



n° 53

juin 2011 – septembre 2011

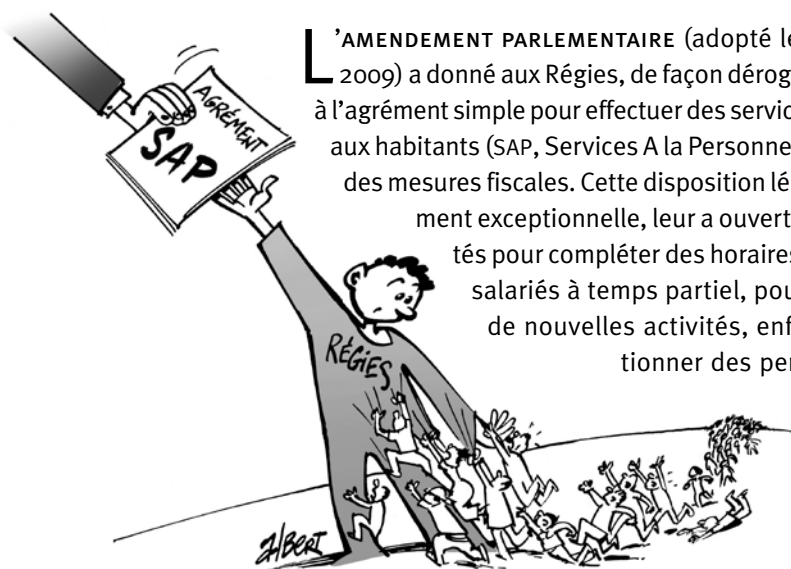
# INFO-RÉSEAU



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

## EDITORIAL

### Des services aux habitants qui engagent les Régies :



L'AMENDEMENT PARLEMENTAIRE (adopté le 5 novembre 2009) a donné aux Régies, de façon dérogatoire, l'accès à l'agrément simple pour effectuer des services individuels aux habitants (SAP, Services A la Personne) et bénéficier des mesures fiscales. Cette disposition législative, vraiment exceptionnelle, leur a ouvert des possibilités pour compléter des horaires de travail de salariés à temps partiel, pour développer de nouvelles activités, enfin pour positionner des personnes dans la filière professionnelle de ces services.

Comme le montrent les

expériences présentées

dans ce journal, les Régies ont l'imagination nécessaire pour adapter leurs services, répondre au plus près aux besoins des habitants, et, souvent, selon des modalités que les services du secteur marchand ordinaire ne veulent pas, ou ne peuvent pas, mettre en œuvre.

Si tous, nous pouvons être fiers de ce que signifie ce vote pris à l'unanimité par les parlementaires des deux chambres, Assemblée nationale et Sénat, nous devons être lucides. Cette reconnaissance confère aux Régies une lourde responsabilité. Les besoins des habitants qui restent dans une grande pauvreté sont importants et dépassent leur seule capacité.

Aussi, c'est en renforçant leur partenariat local, en particulier avec les organismes sociaux (CCAS, CAF, services d'action sociale...) que ces services pourront apporter une réelle amélioration des conditions de vie des habitants. Et nos partenaires, élus et bailleurs, n'ont-ils pas tout intérêt à soutenir les Régies dans ces initiatives ?

**Clotilde Bréaud**, Présidente du CNLRQ

## Sommaire

### 2-3 *En direct des Régies*

- ◆ A Aubervilliers et Toulouse Empalot
- ◆ Portrait d'acteurs

### 4-7 *Le Dossier*

#### Services A la Personne : de nouvelles perspectives pour les Régies

Les Régies développent divers services de proximité aux habitants. L'agrément SAP leur offre l'opportunité de les faire évoluer, comme à Angers, Meaux ou Chalon-sur-Saône. Jean-Louis Huber, membre du Bureau du CNLRQ, revient sur la réflexion et les actions menées en faveur de la mise en œuvre des SAP.

### 8-11 *En direct du Réseau*

- ◆ Développement Durable
- ◆ Formation
- ◆ Economie Solidaire
- ◆ Communication
- ◆ La vie du Réseau
- ◆ Développement
- ◆ Santé

### 12 *Interview*

Entretien avec Daniel Zielinski, délégué général de l'UNCCAS (Union Nationale des Centres Communaux ou intercommunaux d'Action Sociale)



Empalot Services – Toulouse (31)

## Deux médiateurs sur « une place pour tous »

La violence était coutumière sur la dalle du centre commercial du quartier Empalot, à Toulouse. Les mamies n'osaient plus faire leurs courses, le lieu était occupé par des bandes.

Plusieurs associations se sont réunies afin que cette place retrouve son statut d'espace public à partager entre tous. Un Comité de pilotage, composé des associations d'habitants, de la Ville et d'une déléguée du Préfet s'est monté en réponse à cette demande du quartier. Un projet, porté par la Régie et financé par l'Acse (Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances), s'est concrétisé dans un premier temps par l'embauche de deux médiateurs, Fathia puis Abed. Les habitants et les associations se sont mobilisés pendant plusieurs mois afin d'obtenir un local qu'ils ont appelé « Une place pour tous ». « Ce lieu, c'est le leur. Les habitants viennent y parler de leurs problèmes et sont orientés vers des associations qui peuvent les aider. Certains s'y rendent juste pour prendre un café et discuter. Le samedi matin, les médiateurs ont mis en place des petits déjeuners pour que les habitants se rencontrent. On organise des sor-



Fathia et Abed dans l'atmosphère conviviale d'« Une place pour tous » devant un dessin d'un habitant du quartier.

ties au Théâtre national de Toulouse, on dessine. Si une personne isolée ne vient plus depuis un moment, on va prendre de ses nouvelles » explique Fathia.

