



Réussir l'insertion à Bron

REGIE DE QUARTIER

5 square Laurent Bonnevey - 69500 BRON

Tél : 04.72.15.04.10 - Fax : 04.72.37.81.76

Site web : www.ribrq.org / Email : rib@ribrq.org

RAPPORT D'ACTIVITES 2018



Assemblée Générale du 16 mai 2019

SOMMAIRE

Présentation de la Régie de Quartier « Réussir l’insertion à Bron »	1
I. Pôle Accès à l’emploi	2
a) La référence de parcours	3
b) Les espaces emploi de proximité (EEP)	8
c) La mission de charge de mission emploi – Relation entreprise	13
II. Pôle Médiation Social	17
a) Sur Bron	18
b) L’accès aux droits	18
c) Lutte contre l’isolement des personnes âgées : Mobicité Séniors	21
d) Mission contact	23
e) Les actions de sensibilisation au développement durable	25
f) La création de lien social en pied d’immeuble	28
g) La professionnalisation des médiateurs	32
h) Perspectives 2019	33
III. Pôle cadre de vie	
a) Le cadre	34
b) Activités marquantes 2018	34
c) Faits marquants 2018	36
d) Débarrassage d’encombrants en partenariat avec la ville de Bron	37
e) Les perspectives 2019	41

PRESENTATION DE LA STRUCTURE

L'Association Régie de Quartier « Réussir l'Insertion à Bron » (RIB) est spécialisée dans le champ de l'insertion sociale et professionnelle de personnes en difficulté d'insertion qui habitent souvent les territoires eux-mêmes les plus en difficulté. Ce sont ces personnes qui produisent les services, prestations et partenariats de RIB pour l'ensemble de la population.

En 2017, la Régie de Quartier RIB travaille à Bron et Vaulx-en-Velin. A Bron, elle est implantée au sein des quartiers de Terraillon et Parilly ; son siège est à Parilly.

L'activité de la Régie de Quartier RIB se décompose en trois pôles qui interagissent les uns avec les autres pour offrir aux habitants en recherche d'insertion sociale et professionnelle une offre de service de proximité « intégrée » s'adaptant à leurs besoins.

- **Pôle « Cadre de vie »** : développe une activité marchande d'Insertion par l'Activité Economique (IAE) ; support d'insertion sociale et professionnelle dans les secteurs du « Nettoyage/Entretien » et du « Débarrasage d'encombrants », notamment en partenariat avec MSD. Le Pôle « Cadre de vie » est une entreprise d'insertion.
- **Pôle « Accès à l'Emploi »** : aide à l'embauche et accompagnement de demandeurs d'emploi bénéficiant du RSA et/ou du PLIE.
- **Pôle « Médiation »** : pilier en constante évolution, mis en place pour instaurer une relation partagée avec les habitants et leur territoire : en leur proposant différents services supports à des rencontres pouvant produire de la médiation.

Les salariés de la Régie de Quartier RIB en insertion bénéficient d'un suivi continu pour bâtir et réussir leur parcours professionnel.

I. PÔLE ACCES A L'EMPLOI EN 2018

Le pôle accès à l'emploi a pour mission l'intégration dans et vers l'emploi d'un public fragilisé par les aléas de la vie. Pour cela, il s'appuie sur les compétences de trois conseillers en insertion professionnels (CIP), d'une chargée de relation entreprise (CRE) et d'une coordinatrice de pôle.

Les CIP ont un rôle de référent, ils accompagnent, aident et soutiennent les personnes dans la réalisation de leurs projets professionnels sur toute la durée du parcours en adoptant une posture bienveillante. Ils ont une connaissance élargie du monde du travail tant au niveau du droit commun que de l'insertion par l'activité économique (IAE), leur travail consiste à faire progresser les personnes par étapes en utilisant une offre de service élargie et adaptée.

La chargée de relation entreprise est un coach emploi qui travaille dans le cadre d'une étape, la dernière avant l'emploi. Son travail consiste à faire matcher une offre d'emploi avec un participant prêt pour cet emploi. Pour cela, elle prospecte des entreprises afin de prendre connaissance de leurs besoins en recrutement et prépare les participants en fin de parcours à l'entreprise. Il s'agit d'un travail sur mesure où l'on tricote une passerelle entre une entreprise et un demandeur d'emploi.

Ce travail de fourmis nous permet de créer de belles réussites individuelles qu'il est difficile de quantifier.

Cependant, vous trouverez à suivre quelques chiffres vous permettant d'apprécier quantitativement notre travail en fonction des cahiers des charges de nos financeurs. Si vous le souhaitez et pour vous faire une idée plus réaliste du travail mené par le pôle, nous vous convions à prendre contact avec la coordinatrice qui se fera un plaisir de répondre à vos questions et/ou d'organiser une rencontre avec l'équipe.

En vous souhaitant une bonne lecture.

L'ÉQUIPE

Sophie MOYSE : Coordinatrice

Priscillia PIERASCO : CIP

Didier MEREL : CIP

Alhassane SIDIBE : CIP

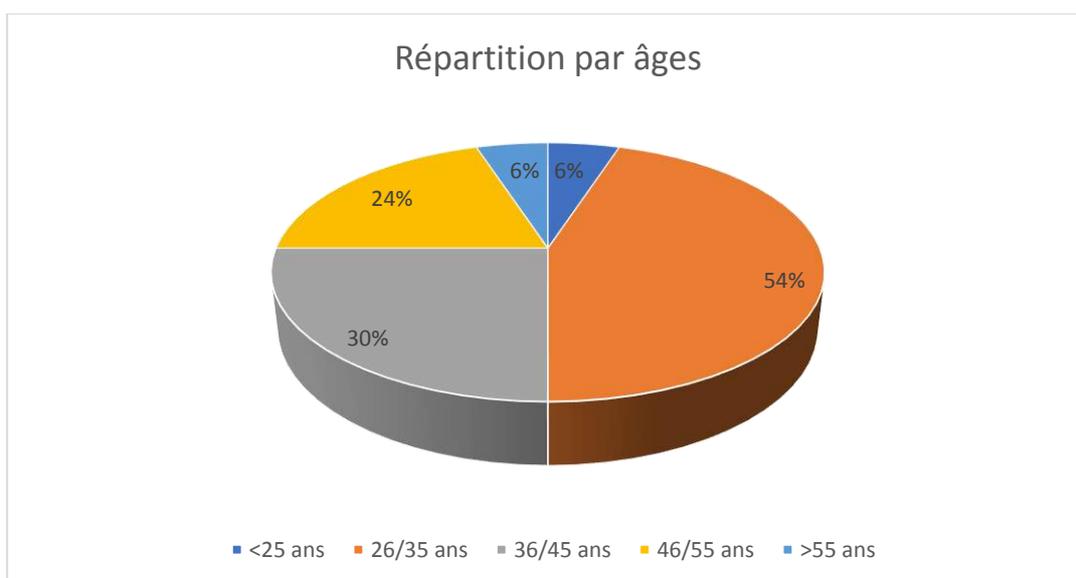
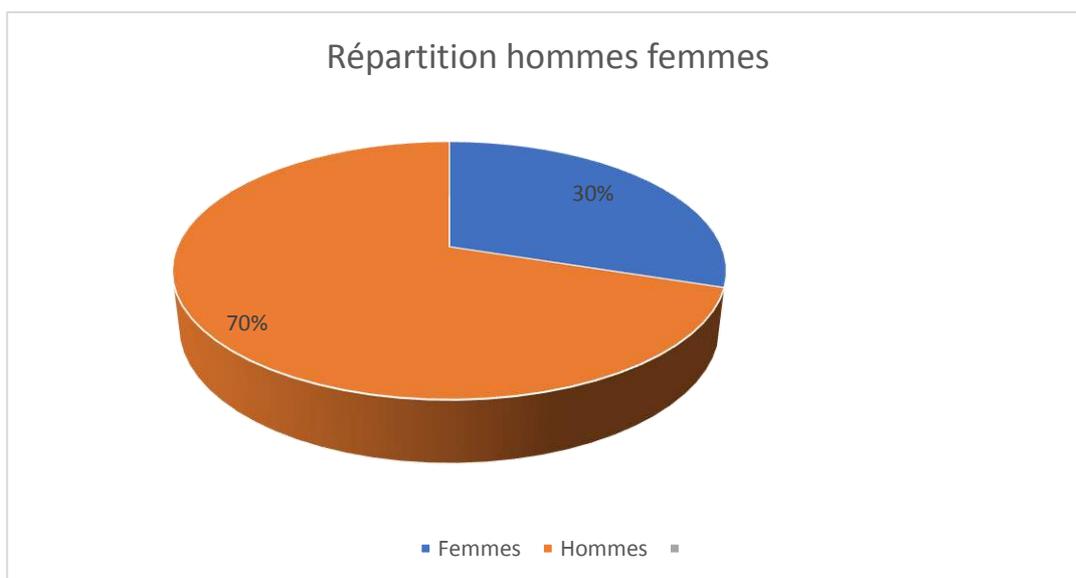
Iris AUBERGER : CRE

