



RAPPORT D'ACTIVITE 2011



SOMMAIRE

❖ Rapport Moral du Président

❖ Présentation

- Mission de la Régie de Quartier
- Organigramme
- Actualité 2011 (*Arrivée de la nouvelle Directrice & préparation du déménagement*)

❖ Activités « Sociales »

- Plan d'accompagnement professionnel
- Activité du médiateur social
- Développement d'activité génératrice de lien social : les jardins pédagogiques

❖ Bilan 2011 & Perspectives 2012

Rapport Moral

Pour la Régie de quartier de Bagneux, l'année 2011 a été marquée par trois faits principaux :

- d'abord trois Directeurs différents se sont succédés
- ensuite, comme depuis la création de l'association, la recherche de marchés pérennes de travaux et d'entretien
- enfin, la mise en place d'une action d'animation et de convivialité avec et en direction des habitants du quartier.

Une association comme la Régie de quartier ne peut se développer que dans le cadre d'une crédibilité et d'une confiance de qualité vis-à-vis de ses partenaires subventionneurs ou donneurs d'ordre, de ses partenaires associatifs ou institutionnels, de ses salariés permanents ou en insertion. Cette confiance nécessaire dans le professionnalisme de la Direction est évidemment entamée par le changement fréquent de Directeur.

Trois Directeurs se sont donc succédés en 2011, chacun a apporté à la Régie de quartier ses savoirs faire et ses priorités pour traiter les très nombreux problèmes existants. Très schématiquement : Pascal Pucheux présent pendant une période allant du printemps 2010 au printemps 2011 a consacré beaucoup de temps aux relations avec les partenaires extérieurs : financeurs (Etat, Département), CNLRQ a une période où il fallait impérativement sauver la Régie ; Ludovic Manceau, de mai à novembre a su rétablir la confiance des salariés et notamment ceux en insertion ; enfin Séverine Fillon notre nouvelle Directrice depuis décembre, qui je l'espère ne va pas nous quitter avant longtemps, s'est attelée , entre autre, à la gestion interne et elle a détecté de grosses lacunes qu'elle s'est attachée à combler en 2012.

La recherche de marchés pérennes reste une des préoccupations majeures du bureau et de la Direction de la Régie. Même si le bilan des comptes fait état d'une amélioration notable de la situation financière, la trésorerie a toujours été à la limite du positif et les salaires ont parfois été versés avec 2 ou 3 jours de retard, ce qui est très problématique pour les salariés de la Régie.

Seuls des marchés pérennes de 1 à 3 ans avec des montants suffisants peuvent permettre une amélioration significative de nos fonds propres.

En 2011, quelques marchés supplémentaires ont été signés :

-avec la Ville pour le nettoyage de rues pavillonnaires. Ce marché a été dénoncé au bout de quelques mois et remplacé à prix égal par le nettoyage des espaces extérieurs de la Cité des Musiciens à la Pierre Plate jusqu'à fin décembre. Domaxis devait ensuite nous confier ce même marché, mais cette perspective ne s'est pas concrétisée.

-Nous avons répondu à un appel d'offre de la SEMABA pour des travaux de réfection d'appartements (sans clause d'insertion). Mais, la Régie, malgré plusieurs contacts positifs, n'a pas été retenue.

-Nous avons obtenu, pour un an renouvelable, le marché de la SEMABA de nettoyage des parties communes et de répurcation pour l'ensemble de ses immeubles du quartier.

Ceci s'ajoute aux marchés de surentretien des espaces extérieurs de l'AFUL et de l'entretien des espaces verts des Cuverons.

Enfin, nous avons en 2011 mis en place la première action d'animation et de convivialité avec et pour les habitants du quartier sous la forme des jardins pédagogiques qui a obtenu un certain succès en fin d'année même s'il nous faut la relancer aujourd'hui.

Jean-Pierre Conan
Président

Présentation

1. MISSION ESSENTIELLE :

«Le dispositif Régie de quartier articule une double démarche d'entreprise en vraie grandeur et de développement social et communautaire».

Extrait de l'Article 1 de la Charte Nationale des Régies de Quartier (1991)

Profondément ancrées dans l'économie solidaire, les Régies de Quartier et de Territoire reposent sur une triple finalité, économique, sociale et politique.

