



**Association de Préfiguration
De la Régie de Quartiers
De Nanterre**
94 avenue Pablo Picasso
92000 NANTERRE

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2011



CONTENU

| | |
|---|-----------|
| RAPPORT PROVISOIRE D'ACTIVITES 2011 | 1 |
| PRESENTATION DE L'ASSOCIATION DE PREFIGURATION DE LA REGIE DE QUARTIERS DE NANTERRE..... | 3 |
| 1. Historique | 3 |
| 2. Mission | 3 |
| 3. Notre phase de préfiguration, passage obligatoire pour la labellisation | 5 |
| 4. Nos principes d'intervention : la non-substitution et la subsidiarité..... | 6 |
| 5. Zone d'intervention sociale, zone d'intervention économique..... | 6 |
| I. NOS RESSOURCES HUMAINES | 7 |
| 1. Nos opérateurs de quartiers (personnel en insertion) | 7 |
| 2. Présentation de l'équipe permanente | 8 |
| II. NOS MOYENS MATERIELS | 10 |
| 1. Le local | 10 |
| 2. Le matériel technique de base | 10 |
| 3. Matériel technique spécifique | 10 |
| III. L'ORGANISATION DE NOS ACTIVITES D'INSERTION | 11 |
| 1. Partenariat développé..... | 11 |
| 2. Critères de recrutement | 11 |
| 3. Démarche d'accompagnement et de professionnalisation | 11 |
| 4. Organisation du contrôle par comité de pilotage | 14 |
| IV. LA MAITRISE DES ACTIVITES SUPPORT | 16 |
| 1. Réactivité aux demandes de prestations du donneur d'ordre et organisation | 16 |
| 2. Maitrise des activités..... | 16 |
| 3. Sécurisation de nos salariés | 17 |
| 4. Prise en compte du respect de l'environnement | 17 |
| CONCLUSION | 18 |

PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION DE PRÉFIGURATION DE LA RÉGIE DE QUARTIERS DE NANTERRE

1. Historique

L'association de préfiguration de la Régie de Quartiers de Nanterre est née d'une volonté partagée entre les habitants, les associations et la ville de Nanterre.

En 1997, est évoquée pour la première fois, la possibilité de mettre en place une Régie de Quartiers sur le Petit-Nanterre.

En 2009, une étude de faisabilité, demandée par les associations et les habitants, est diligentée par la Ville.

En novembre 2009, les résultats de cette étude montrent qu'une Régie de Quartiers est pertinente aussi bien par rapport à sa mission et qu'elle serait économiquement viable puisque Mairie et Bailleurs sociaux sont prêts à lui confier des prestations techniques.

Début 2010, se tient une assemblée constitutive permettant de déterminer les 3 collèges formant le conseil d'administration : un collège Habitants/Associations, un collège Ville et un collège Bailleurs. Les statuts sont déposés dans la foulée.

Entre janvier 2010 et juin 2010, une grande sensibilisation auprès des habitants est menée par le bureau sur la naissance d'une Régie de Quartiers, notamment via les Comités de Quartiers.

La Ville et la DIRECCTE s'engagent pour amorcer le démarrage.

Un chargé de mission (actuel directeur) est embauché pour viabiliser le projet de mise en place de la Régie de Quartiers en juin 2010.

L'agrément d'entreprise d'insertion est donné le 10 février 2011 par le Comité Départemental de l'Insertion par l'Activité Economique des Hauts de Seine.

Un encadrant est embauché le 1^{er} avril 2011 et les activités de l'association de préfiguration de la Régie de Quartiers de Nanterre démarrent le 4 avril 2011 par des chantiers en second œuvre de bâtiment avec Logirep (bailleur social agissant sur le Petit-Nanterre et le Chemin de Lille).

2. Mission

La mission d'une Régie de Quartier est d'entretenir, d'embellir et de veiller à l'amélioration des conditions, de la qualité et du cadre de vie des quartiers en impliquant les habitants dans le développement de son projet associatif et ses réalisations techniques.

Cette mission se traduit par le développement de 4 axes d'activités:

2.1 La mise en place d'activités économiques

La mise en place d'activités économiques permet de favoriser l'insertion sociale et professionnelle d'habitants éloignés de l'emploi en proposant un contrat de travail à durée déterminée d'insertion de 4 à 24 mois maximum.

Les prestations techniques sur lesquelles une Régie de Quartier peut répondre sont principalement dans les secteurs du nettoyage, des espaces verts et du bâtiment (second œuvre).



Elle permet à des personnes éloignées de l'emploi de retrouver un contexte professionnel : d'acquérir des compétences techniques et un savoir-être professionnel, de retrouver un rythme de travail et un rapport à l'emploi chargé de sens dans l'accomplissement d'une mission sociale les concernant en tant qu'habitants des quartiers et surtout de développer un projet professionnel pour accéder à un emploi pérenne.

Pour l'année 2011, en seulement 9 mois d'activité, nous avons réalisé 18 chantiers distincts et 17 prestations mensuelles (nous développerons le type de chantiers et de prestations que nous avons réalisées sur un chapitre suivant).

2.2 Des actions de médiation sociale :

Au-delà de l'aspect purement technique, tous les acteurs (administrateurs, salariés, bénévoles) de la régie ont un rôle de facilitateur pour trouver des solutions durables aux problèmes de gestion urbaine rencontrés par les habitants.

Ces interventions correspondent à des carences repérées dans les quartiers vis-à-vis de l'ordre public, la tranquillité, la civilité, la solidarité, la compréhension réciproque.

