



Journal d'information
du Comité National de Liaison
des Régies de Quartier

EDITORIAL

La formation : pour la valorisation des compétences individuelles

CONSTAT DE LEUR Observatoire des métiers : les Régies restent fidèles à leur mission première, celle d'offrir un emploi, inscrit dans le cadre d'un parcours, aux habitants de leur territoire les plus en difficulté. Le but poursuivi est bien de les aider à développer leur autonomie personnelle. Et les formations de toutes sortes que les Régies mettent en place s'inscrivent dans cette perspective. De plus, à l'échelle du Réseau, un effort particulier porte sur la professionnalisation des équipes d'encadrements et, plus globalement, sur celui de la structure, condition essentielle de réussite.



Si cette mission est souvent difficile à mener, sa réalisation est facilitée par l'organisation du travail, qui permet l'adaptation progressive des salariés aux tâches exercées et leur intégration au groupe par le dialogue. Cette mission est rendue plus aisée par l'organisation des Régies en branche professionnelle spécifique. La négociation entre partenaires sociaux, présidents employeurs et

représentants syndicaux des salariés, très largement soutenue par l'OPCA Habitat Formation, et enrichie en amont par l'implication de bénévoles et de professionnels des Régies, a abouti à des accords innovants concernant le domaine de la formation, pour le plus grand bénéfice des salariés.

Cependant, l'évolution actuelle du marché du travail est préoccupante. Ce dernier devient de plus en plus sélectif sur les seuls critères de productivité technique. N'est-il pas temps que la société dans son ensemble reconnaisse comme utiles et les valorise, les compétences personnelles et relationnelles développées par les salariés tout au long de leur parcours ? Les acteurs des Régies osent le croire et poursuivre, dans ce but, la recherche de nouvelles expériences.

Clotilde Bréaud, Présidente du CNLRQ

Sommaire

2-3 *En direct des Régies*

- ◆ A Cholet, Flers et Asnières
- ◆ Portrait d'acteurs

4-6 *Le Dossier*

La formation dans les Régies

La loi relative à la formation professionnelle tout au long de la vie a été adoptée le 14 octobre dernier. Retour, à cette occasion, sur la prise en charge et le financement de la formation dans les Régies de Quartier.

7 *Services aux Habitants :* un agrément bien mérité

8-11 *En direct du Réseau*

- ◆ Formation
- ◆ Développement
- ◆ Economie solidaire
- ◆ Vie du Réseau

12 *Interview*

Entretien avec Annie Thomas, secrétaire nationale de la CFDT, chargée des dossiers éducation, formation et égalité professionnelle.



En direct des Régies

Régie de Quartier – Asnières (92)

Médiation : 23 salariés à la sortie des écoles



A lors que la police municipale était chargée de protéger le passage des élèves aux carrefours proches des écoles, la Ville a souhaité déléguer désormais cette mission et a lancé un appel d'offres Art. 30. La Régie a obtenu ce marché, financé à la fois par la Ville et par des subventions d'Etat au titre de l'insertion. A cette protection des jeunes piétons s'ajoute une action de veille et de

Les "Points Ecole" en conversation avec une mère et son fils.

médiation sociale : recensement des tags, des dégradations ou des dysfonctionnements dans le quartier, dialogue noué avec la population... Une réunion hebdomadaire leur permet de faire le bilan avec la municipalité.

Les 23 salariés concernés par cette activité, dont un encadrant technique, un chef d'équipe et quatre retraités, ont tous été embauchés pour un minimum de 24 heures, dont six heures de formation par semaine (initiation à l'informatique, au français, aux techniques de recherche d'emploi). « On s'est battu pour obtenir ce type de formations sur-mesure », insiste le directeur de la Régie, Bruno Martin. L'équipe apprécie la reconnaissance dont elle fait l'objet de la part des enfants, des parents ou des commerçants, avec lesquels des relations de voisinage se nouent.

Une fois par semaine, a lieu à la Régie « un debriefing », au cours duquel se disent les bonnes et les mauvaises choses, comme le récit, par un salarié, de cet automobiliste qui ne s'est pas arrêté alors que le Point Ecole était à sa place et a renversé un enfant. « Il n'a pas eu grand chose, mais ça fait un choc ! » Avec l'accord des salariés, ces séances sont enregistrées et devraient nourrir les dialogues d'une pièce de théâtre, dialogues écrits avec l'aide de lycéens suivant une option théâtre. Le projet de la Régie et des salariés est de présenter cette pièce dans les écoles lors des fêtes de fin d'année.

Régie de Quartier Actif – Cholet (49)

Prendre soin de soi : un atout pour l'emploi

Ils sont une dizaine de salariés de la Régie de Cholet, sept femmes chargées de l'entretien des immeubles, une femme et deux hommes chargés de l'entretien des espaces verts ou de la répurgation, à avoir été convaincus par la socio-esthéticienne et Julia Lange, chargée de mission Emploi-Formation : lors des entretiens d'embauche, l'apparence est loin d'être négligeable. Ces salariés se sont donc inscrits à une formation innovante. Pour la partie théorique, il s'agissait de réfléchir aux bonnes raisons et à l'importance de prendre soin de soi. Chacun s'est écrit une lettre dans laquelle se sont révélés, lors d'une lecture anonyme, les « non-dits » de sa personnalité, lettre commentée ensuite de manière constructive par les membres du groupe afin de faire évoluer la perception de soi. La partie pratique concernait les soins du visage et la préparation de crèmes et onguents à moindre coût, que l'on peut concocter soi-même à partir de produits de



Même les hommes se sont pris au jeu du maquillage!

base disponibles en grande surface. Surpris, les hommes ont trouvé cette démarche agréable, et leur regard sur les femmes qui se maquillent a changé. Une des salariées a, tout en conservant sa personnalité, féminisé son attitude. Tous les membres du groupe en conviennent : prendre soin de soi, c'est l'un des moyens de se sentir mieux dans sa peau.