Entreprises, les Régies sont des acteurs économiques à part entière. Comme toutes structures économiques, elles regroupent des moyens humains, matériels et immatériels, les organisent afin de fournir des biens et des services, avec, comme cadre de référence, le droit commun. Mais elles le font dans un objectif de développement social et communautaire, à l'échelle d'un territoire, au bénéfice de ses habitants.

Les Régies développent des services de proximité pour le maintien et l'amélioration du cadre de vie, services qui sont créateurs d'emploi et supports d'insertion sociale, professionnelle et citoyenne pour les habitants du territoire, et également générateurs de lien social.

Les Régies portent un projet fort d'accès à la citoyenneté pour un mieux vivre ensemble. La participation des habitants constitue leur originalité politique. En créant des espaces publics de dialogue et en construisant des modes de co-gestion du local, elles permettent aux habitants de s'impliquer dans la vie de leur Cité, de participer pleinement à la construction du devenir de leur territoire.

Ces principes fondamentaux, clairement énoncés dans la Charte Nationale, et autour desquels se construit toute Régie de Quartier et de Territoire, ont leur traduction opérationnelle dans un modèle économique.

Il y a deux étapes pour atteindre notre objectif de responsabilisation des habitants du quartier et de développement des modes de participation à la vie de la cité afin d'assurer la pérennité de l'association.

Premièrement, une action sociale d'insertion permettant de répondre à un besoin en terme d'emploi pour les habitants du quartier et également de resocialisation ces derniers. En effet, la Régie permet à des profils très variés de bénéficier d'un contrat en insertion.

Cet aspect social permet de répondre à notre objectif de responsabilisation puisque ces salariés en insertion diffusent les informations, les messages de prévention et de respect du cadre de vie auprès des habitants du quartier qui en général sont leurs voisins, amis et familles.

Deuxièmement, la Régie de Quartier organise et réalise des interventions sur le terrain du médiateur et des personnes en insertion.

Ces interventions répondent à plusieurs besoins :

- ❖ Permettre aux habitants de signaler des problèmes rencontrés, qui affectent directement leur cadre de vie (ex : non distribution du courrier par la Poste, présence d'encombrants sauvages, existence de tags sur les bâtiments),
- ❖ Favoriser la relation des habitants du quartier avec les institutions (mairie, bailleurs, pôle emploi, associations locales, etc. ...). Il a été constaté qu'une partie des habitants ne réglaient pas leur problème directement du fait d'une méconnaissance des dispositifs existants, d'une difficulté à solliciter les institutions (difficulté à maîtriser le français à l'écrit et / ou à l'oral, isolement, difficulté à circuler ...)

2. ORGANIGRAMME :

BUREAU DE L'ASSOCIATION

Président : J-P CONAN
Trésorier : T.RABJEAU
Trésorier Adjoint : E .SAUNOIS
Secrétaire : M-J EHRHARD

DIRECTRICE

S.FILLON

DIRECTEUR ADJOINT

D.BARRÉ

ACTION SOCIALE

G.JEAN

ADMINISTRATION

S.ROUSSAS

EQUIPE DES ENCADRANTS :

- M .NDAW BOCAR
- MME AHMEDOVA
- M.NTIFI
- M.MEKAOUI

24 SALARIES EN INSERTION SUR L'ANNEE 2011

3. ACTUALITES SUR 2011 :

- En 2011 la Régie a connu bon nombre de changement surtout en matière de Direction, ce qui bien sûr a eu un impact sur son fonctionnement mais malgré ces période creuse elle a su dans l'ensemble garder le cap.

La Régie a connu 2 changements de direction, le départ de Pascal Pucheu, remplacé par Ludovic Manceau. Ce dernier ayant lui-même dû quitter son poste de direction pour des raisons personnelles en novembre.

Il a été remplacé dès le mois de décembre.

En effet, Séverine Fillon est arrivée à la Direction de l'association le 1er décembre.

Titulaire d'un Master 2 de Droit à la Sorbonne et d'un DESA de Management et gestion des Ressources Humaines au CNAM, Mme FILLON a une expérience de 7 années en tant que juriste d'entreprise, et de 2 années en tant que directrice d'une association intervenant dans le champ de l'IAE.

La nouvelle directrice a donc une expérience significative dans le domaine de l'insertion par l'activité économique.

L'essentiel de l'année a été consacrée à la recherche de pérennisation de l'activité, en menant un travail de fidélisation avec nos clients et partenaires, mais aussi en répondant à des marchés.