Sans se substituer aux missions de service public (police, travailleurs sociaux, gardiens...), nos actions de sensibilisation/médiation ont pour but de renouer un dialogue autour des règles de civilité, facilitent la compréhension ou la régulation des conflits. Habitants eux aussi, nos opérateurs de quartier sont concernés au même titre que les autres par la tranquillité et la civilité, ils puisent donc la légitimité de leur rôle de médiateur dans l'appartenance au quartier, et dans la valorisation de leur emploi au sein de la Régie. Ils ont par conséquent le sentiment et la fierté d'agir pour l'améliorer un cadre de vie, qui est aussi parfois le leur.

Notre approche de la sensibilisation/médiation comporte plusieurs étapes : l'observation des problèmes récurrents par nos opérateurs, la concertation interne et enfin la rencontre avec les différents acteurs concernés. Notre approche tend, par conséquent, vers l'organisation d'actions à l'initiative et avec la participation active des protagonistes en cause, pour favoriser l'émergence des solutions durables.

En 2011, nous ne sommes que ponctuellement intervenus directement auprès des habitants. Mais toutes les observations de nos opérateurs ont été remontées lors des réunions de concertation menées dans le cadre des commissions « cadre de vie » organisé par le service GUP de la ville dans les quartiers concernés par le PRUS (projet de rénovation urbaine et sociale).

2.3 Une participation à l'animation locale :

C'est une place naturelle que trouve la Régie de Quartiers dans l'animation du quartier, par les relations qu'elle noue avec les habitants, les associations locales, la municipalité et les structures sociales.

Sans se substituer aux acteurs locaux dont l'animation locale fait partie de leur mission première, la Régie peut soutenir les initiatives de groupe d'habitants, promouvoir les capacités individuelles ou collectives à s'organiser pour monter un projet, renforcer les échanges entre les associations et les habitants, participer aux manifestations locales. Cette démarche contribue, comme l'ensemble des activités de la Régie, à renforcer les liens entre les habitants, à développer leur sens de la responsabilité collective et de la citoyenneté.

La Régie de Quartiers n'a pas pour but de mettre en place des activités régulières mais peut éventuellement en faciliter l'émergence.

Par exemple, nous avons participé à la journée propreté du 11 mai 2011 organisée par la Mairie dans le cadre des 5^{èmes} assises urbaines de Nanterre qui avait pour thème l'écologie

urbaine. En partenariat avec le service des déchets de la Ville, nous avons initié une action en direction des enfants (7/12 ans) appelée « Course à la Ramass' ». Notre animation a réuni près de 45 enfants qui ont ramassé, sous forme de course ludique, les déchets sur la voie publique. Cette action sera reproduite le 1^{er} mars 2012 sur le quartier du Parc et en juin 2012 sur le quartier du Petit Nanterre.

2.4 Le développement de services de proximité :

Ce sont des réponses adaptées aux besoins prioritaires des habitants.

De par son intervention sur le terrain et la légitimité de ses acteurs, la Régie de Quartiers devient un lieu d'écoute et d'observation où peut émerger l'expression de besoins non satisfaits. Avec les habitants, la Régie de Quartiers pourra développer un service de proximité répondant aux besoins jugés prioritaires, ou accompagner, dans leurs démarches, les porteurs de projets. Ces services de proximité répondent obligatoirement à un objectif social qui concerne la collectivité des habitants : ils améliorent les conditions de vie, apportent une réponse adaptée à chaque contexte local sans chercher la rentabilité économique.

Nous sommes en train de réfléchir sur la possibilité de mettre en place une activité « bricolage chez les habitants ». Le but serait avec notre appui de les aider à réaliser eux même, les travaux de rénovation de leur appartement. Le coût pour eux se limiterait à la prise en charge des couts matériels et fournitures et selon leurs moyens le coût de l'encadrement technique. Nous envisagerons également la possibilité d'intervenir chez des personnes âgées ou vraiment indigentes à des conditions encore plus sociales.

Nous essayerons également d'impliquer le bailleur social dans ce projet pour qu'il soutienne la rénovation d'appartements de personnes à faibles revenus et ainsi contribuer également à la valorisation de son patrimoine.

Nous pensons mettre en place une commission qui viserait les dossiers les plus urgents.

Nous mènerions cette activité lors d'une baisse de chantiers et n'interviendrions qu'en binôme (chef d'équipe/salarié en insertion). Nous avons prévu de débiter cette activité au cours du second semestre 2012.

Ce projet nous permettrait de répondre de façon pratique à notre mission.

3. Notre phase de préfiguration, passage obligatoire pour la labellisation

C'est une période où l'association qui prétend au titre de Régie de Quartiers doit apporter certaines garanties au réseau des Régies de Quartiers (représenté par son comité national) :

- Une viabilité économique à trois ans (contrats et réalisations concrètes)
- Une implication des différents acteurs d'une Régie (Habitants, Associations, Ville et Bailleurs sociaux).
- Un local adapté aux activités d'une Régie
- Une reconnaissance du secteur de l'insertion par l'activité économique
- Une équipe capable de gérer l'ensemble des activités

Tous les indicateurs sont maintenant au vert. La première visite de l'expert mandaté par le comité national a été réalisée en décembre 2011 ; la troisième et dernière devrait avoir lieu au cours de l'été 2012.

L'expert rendra son rapport au comité national qui accordera (ou non) le label Régie de Quartier ». Nous devrions l'obtenir au plus tard en septembre 2012.



