• QU'EST-CE QUI VOUS MOTIVE DANS VOS MISSIONS ACTUELLES ?

Ce qui me motive dans mes missions actuelles c'est, d'abord, la relation qui existe avec les habitants, les partenaires et les salariés. En effet, au cours de ces dernières années une relation de confiance s'est installée et aujourd'hui je suis reconnue comme la médiatrice de la Régie de Quartier sur le territoire. Ensuite, l'accompagnement de projet est pour moi une réelle motivation : aider des familles à s'en sortir grâce



à l'auto-réhabilitation accompagnée, donner l'envie de jardiner grâce aux jardins partagés, donner la parole aux habitants et monter avec eux des projets en adéquation avec les besoins dans les quartiers grâce aux conseils citoyens, accompagner les salariés dans leurs démarches personnelles et professionnelles...

Pour moi la médiation est un métier intéressant : la multitude de champs d'actions en font la véritable richesse. Dans l'avenir je souhaiterais passer une formation de conseiller en insertion sociale et professionnelle pour compléter mes actions et me perfectionner.



LES FACTEURS DE RÉUSSITE

- Une bonne appropriation du projet Régie.
- La définition d'un parcours de formation.
- Une connaissance de son environnement et de son territoire.
- Un bon sens relationnel (avec les habitants, les salariés et les partenaires) et une capacité de négociation et d'argumentation.
- La capacité à fédérer et à apporter une dynamique de projet.

Régie de Quartier de Grande-Synthe (59) • Hauts-de-France

• Labellisée depuis 1990 •

Le mot du directeur Philippe MUSZYNSKI

« Le parcours de Malika au sein de la Régie est exemplaire en plusieurs points. Elle a, dès son intégration, apporté son dynamisme et son envie d'évoluer vers les métiers de la médiation. Elle a su poser son projet professionnel de manière cohérente, s'approprier le projet Régie, mettre en œuvre les actions et outils adaptés aux projets et renforcer le lien avec les acteurs des quartiers.

La deuxième étape de son parcours a privilégié sa formation qualifiante de médiatrice sociale à l'AFPA de Roubaix jusqu'à l'obtention du titre professionnel de Médiatrice.

Disposant au préalable de réelles qualités humaines, les trois années d'Emploi d'Avenir lui ont apporté les outils techniques nécessaires, l'expérience du Réseau et la connaissance des partenaires. Au regard de son travail et d'un poste devenu incontournable, nous avons alors envisagé la pérennisation de son poste. Malika a été promue en C.D.I. en juillet 2016 au sortir de son parcours d'Emploi d'Avenir.

Depuis, ses missions se sont élargies avec la mise en œuvre, la gestion et l'animation du Conseil citoyen de la Ville, porté par la Régie. Épaulée dans sa mission depuis par une médiatrice en contrat Adulte Relais, elle a un rôle formateur et de responsable du secteur Médiation.

En dernier lieu, on peut considérer que l'intégration de Malika aura permis de consolider le projet de notre Régie par un véritable élargissement de notre relation avec les habitants, les partenaires et les bailleurs, car porteuse d'une véritable dynamique et douée d'un sens relationnel particulièrement développé. Une véritable plus-value pour notre projet ! »



Projet d'ingénieur sur les jardins solidaires des Régies de Quartier et des Régies de Territoire

Pauline Couvelaere, Aurora de Bernes de Longvilliers et Juliette Durand sont étudiantes à AgroParisTech. Dans le cadre d'un stage avec Si T'es Jardin, elles ont réalisé un projet d'ingénieur sur les jardins portés par les Régies dans les quartiers.

• VOUS ÊTES ÉTUDIANTES : POUVEZ-VOUS NOUS EXPLIQUER VOS SUJETS D'ÉTUDES ?

Nous sommes étudiantes à AgroParisTech, école d'ingénieur dans les domaines de l'agronomie, de l'environnement et de l'agro-alimentaire. Pour notre dernière année d'études, nous avons choisi une spécialité en Ingénierie des Espaces végétalisés urbains, qui s'intéresse à l'agriculture urbaine ainsi qu'à la végétalisation des villes.

Bien qu'ayant un point de vue d'agronomes, nous apprenons à prendre en compte tous les aspects (social, environnemental, économique...) des projets que nous étudions.

Les jardins constituent donc d'excellents objets d'étude, car au-delà de leur fonction alimentaire, ils permettent de soulever d'autres questions. Implantés dans des environnements variés, la grande diversité des jardins leur permet aussi de s'adapter aux multiples attentes des usagers et aux attentes environnementale (spot de biodiversité par exemple).

• VOUS AVEZ RÉALISÉ UNE ÉTUDE POUR LE CNLRQ ET SI T'ES JARDIN. QUELS EN SONT LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS ?

Au cours de nos visites, nous avons pu voir que l'objectif des jardins des Régies était avant tout social. Ce sont des lieux judicieux pour accueillir les habitants des quartiers, les faire se rencontrer, les sortir de l'isolement, les sensibiliser sur les questions alimentaires et environnementales, être un premier support pour retrouver un équilibre de vie, ou même un travail. Chaque jardin est unique, en lien direct avec son quartier d'habitation, sa localisation, et les motivations des responsables.

On observe souvent un manque d'implication de la part des habitants des quartiers, mais il nous semble que la motivation prend du temps, et qu'elle augmente petit à petit, par le bouche-à-oreille. Cela nécessite patience, persévérance, motivation de la part des responsables de jardin. Nous avons senti que l'animateur était essentiel pour maintenir le jardin ouvert, beau et animé.



Nous avons proposé de renforcer la mise en réseau des responsables de jardin afin qu'ils puissent résoudre les problèmes ensemble, se partager les bonnes idées, maintenir une motivation malgré les difficultés. Il serait aussi intéressant de réfléchir sur les modèles économiques des jardins pour aller vers l'équilibre, évitant qu'ils ne soient un trop gros poids financier pour les Régies.

• POURQUOI AVEZ-VOUS CHOISI D'ÉTUDIER LES JARDINS DES RÉGIES DE QUARTIER ET DES RÉGIES DE TERRITOIRE ?

Nous n'avions jamais entendu parler des Régies de Quartier. Leur mode d'action nous paraissait particulièrement intéressant : " *par et pour les habitants* ", une condition importante pour ne pas réaliser des projets déconnectés de la réalité. Par ailleurs, nous étions particulièrement intéressées par la fonction sociale du jardin. Nous voulions comprendre par quelles actions le jardin peut remplir cette fonction, mais également en quoi ces jardins sont un bon outil pédagogique et dans quelle mesure ils permettent de recréer le lien homme-nature. Nous voulions aussi sortir de cette image "bobo" de l'agriculture urbaine pour voir comment elle peut être accessible dans les quartiers défavorisés et de quelle façon les habitants de ces lieux se l'approprient.

Issu du constat qu'il existe un engouement de plus en plus fort autour des différentes formes d'agriculture urbaine et de la capacité de celles-ci à renforcer les groupes urbains dans des contextes de crise économique et sociale, le programme AUPA a été initié par l'équipe Agricultures urbaines d'AgroParisTech-INRA et est coordonné par Jeanne Pourias et Christine Aubry, en partenariat avec Raul Puente Asuero à l'Université Pablo de Olavide (Séville, Espagne).

Jeanne POURIAS, Docteure en sciences agronomiques, ingénieure de recherche dans l'équipe Agricultures urbaines, AgroParisTech-INRA

« Le programme AUPA s'intéresse à une diversité de formes d'agriculture urbaine (jardins associatifs, micro-fermes urbaines...), et plus spécifiquement aux projets nés après la crise économique de 2008 et/ou dans des contextes urbains défavorisés. Il a pour objectif d'apporter des éléments de réponse aux questions suivantes :

- Quels sont les services rendus par l'agriculture urbaine, notamment en termes d'accès à l'alimentation des populations les plus démunies et de création d'emploi durable ?
- Quelles sont les conditions pour que ces formes d'agriculture urbaine puissent durablement s'inscrire comme outil de lutte contre l'insécurité alimentaire ?