PORTRAIT D'ACTEURS

Fatima Moilime

Régie de Quartier Paris Centre



Fatima Moilime a quitté son village de Djomani, aux Comores il y a 23 ans. Un village très pauvre où elle retourne chaque année, les valises pleines de pâtes, de riz ou de sucre. « La situation est vraiment dramatique, les

gens ne mangent pas à leur faim », explique cette opératrice de quartier de 39 ans, en contrat d'insertion au sein de l'équipe de nettoyage de la Régie.

Depuis qu'elle s'est mise à travailler, Fatima a toujours consacré un peu d'argent à son village. Son soutien financier est depuis plusieurs années destiné à l'Association des jeunes de Djomani, à Villejuif, où vit une importante communauté comorienne. « Tous les trois mois,

nous versons une sorte de cotisation. Chacun donne ce qu'il peut. Mais, avec le coût de la vie aujourd'hui, c'est de moins en moins évident car nous n'avons pas nous-mêmes beaucoup d'argent. »

Grâce aux dons de ses adhérents, l'association a pu construire un centre d'accueil pour les enfants orphelins et cinq écoles. « Nous sommes en correspondance avec le maire et le chef du village pour faire avancer nos projets, avec des entreprises locales pour acheter le matériel nécessaire », précise-t-elle. « Mais les habitants sont tellement démunis que j'ai l'impression que ce que nous faisons n'est jamais suffisant. L'an dernier, on m'a confié une liste de livres que je suis allée acheter d'occasion chez Gibert. Je ramasse dans la rue des habits ou du linge et je les envoie au pays. »

Tandis qu'elle se démène pour cette association, Fatima trouve encore du temps et de la disponibilité d'esprit pour ceux qui, à Paris, souffrent de la précarité. A une personne sans logement qu'elle croise régulièrement, Fatima propose de venir chez elle prendre une douche. Elle récupère de la nourriture au pied d'un restaurant pour le distribuer à ceux qui vivent dans la rue. « Mes enfants me disent « Maman, arrête-toi un peu ! », mais c'est plus fort que moi, il faut que j'aide. »

Régie des Quartiers Arc-en-Ciel-Flers (61)

La diversité culturelle contre les discriminations

Toute une semaine, la Régie des Quartiers Arc-en-Ciel a organisé une série de manifestations culturelles de grande qualité, qui a séduit un large public, jeune comme plus âgé, et amené des questions de fond. Le fil conducteur de la semaine : la diversité culturelle en

contrepoint de la discrimination. Cette diversité s'est exprimée à travers le spectacle des Ballets populaires d'Alger, par l'écriture, avec une conférence sur la calligraphie, par le cinéma, grâce au film d'Abdel Ryan Houari, *Manque de peau*, qui relate les déboires de l'auteur lors des entretiens d'embauche, en raison de sa couleur de peau. Les problèmes d'éducation et d'intégration ont également été discutés, ainsi que les différences reli-

gieuses. Et bien sûr, pour clore le bec aux préjugés et laisser la porte ouverte à la réflexion : la

Rencontre
entre les artistes
et les habitants

musique, langage universel et pluriel. Les élus ont été interpellés pour que la lutte contre les discriminations soit davantage prise en compte dans l'action locale. Ne reste plus qu'à agir en regard de cet apport d'énergies fourmillantes.



De la formation par le travail à la formation professionnelle

La loi relative à la formation professionnelle tout au long de la vie a été adoptée le 14 octobre dernier. Une actualité qui incite à revenir sur l'organisation, la prise en charge et le financement de la formation dans les Régies de Quartier. Avec les témoignages des Régies de Toulouse, Chambéry, Trélazé, Belfort et Nevers.

Les chiffres de la formation professionnelle dans les Régies de Quartier

Le tableau de bord 2008 de la formation dans la branche professionnelle des Régies de Quartier¹ recense 1 397 participations à une formation. En nombre de personnes cette fois, elles sont 1 091 à en avoir bénéficié, soit 25,4 % des effectifs, femmes et hommes à quasi égalité.

◆ Pour près de la moitié des participants, la formation a porté sur le nettoyage, l'entretien et la maintenance, soit 32 % du coût total.

◆ Au total, 27 832 heures de formation ont été délivrées. Les employés arrivent en tête des bénéficiaires (39,7 %), suivi des cadres (33,6 %), des ouvriers qualifiés (27,9 %) et, à égalité (16,1 %), des ouvriers non qualifiés et des agents de maîtrise. Cependant, la durée de la formation est la plus longue pour les ouvriers non qualifiés, suivi des employés et des ouvriers qualifiés.

◆ Le total des dépenses de formation s'élève en 2008 à 582 578 euros. Soit 417 456 euros de coûts pédagogiques (72 %), 84 297 euros de rémunérations (14 %) et 79 557 euros de frais annexes (13,6 %).

Dans les Régies de Quartier, la formation est une affaire quotidienne. Car le temps d'adaptation au poste sur lequel le salarié en insertion a été recruté est en lui-même un temps de formation, par l'apprentissage du travail, pour ceux qui n'ont aucune expérience professionnelle, les jeunes gens ou les femmes en particulier, ou son réapprentissage, pour les demandeurs d'emploi de longue durée.