Nous avons été surpris de la longueur de la procédure ; nous aurions dû demander la labellisation avant d'avoir tous les indicateurs au vert, surtout que le dernier restait une formalité (nomination d'élus au conseil d'administration).

4. Nos principes d'intervention : la non-substitution et la subsidiarité

Notre association n'agit jamais en totale indépendance sur son territoire mais toujours en complémentarité et en synergie avec les différents acteurs locaux.

A Nanterre, existe déjà un grand nombre d'acteurs. Nous devons vérifier avant chaque intervention quels sont les acteurs en place, si notre intervention est judicieuse et justifiée et comment nous allons nous coordonner.

5. Zone d'intervention sociale, zone d'intervention économique

Une Régie de Quartier regroupe au sein de son conseil d'administration, des élus de la Ville (au nombre de 5), des logeurs sociaux (5 sièges également) et des habitants et associations du ou des quartiers qui composent son territoire (3 sièges par quartier). Ensemble, ils ciblent un espace géographique et social où renforcer le tissu social et développer la solidarité de proximité. C'est notre zone d'intervention sociale ; cela s'avère nécessaire pour une Régie de Quartier afin qu'elle puisse mesurer son impact de ses actions.

A Nanterre, cette zone d'intervention sociale est circonscrite aux trois quartiers : le Petit-Nanterre, Université et le Parc ; ces trois quartiers sont tous en ZUS et représentent 40% de la zone géographique de la Ville.

Notre zone d'intervention économique s'étend sur l'ensemble du territoire de Nanterre ; elle peut éventuellement comporter une zone plus large soit par rapport à des opportunités extraterritoriales ponctuelles et limitées, soit dans le cadre des dynamiques locales et des communautés d'agglomérations. A Nanterre, la ville est engagée dans la mise en place de la Communauté d'Agglomérations du Mont-Valérien (CAMV) avec les villes de Suresnes et de Rueil-Malmaison.

I. NOS RESSOURCES HUMAINES

1. *Nos opérateurs de quartiers (personnel en insertion)*

La durée du contrat pour chaque salarié en insertion est d'abord fixée à 4 mois, sur une base horaire de 28 heures hebdomadaires, soit 120 heures mensuelles.

Si le salarié donne satisfaction sur les activités dont il a la charge, s'il souhaite également poursuivre la collaboration et s'il a ou est en cours pour déterminer son projet professionnel, un deuxième contrat d'une durée maximale de 20 mois, sur une base horaire égale ou supérieure au précédent contrat lui sera proposé.

Les profils de nos salariés sont des personnes qui ont connu ou connaissent de vraies difficultés face à l'emploi dues (entre autres) à l'âge (soit trop jeunes, ils manquent d'expérience, soit trop anciens avec ou non une usure professionnelle ; dans tous les cas ils subissent la non prise de risque des employeurs), au manque de qualification, aux difficultés d'expression orale et écrite en français, au manque de mobilité...

Mais les freins sociaux peuvent également éloigner de l'emploi, les problèmes de logement ou l'absence de logement, les troubles de la santé (physiques et psychologiques) ; sont autant de freins qu'il faut préalablement lever avant d'envisager d'accéder à l'emploi de façon pérenne.

En décembre 2011, notre équipe était constituée d'un directeur, d'un encadrant technique, et de 7 salariés en insertion ; nous pensons pouvoir embaucher un conseiller d'insertion professionnelle à partir de mai 2012.

Nous avons commencé nos activités en avril 2011. Le directeur a été embauché en mars 2011 et l'encadrant technique le 1^{er} avril.

L'équipe s'est développée au fur et à mesure que nous avons contracté nos prestations.

| Anné 2011 | Nb heures effectuées | Nb heures effectuées cumulées | Nb de salariés en insertion |
|-----------|----------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| Janvier | 0 | 0 | 0 |
| février | 0 | 0 | 0 |
| Mars | 0 | 0 | 0 |
| Avril | 222 | 222 | 2 |
| Mai | 502 | 724 | 4 |
| Juin | 493 | 1217 | 4 |
| Juillet | 753 | 1970 | 7 |
| Août | 944 | 2914 | 8 |
| Septembre | 829 | 3743 | 7 |
| Octobre | 950 | 4693 | 8 |
| Novembre | 992 | 5685 | 7 |
| Décembre | 1043 | 6728 | 7 |

Certains ne sont pas restés, 3 collaborateurs ont fait un passage fugace dans notre structure, respectivement 3 heures, 3 jours et 15 jours.

Tous âgés de moins de 25 ans ont éprouvés des difficultés à travailler sur la Voirie, notamment par rapport à l'image qu'ils pouvaient donner ; par ailleurs ils n'étaient pas assez motivés par l'activité Chantier. Fort de cette expérience, nous insistons davantage sur les limites de chacun à travailler sur la Voirie ; depuis le mois de septembre, les personnes embauchées ont tenu leur contrat de 4 mois et ceux-ci ont été reconduits.

Le chantier de notre futur local (avenue Pablo Picasso) a duré deux mois et demi. Il a permis à l'équipe des chantiers une vraie progression de leur apprentissage technique (pose toile de verre, peinture sur ce support, petite menuiserie, pose de revêtement au sol, application de joints d'étanchéité...).

Nous devons donc privilégier les chantiers plus longs pour favoriser l'apprentissage et la cohésion d'équipe. Actuellement et en moyenne, nos chantiers durent 2 semaines, nous devons essayer d'obtenir deux à trois fois par an des chantiers d'un mois continu.