Le partenariat engagé avec le CNLRQ dans le cadre du programme AUPA est extrêmement riche et amène des cas d'étude intéressants, sur la base des expériences innovantes menées au sein du réseau des Régies de Quartier, et des questions partagées, par exemple sur la création de valeur et l'émergence de nouveaux métiers liés aux projets d'agriculture urbaine développés au sein du CNLRQ, qui vont donner lieu à un stage encadré conjointement par le CNLRQ et AgroParisTech à partir du printemps 2018. »

LES FACTEURS DE RÉUSSITE

- Bénéficier du regard neuf des étudiantes et prendre le temps.
- Appréhender la diversité des formes de jardins et de territoires (7 jardins visités).
- Créer des liens entre les approches « terrain » des Régies et les approches scientifiques de la recherche.
- Accompagner la démarche d'étude dans un cadre professionnel.



Camille REPLAT

Chargée de mission Développement durable

Camille Replat, 29 ans, est paysagiste (Diplômée par le Gouvernement). Recrutée sur le poste de chargée de mission Développement durable (DD) depuis 3 ans, elle intervient sur la protection des ressources, le vivre ensemble, la santé, principalement par la gestion de jardins.

• QUEL A ÉTÉ VOTRE PARCOURS AVANT D'INTÉGRER LA RÉGIE DE QUARTIER ?

Je ne pensais pas que ma vie professionnelle serait tournée vers l'accompagnement social, même si j'ai toujours été sensible à la considération sociale et l'équité entre tous. J'ai découvert la Régie de Grasse lors de ma dernière année d'étude et c'est ma première expérience dans le monde professionnel.

J'ai passé un bac agricole tourné vers l'agronomie et les sciences environnementales puis un BTS Aménagements paysagers. En 2009, je suis retenue pour une des 4 grandes Écoles du Paysage de France, à Bordeaux. De retour en France en 2013 après une expérience de 8 mois au Canada, j'ai effectué quelques stages dont un qui influencera le début de ma vie active car c'était celui au sein de la Régie de Quartier de Grasse ! Après le stage, j'ai été recrutée sur le poste de chargée de mission Jardins partagés. Aujourd'hui, la mission a évolué : elle allie animation de jardins, sensibilisation auprès du jeune public, d'adultes et l'appui pour le service espaces verts.

• EN QUOI CONSISTE VOTRE MISSION DÉVELOPPEMENT DURABLE À LA RÉGIE ?

Ma mission est principalement tournée vers l'Éducation populaire. J'utilise les jardins comme support pour sensibiliser le public à la protection de nos ressources :

- L'économie de l'eau à travers les jardins (paillage sur les plantations, buttes auto-fertiles et en lasagnes).
- La réduction des déchets : par exemple, une disco-soupe. Nous avons récupéré auprès d'un grossiste plusieurs kilos de légumes et proposé aux visiteurs de venir éplucher, découper les légumes et déguster une bonne soupe... le tout en musique. Ce sont des moments privilégiés de partage. Les gens sont assez réceptifs pour échanger et débattre sur leurs habitudes alimentaires.
- La santé : ateliers de fabrication maison de produits ménagers (lessive, produit vaisselle...). En 2018, je souhaiterais élargir le champ de ces actions avec des ateliers de fabrication de produits cosmétiques (déodorant naturel, démaquillant...). Ma deuxième grande mission au sein de la Régie est le travail sur l'insertion. Je réponds aux appels d'offre Espaces verts



et j'essaie de trouver de nouvelles techniques pour recycler les déchets verts et favoriser nos actions de DD. Par le biais de mon poste, Soli-Cités intervient aussi en tant qu'expert Jardins partagés auprès de l'agglomération et des associations du territoire Grassois afin de conseiller les monteurs de projets. Comme vous l'avez compris, c'est un poste très riche et très varié que me propose la Régie. Être au contact des habitants est un travail passionnant et qui vous réserve de très belles surprises humaines.

• LES RÉGIES DE QUARTIER PEUVENT-ELLES ÊTRE DES ACTEURS CLEFS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE SUR LEUR TERRITOIRE ?

Oui, je pense qu'elles sont des acteurs privilégiés en termes de sensibilisation au DD par les activités qu'elles proposent. Par exemple, l'activité recyclerie de notre Régie permet de sensibiliser aussi bien les employés en insertion que les habitants du quartier des Fleurs de Grasse puisque la boutique se situe en plein cœur de notre territoire d'intervention. Les habitants viennent en premier chez nous acheter des meubles et des objets de seconde main plutôt que de se diriger vers les grandes enseignes. C'est aussi par nos activités de sensibilisation auprès de groupe d'enfants que l'on peut faire évoluer les mentalités. Nous impliquons plus de 150 enfants chaque année : jardin pédagogique, cueillette collective, tri des déchets, etc.

Régie de Quartier Soli-Cités (06) • Grasse • PACA

• Labellisée depuis 2012 •

Le mot de la directrice Pauline CALMETTE

« L'engagement de la Régie en faveur du Développement durable est ancré dans ses valeurs. En effet, la volonté d'avoir un impact positif sur l'environnement est portée autant par les salariés que par les membres du Conseil d'administration. Depuis 2010, je me suis engagée personnellement et en accord avec le président dans un projet de recyclerie, porté par la Régie, qui a abouti en 2015. La sensibilisation du plus grand nombre sur les enjeux de DD s'est également développée dans le cadre des Jardins partagés puis des animations auprès des enfants.

De fil en aiguille, nous avons monté des actions plus globales avec la mise en place de programmes « Ville Vie Vacances » sur la création de jardins pédagogiques ou l'animation dans les écoles. Les collectivités font souvent appel à nous pour animer des actions de sensibilisation que ce soit sur les Jardins partagés ou la recyclerie (projet de recyclerie mobile en cours). Aujourd'hui la Régie, et plus particulièrement Camille, sont repérées comme acteur local incontournable du développement durable. »



LES FACTEURS DE RÉUSSITE

- L'exemplarité sur les techniques de jardinage au naturel.
- La qualité du partenariat local (écoles).
- La double compétence : technique et d'animation sociale.
- La capacité à développer de nouveaux projets répondants aux besoins du territoire.

Ghislain POIRIER

Animateur de jardin - Chef de chantier

Originaire de Picardie, Ghislain Poirier habite à La Rochelle depuis 2010. Embauché par la Régie de Quartiers en Emploi d'Avenir, il est aujourd'hui animateur jardin et chef d'équipe espaces verts.

• QUEL A ÉTÉ VOTRE PARCOURS AVANT D'INTÉGRER LA RÉGIE DE QUARTIER ?

Titulaire d'un BEP paysagiste, j'avais un projet de création d'une entreprise paysagère. Suite à un accident de la route, j'ai fait le choix de changer de lieu vie et d'orientation professionnelle. Arrivé sur La Rochelle en 2010, j'ai connu la Régie de Quartiers en consultant une annonce publiée à Pôle Emploi : la Régie recherchait un animateur Jardin en Pied d'Immeuble. J'ai été recruté en Emploi d'Avenir sur ce poste.

• QUELLE EST VOTRE FONCTION AU SEIN DE LA RÉGIE ?