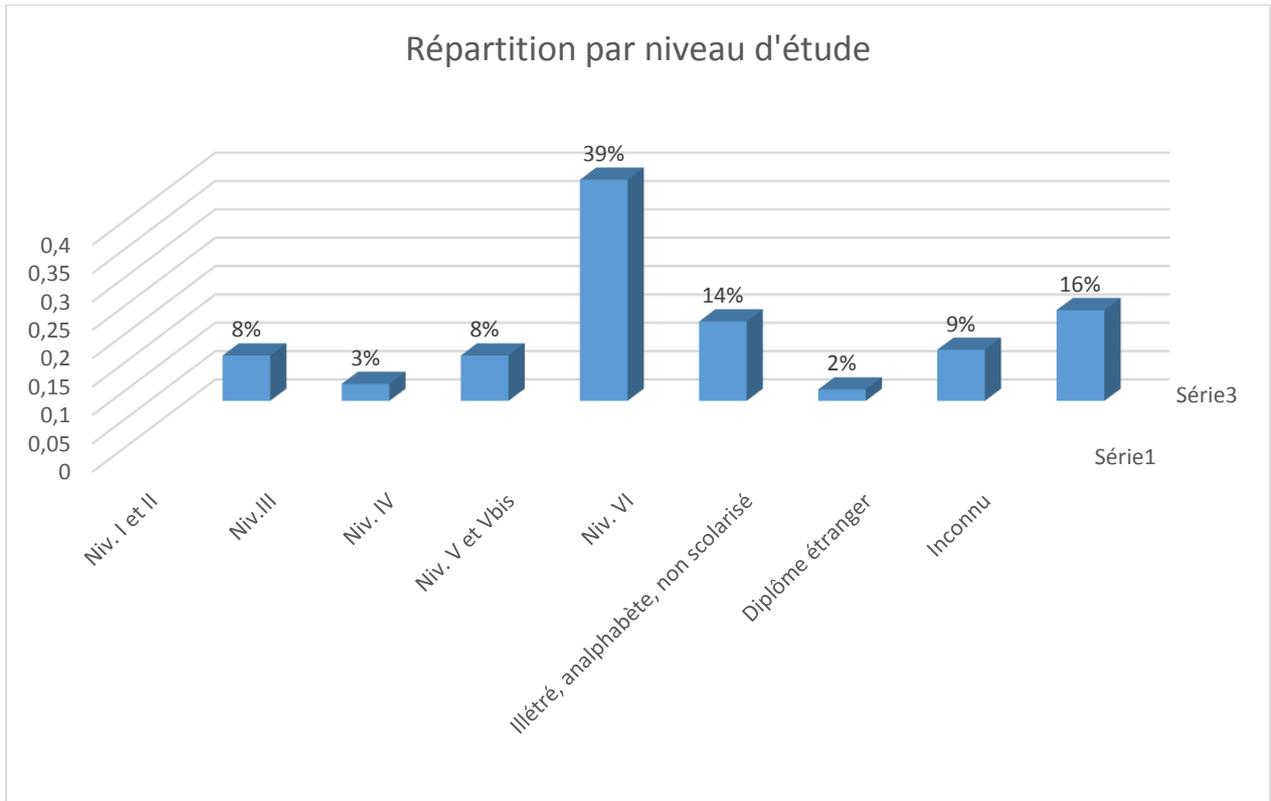
RENDU QUANTITATIF ET QUALITATIF DES ACTIONS

a) LA REFERENCE DE PARCOURS

- Le PMIE :

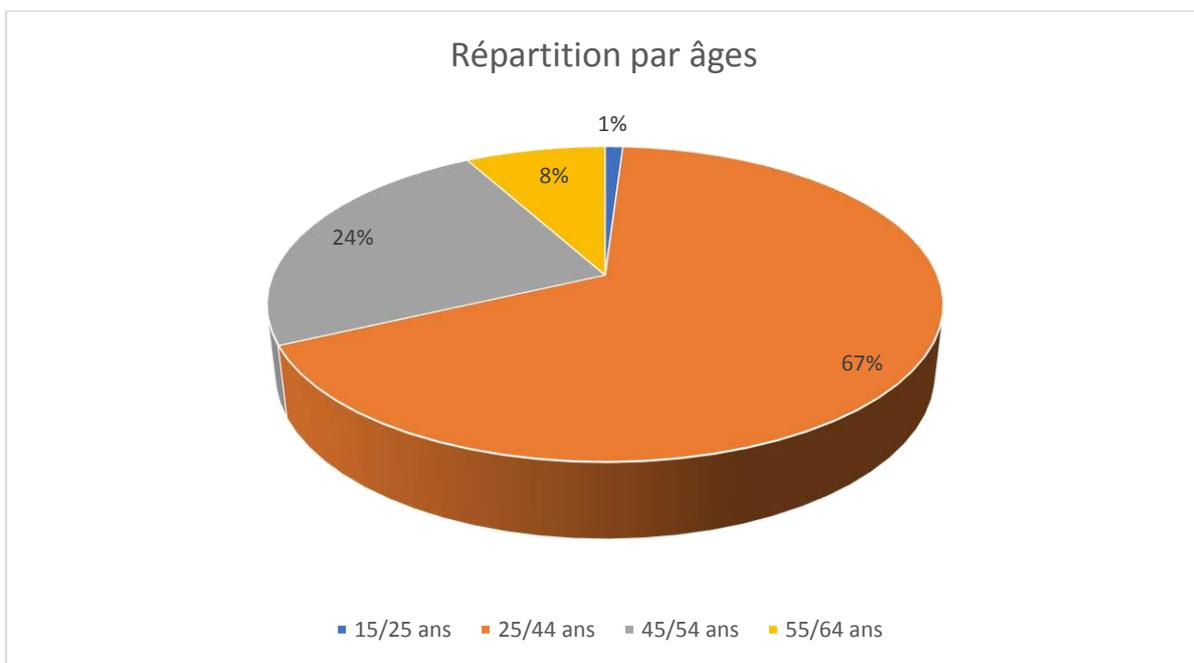
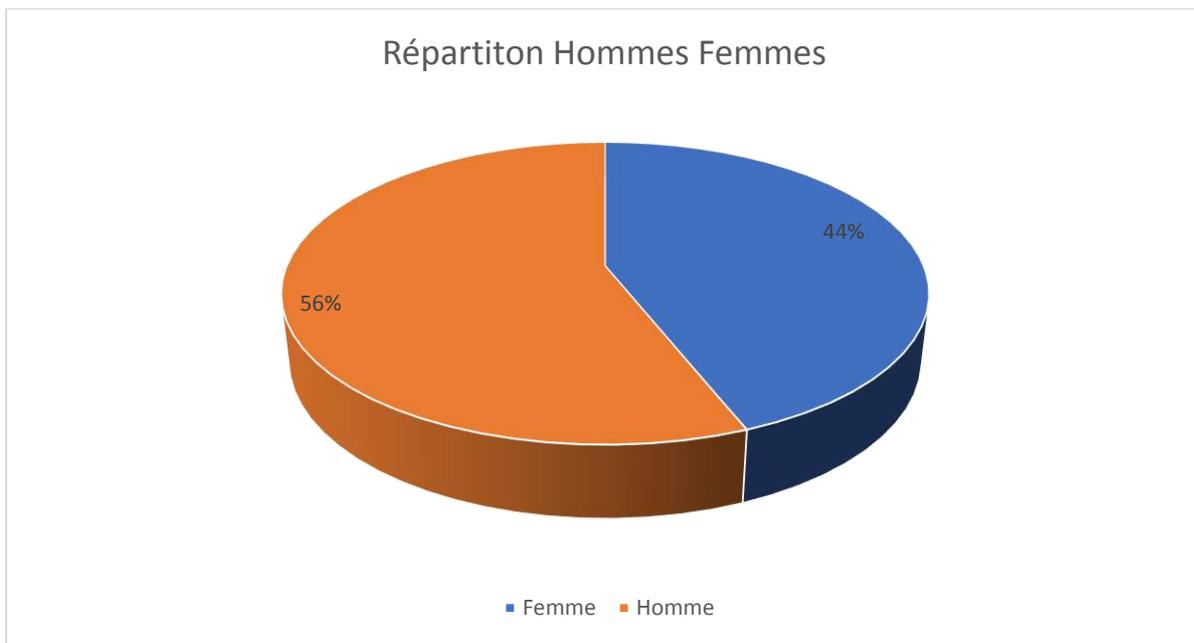
- **TYPLOGIE DU PUBLIC**