Sur le sujet de l'égalité Homme/Femme, nous avons clairement des difficultés pour trouver des femmes intéressées par nos activités.

En 2011, seule une femme a été présente dans nos effectifs. Par contre, elle a été très bien accueillie et soutenue par l'ensemble des salariés.

2. Présentation de l'équipe permanente

Le directeur :

Travailleur social et humanitaire depuis 25 ans, notre directeur, M. Olivier Janotto, est titulaire d'un 3^e cycle en management des ressources humaines et diplômé dans le social d'un DEFA. Il a acquis une expérience avec divers publics dans l'insertion sociale et professionnelle. Riche d'une expérience de 15 ans en management d'équipes salariées et bénévoles, il a su développer des outils spécifiques en gestion des ressources humaines pour développer les compétences individuelles et collectives et favoriser l'évolution professionnelle dans ses équipes.

Son expérience dans les ressources humaines lui a permis de maîtriser la mise en place de politique de formation professionnelle adaptée aux besoins prioritaires des salariés et de l'entreprise.

Pour l'année 2011, année de démarrage de l'activité de la Régie de Quartiers, le directeur a assuré le management global de son équipe et délégué en partie l'accompagnement socioprofessionnel des salariés en insertion à un organisme prestataire ; cela a fait l'objet d'une convention où sont définis le rôle, les objectifs, les méthodes, la fréquence et les résultats attendus de notre prestataire.

L'encadrant technique :

Chef d'entreprise en Algérie pendant 15 ans dans le tourisme et le transport, M. Mustapha Babouche, notre encadrant technique s'est reconverti lors de son arrivée en France dans le secteur du bâtiment.

Grâce à son expérience acquise au fur et à mesure des chantiers sur lesquels il travaillait puis encadrerait, il maîtrise complètement les différents corps du bâtiment : peinture, revêtement de sol, carrelage, pose de cloisons et de faux plafonds...

Cette expérience de plus de 15 ans lui a permis également de développer des compétences en organisation du travail et en management d'équipes.

Au sein de la Régie, il a la responsabilité de tous les chantiers et prestations techniques. Il veille à la progression technique des salariés en insertion et à l'acquisition d'un savoir-être professionnel de base : ponctualité, respect des règles de sécurité, respect des consignes, respect de l'environnement de travail, respect de l'outillage, attitudes professionnelles face aux clients, exigence et satisfaction d'un travail bien fait...

Nous prévoyons un encadrement pour 6 salariés en insertion. Grâce à la promotion d'un salarié en insertion en chef d'équipe, nous avons été capables d'effectuer deux chantiers en même temps au cours des deux derniers mois de l'année 2011. Le passage de CDDI en CDI devrait être effectif au cours du premier trimestre 2012.

Une formation à l'encadrement spécifique de personnel en insertion est prévue en 2012 dans le cadre du renforcement de compétences au sein du réseau des Régies de Quartier.

L'accompagnateur socioprofessionnel :

Dans un premier temps et compte tenu de la répartition des rôles de chacun, des moyens financiers et de la visibilité économique de la Régie de Quartiers en 2011, nous avons mis un partenariat avec l'association AIF 92 sur une partie de l'accompagnement social et professionnel ; ce partenariat a fait l'objet d'une convention.

La prestation s'effectue dans les locaux de la Régie.

Ainsi chaque salarié peut bénéficier d'un accompagnement individuel pour l'accomplissement de son projet professionnel mais également de temps d'échanges et d'évaluation en lien avec l'encadrant technique.

Périodiquement, l'accompagnateur socioprofessionnel est amené (en concomitance ou alternativement avec le directeur) à animer des temps d'échanges collectifs afin de capitaliser l'expérience acquise sur les différents chantiers et de proposer des actions visant l'amélioration de la prestation ; exemple : repérage des points noirs récurrents d'un secteur de nettoyage sur l'espace public (analyse du problème, repérage des différents protagonistes du problème et des acteurs sur le secteur, proposition d'actions visant à améliorer la prestation rendue par la Régie).

Nous travaillons également sur la constitution d'outils spécifiques visant à mesurer les progressions techniques et professionnelles de nos salariés.

II. NOS MOYENS MATÉRIELS

1. Le local

Cette année, nous avons fonctionné en partie dans un bureau mis à la notre disposition par la MEF de Nanterre, puis avons déménagé début juillet 2011 au 14 rue de Metz. Nous disposons de deux bureau, d'un accueil, d'un local technique, d'un coin cuisine et de sanitaire aux normes (douches et WC séparés hommes et femmes).

En janvier 2012, nous déménagerons au 94 avenue Pablo Picasso sur le quartier du Parc (sud), dans un local que nous avons entièrement réaménagé (cela fait l'objet d'un gros chantier avec la Mairie en octobre et novembre). Nous disposerons d'une superficie d'environ 150 m² uniquement pour notre usage et environ 50m² partagés avec une association œuvrant elle aussi dans l'insertion sociale. Ce local comporte un espace d'accueil, trois bureaux (un pour la direction ; un deuxième pour l'encadrement technique et un troisième pour l'accompagnement socioprofessionnel, deux sanitaires, deux vestiaires séparés avec douche, d'un espace cuisine/convivialité et d'une salle de formation qui sera également un espace dédié aux salariés et équipé d'ordinateurs. Nous disposons également d'un espace d'entrepôt de notre matériel technique et de matériaux (distinct géographiquement).