Depuis 2013, mes missions ont évolué à la Régie. J'ai d'abord été embauché en Emploi d'Avenir pour créer un jardin de 10 parcelles en pied d'immeuble, sur un terrain mis à disposition par la Ville. Il fallait tout mettre en place et surtout mobiliser les habitants sur le projet. Il a fallu créer une dynamique pour faire en sorte que ça fonctionne. L'année suivante, nous avons dû déménager le jardin car une Maison de Santé s'est installée sur le terrain. La Ville a mis à disposition un nouveau terrain plus

grand permettant d'agrandir le jardin à 20 parcelles plus 1 parcelle collective. Ce déménagement est plutôt bien tombé puisque la demande était importante et le jardin en plein développement.

Fin 2015, nous avons développé des aires de compostage collectif dans les quartiers d'habitat social pour réduire les matières organiques produits par les habitants et enrichir la terre du jardin. Ce sont 20 foyers qui sont aujourd'hui engagés avec nous sur ce jardin. La parcelle collective est utilisée pour les plantes aromatiques et comme lieu d'accueil pédagogique pour les scolaires. J'ai suivi plusieurs formations, dont une formation « Relais compostage » qui m'a permis de développer de nouveaux partenariats et marchés pour le secteur du compostage dans la ville de La Rochelle. Début 2016, j'ai signé un contrat à durée déterminé avec la Régie et je suis aujourd'hui animateur jardin-compost et chef d'équipe espaces verts. Le jardin permet aux familles de faire des économies avec une autoproduction alimentaire sur une partie de l'année. Le développement du secteur espaces verts nous permet, dans une logique



de développement durable, d'approvisionner nos composteurs en broyats végétaux. De cette façon, les actions de la Régie sur le plan social, d'insertion et de développement d'activités sont complémentaires.

Pour 2018, nous ouvrons un nouveau jardin sur un autre quartier d'habitat social de La Rochelle, dans le cadre d'un partenariat avec la Ville sur le renouvellement urbain. La Régie est mandatée pour développer le projet. Concrètement, on va chercher les habitants pour les impliquer. Comme pour tout nouveau projet, il faut donner de la matière visuelle pour créer de l'adhésion, sinon il peut y avoir des réticences. On crée un noyau dur d'une poignée de personnes pour construire autour et avec elles. Il faut être convaincu de ce que l'on fait pour que les projets aboutissent.

• QU'EST-CE QUI VOUS MOTIVE DANS VOS MISSIONS ET DANS LE PROJET DES RÉGIES DE QUARTIER ?

Le lien social avec les habitants : je souhaitais travailler pour une association en lien avec l'insertion et les habitants. La Régie implique vraiment les habitants dans ses projets.

Le développement de nouveaux projets et de partenariats avec d'autres associations : les actions de la Régie évoluent, les projets s'enrichissent les uns les autres, comme des défis à relever.

Dans le jardin, la transmission de savoir-faire entre les habitants.

Régie de Quartiers Diagonales (17) • La Rochelle • Nouvelle Aquitaine

• Labellisée depuis 1992 • www.regiedequartiersdiagonales.org •

Le mot de la Régie de Quartiers

Vincent ENARD, directeur de la Régie

« Ghislain a été recruté et intégré à la régie, dans le cadre du lancement de l'activité jardin en pied d'immeuble. Il a pu parcourir un Tour de France au sein des Régies qui géraient cette activité. Très vite il a su développer sa mission en suscitant l'intérêt des habitants du quartier de Villeneuve les Salines pour le jardinage sous une forme collective. Le pari était gagné, sur l'intégration d'un jeune en emploi d'avenir et sur la création d'une nouvelle activité sociale pour la Régie. Par la suite, Ghislain s'est intéressé aux activités d'entretien des espaces verts dans le cadre d'un marché avec la Ville de La Rochelle. Il en est aujourd'hui le responsable. En 2016, son contrat a évolué, un CDI lui a été proposé ainsi qu'une formation chef d'équipe. La même année, je lui ai proposé de porter une nouvelle activité, d'entretien des espaces verts en SAP (Service à la personne) pour les résidents du quartier en pavillon. C'est aujourd'hui un franc succès, nous refusons des demandes de particuliers tant le service est de qualité. La prochaine étape en 2018 est une formation d'encadrant technique d'insertion. Il existe une réelle opportunité de développer davantage l'activité « espaces verts », en insertion, sur le territoire rochelais. C'est également une opportunité pour Ghislain d'évoluer dans la structure. C'est un bilan très positif, concernant le parcours de ce jeune homme dans la Régie et au bénéfice des nouvelles compétences développées par la Régie. Une démonstration exemplaire de l'intérêt réciproque qu'apportent les contrats aidés sur les quartiers. »

LES FACTEURS DE RÉUSSITE

- La définition d'un parcours de formation.
- L'accompagnement dans la Régie par un coordinateur ou un responsable d'activité.
- La connaissance du projet associatif de la Régie (et du projet des Régies de Quartier).



Demba SEYDI

Gardien d'immeuble

Demba Seydi, 24 ans, a intégré la Régie de Quartiers de Lormont en tant qu'agent de propreté urbaine. Dans le cadre d'un marché confié par le bailleur social Mesolia Habitat à la Régie, il est maintenant gardien d'immeuble dans la résidence Château d'Eau située sur le quartier prioritaire Politique de la Ville « Alpilles-Vincennes Bois fleuri ».

• **QUEL A ÉTÉ VOTRE PARCOURS AVANT D'INTÉGRER LA RÉGIE DE QUARTIER ?**

J'ai suivi la première année de lycée au Sénégal. Puis une formation en Electricité en Italie en 2011.

J'ai rejoint ma famille à Lormont en 2012. Ma tante travaillait à la Régie de quartier, elle m'a présenté.

• **QUELLE A ÉTÉ VOTRE MISSION À LA RÉGIE ?**

J'ai occupé plusieurs postes : d'abord Agent de propreté urbaine. Je ramassais les papiers et déchets sur un secteur de Lormont. Puis le nettoyage des parties communes avec la sortie/rentrée des containers ainsi que leur nettoyage/désinfection, l'entretien des abords des résidences.

Ensuite, je suis passé à la collecte des encombrants sur tout le secteur Domofrance : on chargeait dans le camion puis on traitait les différentes matières mobilier, bois, plastique, carton... Pour que ça soit recyclé.

Depuis je suis Opérateur de proximité c'est-à-dire Gardien d'immeuble ; j'assure le nettoyage des espaces extérieurs et des locaux poubelles et des containers. Je regroupe les encombrants dans plusieurs locaux et me charge de leur évacuation. Je m'occupe des petites réparations comme changer les ampoules, vérifier les fuites... J'ai une loge, les locataires viennent me voir, je fais remonter les réclamations et fais intervenir la plateforme technique. Il faut savoir rendre service. J'ai de très bonnes relations avec les habitants, le personnel, mes chefs et mes collègues. Le quartier est réputé difficile mais moi je m'y sens bien.

• **ET MAINTENANT, QUELS SONT VOS PROJETS ?**

Je souhaite obtenir le diplôme de Gardien et continuer à évoluer.



Le mot du directeur

Patrice MONTMAUR

« Demba est arrivé à Lormont pour rejoindre de la famille installée ici. Sa tante était en CDI à la Régie depuis 2003, elle a fait la mise en relation. Demba a 20 ans, il est Sénégalais et a quitté son village natal de Casamance depuis longtemps. Nous lui proposons un CDD de 6 mois, tout en faisant une demande d'autorisation de travail auprès de la DIRECCTE. Le nettoyage est un métier en tension, c'est-à-dire qu'il manque en France de la main d'œuvre sur ce secteur, et bien qu'il existe des accords Franco-Sénégalais en matière d'immigration économique, la demande est refusée. Nous signons un CDI temps partiel le 13/05/2013 et demandons un recours gracieux au Préfet de la Gironde qui sera accordé en août. En février 2015, il est affecté à la collecte d'encombrants, service créé avec les deux autres Régies de l'agglomération Bordelaise et un bailleur social. Il s'agit toujours d'un temps partiel : 30 heures hebdomadaires.