La Régie doit assoir une stabilité financière pour pouvoir effectuer au mieux sa mission sociale.

De plus, obtenir d'importants marchés permet d'offrir aux salariés que nous accompagnons des activités plus riches, et avec une certaine diversité. Cela les forme, mais leur permet aussi d'affiner leurs préférences, et mieux définir ce vers quoi ils veulent tendre professionnellement.

2011 c'est également les premiers pas de la Régie dans son rôle d'acteur du lien social. Bien sûr, Gérard Jean, médiateur social, est reconnu par tous, depuis les débuts de la Régie, pour son action quotidienne de soutien aux habitants dans la résolution de leur problématiques sociales (cf § ci-dessous).

Mais, cette année, la Régie a mis en place des jardins pédagogiques en pied d'immeubles sur le mail des cuverons.

Ainsi, la Régie fédère les habitants autour d'un projet commun, celui de cultiver un jardin ensemble, et de contribuer ainsi à l'amélioration de leur cadre de vie (cf § ci-dessous).

La fin de l'année 2011 a été consacrée à la préparation du déménagement de la Régie. Cette dernière s'est installée dans un pavillon début 2012, au 6 sentier des Brugnauts, à Bagneux.

Activités Sociales

1. Plan d'accompagnement professionnel

Comme en 2010, en 2011, le suivi socio-professionnel s'articule autour de deux axes :

- ❖ Le suivi professionnel des salariés (entretiens individuels et/ ou collectifs)
- ❖ Le suivi social des salariés en collaboration avec l'Adulte Relais, médiateur social de la Régie de quartier.

FORMATION ET ACCOMPAGNEMENT PROFESSIONNEL

SUIVI DES SALARIES EN INSERTION EN 2011 :

En 2011, nous avons réalisé **19 261 heures** de travail pour le personnel en insertion, dont 3641 heures effectuées par des personnes bénéficiaires du RSA.

- Il y a eu 13 CDDI de recrutés sur l'année 2011
- 24 personnes** en CDDI accueillis durant l'année 2011

Au 31 décembre 2011, 11 salariés en insertion étaient présents dans les effectifs.
Il y a eu 20 % de sorties positives ce qui reste faible.


Dans le cadre de l'accompagnement des salariés, des outils de travail ont été réalisés en 2010, et sont utilisés en 2011 :

- ❖ Livret individuel de suivi des entretiens
- ❖ Livret d'accueil
- ❖ Base de données des CV des salariés
- ❖ Fiche d'entretiens individuels
- ❖ Fiche d'émargement
- ❖ Documents d'information (EMT/Contrats de travail / etc.)
- ❖ Tableau de suivi des salariés
- ❖ Formation
- ❖ Atelier d'aide à la recherche d'emploi/TRE

PLAN D'ACTION DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIOPROFESSIONNEL

Modalités de recrutement :

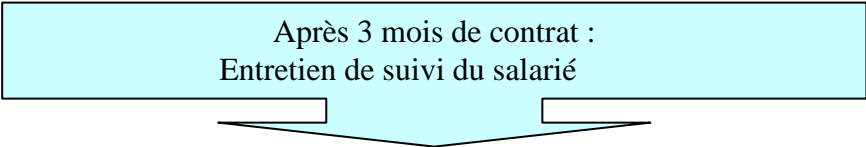
1^{er} CDDI DE 3 mois



Intégration du salarié

- Entretien d'accueil avec remise du « Guide d'accueil » délivré à chaque nouvel entrant.
- Séances de travail et d'échanges : autodiagnostic réalisé par le salarié, repérage des problématiques réalisé en face à face,
- Suivi et coordination de la période d'intégration avec les responsables techniques