« Une place pour tous » est devenue un lieu de mixité et de mélange des générations, à l'image de la diversité du quartier. La place a repris des couleurs gaies d'autant que la municipalité ne laisse pas une seule zone dépérir sous les débris, tout est rempli de fleurs.

Régie de Quartier Maladrerie-Emile Dubois  
Aubervilliers (93)

## Un service en prise directe avec le bien-être des habitants

Depuis deux ans, la Direction de la Proximité de l'OPH d'Aubervilliers élabore avec la Régie des réponses qui, tout en s'adaptant aux besoins des locataires, tentent de résorber les difficultés liées à la dégradation des conditions de vie due en partie à la vétusté des installations ou de l'habitat. La Régie de Quartier Maladrerie-Emile Dubois a pu se positionner sur un nouveau partenariat pour la création d'un service de coursier d'étage.

C'est en juin 2010, à la suite d'un dramatique incendie qui a paralysé quatre ascenseurs et mis en péril la vie des habitants, que s'est créé ce service. Cette prestation de portage de courses s'est alors avérée très pertinente vis-à-vis des résidents les moins autonomes. Lorsque le bailleur signale une panne, Ahmed, coordinateur technique de la Régie prévient les salariés. « Par solidarité, les gars se débrouillent toujours pour que l'un d'entre eux puisse se libérer. » Présents tant que la panne n'est pas réparée, ils montent jusqu'à 20 fois par jour, parfois 17 étages, avec les courses, la poussette d'une mère qui tient son enfant dans ses bras, les handicapés que les ambulanciers laissent en bas de l'immeuble... Les premiers temps, la méconnaissance du rôle de ces coursiers ou la méfiance des habitants n'a pas facilité la mise en place de la prestation. Mais la confiance s'est installée

## PORTRAIT D'ACTEURS

### Suzette Chambreland



Depuis 20 ans, Suzette dispose de son temps. Une retraite dans laquelle elle s'est engouffrée avec soulagement à 55 ans, après 40 ans d'usine. « Un travail très dur » qui commence sur les chaînes d'une bonneterie de Troyes et se termine sur celles de Thomson, à Nevers. Ce qu'elle n'a jamais quitté, en revanche, c'est l'activité militante, depuis son adhésion aux Jeunesses ouvrières catholiques et ses premiers pas de déléguée syndicale CFTD l'année de ses vingt printemps. Toujours animée par un

rejet profond, viscéral, de l'injustice, Suzette est à 75 ans conseillère d'entretien préalable au licenciement économique.

C'est sur ce chemin militant qu'elle croise en 1998 celui de la Régie. Membre de l'association Consommation Logement Cadre de vie (CLCV), Suzette entre au CA de Nièvre Habitat et, à la demande de ce bailleur, le représente au CA de la Régie. Lorsque que Suzette quitte le CA de Nevers Habitat, elle ne lâche pas pour autant la Régie. Elle y représente cette fois les habitants avant d'entrer au Bureau comme trésorière-adjointe.

Suzette est emballée par les efforts que déploie la Régie auprès des jeunes. « Cette énergie que l'équipe met à les aider, à les encadrer, à ne jamais les laisser tomber, ça m'a tout de suite beaucoup plus. » Si elle ne supporte pas l'esprit « casseur », elle connaît la valeur de l'écoute. « C'est important de savoir ce qu'ils vivent et les difficultés qu'ils rencontrent. Rien n'est simple. »

En avril, Suzette ne manquerait pour rien au monde la traditionnelle « Journée des talents », organisée chaque année par la Régie. « Les habitants sortent de chez eux pour exposer ce qu'ils savent faire, qu'ils peignent, cuisinent, cousent... D'autres pour découvrir ce que font leurs voisins. C'est un moment formidable qui brise les préjugés au profit de la rencontre et de la reconnaissance de l'autre. »

petit à petit entre les habitants et le sourire de Ionel et des 3 autres salariés de la Régie, identifiables par leur casquette et leur veste. « La Régie est là pour venir en soutien aux personnes les plus



exclus des quartiers dans toute leur mixité » estime Azouz, le directeur de la Régie. « C'est le cas de Ionel, venu de Roumanie avec sa famille et qui dormait dans la rue. Grâce à la Régie, il a pu souffler, il a appris la vie de quartier, et puis le boulot lui plaît, c'est un vrai métier. » La reconnaissance de la Régie, au cœur du quartier s'établit ainsi par un impact direct sur le bien-être de tous les habitants et, cette attente, en bas des escaliers permet, malgré tout, aux uns et aux autres de se rencontrer et de se connaître.

Azouz, directeur de la Régie,  
Ionel, employé polyvalent  
et Ahmed, encadrant technique.

## Services de proximité : les chiffres

### Régie de Quartiers d'Angers

Le tarif pratiqué par 123 Régie Services est de 13,50 euros de l'heure pour le bricolage, de 17 euros pour les déménagements, le forfait de déplacement de 5 euros.

En 2010, la Régie a comptabilisé 150 chantiers auprès d'une centaine de familles, pour un volume de travail de 55 heures hebdomadaires en moyenne. Le montant financier d'environ 28 000 euros représente 1,7 % du chiffre d'affaires global de 1,6 millions d'euros.

### Régie du Pays de Meaux

Bricolage : 23 627 euros de chiffre d'affaires en 2010 pour un CA global de 2,2 millions. Retrait et livraison du linge lavé et repassé : 11 227 euros de CA. Une chemise : 2,50 euros, 1 kg de pièces diverses : 7 euros.