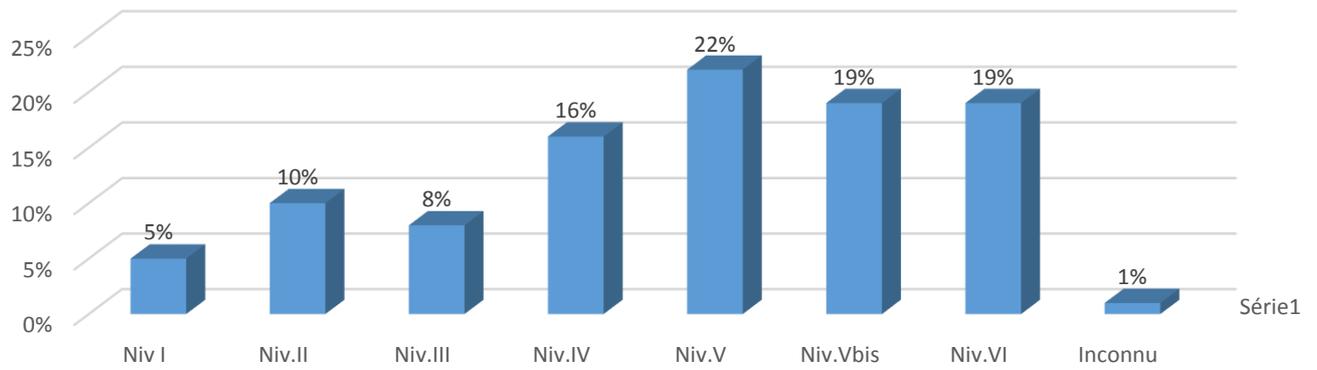


62% des BRSA ont été mobilisés sur au moins une étape.

- **Le PLIE :**



Répartition par niveau d'étude



En 2018, 229 personnes ont été intégrées à la convention FSE 2018 pour un objectif de 207 (+ 22 personnes)
528 étapes ont été réalisées dont 198 mises en étapes « emploi »

• **Difficultés rencontrées :**

- Sur le premier semestre 2018, RIB a vécu un important turn over des salariés sur le pôle accès à l'emploi. Cependant, nous avons atteint nos objectifs de suivi sur la convention FSE. En revanche, nous avons renégocié les objectifs pour la convention RSA, financée par la Métropole, afin d'atteindre l'équilibre attendu sur 2019.
- En Octobre 2018, uni est a fermé ses portes pour passer le relais à la Métropole sur la gestion des fonds européens, ceci a généré un accroissement du travail administratif et un certain flou dans les procédures d'exécution de la mission.
- De par sa location au sein de l'UC1, les conditions d'accueil du public ainsi que les conditions de travail des salariés ont été problématiques tout au long de l'année et ont impacté la qualité du service rendu aux usagers en générant des risques psycho sociaux élevés pour l'équipe.

• **Nouveautés 2018 :**

- Suite à la l'initiative de Muriel Bourdelin de créer un partenariat avec le foyer ADOMA en début d'année, RIB a pu développer une action pérenne en participant mensuellement au petit déjeuner du groupe santé de la ville. L'objectif est de venir à la rencontre des résidents afin de les informer sur le dispositif du PLIE (aujourd'hui IER) et de déclencher un accompagnement renforcé vers l'emploi. Ces personnes peuvent donc rapidement bénéficier d'un suivi individuel avec un CIP, de l'offre de service de la Métropole et de la commune. Un financement a été demandé dans le cadre de la politique de la ville pour cette nouvelle action.
- Durant toute l'année 2018 et à raison de 4 heures par mois, les salariés du pôle ont suivi une formation « sur mesure » avec le collège coopératif Rhône Alpes sur les thèmes de « la communication non violente et de la programmation neuro linguistique », financée par notre OPCA, Uniformation. L'équipe souhaite continuer un nouveau cycle afin d'approfondir ces notions et pouvoir s'améliorer dans l'accompagnement bienveillant des participants.

• **Perspectives 2019 :**

- Afin d'aider au mieux les participants à acquérir l'autonomie nécessaire pour la recherche d'emploi et l'accès aux droits, l'équipe réfléchit à la mise en place de petits ateliers informatiques avec de mini objectifs (s'actualiser, mon espace pôle emploi, effectuer une recherche sur internet, TCL, Mappy).
- Faire monter en compétences des salariés via la formation.
- Maintenir et améliorer l'Intervention du pôle au foyer Adoma Hélène Boucher.
- Quitter l'UC1 et s'installer au mieux dans les nouveaux locaux de l'UC2.

b) LES ESPACES EMPLOI DE PROXIMITE (EEP)

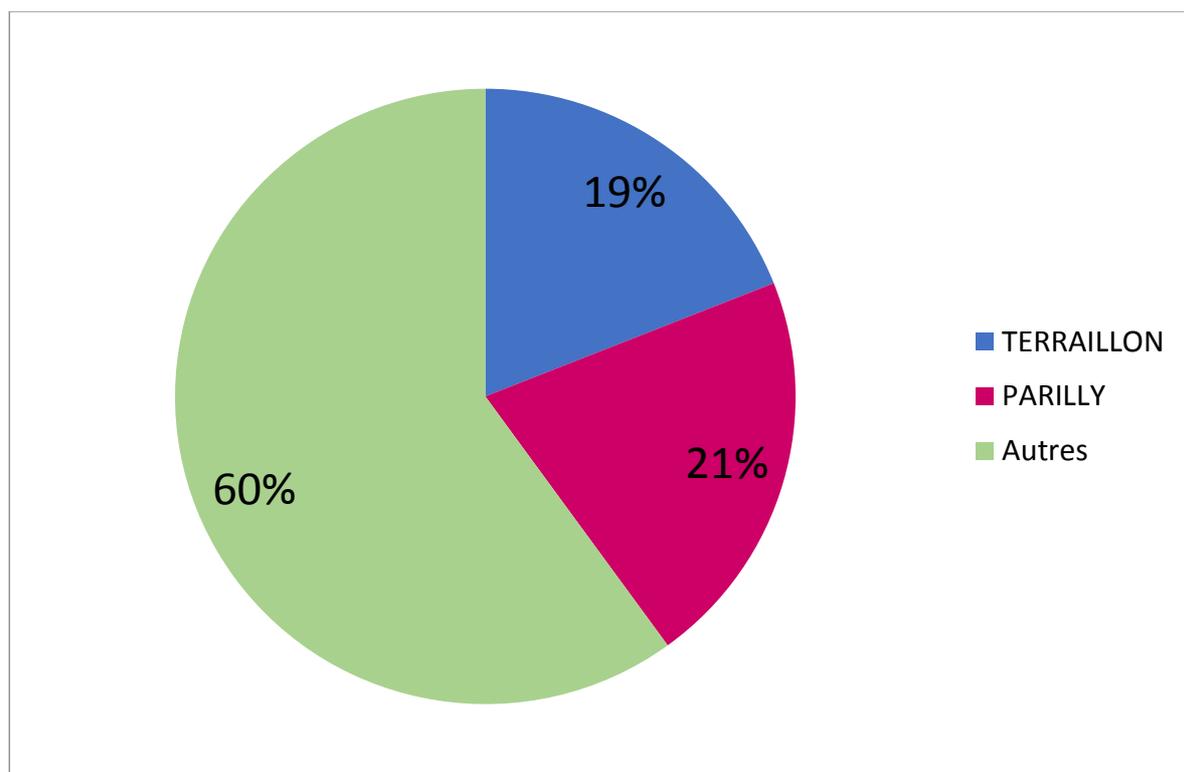
• Rappel des objectifs des espaces emploi

Permettre la mise en réseau d'acteurs opérationnels de l'emploi et de l'insertion (Pôle emploi, Chargés d'insertion professionnelle de R.I.B. et Mission Locale) à l'échelle du territoire pour optimiser la réponse aux publics les plus fragilisés.