Régie de Quartiers Lormont (33) • Nouvelle Aquitaine

• Labellisée depuis 1994 • www.regie-quartiers.fr •

Au regard du parcours exemplaire de Demba, la Régie lui propose de devenir Opérateur de proximité pour succéder au départ à la retraite du titulaire. Avec l'avis favorable du bailleur social Mesolia, Demba a obtenu le poste. Nous favorisons le retour au pays tous les ans, en regroupant les congés annuels et en faisant l'avance du billet d'avion, ce qui lui permet de garder le contact avec son épouse et maintenant son fils. L'objectif est double : le regroupement familial et le Certificat de qualification professionnelle (CQP) Gardien(ne), concierge et employé(e) d'immeuble.»



LES FACTEURS DE RÉUSSITE

- L'encadrement technique a été essentiel pour le transfert de savoir-faire et la montée en compétences.
- L'accompagnement social lui a permis d'obtenir une chambre à l'Habitat Jeunes de Lormont puis un logement dans le parc social toujours à Lormont.
- Les qualités relationnelles d'un agent de proximité pour tisser le lien avec les habitants.



Pauline MAGENTA

Chargée d'insertion sociale et professionnelle (CIP)

Pauline Magenta est chargée d'insertion sociale et professionnelle à la Régie de Quartier de Paris 19^{ème}. Ses motivations : voir les salariés accompagnés reprendre confiance en eux et travailler pour la Régie, moteur du développement solidaire dans le quartier.

• QUEL A ÉTÉ VOTRE PARCOURS AVANT D'INTÉGRER LA RÉGIE DE QUARTIER ?

Après l'obtention d'un baccalauréat Littéraire, je me suis dirigée vers une formation en Histoire de l'Art. Mes expériences en stage combinées à des difficultés personnelles m'ont dissuadé de continuer dans cette voie. J'ai décidé de m'orienter vers une formation administrative. J'ai été apprentie au sein d'une agence de travail temporaire et d'un centre de formation durant deux ans, puis j'ai validé un BTS Assistante de direction. Embauchée en tant qu'animatrice chargée d'accueil dans une Mission Locale, j'ai animé des ateliers de techniques de recherches d'emploi et organisé un départ au Québec pour un groupe de jeunes.

Pour découvrir d'autres structures et évoluer, j'ai décidé de valider un titre professionnel de Conseillère en insertion professionnelle. Décidée à m'orienter vers l'Insertion par l'activité économique (IAE) à l'issue de la formation, j'ai travaillé au sein d'une Entreprise d'insertion et d'un Atelier chantier d'insertion puis été embauchée en CDI à la Régie de Quartier du 19^{ème} en mars 2016.

• QUELLE EST VOTRE MISSION AU SEIN DE LA RÉGIE ? POURQUOI ELLES VOUS MOTIVENT ?

Des candidats à l'IAE sont orientés à la Régie par les partenaires locaux comme la Mission Locale, les CHRS (Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale), l'EPEC, le Pôle Emploi, le Cap Emploi, etc... En tant que CIP, je suis amenée à participer au recrutement des salariés et à les accompagner. Il est intéressant de pouvoir faciliter l'accès à l'emploi pour tous, sans distinction, car c'est promouvoir l'égalité et c'est lutter contre les discriminations.

Aussi, dans le cadre de son CDDI (Contrat à Durée Déterminée d'Insertion), le salarié apprend un métier, bénéficie de formations complémentaires et d'un suivi socio-professionnel mensuel. Ce suivi s'organise avec des partenaires et travailleurs sociaux du territoire. Il couvre des champs comme le logement, la santé, l'accès aux droits, la définition de projet professionnel et les techniques de recherche d'emploi par exemple. La personne est reconnue en tant que membre à part entière de la société et encore plus en tant qu'habitant important du quartier car elle participe



à l'amélioration du cadre de vie par ses activités d'entretien des parties communes d'immeubles ou des espaces verts du quartier par exemple. Voir l'estime de soi d'un salarié augmenter les mois passant, le voir prendre confiance en lui et gagner en autonomie, est toujours source de joie.

Par ailleurs, je recherche des offres d'emploi et de formation pour les salariés en insertion. Je prospecte des entreprises. Aujourd'hui, la Régie de quartier et deux structures partenaires du quartier ont monté un projet commun qui a permis l'embauche d'un chargé des relations entreprises commun aux trois structures. Cette démarche montre que la Régie de quartier du 19^{ème} est un moteur important au développement du quartier dans la solidarité. C'est motivant !

• DES PROJETS POUR L'AVENIR ?

Favoriser l'insertion sociale et professionnelle des personnes peut se faire de bien des façons. À la Régie de quartier du 19^{ème}, j'aimerais mettre en place des parcours de visites culturelles dans des musées adaptées au public non-lecteur et non-scripteur car beaucoup des salariés en CDDI n'ont pas l'occasion de s'émerveiller au quotidien. S'émerveiller, c'est l'occasion de se donner un nouveau souffle, d'entrevoir de nouvelles possibilités pour avancer.

Plus tard, je pourrais peut-être me former à la gestion d'un service ou à la gestion de projets à vocation sociale.

Régie de Quartier de Paris 19^{ème} (75) • Île-de-France

• Labellisée depuis 2003 • www.rqparis19.org •

Le mot de la directrice Anne MISTRAL

« La fonction de chargée d'insertion est à la croisée de nombreux chemins. Son travail s'inscrit dans une dynamique d'équipe pluridisciplinaire et se fait au plus près des salariés en parcours d'insertion. Elle doit parfaitement connaître les thématiques sociales, formation, emploi, le monde de l'entreprise et ses codes. Une bonne « CIP » ne reste pas dans son bureau ! Elle va voir les salariés sur le terrain, part rencontrer les partenaires et démarcher les employeurs potentiels. Elle est nécessairement « caméléon » pour s'adapter à toutes les situations. Une « CIP » est une véritable équilibriste : elle doit trouver sans cesse la bonne alchimie entre toutes ses missions et savoir composer au mieux avec les contraintes des uns et des autres.

L'arrivée de Pauline a soulagé l'équipe et nous permet de mieux accompagner les salariés. Grande organisatrice, elle a amélioré nos outils de suivi et en a créé de nouveaux. Depuis fin 2016, elle est élue au CHSCT (comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail), ce qui a vraiment du sens par rapport à sa fonction. »



LES FACTEURS DE RÉUSSITE

- La capacité à être au plus près des salariés accompagnés.
- Les liens à nouer et à entretenir avec les partenaires.
- Le développement d'outils internes à la Régie pour le suivi et l'organisation.



Laure CIMIER

Conseillère clientèle à distance

Laure Cimier est salariée de la Régie de Quartier de Trélazé qui porte une activité originale d'insertion : une plateforme téléphonique. Depuis son arrivée à la Régie en 2015, Laure Cimier y construit son projet professionnel. Elle développe ses compétences et suit des formations pour évoluer vers un poste à responsabilité.

• **QUEL A ÉTÉ VOTRE PARCOURS AVANT D'INTÉGRER LA RÉGIE DE QUARTIER ?**

J'ai débuté avec un bac pro commerce que je n'ai pas terminé, par la suite j'ai effectué quelques petits jobs, en tant qu'agent d'entretien principalement. En juillet 2015 j'ai décidé, accompagnée par la Mission Locale, de trouver un métier qui me correspondrait davantage. J'ai donc débuté mon contrat en tant que conseillère clientèle à distance au sein de la Régie de Quartiers de Trélazé en août 2015. Souhaitant me spécialiser et évoluer vers plus de responsabilités, j'ai décidé de reprendre mes études avec un DAEU A (diplôme d'accès aux études universitaires), qui est l'équivalent du baccalauréat littéraire, que j'ai obtenu en mai 2017. Je poursuis avec un BTS négociation et relation clientèle en alternance, toujours au sein de la Régie de Quartiers de Trélazé.

