

# LES RÉGIES

EN ACTION

N°85  
JUN  
2023

A photograph of two women in a professional setting. The woman on the left is wearing a black headscarf, glasses, and a patterned grey scarf. The woman on the right has long dark hair and sunglasses on her head. They are both looking intently at a laptop screen. In the background, a world map is visible on the wall.

## TRANSITION NUMÉRIQUE

Relever les défis de la révolution digitale

## La plus haute fresque murale d'Europe à Chambéry

L'une des deux plus hautes fresques d'Europe (50 m de hauteur), dessinées par Luc Schuiten et réalisées par Citécréation sur le mur latéral de l'immeuble où se trouve le siège permanent de Régie+, actuellement en travaux, Chambéry, avril 2024.



# ÉDITO

JACQUES LIMOUZIN

Président du Mouvement des Régies

« Les Régies ont multiplié les services pour accompagner les habitants exclus de l'usage des outils numériques. »

Présentes au cœur des quartiers et des territoires, les Régies sont les témoins privilégiés du vécu quotidien des habitants confrontés aux difficultés liées à la fracture numérique.

Toutes les principales démarches administratives (même les plus simples comme prendre un rendez-vous) sont maintenant faites par internet. Mais quand on n'y a pas accès chez soi, quand la langue est un obstacle, quand l'équipement informatique est trop onéreux, quand on n'a pas confiance en soi et qu'on craint de faire une erreur, alors la tentation est grande de baisser les bras, de renoncer à ses droits et de s'appauvrir encore un peu plus.

Depuis de nombreuses années, pour faire face à cette dématérialisation qui ne facilite pas toujours le vivre ensemble, les Régies de Quartier et de Territoire ont multiplié les services pour accompagner les habitants exclus de l'usage des outils numériques.

Nous illustrons les solutions dans les pages qui suivent : nos réponses sont diverses mais toutes visent fondamentalement à vouloir rendre plus indépendants les habitants. Faire à la place souvent au début, puis faire avec, pour enfin laisser faire en autonomie mais ne jamais abandonner.

02

## Regards



- La plus haute fresque murale d'Europe à Chambéry

08-13

## Le dossier



- Relever le défi de la transition numérique

04-05

## Actualités



- La Régie d'Angers au cabinet du Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires
- « Engagements quartier 2030 » la lettre d'Olivier Klein, ministre délégué chargé de la ville et du logement

14-15

## Du nouveau



- Notre alerte sur les Jeux Olympiques de Paris
- Renouer les liens avec le monde HLM
- Mobilisation en faveur de l'insertion par l'activité économique

06-07

## En direct des Régies



- Paris Centre : le dispositif premières heures s'adresse à ceux qui sont le plus éloignés de l'emploi
- Lille Sud : une ferme urbaine qui développe une agriculture bio-intensive

16

## Entretien avec



- Emmanuelle Cosse, Présidente de l'Union sociale pour l'habitat

# ACTUALITÉS

## LA RÉGIE D'ANGERS AU CABINET DU MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES



Ancien maire d'Angers de 2014 à 2022, l'actuel ministre de l'écologie et de la cohésion des territoires Christophe Béchu connaît bien la situation de cette ville et c'est comme responsable national qu'il a prononcé le discours d'inauguration de l'appartement éco-geste de la Régie en novembre. Il avait alors promis de recevoir une douzaine de personnes du comité de direction élargi et du bureau dans son cabinet à Paris le 30 mars.

Un agenda chargé ne lui a pas permis d'être présent en personne, mais les membres de la Régie ont été accueillis par son directeur de cabinet adjoint, Anthony Luson.

Le séjour s'est poursuivi le lendemain par une visite de l'Assemblée nationale et une rencontre avec la direction de Tela 13, la Régie du 13<sup>e</sup> arrondissement de Paris.



© I. Mathie

### « ENGAGEMENTS QUARTIER 2030 »

La lettre d'Olivier Klein, ministre délégué chargé de la ville et du logement

Pour que la démarche « Quartiers 2030 » atteigne ses ambitions, la refonte des contrats de ville au 1er janvier 2024 reposera sur un zonage actualisé, une participation citoyenne ravivée et une contractualisation resserrée. L'INSEE et l'ANCT ont revu la carte des quartiers prioritaires de la ville avec les données de 2019. Ce zonage n'est pas un carcan et devra s'adapter aux « poches de pauvreté » et aux quartiers qui décrochent brusquement. Une commission « participation citoyenne des quartiers » doit faire des propositions pour augmenter la participation au quotidien. Le délégué général du Mouvement des Régies en est membre.. Elle fera d'ailleurs une étape à Régies en Scène. Les nouveaux contrats de villes comporteront enfin un socle consacré à des thématiques transversales et une partie dédiée aux projets spécifiques, construits par l'ensemble des acteurs locaux.

## RENCONTRE AVEC FÉDÉRÉ, LA FÉDÉRATION DES RÉGIES DE QUARTIER BELGES



Créée en 1992, l'AERDQ (Association européenne des Régies de Quartier) a pour vocation de rapprocher les Régies françaises de structures similaires en Belgique, en Italie, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni. Elle dispose d'une représentation auprès du Conseil de l'Europe et est reconnue comme organisation non gouvernementale.

Faute de temps et de moyens, les liens se sont pour la plupart distendus. Le 5 avril 2023, une journée de travail à la Régie de Comines a permis de réactiver le partenariat avec la trentaine de Régies du réseau Fédéré en Wallonie, créé en 2020.

Étaient présents, du côté français, le délégué général Tarek Daher, et deux membres du Conseil d'administration : Mohamed Rhoulam, co-président de l'AERDQ et Clotilde Bréaud, présidente d'honneur du Mouvement des Régies.

Du côté belge, ont pris part aux rencontres, Mourad Ouahmed et Frédéric Hallez, respectivement coordinateur et président de Fédéré, ainsi que Marie-Noëlle Lebeau, chargée de mission du Fond du logement des familles nombreuses de Wallonie, et membre historique de l'AERDQ. Les Régies belges mènent des actions d'Économie sociale et solidaire, d'éducation



# 1992

Création de l'association européenne des Régies de Quartier (AERDQ).