### Régie des quartiers Saint-Jean, Chalon-sur-Saône

Espaces verts : 4 000 heures annuelles au maximum, 10 % du CA global. Tonte : 0,6 centime /m<sup>2</sup>.

## « Services A la Personne » : de nouvelles perspectives pour les salariés et les usagers

**Les Régies de Quartier et de Territoire n'ont pas attendu l'agrément Services A la Personne pour rendre divers services de proximité aux habitants. Cet agrément est en revanche l'opportunité de faire évoluer cette démarche d'utilité sociale et économique. Témoignage des Régies d'Angers, du pays de Meaux et de Chalon-sur-Saône.**

---

### Angers : une équipe dédiée au service à domicile

**Les travaux de bricolage et l'aide au déménagement effectués par la Régie répondent à une demande croissante d'habitants en difficulté. Un service de proximité qui est aussi un outil d'accompagnement social.**

La Régie de Quartiers d'Angers a mis en place depuis plusieurs années 123 Régie Services. Ce service de proximité permet d'intervenir au domicile de particuliers isolés ou âgés pour aider à l'entretien courant du logement sur des petits travaux de bricolage exigeant une faible technicité (changement d'ampoules, nettoyage de vitres, petites réparations...), mais également pour effectuer des travaux plus importants (peinture, tapisserie, aide au déménagement...). Afin de rendre le service aussi accessible que possible, la Régie facture au quart d'heure le tout petit bricolage. Préalable à toute intervention, les usagers adhèrent à la Régie pour la somme de deux euros.

« Au départ, les habitants venaient chercher de l'aide dans nos antennes de quartier, explique Sophie Sauvourel, directrice de la Régie. Les salariés intervenaient alors au coup par coup. Puis il y a eu suffisamment de demandes pour créer un poste de travail, puis deux, puis quatre. » Dans les quartiers d'intervention de la Régie, les demandes d'habitants en situation d'isolement ou de précarité ne cessent en effet d'augmenter. « La demande porte notamment sur une aide au déménagement ou à la remise en état d'un appartement. Un besoin auquel les travailleurs sociaux ne trouvent pas de réponse. La Régie a décidé de s'adapter à ces nouveaux besoins. Nous avons à la fois réduit nos délais sur les petites interventions d'urgence et introduit des tâches plus importantes. » L'équipe d'123 Régie Services est composée d'un responsable à temps plein et de trois salariés en fin de contrat d'insertion. « A domicile, il faut vraiment des gens très autonomes et débrouillards. »

Le responsable, Emmanuel Rouault, est entré à la Régie il y a près de cinq ans en contrat aidé. Depuis un an en CDI il a bénéficié de plusieurs formations lors de son parcours à la Régie : habilitation électrique, échafaudage, sécurité de chantier, tutorat. « Nous l'avons formé à nos besoins », précise la directrice.



Emmanuel, qui suivra cette année une formation d'encadrant technique au CNLRQ, gère l'ensemble des devis et prend en charge les travaux nécessitant une certaine technicité ou les interventions chez les personnes les plus fragiles. Les autres salariés l'accompagnent ou répondent aux demandes de petits bricolages.

### Des habitants qui participent aux travaux

« En matière de service aux habitants, la Régie doit sortir du lot. Un service à la personne classique n'a aucun intérêt », soutient Messaouda Boufenghour, agent de développement local. L'identification des besoins, l'accompagnement social et la participation sont au cœur du développement d'123 Régie. »

Deux types de devis sont proposés aux habitants : l'un est établi en fonction du temps de réalisation des travaux, l'autre tient compte du temps passé par l'habitant pour préparer son chantier ou de sa participation aux travaux. « L'objectif est de valoriser systématiquement les compétences des habitants. Ils ne donnent parfois qu'un coup de main, en peignant par exemple un petit bout de radiateur. D'autres, plus en forme, poncent, détappissent la pièce, aident à couper ou à coller les lais de papier peint. » « Chacun va à son rythme, ajoute Emmanuel. J'aime ce boulot, je suis heureux d'aider des gens qui sont dans la peine, de les voir travailler à mes côtés. »

Sur place, Messaouda rassure et recadre l'objet des travaux pour que les salariés ne soient pas mis en difficulté par les demandes parfois démesurées des habitants. « Il m'arrive de les emmener déjeuner au restaurant social, de les accompagner dans une association. Nous faisons ensemble le premier pas vers leur inscription dans le quar-



L'équipe de l'espace laverie-repassage : Johnny Santos, chauffeur-livreur, Houria Bellou, blanchisseuse, Fatima Mahboub, repasseuse, et Néfissa Khelladi, blanchisseuse.

tier. Certaines personnes rappellent la Régie, se rendent dans nos antennes, des liens se nouent. »

La Régie fera une demande d'agrément Service A la Personne.

Au préalable, elle réalisera dès cette année une étude de marché. « Il existe déjà plusieurs structures de Services A la Personne à Angers et nous ne voulons pas fragiliser un secteur qui ne se porte déjà pas très bien », estime Sophie Sauvourel. Un état de la demande et de l'offre auprès des habitants devraient nous permettre d'évaluer notre potentiel, en matière d'espaces verts par exemple, ou de repérer d'autres besoins encore non satisfaits. »

## Meaux : une qualité de service à valoriser

### Plomberie et repassage : deux savoir-faire que la mise en place de Services A la Personne viendra conforter.

« Le développement de Services A la Personne serait pour la Régie un outil de valorisation de nos compétences et de notre expérience, estime Frédéric Massol, directeur de la Régie du Pays de Meaux. Nos usagers pourront régler en chèques CESU et la Régie bénéficier d'exonérations fiscales. » Aussi, a-t-il participé activement au groupe de travail mis en place au sein du Réseau pour aider à la mise en œuvre dans les Régies de l'agrément Services A la Personne.