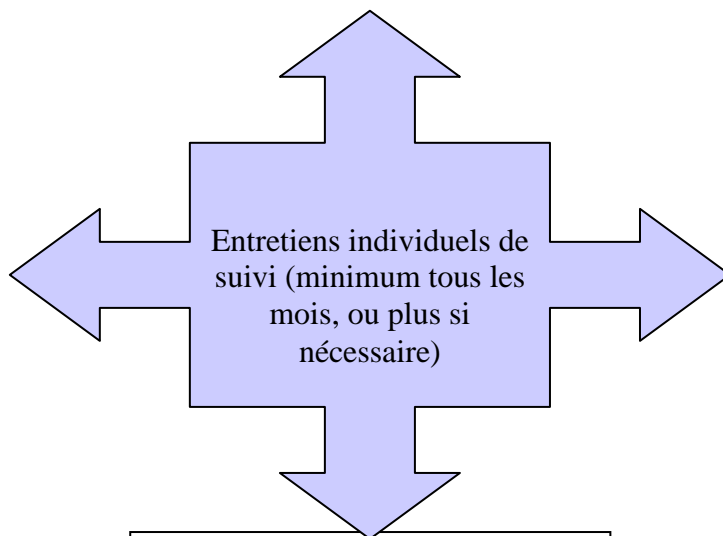
Après 3 mois de contrat :
Entretien de suivi du salarié



Détection des difficultés dans l'accès à l'emploi :
Difficultés de logement
Difficultés linguistiques orale/écrite
Difficultés liées à la mobilité
Outil : Fiche d'entretien /Fiche autodiagnostic remplie par le salarié / Livret Parcours et compétences

2 ème CDDI (9 mois)

Evaluation en milieu de travail



Remise à niveau en français dans le cadre de la lutte contre l'illettrisme

Formation (habilitation électrique/ SST/ Gestes et postures etc.)

Bilan intermédiaire à mi-parcours (au bout de 12 mois de CDDI)

Dernier CDDI (12 mois)

Recherche active de solution de sortie Atelier de Techniques de Recherche d'emploi

Modalités d'organisation, les outils et supports utilisés, partenariat mobilisé

Mise à disposition d'offres d'emploi et de formation consultables dans les locaux de la Régie. Les offres sont actualisées chaque semaine. Tout salarié intéressé par offres peut s'en remettre à la chargée d'insertion qui transmet la candidature.

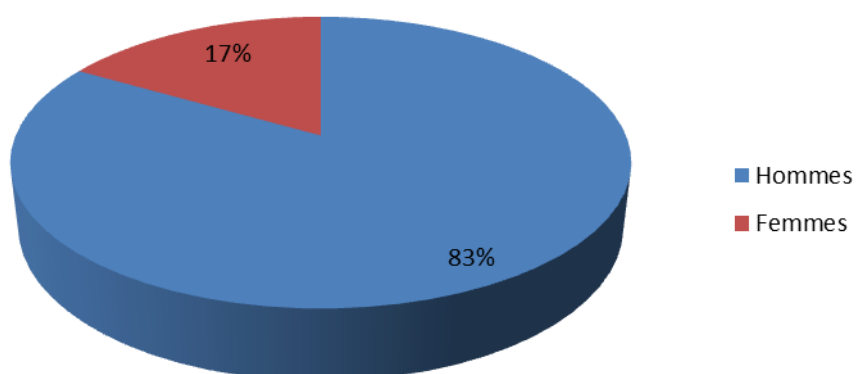
Contact avec les conseillers du PLIE pour point sur le salarié

Supports utilisés :
Fiche d'entretien individuel
Livret parcours et compétences
Livret parcours Régie insertion professionnelle