# + 30

Régies en Wallonie.

permanente - éducation populaire - et de redynamisation - lien social. Pour la première fois, l'AERDQ a répondu à des appels Erasmus +. Fédéré en porte un autour d'échanges de pratiques sur l'accompagnement social des personnes, en Italie, en France et en Belgique. La ZEP - Zone d'expression prioritaire - en porte un autre autour d'ateliers d'écriture transfrontaliers avec l'Italie, la Belgique, la Tunisie et le Liban. Être lauréat sur ces projets permettrait d'obtenir des financements pour ce champ de travail et de donner une nouvelle ampleur à ce partenariat.

### Régies en Scène

À l'heure où nous écrivons ces lignes, l'événement tant attendu approche à grands pas. Pour tous ceux qui ne pourront pas être présents à ce Festival des initiatives populaires et qui fait la part belle aux Régies de Quartier et de Territoire, vous pourrez retrouver les photos, vidéos et actes des tables rondes sur le site [www.lemouvementdesregies.org](http://www.lemouvementdesregies.org) et le site de Régies en Scène [www.regiesenscene.fr](http://www.regiesenscene.fr)



### EN BREF

#### INAUGURATION

SAINT-OUEN (93)

Le 10 mai 2023, un moment convivial pour découvrir les activités de la future Régie en préfiguration de Saint-Ouen : ateliers zéro déchet, braderie solidaire ou encore activités enfants.

#### BIENVENUE À LA FERME

LILLE (59)



La Régie de Quartier de Lille ouvre une ferme urbaine. (Voir page 7)

#### 1, 2 ET... 3 !

MARSEILLE (13)

Démarches en cours pour la création d'une 3<sup>e</sup> Régie à Marseille. Elle opérera dans les quartiers de Belsunce et Noailles.

#### VISITE D'UNIVERSITAIRES CORÉENS

PARIS (19<sup>e</sup>)

Dans le cadre de l'étude du modèle d'une Régie de Quartier, nous avons accueilli, au siège du Mouvement des Régies, une délégation de chercheurs venus de Corée du Sud.



# EN DIRECT DES RÉGIES

## À PARIS CENTRE, LE DISPOSITIF PREMIÈRES HEURES S'ADRESSE À CEUX QUI SONT LE PLUS ÉLOIGNÉS DE L'EMPLOI

La Régie de Paris centre a pour particularité de ne pas être rattachée à un quartier prioritaire de la ville. « Nous sommes sur un secteur où il y a des riches et des très riches, mais aussi une extrême pauvreté, des gens qui dorment dans la rue » explique Valérie Hentz, qui dirige l'association depuis 2014. C'est aussi en raison de ce tissu social particulier, de ces violentes inégalités sociales, que la Régie a été pionnière dans l'expérimentation du dispositif Premières Heures, depuis 2010. « Il a été lancé à l'occasion de la rénovation du Quartier des Halles par la Mairie de Paris qui nous l'a proposé, poursuit-elle. L'idée était que les grands chantiers puissent bénéficier aux habitants mais aussi aux SDF. »

### Un retour progressif à l'emploi

Le dispositif s'adresse aux personnes les plus éloignées de l'emploi, pour qui l'entrée directe en CDDI a de fortes chances de mener à un échec. On s'en tient à dix heures hebdomadaires – au lieu de vingt-quatre – à raison de deux par jour, sur une période de six à sept mois. Si le nouveau salarié s'adapte bien, on passe à quinze heures durant cinq à six mois. Et dans la moitié des cas environ, le salarié passe en CDDI avec, à l'issue, un possible retour à une vie professionnelle classique. Les plus motivés peuvent démarrer directement par un contrat de quinze heures par semaine.

« La complexité de la chose, précise Valérie Hentz, c'est que nous devons passer par une structure intermédiaire qui fait du portage salarial. Une structure d'insertion comme une Régie ne peut pas proposer des contrats inférieurs à 24 heures par semaine. La Régie de Quartier ne fait pas de mise à disposition. En revanche, l'accompagnement de la personne et le dispositif de travail sont à notre charge. Au départ, tout passait par un système de facturation avec la Mairie de Paris. Avec le temps, cette dernière a choisi de sécuriser le dispositif en accordant une subvention pour une certaine quantité d'heures à réaliser. »

Le programme premières heures c'est **51 chantiers** porteurs en France pour **957 parcours** annuels réalisés. La Régie de Quartier Paris Centre est l'un des dix-huit lauréats de l'appel à projet lancé par la mairie pour 2023. Il entre dans le cadre du Pacte parisien de lutte contre l'exclusion et du Plan Boost Emploi.

### Un accompagnement socio-éducatif indispensable

« Si on ne les stigmatise pas, reprend la directrice, qu'on n'attend rien d'eux et qu'on met un peu de règles, il n'y a pas d'échec complet. » Ce dispositif concerne en moyenne trois salariés par an, deux cette année. « Ils ne viennent pas comme ils veulent, ils ont un planning. Ils sont logés à la même enseigne que les autres. » Leur travail s'ajoute à celui de l'effectif nécessaire au bon déroulé de la mission, mais ils rencontrent dès le premier jour collègues et chef d'équipe. La chargée d'accompagnement social et professionnel fait le lien avec les services sociaux, les structures d'hébergement. Souvent en Centre d'hébergement d'urgence en début du dispositif, ils peuvent accéder à un logement social classique en CDDI.

Ce parcours idéal a été celui d'un jeune homme qui à son arrivée, dormait dans la rue et ne parlait pas français. Désormais en CDDI, il s'est formé à la réparation des vélos. Un autre monsieur a eu la charge de nettoyer le secteur qu'il connaissait comme SDF. Les commerçants ont commencé à le regarder autrement, au point que tous ont installé des cendriers devant leur boutique et ont cessé de jeter leurs mégots sur le trottoir, par respect pour le travail réalisé.