Parmi les Services A la Personne éligibles à l'obtention de cet agrément figurent de petits travaux de bricolage que

la Régie du Pays de Meaux effectue au coup par coup pour les locataires de ses quartiers d'intervention. Il s'agit en particulier de prestations de dépannage et d'entretien en plomberie dont le nombre progresse de manière significative. « Ces prestations semblent satisfaire les usagers pour des raisons de réactivité et de proximité, mais également en raison d'une politique tarifaire très éloignée de celle pratiquée par les sociétés de dépannage ou de maintenance. Nos facturations n'incluent pas en effet de frais de déplacement et nous proposons des modalités de règlement qui s'adaptent si nécessaire au niveau de ressource des usagers. Nous bénéficions dans le cadre de ces prestations d'une excellente collaboration avec plusieurs organismes sociaux ou de tutelle, qui font très fréquemment appel à la Régie pour répondre aux besoins de leurs bénéficiaires. »

Une des prestations développées par l'espace laverie-repassage de la Régie, installée avenue Henri-Dunant, fait également partie des services rendus *suite page 6*

suite de la page 5 aux habitants éligibles à l'agrément SAP. Les prestations de blanchissage et de repassage effectuées en faveur des différents services de la ville de Meaux, ou d'autres communes limitrophes telles que Villenoy et Chauconin-Neufmontiers, ont permis dans le même temps à la Régie d'installer un lavomatic, bien utile aux habitants du quartier, et de proposer le retrait et la livraison du linge auprès d'associations et de particuliers, pour

la plupart habitants du quartier ou y travaillant, mais aussi d'entreprises implantées sur la commune. Le travail soigné des blanchisseuses est plébiscité par les usagers, comme en témoigne Johnny Santos, le chauffeur-livreur de l'espace laverie. « C'est un plaisir de rapporter ce linge car je sais que les clients seront contents. Ce sont pour la plupart des personnes âgées, qui ont peu d'argent et des problèmes de déplacement. Au début, le contact est un

peu froid, mais au fur et à mesure, les gens se détendent, on prend le temps de discuter. C'est pour eux, qui sont souvent seuls, un moment sympathique dans la journée. »

Si les Services A la Personne s'inscrivent, comme le souhaite Frédéric Massol, dans une démarche de qualité, « ils contribueront à changer le regard que les habitants portent sur la Régie et sur notre mission sociale. Nous pourrions attirer vers la Régie un nouveau public. »

## Chalon-sur-Saône : des compétences à développer

**L'agrément Services A la Personne offrira à la Régie la possibilité de développer de nouvelles compétences et de diversifier le travail des salariés.**

La Régie des quartiers Saint-Jean rend, à la demande, divers services de proximité aux habitants : petit bricolage, ménage, retrait et livraison du linge nettoyé dans les machines de la laverie associative qui est aussi, tout comme le jardin solidaire, un lieu de mixité et de médiation. « Nous avons répondu aux besoins des habitants qui sont venus à la rencontre de la Régie ou qui ont appris ce que nous faisons par le bouche-à-oreille », explique le directeur de la Régie, Frédéric Collin. Sur les 400 adhérents que compte la Régie, ces services concernent une quarantaine d'entre eux. « Ces adhérents ont des profils économiques et sociaux très divers, certains sont aisés, d'autres sont en difficulté et parmi eux beaucoup d'hommes et de femmes isolés. Les adhérents retraités sont en revanche une minorité. » Les tarifs pratiqués sont équivalents à ceux des structures de Services A la Personne. « Ce n'est pas la poule aux œufs d'or, mais un service supplémentaire que la Régie offre à ses adhérents, tient à préciser le directeur. La somme totale de nos prestations représente à peine 10 % de notre chiffre d'affaires. »

Pourtant, la Régie est impatiente de pouvoir bénéficier des avantages financiers que présente aussi bien pour l'utilisateur que pour la Régie l'agrément service à la



Jacques Airault, chef d'équipe espaces verts lors d'une prestation de taille chez un particulier.

personne. « Nous pourrions alors développer ce champ d'activité et, en parallèle, par de nouvelles formations, des compétences en plomberie, en électricité, en bricolage, des domaines où la demande existe. Pour les salariés, c'est un moyen de diversifier leurs activités, de les sortir du quartier, de valoriser leur travail. »

C'est actuellement le cas de Jacques Airault, chef d'équipe espaces verts, depuis six ans à la Régie, en CDI depuis trois ans. « Sans les travaux que j'effectue chez les particuliers, je ne ferais pas beaucoup de taille », note le jardinier qui apprécie particulièrement cette tâche précise et prenante. « Je taille les arbustes, les haies, j'en réduis hauteurs et largeurs à la tronçonneuse. Je sais que mon travail ne sera pas abîmé, comme c'est davantage le cas sur l'espace public. Même si je me sens à l'aise partout, ce sont des moments que j'apprécie et qui me donnent l'occasion de progresser. »

# Comment le Réseau accompagne-t-il les Régies ?

Jean-Louis Huber, administrateur de la Régie de Strasbourg, membre du Bureau du CNLRQ et du Syndicat des Employeurs Régies de Quartier, revient sur la réflexion et les actions menées au sein du Réseau depuis 2005 en faveur de la mise en œuvre des Services A la Personne.