Ce local est appelé à devenir notre siège social ; nous ferons ce changement lors de notre labellisation.

Notre local est équipé d'ordinateurs (2) avec imprimante et de mobilier de récupération (bureaux, armoires, caissons de rangement, chaises, meubles de rangement divers).

Nous nous achèterons notre mobilier après notre déménagement.

2. Le matériel technique de base

Notre personnel en insertion est équipé de tenues de travail adaptées, de chaussures de sécurité, de gilet de visibilité pour la voie publique, des masques de protection quand cela s'avère nécessaire.

Du matériel technique professionnel est mis à disposition en fonction des différents chantiers ; exemple : pour le ramassage des déchets sur la voie publique, un équipement complet de cantonnier est attribué au salarié en charge du travail : chariot porte-sac, pince à déchet, balais, pelle, sacs poubelle.

Nous constituons petit à petit une base d'outillage et sommes encore prudents dans nos investissements. Beaucoup de matériel a été mis gracieusement à disposition par nos encadrants techniques.

3. Matériel technique spécifique

Nous ne pourrions pas nous doter de matériel spécifique (c'est-à-dire pour une utilisation ponctuelle). Nous sommes donc obligés soit d'emprunter le matériel à une entreprise d'insertion « amie », soit de le louer.

Pour l'utilisation de matériel spécifique, une formation adéquate est dispensée à chaque utilisateur comprenant : les règles de sécurité, les gestes d'utilisation, les consignes d'entretien. Pour la grande partie du matériel spécifique, notre encadrant technique accomplira cette formation. Néanmoins, il se peut que pour certains types de matériel nous fassions appel à des professionnels extérieurs (exemple : services techniques de la Mairie ou autres régies d'Ile de France).

III. L'ORGANISATION DE NOS ACTIVITÉS D'INSERTION

1. Partenariat développé

Dans le cadre du développement de son réseau de partenaires ; dans le but de pouvoir rapidement constituer un réseau d'acteurs et d'optimiser les échanges, l'association de préfiguration de la Régie de Quartiers de Nanterre a mis en place la Plate-forme Interpartenariale Fonctionnelle (la PIF).

Cette plate-forme, uniquement constituée de structures en lien direct avec des personnes en insertion professionnelle a pour but de proposer des offres d'emploi, d'échanger sur les critères de recrutement, de mutualiser des méthodes et des outils d'accompagnement.

En font partie : Pole Emploi, Mission Locale, PLIE, Cap Emploi 92, les Salles Ressources du Parc et du Petit Nanterre et les deux Clubs de Prévention agissant sur les quartiers du Parc et du Petit Nanterre.

En 2011, nous avons essentiellement travaillé avec le PLIE, la Mission Locale, Pole Emploi et la salle ressource du Petit-Nanterre. Ces quelques mois de collaboration nous ont permis de valider les procédures et méthodes à mettre en place avec chacun.

Une fois la phase de démarrage terminée soit vers la fin de l'année 2011, dans un esprit de mutualisation il nous est apparu plus judicieux de nous adosser aux groupes mis en place par la MEF. Le groupe emploi notamment regroupe des partenaires similaires et couvre nos besoins. Tout comme la PIF en son temps, les participants de cette plate-forme restent en lien et échangent des informations via des réunions ou Internet.

2. Critères de recrutement :

- Etre motivé pour travailler
- Être issu des trois quartiers de notre zone d'intervention sociale : Comme évoqué dans le préambule du document, la mission confiée à la Régie de Quartiers de Nanterre est déterminée sur un territoire limité à trois quartiers en ZUS (zone urbaine sociale) qui sont : le Petit-Nanterre, le Parc et l'Université. Par conséquent notre zone d'intervention sociale définie il est normal que le personnel en insertion soit recruté prioritairement sur ces 3 quartiers. Actuellement, nos 7 salariés sont issus des 3 quartiers (3 du Parc, 2 d'Université, 2 du Petit-Nanterre).

3. Démarche d'accompagnement et de professionnalisation

3.1 Définition et objectifs des parcours d'insertion :

Postulat : tous parcours et objectifs professionnels requièrent la pleine adhésion et l'engagement du salarié.

Pour notre association, nous définissons le parcours d'insertion professionnelle comme le chemin à parcourir par chaque salarié pour atteindre son objectif professionnel et dérouler une carrière professionnelle cohérente.

Il est donc important :

- De définir au départ de notre action, la base de compétences de chaque salarié en fonction des formations et des expériences qu'ils possèdent ; nous avons mis en place des outils internes pour mesurer le savoir-faire opérationnel par des mises en situation dans les secteurs professionnels développés par la Régie.
- De vérifier la cohérence et la faisabilité entre la base de compétences et l'objectif professionnel du salarié.
- De déterminer un certain nombre d'étapes nécessaires pour atteindre cet objectif ; ces étapes pourront prendre la forme de formations théoriques, d'apprentissage de type tutoriel sur des situations de travail, des immersions extérieures dans d'autres entreprises ou associations, une mise en situation professionnelle réelle principalement avec des entreprises signataires de la charte locale d'insertion de Nanterre.

Nous nous donnons quatre mois pour déterminer ces différents éléments. Cette période permet au salarié de retrouver une dynamique de travail et une confiance en ses capacités ; ce temps est nécessaire pour se projeter vers un avenir professionnel durable.