• **QUELLE EST VOTRE FONCTION AU CENTRE D'APPEL ? QUE VOUS APPORTE CETTE EXPÉRIENCE ?**

J'ai la chance d'avoir intégré la plateforme téléphonique de la Régie de quartier à son commencement, j'ai donc participé et assisté au développement de celle-ci. Nous avons été formés et avons effectué des immersions dans différentes sociétés. Actuellement, nous réceptionnons ou émettons des appels téléphoniques pour des sociétés de services d'aide à la personne comme l'ADMR (Aide à domicile en milieu rural) et aussi pour des entreprises commerciales. Nous travaillons sur une plateforme composée de dix personnes, dirigée par un superviseur. L'avantage d'être peu nombreux c'est de pouvoir monter en compétence plus rapidement et d'avoir un suivi personnalisé et adapté au cas par cas. Nous avons



établi une relation de proximité et de confiance avec les donneurs d'ordre, ils viennent assez régulièrement sur la plateforme pour le suivi et l'amélioration du processus, ce qui permet d'avoir un encadrement complet. Grâce à l'encadrement de la plateforme, j'ai pu en deux ans améliorer mon niveau commercial et acquérir bon nombre de compétences.

• **DES PROJETS POUR LA SUITE ?**

Par la suite je souhaite poursuivre mes études avec un master ou Bachelor, toujours dans l'optique d'évoluer vers un poste à responsabilité. Je n'ai pas de projet défini mais la relation clientèle reste un secteur d'activité dans lequel je m'imagine poursuivre. Mon expérience au sein de la Régie de Quartier, et l'encadrement dont j'ai pu bénéficier, m'ont réellement permis de me fixer des objectifs et de reprendre mes études, ce qui ne serait peut-être pas arrivé au sein d'une entreprise classique.



Régie de Quartiers de Trélazé (49) • Pays de la Loire

• Labellisée depuis 1996 • www.regiedequartierstrelaze.com •

Le mot du directeur

Jamel ARFI

« Nous avons développé ce support d'activité pour trois raisons principales :

- L'emploi dans ce secteur existe réellement.

- Cela permet de varier l'offre de services aux habitants. Cette activité ne prétend pas se substituer autres activités de la Régie, elle vient enrichir l'offre.

- Le profil de Laure correspond tout à fait à ce public dont l'offre traditionnelle d'insertion ne répond pas à leurs attentes.

Le parcours de Laure montre bien qu'un autre visage de l'insertion peut être innové et donc conduire à une implication des demandeurs d'emploi. D'autres trajectoires ont aussi pu être explorées, par exemple, dans le cadre de VAE (Validation des acquis et de l'expérience) pour préparer un diplôme assistant de gestion en partenariat avec le CNAM. »

LES FACTEURS DE RÉUSSITE

- La définition d'un parcours de formation
- Une réflexion sur l'attractivité des activités d'insertion pour les jeunes.
- Varier l'offre de services développée par la Régie pour les habitants.
- Développer des activités d'insertion avec des perspectives d'emploi pour les jeunes.



Léo DAVID,
un des
participants
au projet

PARTENARIATS
EN FAVEUR DES
JEUNES

Projet FUTURNESS

Accompagnement à l'emploi par le coaching

Questions à Audrey Renaud, directrice de la Régie RAPID (93)

• QUEL EST L'OBJET DU PROJET FUTURNESS ?

Avec un taux de chômage de 22,3% en 2014 pour les 15-64 ans, Pierrefitte-Sur-Seine est l'une des communes connaissant le plus fort taux de chômage du département de Seine-Saint-Denis.

Les partenaires de l'emploi ont constaté, lors de leurs temps d'échanges toutes les six semaines, que les sollicitations des personnes en recherche d'emploi étaient croissantes, et notamment pour les personnes non-qualifiées et sans formation. Les conseillers ont également constaté que ces personnes sont de plus en plus éloignées de l'emploi : ils ne maîtrisent plus ou pas les codes de l'emploi, de l'entretien d'embauche ; ils n'ont pas de projet professionnel défini, et ne savent plus comment s'y prendre. Et encore moins le faire seul.

Ces personnes ont besoin d'un accompagnement renforcé pour sortir de leur isolement, leur redonner confiance en eux et trouver un

emploi durable. C'est avec cet objectif commun que la Régie de Quartier RAPID et FUTURNESS, une entreprise spécialisée dans le coaching, se sont associées pour développer un nouvel outil d'accompagnement vers l'emploi. L'idée est d'aider, en tandem avec les acteurs locaux et avec des outils numériques, des personnes en difficulté sociale et professionnelle, dont des jeunes NEET (Jeunes sans formation sans emploi et hors du système scolaire), pour qu'ils puissent définir un projet professionnel.

• CONCRÈTEMENT, COMMENT SE DÉROULE UN ACCOMPAGNEMENT ?

Un accompagnement se déroule sur 3 mois en 8 étapes pour le jeune. D'abord, une étape de diagnostic établi en bilatéral entre le jeune et son coach. Ensuite, une série de tests psychométriques normés sont proposés au jeune accompagné. Les résultats permettent de mettre à jour son profil, les leviers de sa motivation et ses centres d'intérêt.

Régie Associative Pierrefittoise d'Insertion et de Développement (RAPID) (93) • Île-de-France

• Labellisée depuis 2013 •

La Régie RAPID à Pierrefitte-sur-Seine développe un projet original à destination des jeunes sans emploi ni formation, en partenariat avec l'entreprise Futurness. L'objectif est d'aider ces jeunes à définir leur projet professionnel en utilisant des outils numériques innovants comme la réalité virtuelle.



La troisième étape se déroule avec un casque de réalité virtuelle qui permet au jeune de faire une immersion professionnelle (virtuelle) durant une heure et demie. Ce nouvel outil (la « Box »), développé par FUTURNESS, permet de lever les freins, les représentations et les a priori d'un métier, et de conforter, ou non, le bénéficiaire dans son choix, sans perdre de temps.

Ensuite, le coach accompagne le jeune sur la définition d'un plan d'action et des outils : lettre de motivation, CV, profil sur les réseaux sociaux, formations, atelier de prise de parole en public, et jusqu'à des simulations d'entretiens professionnels. Le jeune prépare et affine ainsi son argumentaire pour convaincre de potentiels employeurs.

• COMMENT CETTE INITIATIVE S'INTÈGRE-T-ELLE AU PROJET GLOBAL DE LA RÉGIE ?

Futurness a construit son projet essentiellement autour des NEET. Mais lors de la présentation de son programme aux partenaires de l'emploi, il est apparu important et nécessaire, de certes toucher les jeunes, mais pas seulement.

En effet, la Régie accueille des publics de tous horizons et de tous âges. Et dont les problématiques sont parfois plus compliquées

que pour un jeune : quelles sont les perspectives d'avenir quand on a 50 ans ? Vais-je devoir reprendre une formation ? Mais je maîtrise mal le français. Comment faire avec le numérique que je ne maîtrise pas ? Autant de barrières qu'il faut lever, et donc accompagner le public et construire avec lui son projet.

C'est pourquoi La Régie, la Mission Locale, le Club de Prévention et la mission RSA ont mis en place une expérimentation avec FUTURNESS sur trois mois (octobre-décembre 2017). Chaque partenaire a inscrit deux personnes dans le dispositif avec des profils très différents les uns des autres.