- Renforcer la présence des services d'appui à l'emploi au sein des quartiers.
- Accompagner les publics les plus fragilisés vers une meilleure utilisation des outils de droit commun.
- Conduire une Recherche/Action sur l'inclusion numérique des usagers des EEP (fin 2018).
- **DEFM POLE EMPLOI ET REPARTITION PAR QUARTIERS (SOURCE : POLE EMPLOI)**

5101 DE de catégories A, B, C sont inscrits à Pôle emploi au mois de Décembre 2018 soit une variation annuelle de -0,3%

↳ **Dont 3903 DE à Bron** (Rappel Sept. 2018 > 5252 / 4004 DE catégorie A, B, C)



1554 demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi sont issus des quartiers de Parilly ou Terraillon soit 39,8% de la de la DEFM Bron > 811 sur Parilly et 743 sur Terraillon.

Il est à noter que 46% d'entre eux sont des chômeurs longue durée, 26 % des allocataires du RSA et 67% ont un niveau de formation infra BAC.

• Bilan 2017 / 2018 des espaces emploi de proximité (EEP)

► 907 personnes dont 809 différentes ont été accueillies en 2017 au sein des espaces emploi multimédia

Parilly : 432

Terraillon : 475

► 815 personnes dont 675 différentes ont été accueillies en 2018 (-19.8%)

Parilly : 253 + Médiathèque : 141 = 394 (-9.6%)

(Ouverture médiathèque Oct 2017)

Terraillon : 421 (-12.8%)

- NB : Augmentation des doublons.

- Les causes de la baisse : Reprise d'activité, Suppression des permanences en AM sur Parilly, Suppression de la communication (suite à saturation), Problèmes informatiques sur Parilly et Terraillon.

- EVOLUTION DE LA FREQUENTATION DES ESPACES EMPLOI 2015/2018 EN NOMBRE DE FLUX

	2015	2016	2017	2018	Evol 17/18
Nombre de passages	1 709	1 568	989	704	-29%
Parilly	1 778	1 593	1274	1131	-11. %
Terraillon	3 487	3 161	2263	1835	-23%
TOTAL					
Nombre moyen de contacts par personnes reçues	2,8	2,8	2,8	2.7	

- REPARTITION PAR GENRES (2017 / 2018)

En 2015, 64 % d'Hommes.

En 2017, 60 % d'Hommes.

En 2018, 52% d'Hommes.

La fréquentation des femmes en augmentation :

Parilly : 57%

Terraillon : 52%

Médiathèque 52%

- RÉPARTITION PAR ÂGES

Des chiffres stables entre 2017 et 2018

La répartition par âge laisse apparaître un nombre plus important de jeunes fréquentant l'atelier de la médiathèque.

Globalement, les jeunes de moins de 26 ans représentent 10% du public accueilli.

Augmentation du nombre de + de 50 ans (15% en 2016) A noter les EEP sont ponctuellement sollicités par des personnes de plus de 60 ans.

	-26	-30	+50	31/49
PARILLY	9%	19%	19%	56%
MEDIATHEQUE	16%	28%	16%	50%
TERRAILLON	9%	19%	19%	58%

- BILAN DES NOUVELLES INSCRIPTIONS RÉPARTITION PAR ATELIERS

436 Nouvelles inscriptions en 2016 soit 37 % du public accueilli

335 Nouvelles inscriptions en 2017 soit 41 % du public accueilli

	2016	2017	2018
PARILLY			99
MEDIATHEQUE			49
S/TOT PAR.	214	157	148
TERRAILLON	222	178	211

359 Nouvelles inscriptions en 2018 soit 53 % du public accueilli.

- **ANALYSE ORIGINE GEOGRAPHIQUE**

D'où viennent-ils ? Globalement pour les **359 personnes** :

- **49%** sont issus des **2 quartiers QPV de Bron**
- **22%** des personnes n'habitent pas Bron
- **63%** sont issus des quartiers QPV de la métropole

Provenance / Ateliers	MEDIATHEQUE	PARILLY	TERRAILLON
PARILLY	27%	49%	9%
TERRAILLON	22%	5%	40%
BRON HORS QPV	35%	29%	25%
TOT BRON	84%	84%	74%
HORS BRON	16%	16%	26%

- **MOTIFS DE LA VENUE LORS DE L'INSCRIPTION AUX EEP (949 MOTIFS/ATTENTES)**

Objet de la demande	Nombre de demandes	Taux
Consultation offres emploi	137	14 %
Aide au C.V.	432	46%
Aide L.M.	163	17 %
Recherche de Formations	111	12 %
Conseils à l'entretien	31	3 %
Droits Pôle Emploi	32	3 %
Autres demandes	43	5 %
TOTAL	949	

• **Fracture numérique et illettrisme :**

- **RESULTATS DIAGNOSTIC NUMERIQUE EFFECTUE EN OCTOBRE 2018**

85 DIAGNOSTICS REALISES

- 86% possèdent un smartphone,
- 40% possèdent ordinateur,
- 22% : sont autonomes dans l'utilisation du numérique/recherche d'emploi,
- 76% personnes souhaitant approfondir leurs connaissances et compétences numériques et/ou bureautique,
- 25% personnes souhaiteraient bénéficier d'une formation basique pour se familiariser avec l'outil numérique,
- 22% se font accompagner par des proches,
- Langue,
- 22% personnes ont des difficultés avec la langue française.

- **SYNTHESE INTERMEDIAIRE DE LA RECHERCHE ACTION**

Premiers constats :

Les usagers des ateliers EEP sont majoritairement en manque d'autonomie dans l'usage du numérique.

Les acteurs des EEP sont dans une posture de « soutien manipulateur » ou de « faire pour... »

► **Un Plan d'action tourné à la fois vers les acteurs et les publics**

- **PLAN D'ACTION 2018 SUITE AU DIAGNOSTIC**

Formation d'un groupe de travail et élaboration d'un plan d'action

- Réunion et mobilisation des professionnels concernés par le champ de l'emploi et la question du numérique.
- Imaginer des solutions contre l'illectronisme dans la recherche d'emploi.

Premières rencontres d'acteurs sur la littératie numérique :

- Culture numérique : Ne pas limiter la fracture numérique autour de la question technique ; comment utiliser l'outil numérique pour son parcours de vie et son parcours professionnel...
- Échanges relatifs aux enjeux du numérique en terme personnel et professionnel et à l'échelle individuelle et sociétale.

• **Perspectives :**

- Vers une évolution de l'offre de service des EEP en lien avec l'évolution de l'usage du numérique
- Formation des acteurs à la transversalité des compétences
- Recours à des étudiants
- Des ateliers d'initiation au numérique
- Mise en place d'expérimentations en 2019

- Faire connaître l'offre de services particulièrement sur la Médiathèque et Parilly
- Rénovation Espace Emploi Parilly : Locaux et connexion Internet (Rénovation routeur 4G carte SIM proposée par DSI).

c) LA MISSION DE CHARGE DE MISSION EMPLOI – RELATION ENTREPRISE

- **Chargé de mission emploi-relations entreprises : un poste, plusieurs objectifs**

La Relation entreprises nécessite une connaissance fine pour une mise en lien optimale entre les demandeurs d'emploi, les entreprises et les partenaires de l'emploi et insertion du territoire. Ainsi en 2018 la Régie de Quartier RIB a souhaité continuer à porter deux professionnelles sur Bron et Vaulx-en-Velin sur cette mission dont les objectifs étaient :

- Pour les habitants, des opportunités d'emploi supplémentaires,
- Pour le territoire, une valorisation des potentiels,
- Pour les entreprises, une sélection précise de profils répondant à leurs besoins de personnel.
- Pour les structures et services publics de l'emploi, des solutions pour développer l'employabilité des demandeurs d'emploi des territoires.