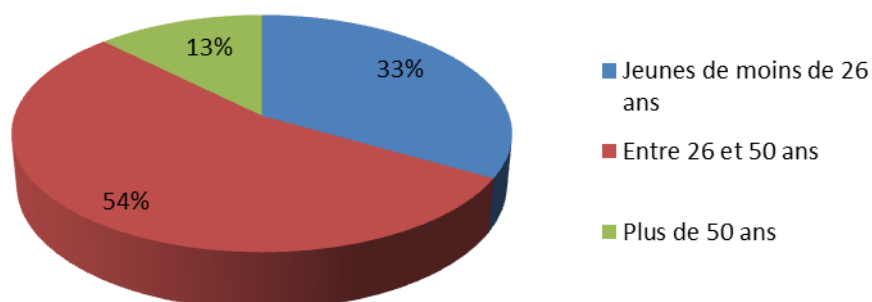
BILAN FINAL

TYPOLOGIE SALARIES EN INSERTION EN 2011

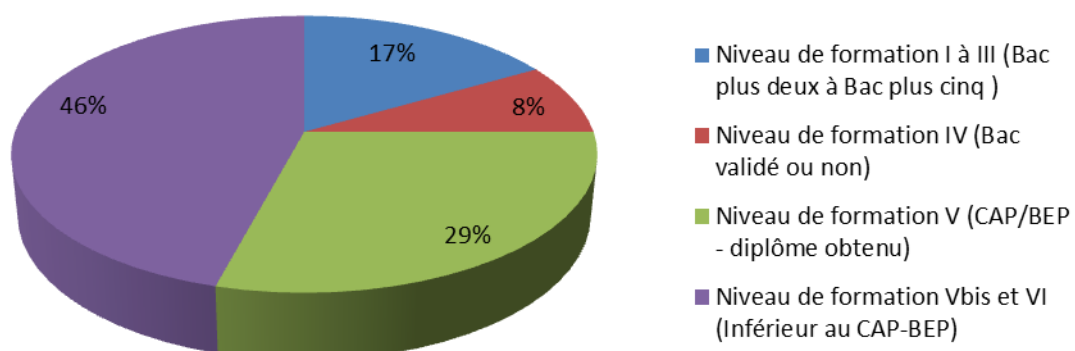
Selon le sexe



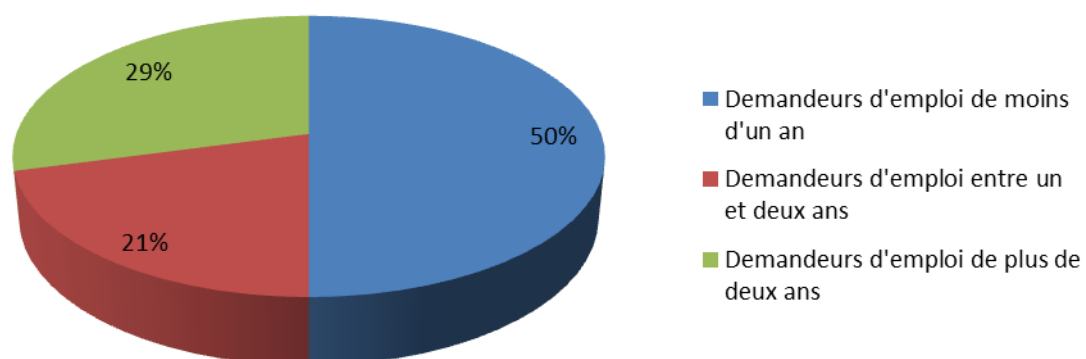
PAR AGE



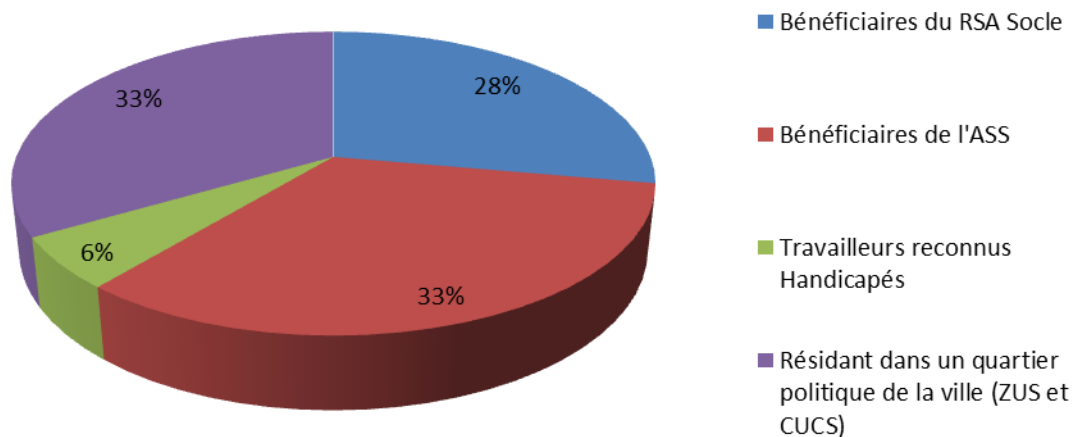
PAR NIVEAU DE FORMATION



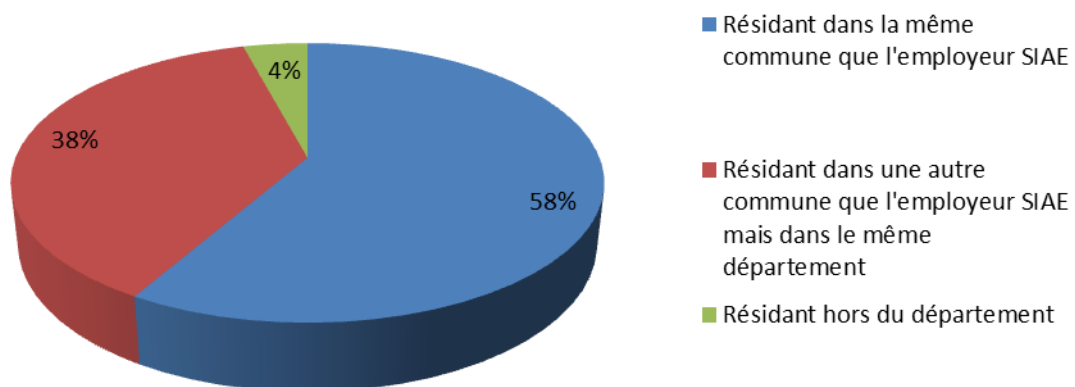
Durée d'ancienneté dans le chômage



Publics Prioritaires



■ Selon l'origine géographique des salariés en insertion



2. Le médiateur social

Au sein de la Régie de quartier le médiateur est à l'écoute des salariés pour les aider à résoudre des problèmes auxquels ils peuvent être confrontés (salariés en insertion ou permanents).

Son champs d'intervention est assez large : démarches administratives, Contentieux auprès des bailleurs, du trésor public, des fournisseurs d'électricité et gaz, des opérateurs de téléphonies, d'organismes de crédit.

Dans le cadre de l'Opération de Renouvellement Urbain (ORU), il peut être sollicité directement par des habitants émettant des doléances ou ayant besoin de conseils de tous ordres. Dans le cadre de l'observatoire GUP (gestion urbaine de proximité) avec le chargé de mission de l'ORU, il étudie les problèmes de cadre de vie des habitants, les dysfonctionnements du aux travaux et participer à leurs résolutions.

Dans le cadre du CUCS (contrat urbain de cohésion sociale) les actions réalisées dans les écoles du quartier sud pour sensibiliser les enfants au respect de leur cadre de vie.

Le médiateur social de la Régie de Quartier est sollicité par : le CCAS, CUS, la mission locale, la maison de l'insertion et le CLIC de seine etc ...

- Interventions sur le terrain du médiateur et des personnes en insertion

Pendant l'année 2011, le médiateur de la Régie de Quartier a été sollicité par 18 personnes,

-11 Salariés de la Régie de quartier
-et 7 Habitants du quartier