L'objectif de cette expérimentation est d'évaluer l'efficacité du dispositif, aussi bien pour les bénéficiaires que pour les conseillers, et de le faire évoluer éventuellement. Début 2018, l'expérimentation sera évaluée et, nous l'espérons, reconduite pour toucher un plus grand nombre de personnes sur le territoire.



LES FACTEURS DE RÉUSSITE

- L'utilisation d'outils numériques et innovants à destination des jeunes.
- Le partenariat local avec les associations du territoire.
- Les soutiens pour le passage de l'expérimentation au déploiement du dispositif.

Questions à

Don-Paul QUILICHINI, directeur de la Régie de Quartiers du Pays de Saint-Brieuc

• QUEL EST L'OBJET DU PARTENARIAT ENTRE LA RÉGIE DE QUARTIERS ET LE CERCLE ?

Le Cercle est une association d'éducation populaire, implantée sur le quartier Croix Saint-Lambert. La Régie et le Cercle ont signé en 2013 une convention formalisant l'embauche par la Régie de Quartiers pendant les vacances scolaires de jeunes entre 16 et 18 ans, habitants du quartier, en remplacement des salariés absents pour congés payés.

• QUELLES SONT LES PROBLÉMATIQUES AUXQUELLES SONT CONFRONTÉS LES JEUNES DU TERRITOIRE ?

Il existe plusieurs constats qui ont fondé cette volonté de partenariat.

L'accès difficile des 16-18 ans aux emplois saisonniers d'abord, par manque d'informations, de relations, parfois par déficit de motivations ou à cause de difficultés à se déplacer vers les zones d'embauche.

Il n'est pas évident pour les jeunes d'anticiper le passage de l'adolescence à l'âge adulte et de se projeter dans une démarche d'émancipation et d'autonomie (passer d'une logique de consommation d'activités à une logique d'action et de projet).

L'image négative que certains habitants peuvent avoir des jeunes et leur situation de précarité financière constituent un obstacle à l'accès aux loisirs et à la réalisation de leur projets personnels (permis de conduire, logement individuel, travail...).

La Régie de Quartiers et l'association « Le Cercle » travaillent en partenariat depuis 2013 sur le quartier Croix Saint-Lambert. L'objectif est d'aider les jeunes à accéder à un emploi l'été qui leur permettra d'acquérir une expérience à la fois professionnelle et associative et de réaliser leurs projets personnels.



• CONCRÈTEMENT, COMMENT CE PARTENARIAT SE TRADUIT-IL À SAINT-BRIEUC ET POUR LES JEUNES ?

La Régie a mis en place une procédure de recrutement (entretien d'embauche, rencontre avec les parents pour les mineurs) en collaboration avec Le Cercle. Puis elle a formalisé un accompagnement individuel en direction des futurs salariés (accueil, prise de poste, intégration dans l'équipe, évaluations...).

Le Cercle est chargé d'effectuer un repérage et de prendre contact avec les jeunes susceptibles de vouloir travailler. La priorité est donnée aux jeunes qui rencontrent le plus de difficultés sociales et/ou financières. Le Cercle effectue en amont une partie de la procédure administrative (fiche adhésion, fiche sanitaire, autorisation parentale, rencontre avec les parents). Au cours des vacances, il réalise un accompagnement des jeunes salariés (entretien individuel et collectif, visite sur le lieu de travail).

La Régie et le Cercle s'informent aussi mutuellement lorsqu'une situation est jugée préoccupante (jeune en difficulté sur le lieu de travail, problème personnel...). Au terme de leur mission, une réunion est organisée avec les jeunes pour faire le bilan de leur expérience. Concrètement, depuis 2013, sur la seule période de l'été, ce sont cinquante-trois jeunes qui ont été salariés de la Régie (21 garçons, 32 filles), avec une moyenne d'âge de 17 ans, et plus de 28 000 euros nets versés en salaires à ces jeunes.

Questions à Christelle LAURON, présidente de l'Association Le Cercle

• POURQUOI AVOIR CHOISI DE TRAVAILLER AVEC LA RÉGIE DE QUARTIERS SUR LA JEUNESSE ?

Le Cercle, association d'éducation populaire présente depuis 1981 sur le quartier de la Croix St Lambert, a toujours favorisé l'égalité des chances, l'autonomie des jeunes et un travail d'insertion dans son projet associatif. Partageant les constats de la Régie de Quartiers sur la difficulté des jeunes de 16 à 18 ans d'accéder à un premier emploi ainsi que les difficultés de faire cohabiter un public jeune avec les habitants d'un quartier, le Cercle a coordonné ces actions éducatives globales en direction des 16-25 ans et ainsi décider de travailler conjointement avec la Régie de Quartiers pour l'accès à l'emploi.

Le partenariat a montré son efficacité depuis 2013 et permet d'apporter une première réponse concrète aux jeunes du territoire.



LES FACTEURS DE RÉUSSITE

- La coopération et l'échange d'informations entre les associations du territoire.
- La visibilité de l'action des associations par les jeunes du territoire.



PARTENARIATS
EN FAVEUR DES
JEUNES

Chantiers ÉDUCATIFS

à Paris 12^{ème}

Questions à Elsa HUMBERT, directrice de la Régie Fécamp Paris 12

• POUVEZ-VOUS NOUS PRÉSENTER LE PROJET ?

Depuis 2016, la Régie de quartier participe à la mise en place de chantiers éducatifs dans le cadre de manifestations locales telles que les deux vide-greniers Decaen-Robert-Tourneux ou encore les deux éditions de la fête de la jeunesse interquartier *On s'la coule 12* coordonnées par le Local Interassociatif (groupement associatif Claje, Camillienne et Régie de quartier). En deux ans, treize chantiers éducatifs ont eu lieu sur des missions de maintenance, médiation, orientation du public ou encore communication. Le chantier éducatif est une action de socialisation par le travail : apprentissage des règles, des droits et

des devoirs qui régissent les relations au travail. Elle se situe en amont d'une démarche d'insertion professionnelle et s'adresse à des jeunes entre 16 et 25 ans. Ce dispositif permet à des Clubs de prévention spécialisée, en l'occurrence la Fondation Jeunesse Feu Vert très présente sur le quartier d'intervention de la Régie, d'orienter des jeunes sur des activités en lien avec l'organisation d'un évènement. Ces derniers sont embauchés par une Association intermédiaire qui leur fait signer un contrat de travail et les rémunère pour le travail effectué. Les éducateurs spécialisés du Club de prévention spécialisée sont en charge de l'encadrement pédagogique des jeunes et la Régie de Quartier de l'encadrement

Régie de Quartier Fécamp Paris 12 (75) • Île-de-France

• Labellisée depuis 2010 • <http://regiefecamp12.blogspot.com> •

La Régie de Quartier Fécamp à Paris participe, en partenariat avec d'autres structures du territoire, à la mise en place de chantiers éducatifs à destination de jeunes entre 16 et 25 ans.



technique. Ainsi, dans le cadre d'un chantier éducatif qui portait sur de la maintenance, le Chef d'équipe bâtiment de la Régie a encadré deux jeunes et leur a appris pendant deux jours des gestes techniques et les attitudes et comportements à adopter au travail.

• QUELS SONT LES PARTENARIATS DÉVELOPPÉS POUR CETTE ACTION ?

Le soutien et l'accompagnement de la Sous Direction de la Jeunesse (DJS) de la Ville de Paris a permis à tous les acteurs de trouver leur place au sein du dispositif. Ainsi, un partenariat local solide s'est construit avec les différents acteurs concernés : prévention spécialisée (Fondation Jeunesse Feu Vert), Association intermédiaire (Optim emploi) et Fondation Paris Habitat qui a cofinancé certains chantiers avec la DJS.