Il est à noter que sur 2018, le contexte a été particulier sur cette mission :

- Le départ de la professionnelle sur Vaulx-en-Velin en février 2018 et le choix de la Ville et de la Régie de quartier de ne pas la remplacer.
- L'arrivée en janvier 2018 d'une nouvelle professionnelle sur le territoire de Bron.

Pour autant, dans l'opérationnalité, les professionnelles ont stabilisé la mission en permettant de :

- Mettre l'employeur au cœur des parcours vers et dans l'emploi des demandeurs d'emploi.
- Repérer les opportunités permettant de faciliter la rencontre entre les demandeurs d'emploi et les employeurs en s'appuyant sur une démarche de « coaching » personnalisé.
- Organiser des recrutements ciblés, des présentations métiers, des visites d'entreprises etc.
- Mettre en œuvre un suivi à l'emploi pour assurer la stabilité sur le poste
- Effectuer les recrutements et pré-recrutement pour les entreprises ou les Villes.
- Constituer un vivier de compétences basé sur des rendez-vous spécifiques : conseil sur le projet professionnel, sensibilisation sur les métiers en tension, préparation à l'entretien etc.
- Créer des opportunités de travail via l'activation des clauses d'insertion. Et veiller à sa mise en œuvre opérationnelle dans les marchés publics.

Étant donné le contexte de la mission sur 2018, le bilan représentera uniquement l'action de la chargée de mission emploi –relations entreprises du territoire de Bron.

• **Le coaching individualisé, une mise en lien entreprise-demandeur d'emploi**

Le cœur du métier de la professionnelle est l'intermédiation entre les besoins de recrutement des entreprises et les demandeurs d'emploi relevant de l'insertion sur le territoire.

En 2018, cela représente :

→ **154 personnes rencontrées** sur le territoire de Bron

→ **113 personnes en coaching individualisés** où l'objectif est le placement à l'emploi, le suivi lors du contrat, la mise en situation professionnelle, la découverte de métier et la simulation aux entretiens d'embauches. Le profil des personnes accompagnées sur ce coaching était :

- 30% de femmes,
- 26% de moins de 26 ans,
- 27% de plus de 45 ans,
- 70% vivent dans un Quartier Prioritaire de la Ville,
- 76% avec un niveau infra bac,
- 44% sont dans un accompagnement renforcé PLIE.

→ **134 Personnes mise en relation avec un employeur** en lien direct avec la professionnelle.

→ **101 Personnes ont accédé à un emploi sur 2018** réparti ainsi :

- 10 CDI
- 18 CDD de + de 6 mois
- 3 Contrat d'apprentissage (2 ans)
- 17 Contrat aidé PEC d'un an
- 8 CDDI
- 23 CDD entre 3 et 6 mois
- 53 CDD de moins de 3 mois/interim
- 5 PMSMP
- 1 POE

• **Le suivi et le pré-recrutement des contrats aidés de la Ville de Bron**

En collaboration étroite avec le service des ressources humaines et les tuteurs de la Ville de Bron, la mission de RIB a été de pré-recruter et de suivre 23 salariés en contrat aidé sur 2018.

Le pré-recrutement s'organise en partenariat avec tous les conseillers emploi du territoire et particulièrement avec le Pôle Emploi qui assure la réalisation des contrats aidés.

Ensuite lors de la prise de poste, le suivi se fait régulièrement avec les encadrants-tuteurs de la Ville de Bron. Pour le bon déroulement du contrat, mais aussi pour le développement de leur employabilité (PMSMP, formations, simulation d'entretien etc.)

En chiffre cela correspond à :

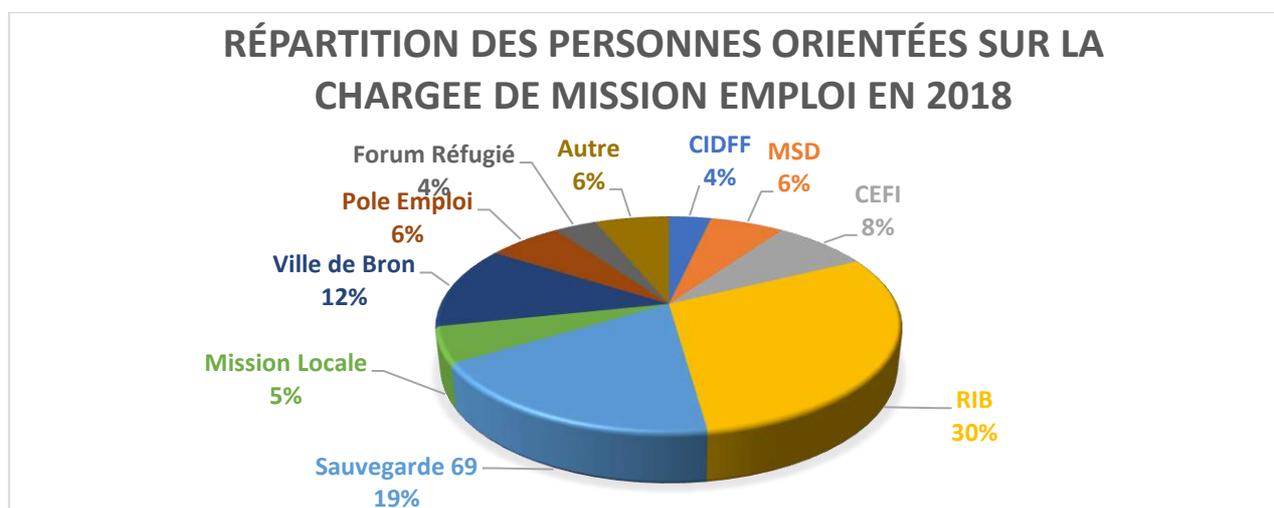
- 31 candidats rencontrés pour un pré-recrutement et 28 candidats présentés au service RH
- 11 Personnes embauchées en 2018
- 7 mises en formation représentant environ 4500€ de frais de formation
- 22 Personnes suivies dans le cadre de leurs contrats aidés à la ville de Bron

- Sur les postes d'agents d'entretien urbain, agent de proximité, agent de bibliothèque ou médiatrice-animatrice pour la Médiathèque, assistant au développement économique, et agent à la cuisine centrale.
- L'intégralité des salariés sont des brondillant(e)s vivant à 72% dans un QPV.

● Un lien partenarial primordial avec les acteurs de l'emploi du territoire

Cette mission est soutenue et souhaitée par la Ville de Bron, et spécifiquement le service insertion dirigé par Mme Spica. La professionnelle a pour rôle la coordination des opportunités d'emploi auprès de tous les acteurs de l'emploi et l'insertion du territoire.

Les personnes orientées vers la Chargée de mission emploi –relations entreprises sont systématiquement envoyées par un(e) professionnel(le) de l'emploi. Pour illustrer la diversité des acteurs du territoire, en 2018 les orientations proviennent de plus de 20 professionnels :



Des rencontres régulières sont organisées avec les partenaires pour faire le point sur les personnes accompagnées : éducateurs de prévention, CEFI, CIDFF, MSD, RIB, Mission locale etc.

Les offres d'emploi et les actions liées à l'emploi sont diffusées systématiquement au réseau des partenaires.

La chargée de relation entreprises soutient et accompagnent les partenaires de leurs actions. Par exemple, ce fut le cas de la « Job Academy » de Face Grand Lyon, « Job coaching » de la Mission locale ou encore la présence au repas de fin de chantiers éducatifs des Educateurs de prévention de la Sauvegarde69.

La professionnelle a aussi la mission de rechercher de nouveaux partenaires sur le territoire, ce fut en 2018, de nouvelles relations avec Sport dans la Ville, Forum Réfugié, le dispositif PERLE du Foyer Notre Dame des Sans Abris ou le service réhabilitation du Vinatier.

● Un lien privilégié avec les entreprises

Sur 2018, le lien avec les entreprises du territoire représente :

- 82 entreprises en portefeuille.
- 71 entreprises différentes ont embauchées des personnes suivies sur 2018.