Grzegorz

Grzegorz a intégré le dispositif depuis 2 semaines. Il vient du centre de la Pologne, entre Łódź et Varsovie. Il a vécu 3 ans à Hambourg avant d'arriver en France en 2010. Treize ans plus tard, son français reste rudimentaire. À 55 ans, il essaie de se reconstruire après avoir connu de nombreux problèmes de santé liés à son alcoolisme. Il ne boit plus que quelques bières le week-end désormais.



Selim

Selim est arrivé en France le 17 avril 2001. Il vient d'un village bulgare à 50 km de la frontière avec la Roumanie. Il n'est pas retourné dans son pays depuis 18 ans, il garde de ses années là-bas le souvenir d'un système mafieux où les travailleurs pouvaient rester plusieurs mois sans salaire. Ses enfants et leur mère vivent en Allemagne. Il a « 63 ans et demi ».

## À LILLE, UNE FERME URBAINE QUI DÉVELOPPE UNE AGRICULTURE BIO-INTENSIVE

À la veille des 48 heures de l'agriculture urbaine, les 28 et 29 avril, Bertrand Arnoux, encadrant coordinateur à l'Association Lille Sud Insertion, la seule Régie de la métropole lilloise, fait visiter la ferme qui sera officiellement inaugurée le soir-même, avant un long week-end d'ouverture au public. Le projet qu'il dévoile a été monté tambour battant avec cinq salariés en insertion – une équipe presque exclusivement féminine. « Quand on a eu les clés en juillet, il y avait la terre et les grilles, sourit-il, on a tout aménagé entre septembre et décembre ».

### 10 000 tonnes attendues dès la première année

« Ce sont 180 000 € d'investissement », rappelle Alexandre Poivre, directeur de la Régie. Veolia, qui s'intéresse aux fermes urbaines et devait initialement porter le projet, reste un partenaire précieux. Elle fournit le logiciel qui a permis d'évaluer la production à 10 000 tonnes pour la première année sur 4 500 hectares, dont 850 protégés par une serre bi-chapelle thermo-régulée où s'insère une autre serre plus chaude, pour les semis.

Une extension à 10 000 hectares est prévue, avec pour horizon une production de 37 000 tonnes, pour laquelle il faudra trouver des débouchés. La programmation permettra dès la seconde année de mettre en place un système de précommandes à destination des restaurateurs, des



Bertrand Arnoux, encadrant coordinateur



Inauguration de la ferme urbaine le 28 avril dernier.

grossistes, des épiceries, calé sur les prix du marché. Une partie sera écoulée en vente directe. Comme toute Régie, Lille Sud Insertion veille à la viabilité de son modèle économique. D'autres activités vont se développer dans l'animation et la formation, en premier lieu pour les salariés en insertion, puis d'autres publics à terme.

### L'ambition d'une agriculture biologique de qualité

Le choix s'est porté sur le maraîchage bio-intensif. Le travail est presque entièrement manuel, avec des outils permettant d'aérer la terre sans la retourner et nuire à la stratification des sols : grelinette, campagnol et microculteur – ce dernier branché sur un moteur de perceuse. La proximité du périphérique nécessite une expertise pour déterminer l'impact des



Agnès Vicainne, salariée à la ferme urbaine.

particules fines. Bertrand Arnoux connaît le sujet, il a étudié les Sciences et vie de la terre avec une spécialité dans la dépollution des sols.

### Un débouché professionnel pour les habitants du quartier

Agnès Vicainne est dans sa deuxième année de CDDI. Cette mère célibataire n'a plus désormais qu'un seul enfant à charge, une petite fille de douze ans. Formée en restauration, elle a aussi fait des ménages et a été autoentrepreneuse. Sa vie familiale l'a contrainte à interrompre sa carrière. Quand elle a entendu parler de la création d'une ferme urbaine au pied de son immeuble, elle est allée voir sa conseillère Pôle Emploi. Elle a candidaté et a été prise.

Elle ne connaissait le jardinage que par le potager de ses parents, mais sa fille aînée a fait des études horticoles, elle était un peu en terrain connu. Cette expérience a été une révélation et même si rien ne l'y oblige dans le cadre d'un contrat d'insertion, elle compte bien poursuivre dans cette voie. « L'un des objectifs de la Mairie était de créer des emplois, c'est aussi ce qui les a intéressés dans notre proposition » commente Alexandre Poivre. « Nous sommes à la Porte de Béthune, le quartier le plus pauvre de la ville. Pour atteindre nos objectifs, il est nécessaire que nous allions au-delà des trois ans accordés pour l'instant. »

## RELEVER LE DÉFI DE LA TRANSITION NUMÉRIQUE



Erick Beugnet, encadrant technique à Régie +, Chambéry.

Touchant à la fois l'insertion professionnelle et le lien social, la transition numérique pose d'abord pour les Régies la question de l'inclusion. De l'aide administrative à la fourniture de matériel en passant par la formation et l'éducation, les réponses sont multiples que ce soit à la tête du réseau ou dans la remarquable inventivité des initiatives locales.

Selon le Baromètre du Numérique 2022, publié en janvier 2023, 54 % des Français disent éprouver au moins une forme de difficulté dans leurs démarches en ligne, une forte progression (16 points) liée à l'accélération de ces usages durant la Pandémie. Le même baromètre note que les « inégalités se creusent également quant à la maîtrise numérique, particulièrement chez les retraités et les non-diplômés qui rencontrent des freins importants pour bénéficier pleinement des opportunités offertes par le numérique. »

### LE CLUB 404, LA COMMUNAUTÉ DE PRATIQUES DU NUMÉRIQUE

Face à un tel constat, la pérennisation des 4 000 postes de conseillers numériques [voir encadré p.10 et reportage photographique p. 13] est perçue comme indispensable. Ce nouveau métier n'est cependant qu'un des aspects de l'implication du Mouvement des Régies dans la transition numérique. Le réseau a ainsi créé le Club 404 (clin d'œil à l'erreur informatique du même nom), une communauté de pratique permettant de mettre à disposition des informations,



Harid Haroun avec une bénéficiaire de l'atelier numérique, Régie des Quartiers Arc-en-Ciel, Flers

d'organiser des rencontres, de faire que les membres soient à l'origine des échanges et de créer un espace de partage, avec pour objectifs le développement de l'entraide et la montée en compétence de chacun.