Durant ces quatre mois, l'encadrant technique veille au respect d'un comportement professionnel, notamment sur la ponctualité et le respect des horaires, première étape indispensable pour créer de la confiance et réussir son intégration professionnelle.

Les différentes étapes individuelles peuvent faire l'objet de formation individuelle ou collective, de stages en immersion dans d'autres Régies ou Entreprises d'Insertion, de mises en situation professionnelle dans certains services techniques de la ville ou entreprises privées.

Nous développerons les stages en entreprises (observations actives), les immersions professionnelles (tutorat spécifique sur site) et les mises en situation professionnelle (mise à disposition de personnel sur une mission précise sans encadrement) avec la plate-forme inter-entreprises de la MEF, les différents services de la ville et l'ensemble de nos partenaires (bailleurs, fournisseurs, clients).

3.2 Des outils et moyens d'évaluation de la progression professionnelle :

Il est important de bien mesurer au départ le niveau des salariés afin de pouvoir évaluer leur progression.

Sur un plan général :

Les deux principaux freins techniques à l'emploi sont le niveau de français et les connaissances informatiques.

Nous sommes en lien avec le Centre social du Parc et l'association Authenticité pour construire des cours d'alphabétisation et d'informatique adaptés aux besoins et aux niveaux de nos salariés.

Ces structures possèdent des outils d'évaluation dans ces domaines (français et informatique) qui permettent de situer chaque personne et l'orienter sur le groupe correspondant à son niveau.

Des modules collectifs pourront être envisagés lorsque les niveaux évalués ne sont pas trop disparates. Dans ce cas, nous pourrions, sous certaines conditions d'agrément et de critères pédagogiques des modules, faire financer ces temps de formation, totalement ou en partie, par notre OPCA, « Habitat formation ».

Sur un plan technique

Dans le chapitre précédent, nous évoquions la mise en place d'évaluation de compétences techniques en situation réelle.

Nous sommes en train de construire des outils pour mesurer les compétences techniques par niveau gradué de 0 à 3 (ne connaît pas, en cours d'acquisition, sait faire, maîtrise). Ces outils prendront la forme de référentiel de compétences où seront listés les éléments nécessaires à maîtriser pour valider chaque niveau.

Le niveau 1 est le plus simple et correspondra à l'acquisition de quelques connaissances théoriques ou pratiques dans le domaine.

Le niveau 3 le plus élevé, correspond à la parfaite maîtrise des gestes techniques et ne sera validé qu'après avoir pu vérifier concrètement à plusieurs reprises et en situation de chantier réel ; que la réalisation de la tâche fait suite à une analyse préalable et met en œuvre une compétence adaptée selon la situation technique rencontrée (par analogie, par déduction logique, par adaptation d'un procédé existant). Il correspond généralement à des activités maîtrisées attendues d'un professionnel de niveau V avec expérience professionnelle significative.

Nous nous servons des référentiels VAE des différents diplômes concernés afin de coller au plus près de la réalité des compétences par métier.

Les premières compétences ainsi structurées sont sur le métier de peintre en bâtiment (CAP).

3.3 L'accompagnement social :

En ce qui concerne le travail social sur les points périphériques à l'emploi (santé, logement, situations particulières) qui peuvent s'avérer comme de véritables freins à l'insertion, nous travaillons en lien avec nos différents partenaires de la PIF et mobilisons tous les moyens pour assurer un suivi de qualité sur le volet social auprès des personnes en insertion qu'ils nous ont présentées et qu'on a recrutées.

Par ailleurs, nous sommes en contact avec le CCAS de Nanterre (centre communal d'actions sociales) et la CVS (circonscription de la vie sociale) du 92 pour trouver des solutions pérennes aux problèmes rencontrés par nos salariés.

Pour l'instant, l'accès à un logement décent et adapté constitue le premier problème de nos salariés ; nous espérons pouvoir jouer un rôle d'interface auprès des bailleurs et trouver ensemble des solutions durables.

3.4 L'accompagnement professionnel :

Pour l'instant, trois secteurs professionnels sont développés au sein de notre organisation :

- Le second œuvre de bâtiment
- L'entretien et la gestion des espaces verts
- Le nettoyage et le traitement des déchets

Au cours des quatre premiers mois, nos salariés ont eu des expériences dans ces trois secteurs, agissant ainsi comme opérateurs de quartier polyvalents.

Après une première évaluation, ils choisissent de se spécialiser dans un des secteurs autant que l'organisation interne de l'association le permette (petite équipe = polyvalence).

Ainsi après la détermination de ce choix d'activité, le parcours professionnel veillera à spécialiser le salarié dans le secteur choisi : formations plus ciblées, immersions plus

pertinentes en fonction des débouchés, progressions techniques plus soutenues, progression des responsabilités et des initiatives graduées...

Un rétro-planning devra être établi avec le salarié rendant réaliste l'accès à un emploi pérenne ou à une formation qualifiante.

Un entretien avec l'accompagnateur professionnel est prévu tous les 15 jours ; la présence de l'encadrant technique sera obligatoirement requise trimestriellement. En cas de problème avéré ou de toutes autres situations le nécessitant, un bilan exceptionnel sera fait avec l'encadrant technique et/ou le directeur dans les meilleurs délais.

Les salariés n'ont aucune obligation d'orienter leur objectif professionnel sur l'un des trois secteurs proposés par la Régie. Dans ce cas, le parcours sera construit avec davantage de stages extérieurs dans le secteur retenu en lien si possible avec le réseau des Régies de Quartiers.