- Intégration à l'Association des Entreprises du Parc du Chêne (AEPAC), notamment la commission emploi-insertion.
- Soutien au service RH de la Ville de Bron (pré-recrutement et mise en place/suivi des contrats aidés) et à RIB pour les postes de médiateurs, de CIP et d'agent d'accueil (pré-sélection et entretien d'embauche).
- En juin, mise en place d'une action de découverte des métiers des Travaux Publics avec le GEIQ Travaux Publics et le centre de formation des compagnons du Tour de France : 13 participants dont 5 brondillants accompagnés par la CME-CRE.
- Participation aux évènements organisés par les homologues sur la Métropole (Village des recruteurs de Villeurbanne, visite de chantier sur postes de canalisateurs de la Métropole, rencontre GL Event de la Métropole etc.).

• **Facilitatrice des clauses d'insertion**

Enfin, la professionnelle a la casquette de facilitatrice des clauses d'insertion et spécifiquement lorsque le Maître d'ouvrage est la Ville de Bron.

Dont le but est de veiller à la mise en œuvre opérationnelle des clauses d'insertion dans les marchés publics. Et être ainsi l'interface entre les entreprises des marchés, les prescripteurs de publics, les SIAE, les publics, et les maîtres d'ouvrage en collaboration directe la responsable insertion de la Ville.

Un chantier a été particulièrement important sur 2018, celui de la MJC Louis Aragon : 1750 heures programmées sur 8 entreprises attributrices.

L'effort d'insertion réalisé a été de 1976 heures, soit 113% et ce qui a permis d'embaucher ou de donner des heures de travail à 20 personnes.

Grâce à l'implication de la ville de Bron pour mettre de plus en plus de clauses d'insertion et inciter les partenaires du territoire, la facilitatrice des clauses d'insertion a suivi et aidé à la mise en œuvre de plusieurs autres chantiers :

- La réhabilitation du gymnase Antoine Muguet pour la Ville de Bron
- Insertion dans les bons de commandes pour les travaux de plâtrerie, peinture et sol souple pour les bâtiments communaux de la Ville de Bron.
- Caserne Raby – Projet de la Clairière, phase de démolition pour LMH via leur service insertion
- La construction de la ligne du T6 pour le Sytral via le cabinet Emergence

II. PÔLE MEDIATION SOCIALE EN 2018

Définition de la Médiation Sociale :

(source : Norme AFNOR XP X60-600 relative au cadre du métier de la médiation sociale, décembre 2016)

La médiation sociale est un « processus de création et de réparation du lien social et de règlements des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose ».

La Régie de Quartier, à travers ses médiateurs sociaux, rend des services relevant d'un processus de réparation du lien social, tout en gardant à l'esprit sa fonction première qui est de rester un instrument de mobilisation des habitants dans leur quartier.

Répondant à l'objectif de responsabilisation des habitants du quartier en permettant le développement de différents modes de participation à la vie sociale, le Pôle Médiation de la Régie de Quartier R.I.B. concentre son action sur la cohésion sociale à travers différentes activités.

• Les activités :

Au cours de l'année 2018, le Pôle Médiation Sociale de la Régie de Quartier a travaillé au développement de nouvelles activités tout en poursuivant la consolidation de l'offre de services existante destinée aux habitants des quartiers de Parilly et Terraillon.

Le Pôle Médiation a été sollicité par plusieurs partenaires pour intervenir sur des actions de sensibilisation de différents publics en pied d'immeubles sur des thématiques liées au développement durable et au cadre de vie (économies d'énergie dans le logement, sensibilisation à des dispositifs anti-pigeons).

Le Pôle Médiation est également intervenu aux côtés du CCAS de Bron pour développer une nouvelle mission de lutte contre l'isolement des personnes âgées : la « Mission Contact ».

Dans le même temps, les médiateurs ont continué à recevoir au sein de la Régie, informer et orienter les habitants de Bron, en matière d'accès aux droits et services. Cette activité reste le cœur de métier des médiateurs.

• Le partenariat :

Le Pôle Médiation est bien ancré dans le partenariat local et se mobilise pour participer à différentes instances qui regroupent les acteurs locaux et les fédèrent autour de projets partagés ou de temps de réflexion communs.

• **Sur Parilly :**

- Réunions du Groupe Technique Social pilotées par l'Espace Parilly
- Réunions d'organisation des Terrasses de l'été pilotées par le Centre social des Taillis
- Réunions d'organisation de la Fête de quartier pilotées par le Centre social des Taillis
- Réunions du Conseil de Quartier pilotées par la ville de Bron.

• **Sur Terraillon :**

- Réunions du Groupe Technique Social pilotées par la Maison du Terraillon
- Réunions « Cadre de vie » pilotées par la Maison du Terraillon
- Réunions d'organisation de Bulle d'Air pilotées par la Maison du Terraillon

a) SUR BRON

- Réunions de la Mission Contact pilotées par le CCAS
- Réunions de l'Atelier Santé Ville pilotées par le CCAS

• L'équipe :

En 2018, l'effectif du Pôle Médiation, en principe composé de six médiateurs, a été réduit pendant de longs mois à cinq salariés.

Une médiatrice a sollicité une rupture de son contrat en début d'année suite à un déménagement et des problèmes de santé. Recruter une nouvelle personne s'est avéré très compliqué. Nous avons procédé à deux recrutements qui se sont malheureusement conclus par des échecs, débouchant sur des ruptures en cours de période d'essai à l'initiative de l'employeur.

Les critères de recrutement des médiateurs n'ont pas évolué. Nos médiateurs sont embauchés sous le statut d'adultes-relais, ce qui implique qu'ils aient au minimum 30 ans et qu'ils résident en quartier politique de la ville.

La sélection des médiateurs se fait par l'identification d'habiletés, de potentiels relationnels et de motivations exprimées pour travailler en lien avec les habitants et pour travailler sur un projet professionnel durant la durée de leur contrat au sein de la Régie de Quartier.

2018 aura été une année particulièrement difficile, avec des problématiques de recrutement récurrentes. L'équipe en place a malgré tout rempli l'ensemble de ses missions et en a accompli de nouvelles.

b) L'ACCES AUX DROITS

FACILITER L'ACCES AUX DROITS ET SERVICES DES PERSONNES EN DIFFICULTES ET LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMERIQUE

1 OBJECTIFS ET CONTENU DE L'ACTION :

L'accès aux droits et aux services des personnes les plus isolées ou discriminées est facilité par l'intervention des médiateurs. Ces interventions se déroulent de différentes façons : soit lors d'entretiens individuels réalisés lors de permanences, soit lors d'accompagnements extérieurs au sein de différents services et institutions.

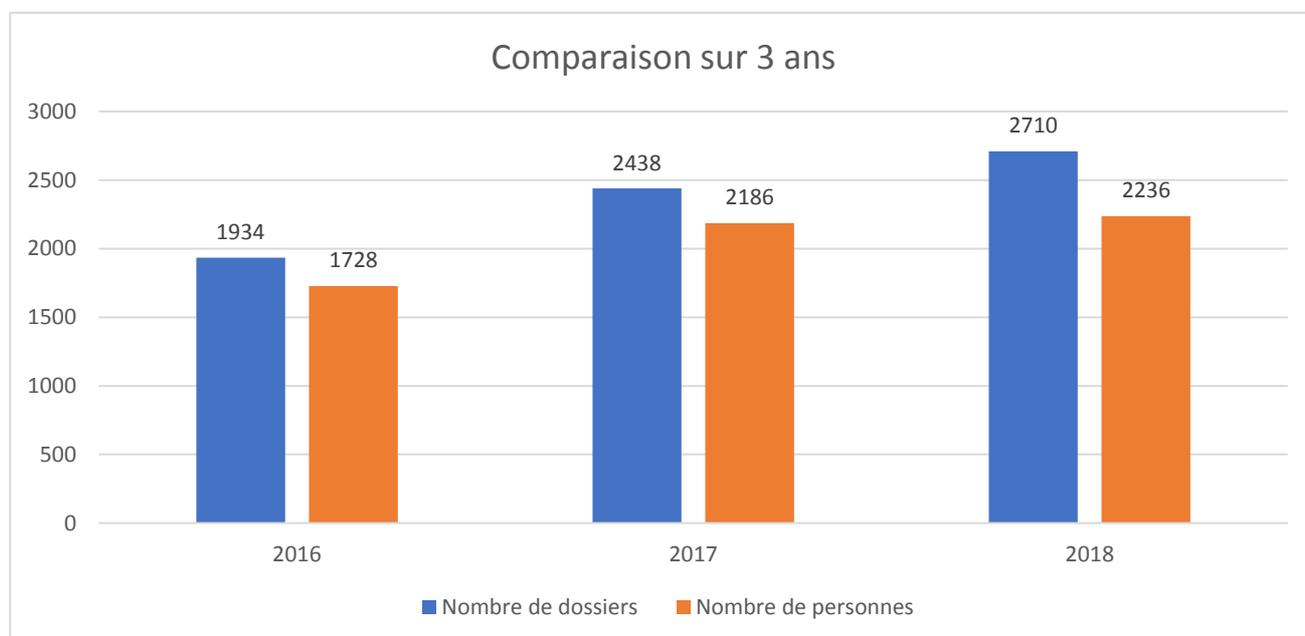
Les personnes qui sollicitent les médiateurs sont des personnes en grande difficulté exprimant une crainte face aux institutions, ayant des problématiques linguistiques ou ne parvenant pas à effectuer seules des démarches administratives en ligne.