Le principe même des communautés de pratique a émergé du terrain, grâce à Pierre Gasté de la Régie de Quartier Diagonales à la Rochelle. Il a formé plusieurs membres du Pôle développement et appui du Mouvement des Régies, dont Jennifer Hamm et Julien Daniel. Ceux-ci ne se voient pas comme des animateurs, mais comme des facilitateurs du Club 404.

Depuis juillet 2022, une fois par an, le NEC 404 (Numérique en commun), un événement construit par la communauté pour la communauté, propose un temps de rencontres dans un dispositif pour le reste essentiellement virtuel. Cela a permis notamment d'évoquer la spécificité des Régies de quartier dans le champ de l'inclusion numérique et l'accompagnement des habitants vers l'autonomie et l'appropriation des outils numériques.

### FORMER LES AIDANTS NUMÉRIQUES

L'organisme de formation Passages, créé en 2012 par le Mouvement des Régies, constitue un autre pilier du travail pour l'inclusion numérique. Cette question n'a cessé de prendre de l'importance dans l'éventail des dispositifs sur mesure pour le secteur de l'Économie sociale et solidaire. Il s'agit de préparer à la fois les salariés en insertion et les professionnels qui les accompagnent. Le centre fait en outre partie de la cohorte des organismes de formation des conseillers numériques. Il y ajoute celle d'aidant numérique, réalisée sur trois jours, qui a concerné 80 conseillers en insertion professionnelle et médiateurs en 2022. La directrice de Passages, Sabrina Cortès, s'inquiète du fait que les emplois de conseillers numériques ne soient garantis que pour un an : « Il s'agit d'un vrai métier à la fois technique et humain, peu valorisé au niveau du salaire. Je pense que dans les cinq ou dix ans à venir, les formations dans ce domaine vont prendre de l'ampleur. »

## À CHAMBÉRY, UNE ÉCONOMIE CIRCULAIRE DÉDIÉE AU MATÉRIEL INFORMATIQUE



Erick Beugnet, encadrant technique et Nicholas Sangodiran, Régie +, Chambéry

Nombreuses sont en outre les Régies à développer des actions spécifiques pour accompagner la transition numérique. La question du matériel, qui s'est révélée cruciale en temps de pandémie – cours en distanciel, télétravail – est au cœur des enjeux dans les quartiers populaires.

Michel Haudry, Président de Régie +, Chambéry



Depuis les Hauts-de-Chambéry, la Régie Plus s'est lancée dans la collecte de matériel informatique, que ce soit par l'apport spontanée des habitants

ou la collecte auprès des entreprises, des collectivités et des établissements scolaires. Unités centrales, claviers, souris et écrans sont ensuite acheminés par camion à Pont-Evêque, près de Vienne, jusqu'à la société coopérative d'intérêt collectif issue d'Emmaüs TriRA, qui elle aussi emploie des salariés en insertion. Le matériel est destiné soit au reconditionnement, soit à la fourniture de pièces détachées. En échange, un certain nombre d'ordinateurs reconditionnés sont confiés à la Régie qui les livre à son tour à l'association BLÉ (Bien Lire et Écrire). L'objectif premier de cette dernière est l'apprentissage du français, mais elle a étendu son champ de compétence en proposant des cours d'informatique. Les ordinateurs reconditionnés sont destinés aux personnes ayant suivi leur formation avec assiduité. Du côté de la Régie, ce projet est piloté par Erick Beugnet, responsable du service IAE – Insertion par l'activité économique.

## Lou Vidal, conseillère numérique France Services



Lou Vidal est l'une des 43 conseillères et conseillers numériques de Charente-Maritime, la seule à travailler pour une Régie de Quartier, à Rochefort. En poste depuis un an et demi, elle a suivi une formation de quatre mois et a tissé de solides relations avec d'autres actrices et acteurs de la transition numérique.

Dans le cadre du PLIE – le Plan local pour l'insertion et l'emploi – elle anime des ateliers pour 8 personnes maximum – 4 à 6 quand il y a des manipulations – principalement dédiés à l'accompagnement administratif des usagers. Il s'agit par exemple, à quelques semaines de l'ouverture de la déclaration annuelle, de présenter la plateforme des impôts, puis, là aussi peu avant la période d'actualisation, de comprendre les étapes de la déclaration trimestrielle à la CAF.

D'autres ateliers sont consacrés à l'identité numérique, un service gratuit ouvert par la Poste permettant d'accéder à tous les sites institutionnels avec un identifiant unique et sécurisé. La Régie est labellisée France Services, Lou Vidal n'aide pas seulement les habitants dans leurs démarches. Elle répond aux besoins sur la sécurité du téléphone mobile et de l'ordinateur, fait de la prévention contre les escroqueries en ligne. « Les victimes sont souvent les personnes les plus fragiles matériellement, souligne-t-elle, quand on a des difficultés avec le numérique on en a aussi ailleurs. » En revanche, elle n'intervient pas à domicile. « Parfois les usagers nous sollicitent comme le service après-vente de leur ordinateur et de leur imprimante, ce n'est pas notre mission. »

## UN FOISONNEMENT D' ACTIONS POUR LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

### À Arles

L'informaticien Olivier Carpels, par ailleurs président de l'association Arles Linux, a placé une grande partie des activités de la Régie sous le signe des logiciels libres. Ici aussi, l'attention est portée à la récupération de matériel. « Linux, explique-t-il, est un vrai remède à l'obsolescence programmée. Il permet de redonner une deuxième vie à des ordinateurs qui n'avaient pas la configuration nécessaire pour des mises à jour classiques. Le service comptabilité est, pour l'instant, demeuré sur Windows. »

### À Flers

Jeanne Rotrou, Conseillère en insertion professionnelle, et Haroun Harid, que nous avons vu à l'œuvre dans notre précédent numéro comme médiateur énergétique, se sont formés avec le Club 404 comme accompagnants numériques. Une de leurs missions est depuis de rendre les salariés autonomes dans leurs usages du matériel informatique. Les ateliers sont organisés sur les heures de travail et les bénéficiaires classés en groupes de niveau, débutants et avancés.