Il s'agissait d'intervenir majoritairement dans le cadre de contentieux auprès du Trésor Public, des bailleurs, des assurances, de la RATP, des opérateurs téléphoniques, des distributeurs d'énergie.

Cette année a été marquée par le décès brutal de l'enfant d'un des salariés de la Régie. Mr Jean s'est beaucoup investi pour pouvoir régler au mieux les obsèques, qui selon le souhait de la famille devaient avoir lieu à l'étranger (rapatriement du corps, contact avec l'ambassade, etc)

Dans la très grande majorité des cas, une solution est trouvée pour régler les problèmes soulevés par les salariés. Même si il faut souvent prendre du temps pour expliquer le fonctionnement de l'administration, ou faire accepter un échéancier, voir un prélèvement sur salaire afin de solder une dette.

Le médiateur a également joué un rôle dans le maintien de la cohésion d'équipe, face aux changements de direction.

- Intervention auprès des habitants

Généralement les personnes sollicitent le médiateur directement car il est connu et reconnu sur le quartier. Parfois le Centre Social et Culturel de la Fontaine Gueffier ou le Centre Communal d'Action Sociale oriente les habitants vers l'Adulte relais.

Les problématiques soulevées par les habitants sont globalement similaires à celles des salariés.

Il est à noter que cette année un large travail a été fait sur des procédures d'expulsion, qu'il a fallu retarder au maximum afin de trouver une solution.

Un travail en réseau a été nécessaire, notamment avec la travailleuse sociale du bailleur.

Ainsi une mère et ses 3 enfants dont 2 en bas âge ont pu trouver une place en foyer et éviter l'expulsion qui était imminente.

La quasi intégralité des demandes soulevées par les habitants ont trouvé une solution. Soit le problème est résolu, soit la personne a été orientée ou accompagnée vers le bon interlocuteur.