De façon générale, les médiateurs permettent aux habitants peu autonomes de réaliser des actes courants (lire un document, remplir un formulaire, monter un dossier administratif), mais ils accompagnent des personnes dont les difficultés sociales et économiques sont très marquées.

Les médiateurs ne peuvent pas répondre à l'ensemble des demandes qui leur sont présentées, aussi dans un certain nombre de cas, ils recherchent, orientent et font le lien avec le bon interlocuteur en fonction du besoin de la personne.

2 DONNEES DE BILAN :

Au total, les médiateurs ont reçu **2 236 personnes** pour lesquelles ils ont traité **2 710 dossiers** lors des permanences à RIB. Les habitants sont reçus sans rendez-vous et sans limitation de durée, sauf forte affluence à gérer.



Pour les mêmes périodes, entre 2017 et 2018, nous rencontrons une **hausse** du nombre de bénéficiaires de **2.3 %** et du nombre de dossiers traités à hauteur de **11.2 %**.

La hausse de fréquentation du public est moins élevée que les années précédentes, mais se poursuit : le public renouvelle ainsi sa confiance en les médiateurs qui les reçoivent et expriment toujours autant de besoins.

Il est à noter qu'à compter du 2^{ème} semestre 2018, nous avons modifié notre système de suivi statistique des dossiers. Désormais nous appelons « dossiers » ce que nous nommions auparavant « actes de médiation ». Et les actes de médiation sont comptabilisés en tant qu'actes accomplis au bénéfice des publics : création d'une identité numérique, mise en lien téléphonique avec un partenaire, mise en lien numérique avec un partenaire, orientation simple sur un partenaire, rédaction d'un courrier, constitution d'un dossier ou formulaire, lecture ou explication d'un document ... Ce sont autant d'actes qui peuvent être accomplis par les médiateurs lorsqu'ils traitent un dossier.

De juillet à décembre 2018, **2 221 actes de médiation** ont été accomplis pour 1 289 dossiers.

3 Le public :

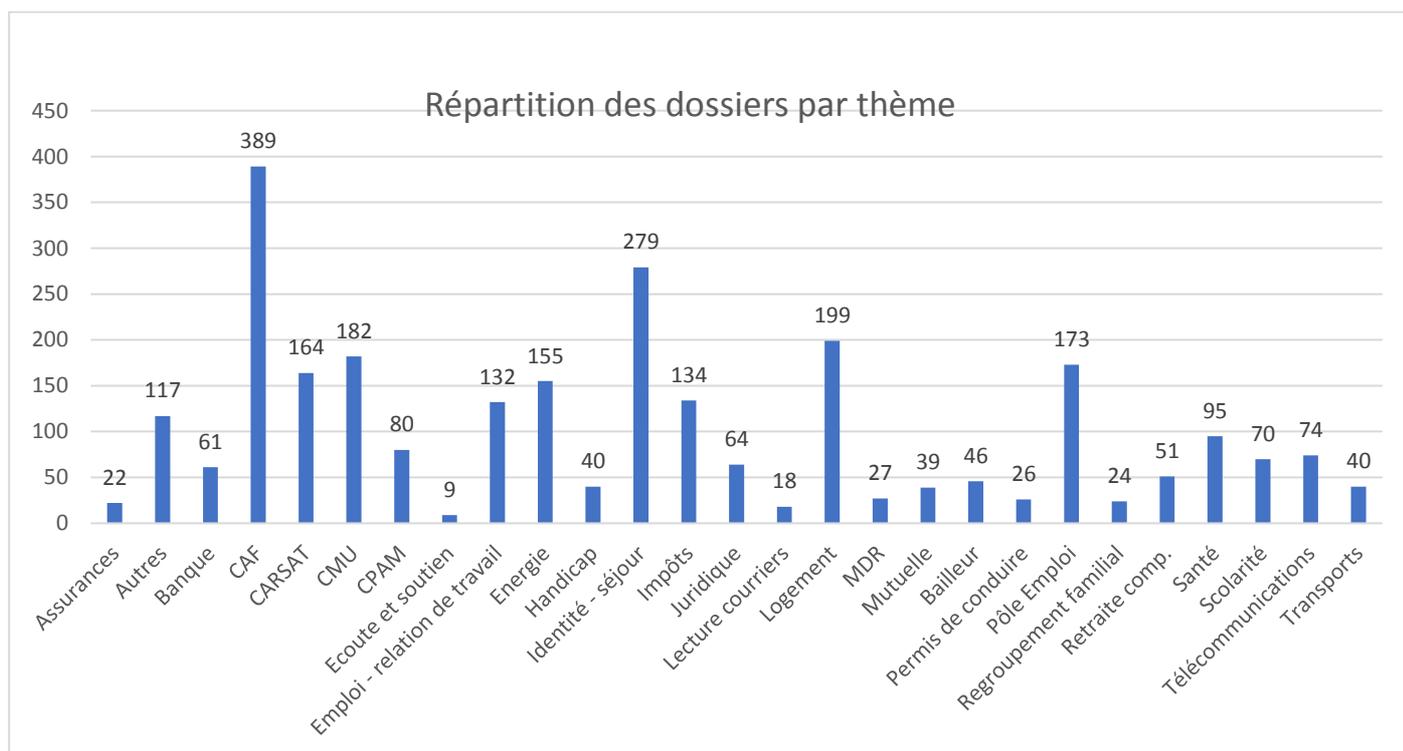
Le public se répartit comme suit : **51 % d'hommes** et 49 % de femmes. La proportion hommes / femmes tend à se rééquilibrer nettement. Auparavant, la part des hommes était largement majoritaire. Désormais, de plus en plus de femmes seules s'appuient sur les services de la médiation. Les femmes ont aussi pris le relai des hommes vieillissants et parfois en mauvaise santé ; elles font désormais les démarches administratives en lieu et place de leurs conjoints.

Pour **81 %** d'entre eux, les bénéficiaires sont des personnes habitants le quartier de **Parilly**. Les autres viennent de Terrailon, d'autres quartiers de la ville ou d'autres villes.

Les permanences d'accès aux droits sont peu fréquentées par les jeunes âgés de moins de 25 ans. Ce sont essentiellement des adultes qui recourent aux services des médiateurs. Les plus de **60 ans** représentent **32 %** du public accueilli et les **26-60 ans 66 %**.

Cette répartition est stable depuis plusieurs années

4 Les actes de médiation par type de demandes :



Les actes de médiation réalisés touchent à des domaines très diversifiés et sont regroupés par grandes thématiques.

Les dossiers traités par les médiateurs ayant trait à des problématiques avec la **CAF** sont passés de 166 en 2015 à 307 en 2016, puis 354 en 2017, et **389 en 2018**. Pour mémoire, rappelons que la CAF n'est toujours pas un partenaire privilégié du Pôle Médiation, malgré les différents contacts que nous avons pu prendre avec ses services.