Le tronc commun pour chaque salarié sera l'acquisition d'un savoir-être professionnel attendu dans l'entreprise privée, les connaissances de base nécessaires à tout type d'insertion professionnelle (français, informatique, sensibilisation aux droits de travail) et une formation en Prévention et Secours Civiques de niveau 1 (PSC1).

3.5 L'évaluation des compétences acquises au sein de la Régie :

Cette évaluation est permanente et continue au sein de la Régie grâce à l'élaboration des parcours d'insertion professionnelle de chacun comprenant des étapes précises, ordonnées et vérifiables.

Elle est facilitée par la définition des compétences en interne ; ainsi, nous pourrions mesurer le niveau d'entrée et de sortie de chaque salarié par compétences travaillées.

Un suivi individuel sera capitalisé par des tableaux de bord (en construction) comprenant l'ensemble des situations et des parcours. Il fera l'objet d'un échange par les membres avec les différents partenaires.

Grâce à la mise en place de rétro-planning, nous verrons la progression du salarié en fonction de sa sortie (2 ans maximum) et la faisabilité possible ou non de son objectif professionnel en fonction du temps qu'il lui reste.

Dans le cas où cet objectif semblerait inatteignable par rapport à l'avancée personnelle du salarié, une évaluation précise du projet professionnel serait déclenchée et réalisée avec le salarié, son accompagnateur et son encadrant. Le directeur se réserve le droit d'y assister ou non ; il validera les résultats de cette évaluation et les préconisations qui en sortiront.

Trois mois avant leur sortie, les salariés auront des temps particuliers pour refaire leur CV, écrire des lettres de motivation, préparer leur futur entretien d'embauche et appréhender le marché de l'emploi dans le secteur professionnel choisi.

4. Organisation du contrôle par comité de pilotage :

Pour le premier marché gagné en juin 2011, nous avons mis en place un comité de pilotage trimestriel ; le dernier donnera lieu à une évaluation globale du marché.

En 2011, nous avons organisé deux comités de pilotage.

La principale difficulté pointée est la continuité de la qualité de nos prestations sur les Espaces Verts. De notre côté, les délais de paiement sont trop longs (en moyenne 60 jours au lieu de 30) ; cela a considérablement fragilisé notre trésorerie.



En 2012, nous essayerons de mettre en place également un comité de pilotage avec la DIRECCTE, le CG 92 et Conseil régional (éventuellement).

Ces comités ont pour vocation d'analyser et de valider les différents résultats survenus lors du trimestre précédant, d'attirer l'attention sur le renforcement en organisation nécessaire pour améliorer l'activité globale et d'émettre des préconisations sur le développement d'actions nécessaires aux bons résultats de la Régie et particulières pour l'optimisation de la qualité de notre accompagnement socioprofessionnel et la qualité technique de nos prestations.

Les résultats de ces comités de pilotage seront discutés et les préconisations validées en Conseil d'Administration, seul organe à pouvoir valider des décisions et orienter les actions de l'association ; nous essayerons de programmer nos conseils d'administration à des dates proches et postérieures aux réunions du comité de pilotage.



IV. LA MAÎTRISE DES ACTIVITÉS SUPPORTS

En 2011, nous avons gagné deux marchés publics à procédure adaptés (article 30) ; le premier marché est à bons de commande avec la Ville de Nanterre pour un montant compris entre 48000 et 192000 € ; le deuxième est avec la communauté du Mont-valérien d'un montant de 140000€ sur 18 mois.

1. Réactivité aux demandes de prestations du donneur d'ordre et organisation

Dès l'obtention de nos MAPA (dans le cas, où notre association emporterait le marché), nous établirons un calendrier des rencontres afin de fixer les différentes demandes de prestations dans le ou les mois à venir.

Les prestations sur les Espaces Verts pourront être lissées à l'année, renforcées ou allégées en fonction des contraintes calendaires dues aux saisons, à l'entretien spécifique des différents végétaux et au plan global d'éco-jardinage et ainsi faciliter l'organisation de nos équipes.

Pour les autres activités plus ponctuelles, nous établirons des plannings aussi précis que possible avec le donneur d'ordre permettant l'accomplissement de chantiers dans des délais raisonnables et concertés.

A la suite des différentes prestations ordonnées dans le mois, le trimestre ou le semestre, nous établirons un planning précis sur ce qui est attendu et un relevé de prestations hebdomadaires afin de valider ensemble (avec le donneur d'ordre) le travail effectué et à le facturer chaque fin de mois.

Depuis un an, nous avons constitué une base d'outillage nous permettant de répondre à la majorité des contraintes des différents chantiers ordonnés. Nous sommes en lien avec la société AZRO, entreprise d'insertion, qui met à notre disposition certains matériels spécifiques (échafaudage, échelles, tronçonneuse, pistolet à peinture...). Pour le reste, nous avons recours à des locations ponctuelles.

2. Maitrise des activités

Quant à la maitrise des activités nous nous efforcerons de bien déterminer le résultat attendu avec le donneur d'ordre pour répercuter ses consignes auprès de l'équipe chargée d'y répondre.

A l'issue de notre première année d'expérience, nous sommes en capacité de répondre à la majorité des demandes en second œuvre de bâtiment ; tous types de peintures extérieures et intérieures, pose de papier-peints, toile de verre, tous types de revêtements de sol, carrelage, petites maçonnerie, menuiserie, serrurerie, pose de cloisons et de faux plafonds. Nous avons également effectué des rénovations complètes d'appartement.