Ce partenariat permet ainsi aux jeunes du quartier de découvrir des structures capables de les accompagner dans leurs parcours. Il met en relief une action concertée et une cohérence et complémentarité territoriale en matière d'insertion.

• POURQUOI LA RÉGIE A-T-ELLE DÉVELOPPÉ CETTE INITIATIVE EN FAVEUR DE JEUNES ?

Ces chantiers éducatifs permettent à la Régie de Quartier de toucher un public jeune qu'elle a souvent du mal à atteindre. Cela peut constituer une première étape vers un éventuel parcours à la Régie ou à Optim emploi. Le dispositif a permis également de renforcer les liens entre les structures du territoire et de développer des partenariats avec des acteurs avec lesquels la Régie n'avait pas l'habitude de travailler. Enfin, il permet de mettre en valeur les compétences techniques de salariés de la Régie (permanents et opérateurs de quartier) et son rôle essentiel d'insertion sur le quartier. Dans le cadre des vides greniers, le travail des jeunes sur la maintenance ou l'orientation du public a donné une dimension intergénérationnelle intéressante au sein de l'organisation de la manifestation.



LES FACTEURS DE RÉUSSITE

- La volonté des différentes structures de collaborer ensemble (concertation bien en amont du projet).
- La mobilisation et l'appui des financeurs (bailleurs, collectivités).
- La mobilisation et le suivi des jeunes par le Club de prévention spécialisée.



PARTENARIATS
EN FAVEUR DES
JEUNES



Docteur en sociologie, Chafik HBILA est chercheur associé au Centre de recherches et d'analyse des politiques européennes (CRAPE – UMR 6051, Université de Rennes 1) et à la Chaire de recherche sur la jeunesse.

■ QUEL SENS PEUT-ON DONNER À LA NOTION DE PARTICIPATION DES JEUNES ?

- Il faut rappeler que la participation a un lien direct avec le pouvoir d'agir. La participation au sens politique signifie que l'on travaille sur le développement du pouvoir d'agir des personnes concernées. Il ne suffit pas d'informer, d'impliquer ou d'avoir les jeunes comme cible d'une action. Il existe différents niveaux de participation mais l'objectif est bien de développer le pouvoir d'agir sur son territoire et sur sa trajectoire.
- On est pleinement dans la participation quand de jeunes habitants font partie de la gouvernance d'associations comme les Régies de Quartier ou les Régies de Territoire par exemple. Par contre, dans le cadre de dispositifs publics ou d'actions sociales à destination des jeunes, ils sont le plus souvent cibles de l'action, aussi pertinente et efficace soit-elle. C'est le cas de la Garantie Jeunes par exemple, qui leur permet par ailleurs de développer des compétences importantes pour la construction de leurs parcours.
- Pour évaluer le degré d'ambition et d'efficacité, la logique de participation doit être mesurée par rapport au pouvoir d'agir qu'elle permet de développer chez

un individu, un collectif ou un territoire. Autre exemple, les jardins partagés : ce n'est pas du tout la même chose si les habitants participent à la conception et l'organisation du jardin (sphère décisionnaire) que s'ils cultivent une parcelle octroyée (sphère bénéficiaire/usager). À mon sens, la vraie participation se situe dans le cadre décisionnaire.

- La forme institutionnelle ou juridique de la démarche de participation importe peu. Les jeunes salariés qui font de la médiation sociale (par exemple les correspondants de nuit dans les Régies de Quartier) sont bien dans le pouvoir d'agir. Ou encore la participation des jeunes en Service Civique qui relève à la fois d'un dispositif public et de la participation citoyenne puisque l'essence même du Service civique est l'engagement citoyen. Le sens et les objectifs qui régissent les actions de participation précèdent bien la forme juridique.
- En réalité, la participation relève vraiment de la démocratie participative, ce qui la rend difficile à mettre en œuvre dans un pays de démocratie représentative. Par exemple, rappelons qu'à son origine, la Politique de la ville avait pour objectif de mettre les habitants au cœur des projets qui les concernent, dans un

esprit de démocratisation de la gestion urbaine (c'est l'héritage du rapport Dubedout de 1983). Au fil des années, on a perdu le lien avec les habitants pour une logique plus descendante dans la conception et la gouvernance des politiques publiques. Le sens de la loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine de 2014 visait donc à remettre les habitants au cœur de la décision, à les amener à participer aux politiques publiques dans leurs quartiers avec, notamment, la mise en place des Conseils citoyens. Dans la pratique, travailler avec les habitants, et en particulier les jeunes, pour qu'ils soient à la fois co-constructeurs et cibles des actions, est toujours très difficile.

■ LES RÉGIES DE QUARTIER ET LES RÉGIES DE TERRITOIRE TRAVAILLENT À AMÉLIORER LE CADRE DE VIE DES HABITANTS. QUELLE ANALYSE FAITES-VOUS DU RAPPORT DES JEUNES À LEUR CADRE DE VIE ET À L'ESPACE PUBLIC ?

- La question de l'espace public est majeure. La présence des jeunes sur l'espace public dans les quartiers populaires est souvent stigmatisée. Elle est perçue parfois trop systématiquement comme une présence masculine empreinte de pratiques déviantes qui pose problème au territoire. C'est malheureusement souvent la première entrée du politique dans les questions de jeunesse dans les quartiers. Comment

dépasser cela ? Quand on analyse la présence des jeunes sur l'espace public, on peut déconstruire cette perception car la jeunesse des quartiers populaires est éminemment plurielle. Il est toujours aussi important de travailler à un projet d'animation avec les jeunes sur l'espace public pour faire en sorte que leur présence soit liée à la création de lien social et non pas à des phénomènes d'éducation parallèle liées au trafic par exemple. Se pose alors la question de la présence (hors les murs !) des acteurs sociaux et publics dans les quartiers pour aller au-devant des jeunes, de leurs besoins et de leurs attentes. Voilà un autre défi.

- Il existe déjà des initiatives intéressantes, qui peuvent permettre aux jeunes en lien avec les associations et les pouvoirs publics de travailler concrètement sur l'espace public par des petits travaux d'aménagement ou de rénovation par exemple. Par ce type de projet, ils s'approprient le territoire positivement et le respectent davantage. On s'aperçoit en effet que des jeunes qui pouvaient avoir dégradé l'espace public sont ensuite plus respectueux de leur environnement et deviennent en quelque sorte ambassadeurs de leurs quartiers. Ces projets alliant animation sociale et gestion urbaine de proximité sont à encourager. Dans ce sens, les initiatives alliant animation sociale et gestion urbaine de proximité, portées par exemple par les Régies de Quartier ou les Régies de Territoire, sont à encourager. ▶

Questions à Laurent LARDEUX

■ QUELS SONT LES PRINCIPAUX FREINS À L'INSERTION PROFESSIONNELLE DES JEUNES EN DIFFICULTÉ DANS LES QUARTIERS ET COMMENT AGIR ?

- Objectivement, la faiblesse du niveau de formation est un premier frein. L'écrasante majorité des jeunes est très faiblement diplômé. Or les chiffres de l'ONPV (Observatoire Nationale de la Politique de la Ville) nous montrent que, même dans les quartiers, plus on est diplômé, plus on est protégé contre le chômage. Il ne s'agit pas seulement de la formation formelle mais bien du développement des compétences au sens large, comprenant des savoir-faire, un réseau ou encore une capacité à se projeter dans une trajectoire sociale et professionnelle.
- Plus difficile à traiter, les discriminations liées à l'origine ethnique ou territoriale sont un autre défi. Sujet encore tabou en France, il s'agit pourtant d'un frein majeur pour certains postes car des discriminations existent.
- Pour agir, les actions d'insertion professionnelle peuvent aussi être conçues par les habitants et en particulier par les jeunes. Par exemple, la Ville de Lorient, avec la Mission Locale, porte un projet de parrainage ambitieux pour les jeunes. Cette action a été pensée par des jeunes qui en avaient ciblé le besoin. Aujourd'hui, ils sont la cible de l'action qu'ils ont contribué à initier.
- Le premier défi relève du travail à mener sur l'envie et la motivation des jeunes mais aussi sur l'ouverture

des champs du possible. Il s'agit de lutter contre une forme d'autocensure, c'est-à-dire l'idée incorporée par le jeune selon laquelle « ce n'est pas fait pour moi » et qu'il est donc inutile d'essayer.