Mais la formation ne se limite pas à cette mise en situation de travail. Le parcours du salarié est jalonné de stages de formation, d'évaluations professionnelles, mais également d'étapes vers l'autonomie. Pour organiser au mieux



ce parcours, « le plan de formation de la Régie est un outil fondamental », estime Valérie Lamour, responsable du pôle Formation au CNLRQ. « C'est un facteur de progrès qui, selon les formations suivies, porte aussi bien sur le développement des compétences professionnelles que personnelles. » Une position que partage pleinement la Régie toulousaine Desbals Services : « La formation des salariés fait partie intégrante de notre projet politique. Elle est portée par le CA et la direction », explique sa coordinatrice sociale, Mélanie Bigorgne, qui a suivi dès son arrivée la formation au « Plan de formation », mise en place par le CNLRQ. « Lors de l'entretien d'embauche, nous informons la personne que l'entrée en parcours d'insertion est indissociable d'un parcours de formation. » Alors que la Régie ne disposait en 2009 que de 7 500 euros pour financer son

Une partie de l'équipe de la Régie Desbals Service de Toulouse. Au centre : Mélanie Bigorgne, coordinatrice sociale.

Plan de formation, le coût pédagogique s'est élevé à 18 000 euros. A ce coût s'ajoute celui des salaires – 23 000 euros pour 1 900 heures de formation –, car celle-ci s'effectue sur le temps de travail. « Notre situation économique est saine, ce qui nous permet de puiser dans nos fonds propres. Par ailleurs, nous jonglons avec tous les dispositifs en vigueur, nous nous appuyons sur les financements de l'OPCA Habitat Formation, les formations du réseau des Régies, de l'inter-réseau IAE Midi-Pyrénées, de partenaires comme la CRAM qui propose des sessions gratuites sur la santé et la sécurité au travail. »

Le parcours de Danièle Mengual, directrice de la Régie Coup de Pouce de Chambéry, n'a pu que la convaincre de l'importance de la formation. « Le système scolaire ne me convenait pas. J'ai passé un CAP d'employée de bureau. Ensuite, c'est adulte, grâce à la formation continue, que j'ai obtenu un DESS. » La Régie et ses salariés sont les premiers à bénéficier de cette expérience personnelle. « Des modules sous forme participative, consacrés à la communication au travail, aux droits et devoirs des salariés, à la gestion du budget, ont toute leur importance dans la vie quotidienne. Les formations qualifiantes placent les salariés dans une autre dynamique. » Mais, dans ce domaine, « rien n'est simple », précise-t-elle. « Nous avons déjà du mal à positionner nos salariés sur des formations qualifiantes. Ensuite, il faut tenir jusqu'au bout. Le temps d'obtention d'un CAP, par exemple, peut dépasser celui du contrat à la Régie. Il faut alors renégocier un contrat avec la DDTEFP. »

Des salariés qui se forment, une structure qui se professionnalise

« Le réseau des Régies est le seul réseau de l'IAE à avoir formalisé un accord de branche relatif à la mise en œuvre de la formation professionnelle tout au long de la vie », rappelle Valérie Lamour. Insistant sur la « préoccupation » constante des Régies vis-à-vis de « la formation, l'évolution des compétences, la qualification et le tutorat », cet accord national signé en 2005 permet de définir des actions prioritaires en matière de formation qualifiante. Les fonds mutualisés par le compte de groupe¹ ouvert auprès de l'OPCA Habitat Formation prennent en charge, sur la base de coûts horaires forfaitaires, ces actions prioritaires.

« L'un des objectifs du réseau est d'inciter les salariés permanents, les responsables de chantier ou les chargés d'insertion en particulier, à suivre des formations homologuées grâce auxquelles ils obtiendront un diplôme ou un titre à finalité professionnelle, le titre d'Encadrant Technique d'Insertion (ETI), le diplôme de conseiller d'économie sociale et familiale, ou encore celui de conseiller d'insertion professionnelle », poursuit Valérie Lamour. « Si ces salariés se forment, les structures se professionnali-

sent et assurent du même coup un meilleur accompagnement des personnes. »

A la Régie Desbals Services, « il a fallu un moment pour que ce type de formations diplômantes se mettent en place », commente Mélanie Bigorgne. « Des encadrants techniques en poste depuis dix ans ne comprenaient pas la nécessité d'une telle formation. Cette réserve nous a conduits à questionner ensemble le projet de la Régie, la place et le rôle de chacun. Dont celui de l'encadrant technique qui participe lui aussi à l'accompagnement socioprofessionnel des salariés. »



Nadine Rothmuller (à droite), encadrante de l'équipe de ménage à la Régie Coup de Pouce de Chambéry.