Jeanne Rotrou commentant le diaporama de l'atelier numérique, Régie des Quartiers Arc-en-Ciel

### À Remire-Montjoly

Dans cette ville, au sud-ouest de Cayenne, la Régie accueille depuis novembre 2020 une des quatre micro-folies de Guyane. Centrée sur l'histoire de l'art, elle dispose d'une salle numérique équipée de tablettes pour des ateliers de huit personnes, et une autre salle qui permet de déployer mallettes pédagogiques et casques de réalité virtuelle, le tout sous la responsabilité de deux animateurs. La micro-folie est ouverte aussi bien aux enfants à partir de 3 ans qu'à des adultes en formation. Cette micro-folie permet entre autres choses d'accéder virtuellement aux collections des grands musées nationaux, lesquelles peuvent aussi être amenées hors-les-murs grâce à un dispositif mobile.



Salles de la micro-folie de Cayenne dédiées à l'accès des collections des grands musées nationaux

\* Une Micro-folie est un équipement qui propose des contenus culturels, ludiques et technologiques pouvant s'installer dans tous types de lieu.

### À Trélazé

Le centre d'appel de Trélazé, à l'est d'Angers, est né de la nécessité de diversifier les offres d'emplois en insertion. « On s'est rendu compte qu'il y avait une typologie de personnes que nous n'arrivions pas à toucher. Les enfants en échec scolaire ne voulaient pas venir à la Régie pour faire le même métier que leurs parents et leurs grands-parents » explique Khalid El Guerrouji, directeur de la Régie.

Créé en 2015, le centre d'appel emploie aujourd'hui trente des quatre-vingts salariés en insertion de la structure. Il s'est impliqué dans l'opération solidarité numérique voulu par le secrétaire d'État Cédric O, une aventure qui a duré un an, où les salariés assuraient le service support qui orientaient les appels entrants vers des médiateurs bénévoles. La diversité des tâches et la montée en compétence permettent une réelle professionnalisation des salariés dans le secteur. L'une d'entre eux, Ilham Bououdi, a intégré l'équipe permanente. Elle est aujourd'hui responsable de la relation clients. Son parcours est l'un des meilleurs exemples qu'on puisse donner du cercle vertueux de l'inclusion.

### À Paris

La Régie de Quartier Fécamp dans le 12<sup>e</sup> arrondissement à Paris n'est pas rattachée à un quartier prioritaire de la ville. L'espace de vie sociale, animé par Charlie Scetbon, travaille sur la fracture numérique auprès des locataires de Paris Habitat, dont beaucoup de personnes âgées. La démarche reste pour l'instant tributaire de la disponibilité des bénévoles, une majorité de retraités mais aussi des jeunes en pause professionnelle entre deux expériences. Le projet prendra plus d'ampleur avec l'arrivée espérée d'un conseiller numérique France Services.

Ilham Bououdi, responsable de la plateforme, entre deux salariés en insertion du centre d'appels, Régie de Quartiers de Trélazé



### 3 QUESTIONS À SACHA DESMARIS,

RESPONSABLE DU PÔLE CONSEILLERS NUMÉRIQUES FRANCE SERVICES // BANQUE DES TERRITOIRES

#### Le Conseil national de la refondation, créé en septembre 2022, a mis en place des groupes de travail sur l'inclusion numérique. Comment s'organise-t-il et quels sont ses objectifs ?

La concertation pilotée par la Mednum et l'ANCT a été lancée en novembre. En avril, le ministre délégué chargé de la Transition numérique et des Télécommunications, Jean-Noël Barrot, a présenté une feuille de route pour 5 ans autour de 4 thématiques : le financement et la gouvernance de l'inclusion numérique ; les parcours usagers et l'outillage des professionnels ; la formation et la structuration de la filière professionnelle ; l'évaluation et le pilotage par la donnée des politiques d'inclusion numérique.

#### Un premier contact a été pris avec le Mouvement des Régies et d'autres acteurs de l'inclusion numérique. Quels étaient vos attentes et quels en ont été les apports ?

Le groupe de travail dédié au financement et à la gouvernance de l'inclusion numérique a organisé un cycle d'auditions sur des retours d'expériences et les besoins des acteurs du terrain. Le champ d'intervention des Régies dépasse largement l'inclusion numérique et implique un financement hybride. Leur connaissance des besoins des populations par leur fort ancrage et leur modèle de gouvernance associent les parties prenantes sur un territoire, des habitants aux élus.

#### Quelles sont les pistes envisagées par le Pôle conseillers numériques France Service de la Banque des Territoires pour permettre la pérennisation des actions ?

Nous avons insisté sur la nécessité de territorialiser la politique d'inclusion numérique et d'accompagner financièrement sur le long terme le tissu d'acteurs locaux mobilisés sur le terrain. Nous avons proposé de généraliser les feuilles de route locales, pour mettre en cohérence l'ensemble des actions à l'échelle du territoire via des objectifs communs tout en chiffrant besoins et ressources.



Amina Abdoullahi, chargée de mission emploi et parcours au Mouvement des Régies

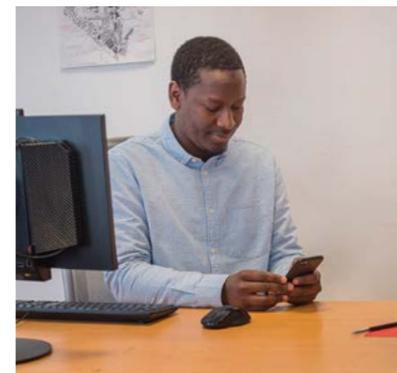
### Le Mouvement des Régies développe son logiciel maison

Le logiciel ETAPE est né à l'initiative de la Régie de Trélazé. Il a aussitôt séduit une vingtaine de structures du réseau, au point d'amener le Mouvement des Régies à s'en servir de base pour un logiciel maison, dont la diffusion a commencé début 2022. Un travail de consultation a été mené auprès d'une quarantaine de Régies, réunissant une centaine de conseillers en insertion professionnelle, de chargés de développement local, de directrices et de directeurs. Depuis, quatre-vingt-sept Régies l'ont adopté sur la base du volontariat.