Nous enverrons nos encadrants techniques pour développer des compétences spécifiques que nous ne maîtrisons pas encore ou obtenir des habilitations nécessaires pour certains travaux (électricité, échafaudage, plomberie..).

Enfin, nous pouvons également nous appuyer sur un réseau national qui possède des compétences spécifiques.

3. Sécurisation de nos salariés

Pour chaque activité particulière, nous nous mettrons aux normes de sécurité en vigueur et si besoin nous consulterons l'ARACT (agence régionale pour l'amélioration des conditions de travail) qui possède une série d'outils pour aider les entreprises à prévenir les risques professionnels.

D'ores et déjà, nos salariés ont une prévoyance spécifique en cas d'accidents du travail et sont assurés professionnellement (MAIF) dans le cadre de toutes les activités de notre association.

Nous veillons à ce que nos salariés puissent travailler avec tout le matériel adapté aux besoins spécifiques des prestations (gants adaptés, lunettes de protection, casques anti-son, chaussures de sécurité, tenues de travail adaptées à l'activité et aux conditions climatiques, gilet de haute visibilité...)

Nous veillons également à respecter toutes les normes environnementales et notamment celles qui pourraient entraîner des effets nocifs sur la santé de nos salariés, de nos clients ou sur l'environnement (exemple : d'ores et déjà, nous n'utilisons que des peintures acryliques car les peintures glycéro sont plus nocives pour l'utilisateur, le client et son environnement).

4. Prise en compte du respect de l'environnement

Par décision du bureau, nous mesurons l'ensemble de nos activités par rapport au respect de l'environnement et à un développement durable.

Notre mission est de participer à l'amélioration des comportements en matière de protection de l'environnement et de faire de l'éducation au développement durable pour former des éco-citoyens responsables de l'impact de leur consommation d'énergie et d'eau dans leur environnement.

Cela passe par une conversion personnelle sur notre empreinte carbone individuelle et professionnelle.

Nous mettrons en place des formations de base sur le respect de l'environnement, la gestion des déchets et l'éducation au développement durable avec différents services de la Mairie œuvrant sur ces thèmes, le SYELOM, des associations militantes et particulièrement l'ADEME ; l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie est capable de proposer à la fois des outils, des formations et des accords cadre de partenariats ; l'accord pour une Régie pourrait porter sur la formation des encadrants et des salariés, les matériaux utilisés, l'acheminement des déchets vers des centres de traitements spécialisés, une sensibilisation de nos clients sur des sujets touchant au respect de l'environnement, une sensibilisation grand-public à l'écocitoyenneté.

CONCLUSION

Nos prestations techniques

Mis à part un chantier avec un particulier trop particulier, nous avons mené 17 chantiers et 2 prestations mensuelles qui ont donné pleinement satisfaction à nos clients, grâce à une exigence qualitative de notre encadrant technique.

La qualité des prestations effectuées ont créé de la confiance vis-à-vis de nos clients ; notre deuxième marché public avec la Mairie a augmenté de 58% et nous avons bonne réputation avec les différents services de la Municipalité qui pouvaient être assez réticents de développer un partenariat avec nous.

C'est un bon départ qu'il nous faut valider sur l'année 2012. Mais sans ces premiers résultats, il serait très difficile de poursuivre car nous n'aurons jamais deux occasions de faire bonne impression. La Mairie a été notre premier client et a représenté 81% de notre chiffre d'affaires (Ville + CAMV voirie).

Par prudence, il faut que l'on puisse développer d'autres marchés avec d'autres clients en 2012 : entreprises NANTERRIENNES, associations, particuliers.

Notre équipe

L'équipe d'encadrement en 2011 se limitait à deux personnes : le directeur et l'encadrant technique et une intervention hebdomadaire d'un prestataire.

Nous avons travaillé auprès d'un public en insertion difficile ; Nous avons essayé d'être ouverts à toutes les candidatures de nos partenaires ; certaines ont été plus heureuses que d'autres.

Dans une phase de démarrage, nous arrivons à la conclusion que nous sommes pas en mesure d'accompagner des personnes trop éloignées du travail (pas d'emplois stables depuis 5 ans, problème d'addictions non résolues, pas de domicile fixe) car chaque absence de ces personnes fragilisées impact et remet en cause notre organisation...

Pour un public éloigné de l'emploi, l'outil « Atelier/Chantier d'Insertion » est plus propice car plus de formation, et moins de rentabilité demandée.

La grande difficulté que nous avons rencontrée, est la mise en place d'un plan de formation car avec des profils très différents et un effectif réduit, il n'est pas facile de monter des sessions de cours collectifs. Cela reste un objectif majeur pour l'année prochaine.

Labellisation :

Nous avons fait le nécessaire pour que tous les indicateurs demandés lors de la labellisation puissent être favorables à son obtention.

C'est vraiment un enjeu majeur pour notre développement ; il va nous permettre de changer de nom officiellement, de gagner en crédibilité, de mettre en place tous les outils de communication qui reste en suspend jusqu'à aujourd'hui et d'entreprendre un développement commercial stratégique sur les entreprises de Nanterre.

2011 a été une année de lancement de nos activités ; les premiers résultats sont encourageants mais ont été obtenus auprès de beaucoup d'efforts de notre équipe pionnière que nous remercions vivement pour son implication et sa détermination.

Globalement, nous sommes très satisfaits de l'activité réalisée.

Grégory LEVY, président