Pour Isabelle Sarazin, encadrante technique à la Régie des Résidences de Belfort, « ce que l'on apprend au cours de la formation d'Encadrant

Technique d'Insertion reste très théorique. Le suivi social que l'on est censé effectuer demande beaucoup plus de temps que celui dont nous disposons réellement sur le terrain. Par ailleurs, nous ne suivons la personne que sur tel ou tel chantier, et non sur la totalité de son contrat d'insertion à la Régie. L'idéal serait de pouvoir travailler six mois avec la même équipe afin de mener les salariés au bout d'un apprentissage. Il faut donner davantage de temps aux encadrants techniques, en tenant compte du temps d'adaptation et du temps nécessaire pour que s'établisse une relation de confiance. »

La maîtrise des savoirs de base, une réponse prioritaire

Parmi les actions prioritaires déclinées dans l'accord de branche figurent des actions de formation qui ne déboucheront par sur un diplôme ou une certification professionnelle, mais correspondent à un besoin réel au *suite page 6*

suite de la page 5 sein des Régies. Ces actions s'attachent à lutter contre l'illettrisme, ainsi qu'à la remise à niveau des savoirs de base. Une étude, menée en 2006 à l'initiative du Syndicat National Professionnel des Employeurs Régies de Quartier, constatait en effet qu'un quart des salariés des Régies de Quartier ne savaient ni lire ni écrire le français. Le CNLRQ a conçu et mis en place un dispositif de formation à même d'assurer l'acquisition et la maîtrise des savoirs de base, de développer, par l'acquisition de ces savoirs, les possibilités d'insertion et d'évolution professionnelles, tout autant que l'autonomie et l'épanouissement personnel et familial. Tandis que ce plan d'action se poursuit en 2010, on comptait déjà début 2009, 57 Régies mobilisées, plus d'une centaine d'actions de formation dispensées auprès de 887 salariés, ainsi qu'un budget de 490 000 euros investis dans ce domaine par Habitat Formation. Les Régies concernées ont remarqué chez les bénéficiaires une progression à l'oral, un rôle non négligeable joué par cette formation dans la poursuite du parcours d'insertion, l'envie de se former, une ouverture au groupe et à la vie sociale, le renforcement de l'esprit collectif de la structure².

Des contenus pédagogiques adaptés aux salariés ou à leur fonction

La capacité de se déplacer est une des grandes priorités du Plan de for-



Isabel Sarazin (ci-dessus), encadrante à la Régie Les Résidences de Belfort, a édité des « books » des chantiers (ci-contre). Les salariés peuvent ainsi présenter en image le travail qu'ils ont effectué à la Régie.

mation de la Régie Desbals Services. Dans cette optique, l'obtention du permis de conduire est fortement encouragée. «Cependant, nous nous sommes rendu compte que le contenu pédagogique délivré par une auto-école classique n'est pas forcément adapté à nos salariés. Ils sont souvent moins autonomes que les autres stagiaires et l'apprentissage leur prend davantage de temps. De plus, ils ont besoin de s'appuyer sur une dynamique de groupe», explique Mélanie Bigorgne. Un constat partagé par trois autres structures locales – le centre social, le Centre d'information sur les droits des femmes et une association intermédiaire –, avec lesquelles la Régie a pour projet d'expérimenter, auprès d'un groupe de dix personnes,

une autre manière de mémoriser le code et d'apprendre à conduire. Si l'expérience s'avère positive, elle pourrait servir de support à la création d'une auto-école sociale à Toulouse.

Une pédagogie « sur-mesure » est de mise dans plusieurs Régies où les encadrants assurent eux-mêmes certains temps de formation. A Trélazé, Salah Eddine Abdi, coordinateur de l'équipe des correspondants de nuit, a conçu et anime une formation de quatre jours qui porte sur les bases de la communication, la gestion des émotions, la manière d'établir un climat de confiance, de s'adapter aux imprévus. Recrutés avec un CAP de médiation, les correspondants de nuit en contrat d'insertion de deux ans doivent en profiter pour se former au métier de moniteur-éducateur ou de technicien en médiation. « Nous travaillons ensemble et avec l'aide de l'AFPA à une VAE. Lorsqu'ils quittent la Régie, ils ont un bagage professionnel », précise Salah Eddine Abdi.

A la Régie Coup de Pouce, l'encadrante technique Nadine Rothmuller, ayant déjà obtenu son diplôme d'ETI, a souhaité poursuivre avec le « Kit Libero », formation de

formateurs internes dans le secteur de la Propreté. L'encadrante monte désormais des séquences de formation à destination des agents d'entretien.

A Nevers enfin, la boucle est aujourd'hui bouclée. Il y a une douzaine d'années, deux jeunes en recherche d'emploi, Cédric Picard et Eric Rabret, étaient embauchés et formés par la Régie pour mener une action multimédia et bureautique en direction des publics en difficulté. Depuis le mois de septembre, ils remettent à niveau en informatique

cinq jeunes embauchés, en contrats aidés. « Le but de cette action expérimentale est que ces jeunes soient mis ensuite en contact, sur un mode valorisant, avec des entrepreneurs, indique le directeur, Jean Lenoir. Des artisans ou des commerçants notamment, souvent allergiques à l'informatique et, de fait, réticents à utiliser cet outil. » ■

cinq jeunes embauchés, en contrats aidés. « Le but de cette action expérimentale est que ces jeunes soient mis ensuite en contact, sur un mode valorisant, avec des entrepreneurs, indique le directeur, Jean Lenoir. Des artisans ou des commerçants notamment, souvent allergiques à l'informatique et, de fait, réticents à utiliser cet outil. » ■

1 Les Régies de Quartier disposent d'un compte de branche auprès de l'Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA) Habitat Formation. Ce compte mutualise une sur-cotisation des Régies, fixées à 0,15 % de la masse salariale.

2 Voir le guide *Agir contre l'illettrisme et pour l'apprentissage de la langue française*, édité en 2008 par le CNLRQ, et illustré par 17 actions menées dans les Régies. A télécharger sur www.cnlrq.org, rubrique « Autres publications ».