Seules les demandes de changement de logement sont encore en cours.

Dans 70% des cas une solution a été trouvée après son intervention.

En plus de ce travail individuel, le médiateur participe de manière régulière à toutes les réunions de concertation entre les habitants et les institutions (conseil de quartier) ou les bailleurs (réunions concernant la réhabilitation de l'immeuble des Cuverons). Il s'inscrit dans le réseau partenarial local, Comité de suivi du PLIE, Collectif des travailleurs sociaux du sud de Bagneux, la mission locale, le club relai.

Afin d'être identifiée et de pouvoir renforcer le lien social sur le quartier, la Régie de Quartier de Bagneux participe à tous les événements qui marquent la vie de la zone urbaine sensible de Bagneux. Cela se fait généralement en liaison avec le Centre Social et Culturel de la Fontaine Gueffier.

Le médiateur a également travaillé en étroite collaboration avec le CCAS. Il s'agissait alors d'accompagner des personnes âgées (une trentaine). Ces dossiers étaient souvent difficiles car concernaient des personnes avec un lourd handicap ou n'ayant que très peu de moyens financiers et devant demander des aides alimentaires .

- Travail effectué en ZUS

En collaboration avec l'ORU et dans le cadre de la G.U.P, un nouveau partenariat a été établi avec le groupe scolaire « M CACHIN ». Un tour de site a été effectué avec une classe de CM2 et son institutrice. Après le tour de site et un retour en classe où les enfants ont exprimé leurs visions du quartier, son évolution, leurs désirs d'embellissement.

Cette action se concrétisera par la réalisation d'affiches sur lesquelles les dessins des enfants serviront de supports et seront placardées dans les halls d'immeubles des quartiers sud.

Une exposition est prévue à la médiathèque en 2012.

3. Développement d'activité génératrice de lien social : les jardins pédagogiques

En Septembre 2011 la Régie de Quartier a eu l'idée de créer un jardin pédagogique sur le mail des Cuverons.

Une convention a été signée entre le bailleur (SEMABA) et la Régie de Quartier pour la mise à disposition de 3 parcelles sur le mail.

Une communication a été transmise aux habitants, via la Semaba dans les halls d'immeuble avec les coordonnées de la Régie de Quartier. Nous avons reçu une dizaine de réponses favorables concernant la participation de ces habitants. L'équipe de la Régie de quartier est composée par M.NDAW responsable technique espaces verts et M. JEAN médiateur sociale chargé de la communication avec les habitants. Une semaine avant le début de l'action, la terre des trois parcelles a été retournée au moyen d'un motoculteur. Les habitants ont été avertis par téléphone du 1er jour de plantation.

Le mercredi 12 octobre M NDAW et M JEAN ainsi qu'une dizaine d'habitants et leurs enfants ont commencé les plantations sur 2 parcelles près de l'école M. Cachin. Chaque enfant a pu planter la fleur de son choix et l'arroser.

Les séances ont lieu chaque mercredi. Les 2 premières parcelles sont réservées aux fleurs et à 2 arbres fruitiers et à des plantes.

La plantation pour la 3ème parcelle a commencé en 2012 uniquement pour des légumes.

Avant Noël, un sapin a été planté et décoré par les habitants.

Le but de cette action est de permettre aux habitants de participer à l'embellissement de leur environnement.

De participer à une action collective à but pédagogique pour les enfants. Cela permet le renforcement du lien social entre les habitants.

Le rôle de la Régie de Quartier de Bagneux se trouve renforcé dans le cadre de l'amélioration du cadre de vie sur les quartiers de Bagneux.



Bilan 2011 & Perspectives 2012

✓ La Régie de quartier a réussi à stabiliser sa situation financière, peut-être au risque de sacrifier le travail d'accompagnement professionnel des salariés. En effet, le nombre de sortie positive n'est pas satisfaisant.

Ce travail d'accompagnement professionnel était réalisé depuis le début de l'année en interne, par le Directeur essentiellement (le médiateur gérant plutôt le volet social de l'accompagnement).

Il s'avère que l'année 2011 a connu de nombreux changement de direction, puisque 3 directeurs se sont succédés. Ce qui n'a pas permis un travail dans la continuité. Et on sait à quel point la stabilité et la confiance est importante de ce genre d'action et de suivi.