**Les Régies peuvent désormais obtenir l'agrément Services A la Personne. Mais la bataille fut longue, n'est-ce pas ?**

En effet. Pourtant bien des Régies proposent depuis de nombreuses années

des services de proximité aux habitants de leur territoire d'intervention. Elles le font avec une approche bien particulière. Ces services répondent à des besoins non satisfaits. Ils se mettent en place à la demande des habitants et avec leur participation.

Malgré cela, la disposition de la loi de juillet 2005 relative au développement des services à la personne, n'a pas inscrit les Régies dans cette démarche, ne leur donnant donc pas accès aux dispositifs proposés par l'Etat : agrément, Chèque Emploi Service Universel (CESU), exonération de cotisations sociales.... Cette situation créait une inégalité de traitement dans l'accès aux services, alors que les besoins sont croissants dans les quartiers populaires.

Dès l'Assemblée Générale de juin 2005, la Commission Economie solidaire a constitué un groupe de travail dont l'objectif a été de favoriser la reconnaissance de cette activité des Régies de Quartier par les partenaires institutionnels, en particulier par l'Agence Nationale des Services A la Personne (ANSP). Il nous aura fallu trois ans de mobilisation et le soutien de plus de 300 parlementaires pour que fin 2009 un amendement à la loi de finances 2010 rende les Régies de Quartier et de Territoire éligibles à l'agrément Services A la Personne.

**Comment les Régies se préparent-elles à en faire la demande ?**

Le Réseau a souhaité les accompagner. Un nouveau groupe de travail réunissant directeurs, salariés ou bénévoles de Régies de Quartier développant des services à la personne ou souhaitant s'y engager, s'est mis en place en 2010, accompagné par un consultant et un expert-comptable. Nous avons réfléchi ensemble au sens, à la nature et aux impacts des Services A la Personne développés par les

Régies, aux valeurs qu'ils portent, aux méthodes et aux outils indispensables à leur mise en œuvre : régime fiscal spécifique, suivi des heures, organisation comptable, contrats de travail... Dans le cadre du plan de formation du CNLRQ, les journées destinées aux présidents et directeurs de Régies ont été mises à profit pour échanger sur ce sujet et diffuser un certain nombre d'informations.

**Un guide méthodologique Les Services A la Personne : un outil au service du développement des Régies de Quartier et de Territoire (lire p. 8) a été édité par le CNLRQ. Dans quel but ?**

Nous attirons l'attention des Régies, en partie en fonction de nos propres expériences, sur les préalables et les étapes qui précèdent la décision de s'engager dans une demande d'agrément. Il y a peu de chances, par exemple, pour que les Régies trouvent dans les Services A la Personne une réponse à des difficultés économiques. Il est donc préférable qu'elles soient en bonne situation financière. Il est important également que la Régie ait la capacité structurelle de faire face à ce type de service. En outre, la Régie doit s'assurer que les services qu'elle propose répondent à un besoin réel et n'entrent pas dans un champ concurrentiel. Elle doit vérifier le coût du service, aussi bien pour la Régie que pour l'utilisateur. Cette réflexion, la Régie devra la mener en interne, mais aussi avec ses partenaires, les élus, les bailleurs, des structures comme les CCAS, les travailleurs sociaux. Il peut être intéressant, à cet égard, de se pencher sur le projet et les missions de la Régie, sur la Charte du Réseau, de réadapter si nécessaire ses objectifs.

**Les formations auxquelles ont accès les salariés des Régies sont-elles adaptées aux compétences exigées lors de services rendus aux habitants ?**

C'est un point que nous mettons aujourd'hui en avant au sein du Syndicat des Employeurs Régies de Quartier. Certains Services A la Personne peuvent en effet nécessiter un type de formation qui ne figure pas dans la convention actuelle. Celle-ci doit-elle être étendue ? Qu'en est-il de la classification des emplois telle qu'elle se présente actuellement ? Ces questions font partie du vaste chantier « Services A la Personne » sur lequel le Réseau travaille, certes, depuis 2005, mais qui réclame encore des mises au point. ■



## DEVELOPPEMENT DURABLE

### La construction de partenariats multiples et variés

Nous avons inscrit notre démarche dans une approche multi-partenaire afin de regrouper la diversité d'acteurs confrontés à la problématique de la maîtrise de l'énergie. Ainsi, le tour de table des partenaires s'agrandit peu à peu.

Le pôle « DD » réalise actuellement des Fiches Métiers liées à cette problématique des flux et mettra en place des actions de formation à destination des salariés des Régies qui souhaitent bénéficier de ce type d'expertise. Leur but : identifier les attentes et les compétences attendues pour que l'environnement soit un levier économique de création d'emplois dans les quartiers. De plus, les métiers « verts », en plein essor, ont vocation à se développer sur le territoire national et représentent pour les Régies une opportunité économique, sociale et environnementale.

Lien social et sensibilisation sont la pierre angulaire du profil de « Conseiller en maîtrise de l'énergie » et représentent le cœur du projet des Régies. Les postes sont appelés à être polyvalents et abordent une multitude de thèmes liés au développement durable, tels que la maîtrise de la consommation de l'énergie et des autres flux (eau, gaz), le tri, le recyclage. L'objectif de ces emplois est la sensibilisation des ménages à la consommation de l'énergie mais également des autres flux ainsi qu'une éducation à la protection de l'environnement en général. L'intervention se veut durable, c'est-à-dire que les ménages bénéficieront d'un suivi ainsi que d'un réel accompagnement personnalisé de la part du salarié de la Régie de Quartier.