Il sert à recenser les salariés en insertion, à suivre les formations et les ateliers, à faire des évaluations de compétence, à garder trace des entretiens avec les conseillers en insertion professionnelle, des actions de lien social, de développement local ou d'accompagnement menées avec les habitants.

S'il n'est pas un logiciel dédié aux ressources humaines, à la paie ou au budget, il est très utile pour les bilans d'accompagnement. Une formatrice et un formateur spécialistes du numérique accompagnent la prise en main du logiciel des nouvelles Régies utilisatrices. L'entreprise CIDEMA quant à elle gère le développement, la maintenance et le support. On y accède par un cloud, sans souci de compatibilité entre les différentes plateformes. Amina Abdoullahi, chargée de mission emploi et parcours, s'occupe du suivi en interne, comme ultime garantie d'un produit fait par les Régies et pour les Régies.

### UNE JOURNÉE AVEC... MAXENDRE BAH, CONSEILLER NUMÉRIQUE À LA RÉGIE DE PROXIMITÉ DE VILLETANEUSE (EN PRÉFIGURATION)



2- Les usagers viennent avec ou sans rendez-vous. Le niveau de fréquentation est très variable. Parfois, les personnes cherchent aussi un interlocuteur. Leurs problèmes ne sont pas seulement liés à l'informatique.



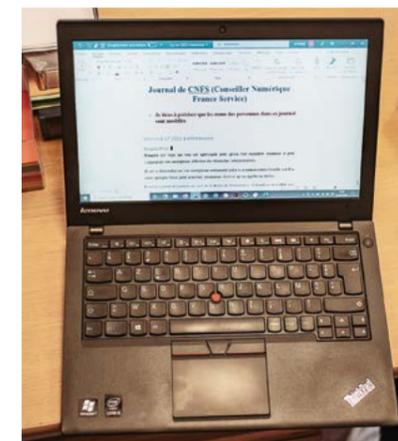
4- Au fil des jours, Maxendre Bah se familiarise avec les arcanes de l'administration. Son travail est ouvert sur le monde, il prend part au lien tissé par les Régies entre les habitants et les collectivités. Deux autres conseillers numériques opèrent à Villetaneuse, employés par la municipalité.



1- Chaque mercredi, Maxendre assure la permanence au local informatique de la Régie de 9 h à 17 h. Les autres jours, il suit une formation de Conseiller numérique en visio. Il est par ailleurs étudiant en master de sciences politiques à l'Université Paris VIII.



3- Certains viennent effectuer leurs démarches seuls, mais la plupart ont besoin d'une aide. Suivant les cas, il explique comment faire ou, si la personne semble très éloignée de l'outil numérique, il effectue lui-même la démarche.



5- Maxendre Bah a choisi de faire de son travail un objet de recherche. Il rédige ainsi un journal de conseiller numérique, où il consigne ses impressions, ses réflexions. Son expérience fera l'objet de son mémoire de recherche de Master 2.



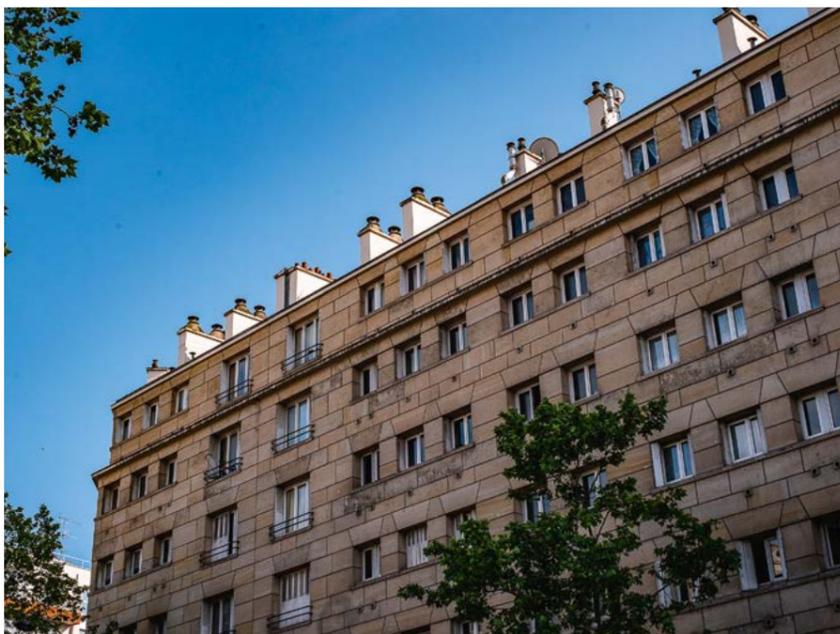
6- Prendre soin des lieux, réaliser des flyers pour faire connaître son action, préparer des ateliers fait partie de sa mission. Comme beaucoup d'autres personnes en charge du lien social avec les Régies, il constate combien les plus démunis sont souvent ceux qui sollicitent le moins son aide.

# DU NOUVEAU

## RENOUER LES LIENS AVEC LE MONDE HLM

Le Mouvement des Régies s'inquiète de l'évolution du partenariat entre bailleurs et Régies. Ces dernières sont trop souvent vues comme de simples prestataires de service. La dimension économique et financière a pris le pas sur la culture du développement social, un changement lié aussi à une nouvelle génération de dirigeants plus inscrits dans des logiques managériales que dans celles de l'éducation populaire et du soutien.