De plus, il faut bien reconnaître que l'emploi du temps du Directeur ne laisse que peu de place à un travail d'accompagnement professionnel.

✓ En 2012, la Régie prévoit l'embauche d'un Conseiller en Insertion Professionnelle (CIP), qui devra accompagner nos salariés dans la définition de leur projet professionnel.

Il travaillera avec eux sur leurs freins à l'emploi, et développera notre réseau de partenaires.

De plus, il serait intéressant de nouer des relations privilégiées avec des entreprises du territoire, en leur proposant de nous informer en cas de recrutement, afin de leur présenter des candidatures de nos salariés prêts à intégrer une entreprise classique.

✓ Par ailleurs, la Régie souhaite développer à la fois son offre d'insertion et son activité sociale, tout en étant un acteur local engagé en faveur d'une meilleure gestion des déchets.

La Régie s'est déjà imposée sur des secteurs d'activités diverses, tels que :

- le nettoyage des parties communes des immeubles
- la propreté de la voirie ;
- le débarrasage des encombrants, l'entrée/la sortie de containers à ordures ménagères ;
- l'entretien et la gestion des espaces verts
- la rénovation d'appartements, et différents chantier BTP-second œuvre

Fort de cette expérience, la Régie de quartier souhaite s'inscrire dans un modèle de gestion des déchets innovant.

En effet, dans nombre de ces activités, la Régie est amené à « jeter », en l'état, des meubles ou objets quasi neufs, à la déchetterie. Alors, qu'une seconde vie serait possible.

Ceci s'inscrit parfaitement dans la mouvance actuelle, consistant à réduire les déchets.

Il s'agirait dans un premier temps de se consacrer aux seuls déchets mobiliers. L'activité serait alors consacrée au « relooking de meubles ».

La ressourcerie représente pour la Régie de quartier, et pour l'ensemble du territoire, de nouvelles perspectives en matière d'insertion de nos publics en difficulté d'emplois.

L'ensemble des partenaires (Mission Locale, PLIE, AIB...) s'accorde à dire qu'il manque un premier échelon pour construire un parcours d'insertion réussi. La régie de quartier, acteur de l'insertion depuis plusieurs années maintenant, ne peut accueillir un public trop éloigné de l'emploi.

Cette dernière est une entreprise d'insertion et soumise à des délais, souvent « serrés » pour réaliser ses activités et donc satisfaire ses clients.

A l'inverse, monter une ressourcerie, sous une forme de chantier d'insertion permettrait d'avoir ce premier degré pour la construction d'un parcours complet et réussi.

Sous forme de chantier, les délais ne seront pas figés. Il faudra simplement prendre le temps de ramasser, réparer, relooker, créer, et vendre... mais sans impératifs temps ! La Régie de Quartier porte une attention particulière à la formation et l'insertion des populations éloignées de l'emploi. Ainsi, la ressourcerie de la Régie de Quartier sera un sas de formation où les bénéficiaires pourront construire un projet professionnel stable.

De nombreuses compétences techniques pourront être développées au rythme de chacun : -collecte, tri, menuiserie, vente

✓ La Régie souhaite également mettre en place d'ici fin 2012 une bricothèque. Cela consistera à mettre à la disposition des habitants, des outils de bricolage. Leur évitant ainsi de devoir les acheter ou le louer. Cette mise à disposition sera gracieuse pour tous les adhérents de la Régie.

De plus, il est prévu de dispenser quelques cours pour une bonne utilisation de l'outil.

✓ Pour favoriser la pérennisation de son activité, la Régie répond à des marchés publics et /ou privés:

- La régie a démarré en 2012 un marché de nettoyage des parties communes de résidences appartenant à la Semaba.
- La Régie a été sollicitée par la Mairie de Bagneux, service restauration, pour prendre en charge un marché s'inscrivant dans une démarche de développement durable. Il s'agira d'un marché public passé en article 30 du CMP.

Il s'agit de prestations d'appui et d'accompagnement à l'emploi dans le cadre d'activités d'utilité sociale axées sur la mise en œuvre d'une action de développement durable avec comme activité la récupération de restes de denrées alimentaires dans les cantines scolaires en vue d'un recyclage par destructeur de déchets.

La régie élabore actuellement sa réponse, et espère bien être attributaire de ce marché innovant.