Services aux Habitants : Un agrément bien mérité !



La fin 2009 a été ponctuée par une reconnaissance importante des Régies et de leurs actions auprès des habitants. Un amendement à la Loi de Finances 2010, voté à l'unanimité par l'Assemblée Nationale puis au Sénat, rend désormais éligibles les Régies de Quartier et de Territoire à l'agrément au titre des activités de « services à la personne ». Cette disposition devrait rentrer en vigueur au 1^{er} janvier 2011 après parution du Décret d'application.

Après des mois de mobilisations constantes de l'ensemble du réseau, avec le soutien de plus de 300 parlementaires, c'est une demande d'un régime dérogatoire qui est ainsi satisfaite et une victoire saluée par plusieurs de nos partenaires qui valorise et reconnaît des pratiques constitutives de notre projet politique. En effet, les Services à la Personne que nous dénommons Services aux Habitants, ne sont-elles pas inscrites au cœur de notre action ? Assurément si.

Cette avancée conforte donc les Régies dans la pertinence de leur revendication très largement soutenue par leurs partenaires locaux au premier rang desquels les CCAS et les Bailleurs sociaux. Partagée par plusieurs réseaux d'organismes du secteur, notre proposition répondait à un double objectif d'égal accès aux services, donc aux mesures de soutien qui doivent bénéficier à tous les ménages, y compris ceux résidant dans les quartiers populaires

(paiement par chèque emploi-services préfinancé, réduction ou crédit d'impôt, etc.), et de développement des parcours professionnels qui peuvent être proposés aux salariés sur ce champ d'activité spécifique. Ainsi, les Régies pourront offrir des parcours diversifiés couplant interventions collectives et interventions au service des particuliers.

Dès 2010 et pour les années à venir, cet amendement ouvre un nouveau chantier à engager avec, et pour les Régies, au service des habitants usagers et des habitants salariés. Plusieurs rencontres en cours avec les partenaires (Agence Nationale des Services à la Personne, DGAS, DGEFP, Réseaux...) permettront de préciser les axes de

Notre proposition répondait à un double objectif d'égal accès aux services, donc aux mesures de soutien qui doivent bénéficier à tous les ménages et de développement des parcours professionnels

travail du réseau. Néanmoins, il s'agira, pour l'essentiel, d'outiller les Régies de sorte qu'elles puissent mettre en œuvre ce nouveau service dans des conditions respectueuses des textes en vigueur en matière de fiscalité, de procédures de traçabilité des heures, de comptabilité analytique... Au-delà de l'approche technique – nécessaire – le CNLRQ veillera également au sens donné à cette activité (prestation technique doublée d'un travail de veille et de lien social) qui doit faire émerger des modes opératoires centrés sur les valeurs portées par notre mouvement. A suivre donc... ■

FORMATION

Observatoire des métiers : résultats et nouvel axe d'étude

En 2006, le Syndicat National Professionnel Employeur des Régies de Quartier et le CNLRQ ont mis en place un observatoire prospectif des métiers et des qualifications, financé par Habitat Formation et dont les travaux sont confiés au Cabinet GESTE. L'enquête, réalisée en 2006, sur la situation des opérateurs de quartier vient d'être actualisée grâce aux réponses de 59 régies (sur 127). Elle porte sur 2 350 opérateurs. La taille moyenne d'une Régie est de 37 salariés. Trois quarts des contrats de travail sont des CDD, un quart des CDI. 58% des opérateurs sont des hommes, et l'âge moyen est de 40 ans. Parmi eux, 26% ont plus de 50 ans. 47% ont un niveau inférieur au CAP. Comme en 2005, 10% des



opérateurs ont la reconnaissance *Travailleur handicapé*. 38% (dont 70% d'hommes) ont le permis de conduire. Ils sont 20% (25% en 2005), dont 28% de femmes, à ne savoir ni lire ni écrire le français. On observe une certaine stabilité dans la politique de recrutement des Régies de Quartier, tant vis-à-vis de leur niveau de formation que d'un handicap. Les métiers sont les suivants :

- ◆ Entretien d'extérieur ou

d'espaces verts : 26% des opérateurs.

- ◆ Nettoyage : 40%, dont 71% de femmes.
- ◆ Bâtiment (essentiellement maintenance et rénovation) : 15%, pour la plupart des hommes jeunes, souvent à temps plein, et d'un niveau CAP.
- ◆ Collecte : 1%, essentiellement des hommes, souvent travailleurs handicapés, souvent très qualifiés.

- ◆ Médiation : 4%, dont 61% de femmes, plus qualifiées et plus souvent que la moyenne en CDI.
- ◆ Services aux associations et aux particuliers : 8%, dont 74% de femmes.
- ◆ Les polyvalents : 7%.

En 2010, la branche professionnelle Régie de Quartier travaillera sur la problématique de l'égalité hommes/femmes (parcours d'emploi, formation, secteurs d'activités et fonctions d'encadrement exercées par les femmes).

VIE DU RÉSEAU

Le Comité national a récemment été endeuillé par la disparition de deux de ses militants.

Hommage à Bernard Manson et Gérard Aubouin

- ◆ Bernard Manson, Président depuis une dizaine d'années de la Régie du Pays mellois, en Seine-et-Marne, s'est éteint en novembre. Il aura su assurer la transition lors de la fusion des deux Régies de Meaux. Animé d'une profonde empathie pour les habitants et les salariés de la Régie, il laisse le souvenir d'un militant engagé au service des plus démunis.