Le pôle « DD » collabore avec les Régies impliquées dans le Groupe Développement Durable pour alimenter le débat et la consultation au sujet des contenus des métiers ainsi que des formations. Les Régies qui développent déjà des actions dans le domaine de l'énergie ou des autres flux sont les bienvenues pour enrichir ce travail grâce à leur expérience de terrain.

→ Pour toute information supplémentaire, contactez Carole Peychaud [cpeychaud@cnlrq.org](mailto:cpeychaud@cnlrq.org)

## FORMATION

### La formation des bénévoles : une étude en cours financée par le Conseil du Développement de la vie associative (CDVA)

Le CNLRQ participe à une étude sur la formation des bénévoles financée par le CDVA et portée par la Confédération des Foyers Ruraux, en partenariat avec de nombreuses associations inscrites dans le mouvement et les valeurs de l'Education populaire (Emmaüs, Peuple et Culture, Ligue de l'enseignement, ATD Quart Monde, Fédération des centres sociaux et socioculturels...). Ensemble, ils ont discuté leurs pratiques, échangé sur leurs expertises en terme de formation des bénévoles, démontrant la spécificité et la diversité de ce public, mais aussi la capacité d'innovation pédagogique des associations.

Si d'aucuns déplorent la crise de l'engagement des bénévoles,

cette étude montre pourtant que ce n'est pas tant une question de désengagement que d'évolution des pratiques, des exigences et des formes du bénévolat qui sont en jeu. Il n'existe pas un profil unique de bénévole, mais des figures différentes avec des niveaux de compétence et des motivations diverses. Les besoins de formation des bénévoles sont donc multiples, à la fois d'ordre politique, technique et stratégique. Ils sont par ailleurs fortement liés au projet associatif des structures ou des mouvements aux

quels ils renvoient. Les espaces de formation des bénévoles se révèlent ainsi comme des lieux d'échanges, d'expériences, voire d'expérimentations au service de la personne, du projet associatif mais surtout de l'intérêt général.





## ÉCONOMIE SOLIDAIRE

### Services A la Personne : un guide-repères pour leur mise en œuvre dans les Régies

La mesure dérogatoire obtenue l'an dernier par amendement législatif constitue une reconnaissance, pour l'ensemble des Régies, des pratiques constitutives de leur projet politique. Le CNLRQ intervient depuis plusieurs mois auprès des partenaires institutionnels pour accélérer la sortie du décret qui doit rendre cette mesure effective (cahier des charges, rencontres avec le cabinet du Ministre et ses services...).

Pour favoriser l'appropriation de ce nouvel outil, le guide « Les Services A la Personne dans les Régies de Quartier et de Territoire », avec le soutien de l'ANSP, présente le cadre spécifique de ces activités et leurs modalités répondant au projet. Il s'agit, pour les Régies, d'une possibilité de renforcer les liens avec les habitants, d'inventer de nouvelles réponses, de consolider la situation de salariés, de développer leurs parcours (compléments d'heures de travail, qualifications). Fruit des travaux d'un groupe d'administrateurs et de directeurs, accompagné par deux experts, ce guide a pour objet d'aider chaque Régie à former sa décision en mesurant les enjeux sur son territoire et les ressources nécessaires pour une mise en œuvre dans de bonnes conditions : cadre général des SAP (activités, agrément, CESU,...); méthode pour la décision (besoins, réponses, fonctionnement de la



Régie); outils et repères (principes de mise en œuvre, organisation, gestion de la fiscalité, emplois et qualifications, dimension économique). Le guide propose les réflexions pour une approche initiale des SAP qui sera enrichie des expériences dans le Réseau.

### Paris : les Régies signent un accord de mutualisation pour leurs achats

Le 9 mai, les Régies parisiennes ont conclu un accord avec une société spécialisée d'hygiène professionnelle en réponse à leurs besoins sur le secteur « entretien-nettoyage », activités qui contribuent avec d'autres à leur projet social. A l'issue de travaux avec l'appui du CNLRQ, dans le cadre de la convention avec la Ville de Paris, les Régies ont souhaité disposer d'un ensemble de produits et services adaptés pour la qualité de leurs prestations et l'accompagnement des salariés : gamme de produits respectueux de l'environnement, formations des équipes (pratique, règles d'utilisation...)

## COMMUNICATION

### Le site du CNLRQ change de look

A l'issue de nombreuses réunions du groupe de travail et des chargés de mission, le site Internet du Comité National fait peau neuve pour plus de facilité de lecture et une navigation plus souple.

Les menus sous forme d'images donnent à l'ensemble un caractère plus vivant, en permettant, de toute page, l'accès aux thèmes principaux du Réseau :

« Qu'est-ce que le CNLRQ? », « Qu'est-ce qu'une Régie de Quartier, une Régie de Territoire? » et « Notre Projet Politique ».

Le site des Assises intégrera ce nouveau site, sous une forme différente qui respectera la nouvelle Charte graphique.

→ L'adresse restera inchangée :  
[www.regiedequartier.org](http://www.regiedequartier.org)

## VIE DU RESEAU



### Nouvelle venue!

Carole Peychaud a rejoint l'équipe de la tête de Réseau début février. Juriste de formation, titulaire d'un Master en Environnement, Développement durable

et Risques, son parcours professionnel s'inscrit dans le champ de la solidarité internationale et du Droit de l'environnement. Au sein du Réseau, elle sera en charge du développement d'actions innovantes portées par les Régies en matière de développement durable.