- Il existe aussi des opportunités d'emploi que les jeunes ignorent ou ne souhaitent pas investir à causes des représentations qu'ils peuvent en avoir. En Bretagne, par exemple, il y a des postes non pourvus dans l'agriculture ou les industries agroalimentaires. Se pose donc la question du rapprochement entre les offres d'emploi et les jeunes en recherche d'emploi. Pour une question de génération, les attentes des jeunes sont peut-être différentes vis-à-vis de l'emploi. Il faudrait questionner ce qui fait sens chez eux dans leur démarche d'insertion professionnelle.
- Peut-être faut-il commencer par déconstruire certaines représentations et travailler sur les compétences psycho-sociales des jeunes comme un préalable à l'emploi. En effet, un grand nombre d'expériences en amont peuvent favoriser le processus d'insertion. La découverte des métiers ou la mobilité internationale par exemple, formidable levier pour développer ces compétences, l'estime de soi, des capacités techniques ou cognitives. La participation au sens évoqué ci-dessus peut aussi jouer un rôle important. Si l'on pense tout cela globalement, on a certainement plus de chance de réussir un projet d'insertion professionnelle en direction des jeunes. ●

Laurent LARDEUX est chargé d'études et de recherche à l'INJEP (Institut national de la jeunesse et de l'Éducation populaire).

■ POUVEZ-VOUS NOUS PRÉCISER CE QUE RECOUVRE LA NOTION D'ENGAGEMENT DES JEUNES ?

- Nous restons très largement prisonniers d'une définition de l'engagement qui privilégie, voire réduit, la participation à la politique formelle, à l'engagement dans un parti ou dans un syndicat au détriment d'autres formes de participation. Et trop souvent le niveau de participation électorale est considéré comme un indicateur du degré d'intérêt des jeunes pour l'engagement : plus l'abstention est forte, plus le degré d'engagement serait faible.
- Or les jeunes ont un rapport distancié aux formes conventionnelles d'engagement. De nombreuses enquêtes le montrent, ils sont de plus en plus séduits par d'autres formes de participation, plus alternatives, plus individualisées, moins impersonnelles, qui produisent des impacts rapides, concrets : militer dans une association de défense d'un peuple, boycotter des produits d'une certaine marque, consommer des produits issus du commerce équitable, participer à des manifestations pour une cause précise. Toutes ces formes d'engagement ont un grand succès du côté de la jeunesse. L'espace public associatif

dispose également d'un fort capital de sympathie auprès des jeunes. Ils font confiance aux associations pour changer la société et les considèrent comme l'expression d'une citoyenneté en acte. Et c'est par ces formes qu'ils considèrent que les choses peuvent changer, beaucoup moins par des formes politiques traditionnelles.

■ L'ENGAGEMENT DES JEUNES EST EN HAUSSE EN FRANCE (BAROMÈTRE DJEPVA 2017) MAIS UNE PARTIE D'ENTRE EUX RESTE EN RETRAIT. QUI SONT-ILS ?

- La dernière vague de l'enquête du baromètre DJEPVA réalisé par l'INJEP et le CREDOC révèle qu'en 2017 un tiers des jeunes participe aux activités d'une association. On observe une stabilité de cet engagement, puisque cette proportion est proche du niveau observé en 2016, qui était de 34%, année où on avait aussi remarqué une augmentation sensible de la participation associative des jeunes au lendemain des attentats. Mais en regardant plus loin encore, notamment avec l'enquête européenne sur les Valeurs (EVS), nous pouvons constater qu'il existe en réalité une très forte stabilité de l'engagement associatif ►

depuis une trentaine d'années, ce qui contredit l'image couramment admise d'une jeunesse en perte de vitesse sur le plan de l'engagement.

- L'engagement est toutefois inégalement distribué dans l'espace social. Les principales variables sont le niveau d'études atteint qui conditionne l'orientation parmi les offres d'engagement, et la position sociale. Schématiquement, moins l'individu est diplômé, moins il est engagé, et moins sa situation professionnelle est stable, moins il participera aux activités d'une association. Les habitants des quartiers populaires cumulant souvent ces caractéristiques sont effectivement ceux dont la participation associative est la plus faible.

■ QUELS SONT LES LEVIERS POUR MOBILISER CES JEUNES EN RETRAIT ?

- Il me semble déjà important de valoriser des pratiques et des initiatives existantes, mais qui sont, dans bien des cas, insuffisamment reconnues comme telles car situées en-dehors des cadres formels de la participation. L'engagement des jeunes est extrêmement protéiforme, et peut s'incarner dans des mouvements provisoires et pour des causes diverses. Ces formes, beaucoup plus difficiles à repérer et à mesurer, sont pourtant celles qui témoignent le mieux de la vitalité de l'engagement des jeunes. Nous savons aussi que l'acte d'engagement dans un certain nombre de structures associatives nécessite des dispositions sociales telles que la prise de parole, l'expression de soi, la prise de responsabilité : certains jeunes des quartiers populaires s'estiment, à tort, illégitimes pour investir ce type de compétences. La méthode de pair-à-pair, ou un fonctionnement de

la structure plus horizontal, moins hiérarchisé peuvent permettre de limiter les effets de l'origine sociale dans le recrutement associatif. Il importe sans doute aussi de réfléchir aux conditions effectives de reconnaissance de la part des pouvoirs publics des compétences acquise par les jeunes bénévoles : pour des jeunes qui cumulent un certain nombre de difficultés (absence de diplôme, faible ressource, situation professionnelle instable), ces reconnaissances peuvent permettre de combler en partie certaines inégalités et inciter ceux qui sont les plus éloignés à s'engager.

■ PARMIS LES FORMES POSSIBLES DE PARTICIPATION À LA VIE DE LA CITÉ, QUELLES SONT CELLES QUI MOBILISENT LE PLUS LES JEUNES ?

- Les profils des jeunes sont très divers, et les thématiques qui les séduisent le sont tout autant. L'engagement bénévole des jeunes semble pour partie reposer sur des représentations genrées : près de la moitié des hommes s'engagent dans le domaine sportif tandis que les femmes se concentrent dans les domaines social, sanitaire ou humanitaire. Au-delà des différences entre sexe, les domaines d'engagement correspondent à des champs de préoccupations quotidiennes des jeunes, en lien avec leur situation d'activité : les étudiants s'engagent plus volontiers dans les actions en faveur de la jeunesse et de l'éducation ; les chômeurs dans les activités sociales et de solidarité ainsi que dans la lutte contre la discrimination ; les plus diplômés dans la culture ; les parents d'enfants pour la lutte contre les discriminations et assurer la paix dans le monde. ●



Retrouvez toutes les publications du CNLRQ sur le site public
www.regiedequartier.org

et restez informés de notre actualité avec
la Lettre des Régies de Quartier et des Régies de Territoire



144 boulevard de la Villette • 75019 Paris

www.regiedequartier.org

accueil@cnlrq.org

ISBN - 979-10-90760-15-8 • © CNLRQ 2017 • Conception graphique S. Cardon - CNLRQ • Impression LFT - Gennevilliers