- ◆ Gérard Aubouin, Directeur de la Régie de Clichy-Montfermeil, nous a quittés brutalement le 24 décembre. Après avoir réalisé une diversification des activités de la Régie, il avait réussi à stabiliser les emplois et à conforter les partenariats dans un contexte parfois difficile. Les militants du Réseau témoignent à leur famille et à leurs proches leurs sincères marques de sympathie.

CNLRQ : quatre nouvelles collaboratrices



Mathilde



Sonia



Djamila



Fanny

Depuis le mois d'octobre, le CNLRQ s'est enrichi des compétences de Mathilde Delhomme et de Djamila Mansouri. Mathilde assure la fonction de responsable administrative et financière, tandis que Djamila tient la comptabilité générale du Comité national. Autre nouvelle venue : Fanny Lannes, qui pilote le CNAR-IAE en remplacement de Gwendoline Grimont. Elle est assistée par Sonia Hamaied, qui vient en appui aux chargés de mission

« développement » du Réseau et est responsable de l'Observatoire socio-économique qui sera mis en œuvre courant 2010.

COMMUNICATION

Conférence de presse du CNLRQ : une solution en vue avec la Fédération des Entreprises de Propreté ?



Le CNLRQ a donné une conférence de presse le 3 décembre 2009 en réponse au communiqué de la Fédération des Entreprises de Propreté (FEP), qui estimait que les Régies de Quartier lui faisaient « une concurrence déloyale parce qu'elles se positionnent sur un secteur marchand sans en appliquer les règles à commencer par l'annexe 7 de la convention collective (des Entreprises de Propreté) ». Dans son intervention, Clotilde Bréaud, Présidente du CNLRQ, a clairement précisé que « les Régies de Quartier ne se soumettent pas aux règles conventionnelles de la branche de propreté pour l'unique raison qu'elles n'ont pas la même finalité et la même activité. Elles sont elles-mêmes organisées en Branche ». En effet, le nettoyage au même titre que d'autres activités des Régies de Quartier « ont une utilité sociale et permettent d'offrir de l'emploi dans des parcours d'insertion ». Elles « s'inscrivent dans une approche citoyenne et d'éducation

populaire. A ces activités de nettoyage s'ajoutent d'autres activités favorisant le lien social ». A cet égard, l'arrêt de la Cour d'Appel d'Aix en Provence est sans équivoque. Il stipule que la prestation technique des Régies concourt à la réalisation de l'objet principal des Régies : favoriser l'insertion socio-professionnelle.

Cinq représentants des entreprises de propreté, dont Bertrand Castagné, président de la commission sociale de la FEP, se sont invités à la conférence presse initiée par le CNLRQ. Les nombreux échanges entre les deux parties ont permis d'envisager une esquisse de solution à travers la rédaction conjointe d'une Charte d'Engagement. En effet, les deux organisations sont complémentaires : les Régies dans le cadre de parcours de formations pour les salariés et les entreprises dans le cadre de recrutement dans un esprit solidaire.



DEVELOPPEMENT

Régies en Constellation : des Assises nationales en novembre

Afin de contrebalancer l'image négative des quartiers populaires donnée par les médias lors des émeutes de novembre 2005, les Régies ont souhaité organiser différents événements avec un slogan commun : « Habitants, richesses des quartiers. Quartiers, richesses des villes ». Après des événements locaux en 2006 et des événements régionaux en 2008, les Régies de Quartier et les Régies de Territoire organiseront en novembre 2010 des Assises nationales, rassemblant à la fois les Régies et leurs partenaires. Les Régies présenteront des propositions politiques concernant la vie des habitants dans les quartiers populaires. Ces propositions seront le fruit d'une réflexion menée par les Régies au regard de leur expérience de terrain et des besoins des habitants. Elles seront étayées par des experts, en fonction des thèmes que les Régies auront souhaité mettre en avant. L'assemblée générale du CNLRQ, en juin 2010, sera l'occasion d'amender et de valider les propositions avant la tenue de ces Assises nationales.

Si les Assises sont l'aboutissement du cycle d'événements « Régies en Constellation », elles constitueront également une réflexion commune que chaque Régie pourra faire vivre en favorisant le débat auprès des habitants et des partenaires.

→ Contact Didier Testelin dtestelin@cnlrq.org.



RÉGIES LABELLISÉES

- ◆ Paris - Papilles et Papillons (75020)
- ◆ Bully Les Mines (62)



SITES EN EXPERTISE

- ◆ Mouans-Sartoux (06)
- ◆ Mur de Barrez (12)
- ◆ Sens (89)
- ◆ Albertville (73)
- ◆ Paris 10 (75010)
- ◆ Coulounieix-Chamiers (24)



SITES ACCOMPAGNÉS

- ◆ Graulhet (81)
- ◆ Bastia (20)
- ◆ Dole (39)
- ◆ Torcy (77)
- ◆ Paris 12 (75012)
- ◆ Paris 16 (75016)
- ◆ Pierrefitte sur Seine (93)
- ◆ Charleville-Mézières (08)
- ◆ Cayenne (97)
- ◆ Matoury (97)
- ◆ Châteauroux (36)
- ◆ Combe de Savoie (73)
- ◆ Villepinte (93)

INFO-RÉSEAU

Directrice de la publication

Clotilde Bréaud

Comité de rédaction et rédaction

Zinn-Din Boukhenaïssi, Philippe Dauzan, Valérie Lamour, Bruno Martin, Anne Mistral, Corinne Redersdorff, Vincent Ricolleau, Didier Testelin.