## DEVELOPPEMENT

### Assises Nationales : apportez votre soutien aux propositions du Réseau

Le 9 novembre dernier, les Assises Nationales des Régies de Quartier et Régies de Territoire ont réuni plus de 450 personnes à Bron afin de présenter des propositions répondant aux problématiques des habitants des quartiers populaires. Ces propositions ont été regroupées en 11 thématiques :

- ◆ Pour des conditions de circulation et d'installation dignes des populations migrantes.
- ◆ Pour un droit de vote et d'éligibilité des étrangers non communautaires aux élections locales
- ◆ Pour une commande publique socialement responsable.
- ◆ Pour une autonomie des jeunes par un accès au logement.
- ◆ Pour une politique de prévention et de sécurité républicaines.
- ◆ Pour des services de première nécessité dans la proximité.
- ◆ Pour une politique en faveur du développement durable.

- ◆ Pour garantir à chaque citoyen un revenu suffisant permettant de vivre dignement.
- ◆ Pour des politiques publiques en faveur de l'économie solidaire.
- ◆ Pour mieux vivre ensemble, une démocratie de proximité.
- ◆ Pour des coopérations internationales populaires et citoyennes.

Les personnes présentes, Régies et partenaires, ont apprécié la richesse des interventions et l'élan apporté par les différentes propositions. Cet élan demande à être soutenu dans le temps et porté auprès des élus politiques. C'est pourquoi le CNLRQ a souhaité poursuivre la dynamique engagée en diffusant largement les propositions sous forme de livret et en invitant chacun à remplir un coupon



de soutien. Près de 4 000 livrets ont ainsi été remis aux Régies, 3 000 aux partenaires et à l'ensemble des parlementaires.

→ Les actes des Assises nationales sont disponibles auprès du CNLRQ et téléchargeables sur : [www.cnlrq.org](http://www.cnlrq.org) Vous pouvez également y consulter le détail des propositions et **apporter votre soutien.**

→ Contact : Didier Testelin. E-mail : [dtestelin@cnlrq.org](mailto:dtestelin@cnlrq.org)

## SANTÉ

### Partenariat avec la Ligue Nationale Contre le Cancer (LNCC)



La deuxième convention nationale pluriannuelle a été signée entre le CNLRQ et la LNCC. Cette convention vise à étendre le dépistage du cancer du sein dans les quartiers via les Régies de Quartier et de Territoire et

les Comités Départementaux de la Ligue. L'objectif est de former des « ambassadrices » qui sachent aborder les autres femmes et répondre à leurs interrogations. Ces ambassadrices peuvent être salariées ou administratrices de la Régie, ou encore habitantes du quartier. Elles seront sous la tutelle d'une référente à la Régie de Quartier et leur homologue au Comité Départemental. Le rapprochement entre les deux parties est la condition nécessaire de la réussite de cette action.

Une première grande réunion est prévue en septembre entre les Comités et les Régies intéressés pour les informer plus en détail. Les formations devraient commencer en octobre.

→ Pour toute information, contactez Sandrine Cardon au CNLRQ. E-mail : [scardon@cnlrq.org](mailto:scardon@cnlrq.org)



## Les rendez-vous du CNLRQ



### SEPTEMBRE

**Jeudi 15, vendredi 16 et samedi 17**

Rencontres Acteurs IV, 1<sup>er</sup> module au Creusot (71)

**Vendredi 16 et samedi 17**

Séminaire Présidents au CNLRQ Paris (75)

Formation Accompagnateurs socioprofessionnels et formation Encadrants techniques

**Lundi 19,**

Tronc commun,

**Mardi 20 et mercredi 21,**

Formation Accompagnateurs socioprofessionnels, 1<sup>er</sup> module à Paris (75)

**Mardi 20 et mercredi 21,**

Formation Encadrants techniques, 1<sup>er</sup> module à Paris (75)

**Mercredi 28, jeudi 29 et vendredi 30**

Formation Secrétaire/Accueil au CNLRQ – Paris (75)

### OCTOBRE

**Mardi 4 et mercredi 5**

Nouveaux Directeurs, 1<sup>er</sup> module au CNLRQ – Paris (75)

**Jeudi 6, vendredi 7 et samedi 8**  
Rencontres Acteurs V, 1<sup>er</sup> module à Mâcon (71)

**Mercredi 12, jeudi 13 et vendredi 14**  
Formation Accompagnateurs socioprofessionnels, 2<sup>nd</sup> module au CNLRQ – Paris (75)

**Mardi 18, mercredi 19 et jeudi 20**  
Formation Encadrants techniques, 2<sup>nd</sup> module à la Régie Coup de Pouce – Chambéry (73)

**Jeudi 20, vendredi 21 et samedi 22**  
Rencontres Acteurs IV, 2<sup>nd</sup> module à Albi (81)

### NOVEMBRE

**Jeudi 3, vendredi 4 et samedi 5**  
Rencontres Acteurs VI, 1<sup>er</sup> module à Lunel (34)

**Lundi 7, mardi 8 et mercredi 9**  
Nouveaux Directeurs, 2<sup>nd</sup> module à la Régie des Quartiers Arc en Ciel – Flers (61)

**Jeudi 17**

Formation continue des Directeurs : Services A la Personne retour sur expériences au CNLRQ à Paris (75)

**Jeudi 17, vendredi 18 et samedi 19**  
Rencontres Acteurs V, 2<sup>nd</sup> module à Angers (49)

**Vendredi 25 et samedi 26**

Séminaire Présidents Directeurs au FIAP à Paris (75)

### RÉGIES LABELLISÉES :

◆ Sens (89)

### SITES ACCOMPAGNÉS :

◆ Firminy (42)

### SITES EN EXPERTISE :

◆ Dole (39)

### INFO-RÉSEAU

**Directrice de la publication**

Clotilde Bréaud

**Comité de rédaction et rédaction**

Zinn-Din Boukhenaiïssi,  
Guy Dumontier, Céline Goyet,  
Maude Hatano,  
Bruno Martin, Anne Mistral,  
Carole Peychaud,  
Nicole Picquart,  
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](mailto:accueil@cnlrq.org)

Site : [www.regiedequartier.org](http://www.regiedequartier.org)



### Cette publication

**a bénéficié du soutien**

– de la DGEFP Délégation Générale à l'Emploi

et à la Formation Professionnelle,

– de la DGCS Direction Générale de la Cohésion Sociale,

– du SGCIV Secrétariat général au Comité Interministériel des Villes,

– du FSE Fonds Social Européen.