À la suite d'un courrier adressé à la présidente de l'Union sociale de l'habitat, l'ancienne ministre du logement Emmanuelle Cosse, ainsi qu'à l'OPH et à l'ESH, qui regroupent respectivement les bailleurs publics et privés, le Mouvement a été reçu le 24 janvier par l'ensemble des fédérations. Toutes se sont montrées d'accord sur le constat et ont accepté de mettre en place un plan d'action.



## NOTRE ALERTE SUR LES JEUX OLYMPIQUES DE PARIS 2024

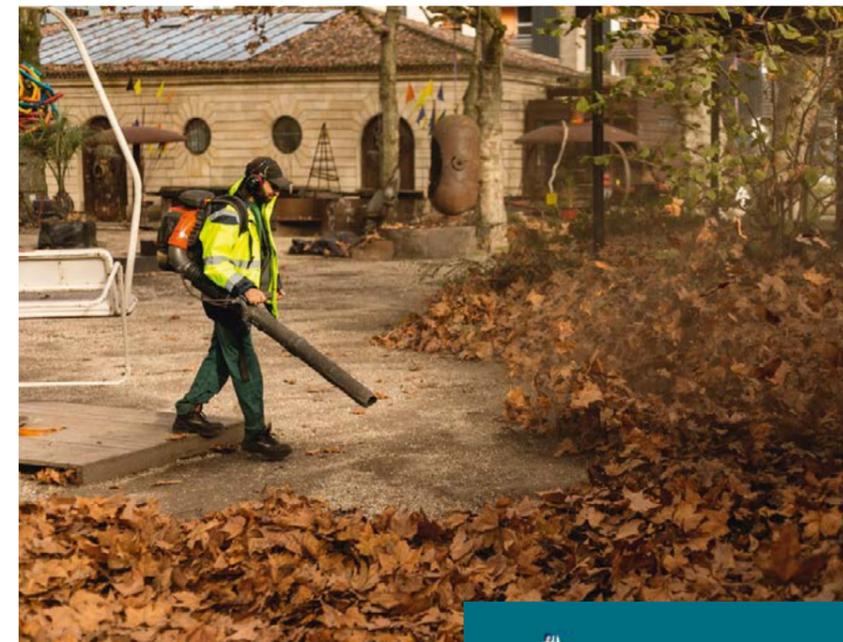


Les projets de grands travaux se traduisent rarement par des parcours d'emploi pour les habitants en lien avec les structures locales. Les 27 Régies de Quartier d'Île-de-France, dont 7 à Paris et 10 en Seine-Saint-Denis, les deux départements où se dérouleront l'essentiel des Jeux Olympiques de 2024, se sont positionnées très tôt en partenariat avec le groupe Icade, le promoteur qui a remporté l'appel d'offres. Deux ans après le départ du chantier, les Régies n'ont cependant bénéficié d'aucune heure en insertion. Icade a sous-traité entre-temps à des entreprises de travaux qui n'intègrent pas nos demandes. Les Régies parisiennes ont fait une proposition commune pour le nettoyage des sites, mais elles n'ont pas été éligibles à postuler. Aucune réponse politique n'a été apportée à nos courriers.

## MOBILISATION EN FAVEUR DE L'INSERTION PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

Le Mouvement des Régies et huit réseaux de l'insertion par l'activité économique (IAE) se sont constitués en un collectif de l'IAE réuni pour la première fois le 15 février à Paris. Il s'agissait d'amplifier leur mobilisation commune au service d'un retour à l'emploi pérenne des personnes qui en sont éloignées. La première contribution du Collectif IAE est un rapport intitulé "Que nul ne soit oublié-e de la marche vers le plein emploi" et présenté au Ministère du travail dont nous résumons ici les grandes lignes.

Depuis plus de 40 ans, l'IAE a développé des solutions d'emploi pour les personnes les plus vulnérables, en inventant des voies nouvelles pour leur autonomie et leur développement. Les acteurs de l'IAE ont largement démontré leur capacité à agir efficacement pour l'emploi et le développement économique local, ainsi que pour le lien social, la santé, l'aménagement du territoire, l'environnement, etc.



Le rapport souligne que l'IAE joue et doit jouer un rôle central dans la capacité de notre pays et de l'Europe à répondre aux défis de la cohésion sociale et territoriale et du respect de l'environnement. C'est pourquoi **il est nécessaire de co-construire une nouvelle feuille de route** avec les pouvoirs publics, en particulier le ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion.

Toutefois, un changement de méthode est indispensable pour garantir la mise en œuvre effective de cette feuille de route. Il est impératif d'entamer une discussion et une co-construction entre tous les acteurs concernés à court, moyen et long terme, en identifiant les attentes et les besoins de l'offre d'insertion dans chaque territoire. Avant d'échanger sur les perspectives pour l'IAE, **il est également indispensable de partir d'une évaluation des résultats du Pacte Ambition IAE** et des projets de développement engagés dans le cadre des AAP FDI 2021 et 2022, ainsi que de la situation actuelle des SIAE.



Le rapport propose aussi la création de **groupes de travail** pour construire une feuille de route pour les années à venir, tels que « L'IAE au cœur d'un écosystème économique et territorial », qui travaillerait à tout ce que l'insertion permet d'initier ou de développer dans les territoires, en termes de lien social, de cohésion et de coopération territoriale, de commande publique responsable, d'innovation et d'ingénierie des transitions. C'est sur ces premières bases que le Collectif souhaite arriver à une vision commune et participer à la concertation avec les pouvoirs publics sur ce qui engage l'avenir des personnes accompagnées et d'un développement plus harmonieux des territoires où elles vivent.