Dossier et interview

Marie Michaud

Secrétariat de rédaction

Sandrine Cardon

Illustrations

Albert

Maquette

Patricia Chapuis

Imprimeur

LFT, Montreuil

Numéro de dépôt légal

91/0322.

Abonnement

12,20 Euros (3 n°).

Comité National de Liaison

des Régies de Quartier

54, av. Philippe Auguste – 75011 Paris.

e-mail : accueil@cnlrq.org

Site www.regiedequartier.org

Cette publication a bénéficié du soutien

– de la DGEFP Délégation Générale

à l'Emploi et à la Formation

Professionnelle,

– de la DGAS Direction Générale

de l'Action Sociale,

– de la DIV Délégation

Interministérielle à la Ville,

– du FSE Fonds Social Européen.

Autodiag : un premier bilan positif

Autodiag, outil d'auto-diagnostic économique et financier, a suscité un intérêt certain au sein du Réseau. En plus des onze structures volontaires ayant participé à sa phase d'expérimentation, 27 Régies sont entrées dans la démarche d'accompagnement entre avril et décembre 2009.

Toutes soulignent la facilité de prise en main d'Autodiag et sa convivialité. Elles le considèrent comme un bon outil de pilotage, d'analyse et d'anticipation, mais aussi comme un support pertinent de communication, et donc de négociation. Certaines structures en difficulté l'ont d'ailleurs utilisé lors de tours de table financiers, ce que les partenaires semblent avoir apprécié.



En outre, les travaux engagés au sein du groupe de travail « Modèle économique » mis en place par le CNLRQ ont permis d'enrichir la démarche d'autodiagnostic. Cette année, le CNLRQ a pour projet d'accompagner une trentaine de structures.

→ Pour en savoir plus :
Corinne Redersdorff
credersdorff@cnlrq.org





Les rendez-vous du CNLRQ

FÉVRIER

Vendredi 12 et samedi 13

Organisation des Assises nationales et ouverture, Aquitaine, Midi-Pyrénées à Montauban (82)

Vendredi 19 et samedi 20

Organisation des Assises nationales et ouverture, Ile de France, à Paris (75)

Jedi 25

Commission Economie solidaire

Vendredi 26 et samedi 27

Conseil d'administration à Mâcon (71)

Jedi 25, vendredi 26 et samedi 27

Rencontres acteurs, Cycle I, module 2, à Chambéry (73)

MARS

Jedi 4, vendredi 5 et samedi 6

Rencontres acteurs, Cycle II, module 1, à Bordeaux (33)

Vendredi 5 et samedi 6

Organisation des Assises nationales et ouverture, Pays de Loire, Bretagne, Normandie, Poitou-Charentes à Cholet (49)

Jedi 11

Commission Communication

Jedi 11 et vendredi 12

Développer son réseau d'entreprises et réussir l'insertion professionnelle durable dans les entreprises, module 1, à Paris (75)

Vendredi 12 et samedi 13

Organisation des Assises nationales et ouverture, Sud-Est, PACA, Languedoc-Roussillon, à Avignon (84)

Vendredi 19 et samedi 20

Organisation des Assises nationales et ouverture, Grand Nord, Grand-Est

Vendredi 26 et samedi 27

Organisation des Assises nationales et ouverture Bourgogne, Centre à Vierzon (18)

AVRIL

Jedi 8, vendredi 9 et samedi 10

Rencontres acteurs, Cycle II, module 2, à Valence (26)

Mercredi 14 et jeudi 15

Développer son réseau d'entreprises et réussir l'insertion professionnelle durable dans les entreprises, module 2, à Paris (75)

Mercredi 21, jeudi 22 et vendredi 23

Tutorat au sein des Régies de quartier, module 1, à Paris (75)

Jedi 22, vendredi 23 et samedi 24

Rencontres acteurs, Cycle III, module 1, à Saint-Brieuc (22)

MAI

Jedi 6

Commission Communication

Vendredi 7

Conseil d'administration, à Paris (75)

Jedi 27, vendredi 28 et samedi 29

Rencontres acteurs, Cycle III, module 2, à Lyon, Régie Eurequa (69)

JUIN

Mercredi 2, jeudi 3 et vendredi 4

Tutorat au sein des Régies de Quartier, module 2, à Paris (75)

Vendredi 11 et samedi 12

Assemblée générale

Lire *Écouter*
VOIR



«Grandes Pierres»

La Régie de Quartier 3R de Chartres présente les textes et images des VII^e Rencontres Internationales de mosaïque. (250 photos d'œuvres issues d'une quinzaine de pays).

→ Un magnifique catalogue que vous pouvez vous procurer auprès de la Régie : Association des 3R, 5, rue des Hauts de Chartres, 28000 Chartres, 29 euros.

Lutter contre la pauvreté : *Le Développement humain* et *La Politique de l'autonomie*.

Comment réduire durablement et efficacement le fléau de la pauvreté ? Les méthodes jusqu'ici employées sont-elles inefficaces ? Première titulaire de la chaire « Savoirs contre pauvreté » au Collège de France, Esther Duflo a fondé J-PAL, laboratoire d'action contre la pauvreté. En 2009, elle a reçu le prix MacArthur, qui récompense les recherches les plus novatrices. Elle publie pour la première fois une synthèse de ses travaux dans deux petits ouvrages : *Le Développement humain* et *La Politique de l'autonomie*. Santé, éducation, micro-finance : les projets sont testés, évalués, comparés, et de nombreuses pistes de réflexion tirées de son travail de terrain y sont exposées.