Lire *Écouter* VOIR

## « Pratiques sportives adolescentes, des clubs aux quartiers »

Anne Bourgain,

Éditions l'Harmattan, janvier 2011,

192 p., 17 €

Cet ouvrage est né de la rencontre des auteurs avec la pratique sportive, mais aussi d'une attention portée à la question du devenir chez les adolescents.

Pour nombre d'entre-eux, l'acte sportif ne représenterait-il pas d'abord une nouvelle place à conquérir, un autre mode de vie ?

## « Résister, c'est créer »

De Florence Aubenas et Michel Benasayag

Editions La Découverte, juillet 2010, 126p., 10 €



« Depuis les années 1990, dans les sociétés du Nord comme dans celles du Sud, une contre-offensive souterraine est en marche.

Et elle est loin de se limiter aux mouvements « anti-mondialisation ». Dans cet essai, la journaliste Florence Aubenas et le philosophe Miguel Benasayag en proposent une analyse originale. Ils montrent que les formes de cette « nouvelle radicalité » sont très diverses, elles n'agissent plus en fonction de modèles de société prédéfinis ou de directives d'un parti à la conquête du pouvoir.

C'est un nouveau « désir de lien » que recherchent aujourd'hui des millions de personnes à travers le monde.

Il ouvre la voie d'une alternative au projet majeur du capitalisme, celui d'un monde unique et centralisé. »



### Entretien avec **Daniel Zielinski**,

délégué général de l'UNCCAS (Union Nationale des Centres Communaux ou intercommunaux d'Action Sociale)

#### **L'amendement à la Loi de Finances 2010 a rendu les Régies de Quartier et de Territoire éligibles à l'agrément au titre des Services A la Personne. Quelles sont les synergies possibles sur les territoires entre les Régies et les CCAS ?**

Le profil et les perspectives démographiques de notre pays, marqué par un vieillissement de la population, une progression de l'espérance de vie mais aussi un taux de fécondité parmi les plus élevés d'Europe, plaident en faveur d'un développement des services de proximité.

Les difficultés que traverse actuellement le secteur ne remettent nullement en cause l'intérêt de ce développement, dont le but est de répondre aux besoins de nos concitoyens sur l'ensemble du territoire. Or cette couverture territoriale, pour être complète, ne peut pas reposer uniquement sur la seule loi du marché. Il importe que les gestionnaires de services travaillent de concert, dans une logique de maillage des réponses apportées aux usagers. C'est en tout cas dans cet esprit que travaillent les CCAS lorsqu'ils veillent à la coordination et à la complémentarité des acteurs sur leur territoire. Les Régies de Quartier, acteurs de proximité par excellence, ont clairement un rôle à jouer dans ce cadre.

#### **Dans quelle mesure les Régies de Quartier peuvent-elles selon vous repérer de nouveaux besoins et y apporter des réponses ?**

La proximité avec l'habitant est une valeur ajoutée des Régies de Quartier. C'est également une marque de fabrique des CCAS, dont l'une des missions est justement de repérer, d'observer et d'analyser la progression des

besoins sociaux sur son territoire. La pratique des CCAS montre d'ailleurs à quel point cette phase d'observation est essentielle dans la réussite des actions menées en direction des usagers.

Les Régies de Quartier ont également la capacité d'impulser une dynamique citoyenne au plan local et de renforcer le lien social. Ce faisant, elles sont bien placées pour proposer de nouvelles réponses, en adéquation avec les besoins exprimés localement. Compte tenu de leurs caractéristiques communes, je ne doute pas que des Régies de Quartier et des CCAS puissent, sur certains territoires, faire converger leurs capacités d'observation pour imaginer de nouvelles réponses, ensemble !

#### **Comment les Services A la Personne peuvent-ils offrir à des salariés des Régies des possibilités de professionnalisation dans cette filière ?**

Les emplois de Services A la Personne sont très divers, selon qu'ils répondent aux besoins de la vie quotidienne, qu'ils s'adressent aux personnes fragiles (auxiliaire de vie, garde d'enfants à domicile), ou qu'ils correspondent à des emplois d'encadrement (responsable de secteur par exemple). Que ce soit par le biais de la formation initiale, de la formation continue ou de la validation des acquis de l'expérience, les modalités d'accès à ces métiers et de professionnalisation sont elles aussi, variées.

Reste néanmoins un problème majeur, commun à l'ensemble des gestionnaires : pouvoir continuer à proposer des services de qualité grâce à des personnels formés mais avec des moyens financiers de plus en plus limités. Malheureusement, les pouvoirs publics tardent à répondre à ces difficultés. Pire encore, certains dispositifs, censés encourager le secteur en 2005, ont été récemment supprimés, comme c'est le cas des exonérations de charges patronales. Il y a là un paradoxe compte tenu des besoins à couvrir et des exigences de qualité exprimées par les usagers! ■