### Régies en Action n°85, Juin 2023

**Éditeur :** Le Mouvement des Régies, association loi 1901  
144 boulevard de la Villette  
75019 Paris  
Tél.: 01 48 05 67 58

accueil@lemouvementdesregies.org  
www.lemouvementdesregies.org

**Imprimeur Sprint :** PERIPARK  
99-101 Avenue Louis Roche - CS 30072,  
92822 Gennevilliers cedex

**Directeur de la publication :** Jacques Limouzin  
**Comité de rédaction :** Tarek Daher, Delphine Didier, Julien Daniel / **Journaliste :** Olivier Favier (textes et photos sauf mentions contraires) / **Maquette :** Stratéact / **Mise en page :** Elodie Guivarc'h  
**Numéro de dépôt légal 91/0322**

Cette publication a bénéficié du soutien du FSE, Fonds Social Européen, de la DGEFP, Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle, de la DGCS, Direction générale de la cohésion sociale.

Dépôt légal mai 2023



# ENTRETIEN AVEC EMMANUELLE COSSE

Présidente de l'Union sociale pour l'habitat

**Né il y a 43 ans, le projet des Régies de quartier s'appuie sur un triptyque incontournable: habitants, élus et bailleurs sociaux, pour construire les modalités d'une gestion urbaine partagée. La légitimité, l'ancrage et le projet social des bailleurs sont à cet égard indispensables.**

*En 2011, la Présidente du CNLRQ – aujourd'hui Mouvement des Régies – et le Président de l'USH signaient un texte en commun pour souligner combien Régies et bailleurs partagent « ce souci constant d'améliorer les conditions de vie des populations qui résident sur ces quartiers trop souvent et trop injustement stigmatisés. » Douze ans plus tard, quel est, selon vous, l'intérêt pour un organisme HLM de travailler avec une Régie de Quartier ?*

Le partenariat entre bailleurs sociaux et Régies s'inscrit effectivement dans une histoire longue. Bon nombre de Régies ont été créées à l'initiative d'organismes HLM, au plus près des habitants des quartiers, en capacité de travailler avec et pour ces habitants. Ces initiatives sont des pionnières de l'économie sociale et solidaire.

Beaucoup reste à faire car les habitants sont encore confrontés à de nombreuses difficultés du quotidien. Nouveaux projets soutenus par l'ANRU, animation des espaces publics, nouvelle conception des quartiers avec les habitants, isolement et mutation des modes de vie : les bailleurs doivent pouvoir s'appuyer sur les Régies. Par ailleurs, les organismes sont des acteurs engagés dans la transition environnementale des bâtiments. Cela devra s'accompagner d'actions concrètes auprès des habitants pour accompagner les nouveaux usages. Enfin, les Régies continuent d'être essentielles dans l'insertion par l'activité économique des habitants éloignés de l'emploi.

À une époque où l'on redécouvre les vertus des circuits courts et de la solidarité locale, le partenariat bailleur / Régie a un bel avenir devant lui !

*L'Union sociale pour l'habitat représente 581 organismes Hlm à travers 5 fédérations. Comment renforcer le partenariat entre Régies de Quartiers et bailleurs sociaux, à l'heure où la prise de décision s'éloigne parfois du local et que notre dispositif est parfois mal connu des nouvelles directions ?*

Les dirigeants des bailleurs sociaux ont dû à la fois répondre aux impératifs de regroupement de la loi ELAN et trouver des solutions face au choc économique provoqué par la réduction de loyer de solidarité (compensation de la baisse des APL par les organismes). Dans ce contexte de concentration et de stress des modèles économiques, certains partenariats locaux ont pu souffrir. Nous avons un rôle à jouer au niveau national pour mobiliser nos réseaux et faire connaître les projets menés par les bailleurs sociaux et les Régies. La feuille de route commune définie fin 2022 entre l'USH le Mouvement des Régies porte justement sur des publications et des événements.

Au niveau local, dans le cadre de la politique de la ville, les conventions d'utilisation de l'abattement de la TFPB qui sont partenariales, donnent lieu à une programmation d'actions qui peut concerner les activités des Régies de quartier et qui répond aux besoins des habitants des quartiers (entretien des espaces verts, gestion des encombrants, jardins partagés, précarité alimentaire, animation socio-culturelle, etc.). Ce sont par essence des actions extrêmement locales qui constituent une excellente opportunité pour bailleurs et Régies de concevoir et mettre en œuvre ensemble des projets d'intérêt général.

*Une nouvelle génération de contrats de ville et une nouvelle géographie prioritaire sont en préparation. Dans ce contexte, quels sont les grands enjeux dans les coopérations entre les Régies de Quartier et les organismes HLM sont à renforcer ?*

Le contexte Covid a montré à quelle vitesse les difficultés des habitantes et habitants des quartiers peuvent s'exacerber : pauvreté monétaire, exclusion numérique, précarité alimentaire, non recours aux droits, précarité sanitaire ... Dans le même temps, se sont développés de formidables élan de solidarité portés par les habitants, le secteur associatif, les institutionnels... témoignant de la résilience de celles et ceux qui vivent dans ces quartiers. L'implication des habitants et leur « empowerment » sont un levier de vitalité de ces territoires. Les Régies, comme les bailleurs, dans leur façon d'identifier les besoins, de concevoir les projets et les réaliser peuvent favoriser et encourager cette participation citoyenne essentielle au vivre-ensemble.

Autre grand enjeu (longtemps considéré comme réservé aux quartiers favorisés), l'écologie et l'attention pour le changement climatique dans les quartiers populaires sont à prendre en considération dans tous les projets. Pour favoriser les mobilités actives, développer des ressourceries, de l'achat groupé alimentaire biologique et local, ou encore favoriser la biodiversité dans le cadre de la gestion des espaces extérieurs.

Sur tous ces sujets, les Régies et les organismes Hlm ont des valeurs communes et sont à même de contribuer à l'amélioration de la qualité de vie dans les quartiers. Cette dynamique doit être poursuivie et se traduire dans les prochains contrats de ville et les conventions d'utilisation de l'abattement de la TFPB.



**Agir avec  
et pour  
les habitants**

144, boulevard de la Villette • 75019 Paris  
01 48 05 67 58 • [accueil@lemouvementdesregies.org](mailto:accueil@lemouvementdesregies.org)  
[www.lemouvementdesregies.org](http://www.lemouvementdesregies.org)  
SIRET 377 749 320 00042 • APE 7010 Z