→ Esther Duflo, Editions du Seuil, 11,50 euros le volume.

L'Idée de justice

Economiste indo-britannique, prix Nobel d'économie, Amartya Sen est connu pour ses travaux sur le développement humain, la lutte contre la famine et la pauvreté, mais aussi les inégalités hommes-femmes... Son dernier ouvrage est une réflexion de fond sur l'idée de justice. Selon lui, aucune institution, aucune procédure ne nous aidera à résoudre l'injustice d'une manière qui serait universellement acceptée comme juste. C'est à partir de l'exercice de la raison publique qu'on peut choisir entre les diverses conceptions du juste, selon les priorités du moment et les facultés de chacun. Il importe d'accroître les revenus, mais aussi de renforcer le pouvoir des individus de choisir eux-mêmes la vie qu'ils aspirent à mener. C'est ainsi qu'une personne devient concrètement libre.

→ Amartya Sen, Flammarion, 25 euros.



photo © Patrick Gaillardin

avec Annie Thomas

Annie Thomas, secrétaire nationale de la CFDT, chargée des dossiers éducation, formation et égalité professionnelle, chef de file du syndicat lors de la négociation concernant la loi relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie adoptée le 14 octobre.

Quels sont, selon vous, les points forts de la réforme de la formation professionnelle ? Et quels sont ses apports à l'égard de salariés en insertion, peu ou pas qualifiés ? Va-t-elle faciliter la recherche d'un emploi dans le secteur « classique » ?

A. T. : La loi du 24 novembre 2009 respecte assez fidèlement la volonté exprimée par les partenaires sociaux dans leur accord interprofessionnel du 7 janvier 2009 : faciliter l'accès des salariés en insertion aux dispositifs de formation professionnelle, en particulier grâce au Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels chargé d'orienter les financements vers les formations destinées aux publics les moins qualifiés.

On a cassé la logique de statut pour une logique de besoins et de parcours individuel de formation. Le Fond de Sécurisation des Parcours peut être activé, via les OPCA, pour financer les projets de formation des moins qualifiés, chômeurs, salariés licenciés. Les contrats de professionnalisation sont ouverts aux bénéficiaires des minimas sociaux, et le tutorat peut être pris en charge par l'OPCA. A été obtenue également la portabilité du DIF si on change d'employeur.

A terme, en élevant le niveau de qualification des salariés en insertion, le fait de bénéficier plus facilement d'une formation professionnelle devrait faciliter leur insertion dans le secteur « classique ». De plus Pôle Emploi se dote d'une politique de formation individuelle. Mais il faudra avant tout combattre les à priori quant à la formation.

Alors que les budgets de formation des SIAE sont déjà insuffisants pour répondre au besoin de leurs salariés, la loi ne fait pas de distinction entre ces structures et les autres entreprises. Qu'en pensez-vous ?

A. T. : Pour la CFDT, en vertu du principe de solidarité,

il était important que toutes les entreprises, quels que soient leur forme et leur objet, contribuent à l'effort de formation en direction des publics les plus fragilisés par la crise. Maintenant, l'enjeu pour le secteur de l'IAE est de construire des projets de formation individuels ou collectifs qui lui permettent de bénéficier en retour des financements du FPSPP.

Les salariés en insertion sont dans une situation particulière : ils sont à la recherche d'un emploi, mais pour un temps donné, en situation de travail. Ces salariés ne devraient-ils pas être à la fois bénéficiaires de formations qui favorisent le retour à l'emploi, et de formations qui s'adressent aux salariés peu ou pas qualifiés ?

A. T. : La CFDT souhaite que toutes les actions de formation dont bénéficient les salariés ou les demandeurs d'emploi leur permettent de progresser en qualification ou en reconnaissance de compétences qu'ils exercent déjà (formation qualifiante, bilan de compétence, VAE...). Compte-tenu de la situation particulière des salariés en insertion, il faut surtout travailler plus étroitement avec les organismes de formation pour que leur offre soit adaptée du mieux possible.

Les différents contrats aidés incluent déjà un volet formation, avec accompagnement, suivi et tutorat. Il faut faire valoir concrètement tous les volets de ces contrats.

Des partenariats dans les territoires vont être à construire, mettre autour d'une table des financeurs, des employeurs, des syndicats, le Service Public de l'Emploi... pour définir les politiques de formations et les politiques d'insertion du territoire : quelles sont les demandes ? Qui finance quoi pour qui ? C'est tout l'enjeu du Pacte Territorial d'Insertion. Pour réussir l'insertion d'un public en difficulté dans un emploi classique, il faut de la formation, mais il faut surtout mettre en relation les acteurs du monde du social et de l'IAE avec ceux de l'économie « classique ». C'est tout l'enjeu de l'IAE aujourd'hui : comment être une passerelle entre ces deux mondes.

Lors des négociations, vous vous êtes élevée contre le risque que les fonds de la formation professionnelle ne deviennent les instruments de la politique publique. Pourquoi ?

A. T. : Dans cette période de crise à laquelle nous sommes confrontés depuis la fin de l'année 2008, le risque est que les politiques priorisent des objectifs conjoncturels d'efficacité à court terme pour des intérêts de communication politique. Alors que les partenaires sociaux envisagent leur action à plus long terme et veulent se fixer des objectifs structurels, parce qu'ils savent que l'efficacité effective des actions de formation ne peut se mesurer que dans la durée.