De la même façon, les dossiers concernant des problématiques relevant de **droit au séjour** sur le territoire ou de **l'identité** des personnes sont passés de 90 en 2015 à 159 en 2016, 271 en 2017, et 279 en 2018. Cette dernière année a révélé une certaine stabilité suite aux hausses importantes que nous avons connues auparavant.

Les dossiers traitant de problématiques en lien avec **l'énergie** ont augmenté de plus de **112 %**. L'arrivée en 2018 du **chèque énergie** dans les foyers en lieu et place des tarifs sociaux de l'énergie a été gérée en partie par les médiateurs de la Régie de Quartier, puisqu'il a fallu accompagner nombre de personnes dans cette mise en œuvre

Ces chiffres sont pour partie la résultante de la dématérialisation des services publics mise en œuvre depuis plusieurs années et qui s'est accélérée depuis 2016. Ils donnent à voir de l'activité des médiateurs, mais aussi la fragilité de la situation des usagers victimes de la fracture numérique : pas d'accès à internet, pas de compétences pour utiliser seuls les outils informatiques (difficultés de maîtrise de la langue française, non compréhension du système administratif français...).

Le non recours aux droits peut aussi être une conséquence de cette complexification due à l'usage des outils numériques.

Ces éléments plaident en faveur de la volonté de la Régie de Quartier d'obtenir le label de Maison de Service au Public. Malheureusement ce dossier n'a pu aboutir en 2018, les financements de l'État sur ce type de projet étant suspendus.

c) LUTTE CONTRE L'ISOLEMENT DES PERSONNES AGEES : MOBI-CITE SENIORS

1. OBJECTIFS ET CONTENU DE L'ACTION :

Les objectifs :

- Accompagner les personnes âgées résidant sur la commune de Bron dans leurs déplacements quotidiens
- Rompre l'isolement et créer du lien social

Le contenu de l'action :

Depuis septembre 2012, le Pôle Médiation de RIB porte l'action « Mobi – Cité Seniors ». En lien avec ses partenaires, la Régie de Quartier de Bron a développé ce service de proximité de lutte contre l'isolement des personnes âgées, activité support de médiation innovante.

L'animation du service a été réalisée à temps plein par une médiatrice de la Régie de Quartier, sous la responsabilité de la coordinatrice du pôle Médiation.



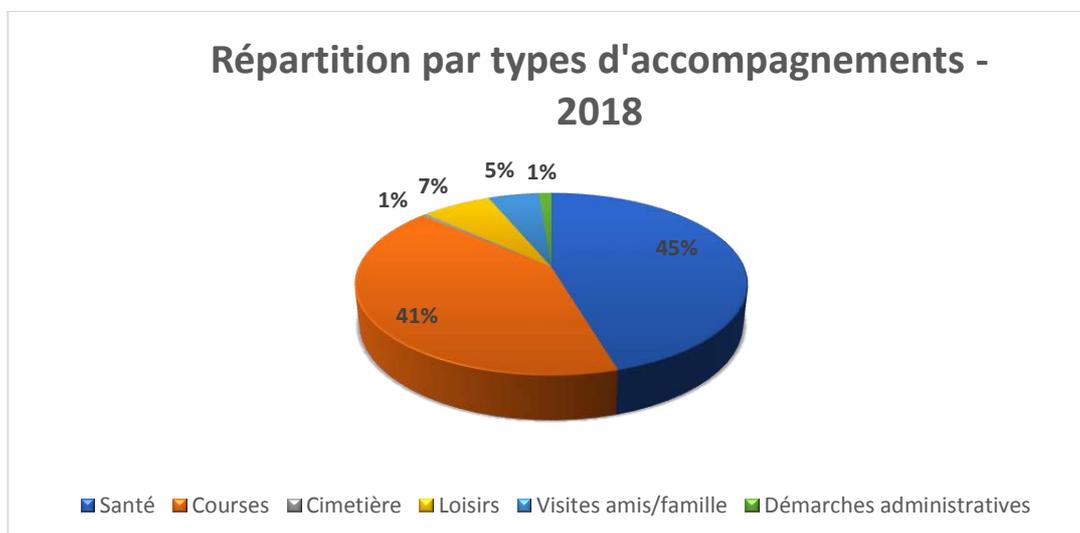
2. DONNEES DE BILAN :

A fin décembre 2018, l'équipe des médiateurs avait réalisé **1 519 accompagnements**, représentant **1 986.50 heures d'accompagnement** en lien direct avec les adhérents. La somme perçue au titre des accompagnements réalisés s'élevait à **9 482.50 €**, directement versés par les personnes âgées adhérentes du service.

Par rapport à l'année 2017, le nombre d'accompagnements réalisés a augmenté de 6.7 % et le nombre d'heures d'accompagnement de 10.7 %. La somme perçue au titre de la vente de prestations auprès des usagers du service est en hausse de 7.3 %.

2.1 Nature des accompagnements :

Les accompagnements pour raisons médicales restent les plus nombreux en 2018 puisqu'ils représentent 45 % du total. En revanche, les accompagnements liés aux courses sont en hausse au détriment des sorties consacrées aux loisirs ou aux visites amicales.



2.2 Le public bénéficiaire de Mobi-Cité Seniors :

Fin 2018, le nombre d'adhérents au service s'élevait à 118, ce qui représente une stabilité par rapport à 2017.

Les adhérents de Mobi-Cité Seniors sont des habitants du **centre de Bron** à 46 %, puis du quartier de Terrailon à 20 % et du quartier des Essarts-Charmille à 14.4 %. La proportion a quelque peu évolué : il y a de moins en moins d'adhérents issus du quartier de Parilly et davantage d'autres quartiers. Il semble que le service ne soit pas adapté à la population de Parilly : les courses demandées par ces habitants sont souvent trop importantes, dépassant le cadre de petites courses faites à la semaine, et la barrière de la langue est également un frein qui ne permet pas aux habitants de comprendre le fonctionnement du service.

Les adhérents du services sont très majoritairement âgés de **plus de 85 ans** (61 %). Le vieillissement de nos adhérents par rapport aux années antérieures se confirme, puisque cette catégorie d'âge représentait 55 % des nos adhérents en 2016. Les plus de 90 ans représentent tout de même 23 % du public.

Le vieillissement de nos adhérents a certaines implications dans notre travail : les accompagnements réalisés par les médiateurs se compliquent car ils se trouvent confrontés à des personnes qui ont de réelles difficultés physiques et cognitives et qui peuvent avoir du mal à comprendre le fonctionnement du service (prise de RV en amont, paiement par tickets ...).

Malgré les difficultés, l'action a rencontré son public : personnes âgées isolées et à l'autonomie faiblissante. Nous constatons qu'en deça de 85 ans, les personnes conservent malgré tout assez d'autonomie pour se déplacer seules, sauf problèmes de santé ou isolement important.

Globalement les adhérents apprécient la prise en charge individuelle qui leur est fournie et la confiance se crée très facilement.

De façon plus qualitative, nous constatons un grand isolement de certaines personnes âgées, sans liens familiaux et amicaux. Ces personnes ne sont alors plus en capacité de participer à des sorties collectives ou n'arrivent pas à dépasser la crainte de sortir de chez elles pour se retrouver avec d'autres personnes.

Dans les situations sociales les plus difficiles nous faisons un relais auprès des services sociaux de la métropole et auprès du CCAS de Bron.

Le service Mobi-Cité Seniors est un maillon de la chaîne des dispositifs favorisant le maintien à domicile des personnes âgées

d) MISSION CONTACT

1. OBJECTIFS ET CONTENU DE L'ACTION :

Le CCAS de Bron a initié, à l'automne 2016, une action expérimentale de lutte contre l'isolement des personnes âgées, baptisée la « mission contact ». En effet, une étude menée conjointement avec l'IFSTARR en 2014-2015 avait permis, entre autres, de vérifier la corrélation entre le ressenti d'isolement, et des facteurs tels que le grand âge, un état de santé qui se dégrade, le fait de vivre seul ou encore la réduction de la mobilité hors du domicile. Un quart des répondants à cette enquête (soit près de 700 personnes) avait d'ailleurs répondu se sentir « un peu » voire « très » isolé au quotidien.

Suite au constat d'une nécessité d'aller au-devant des personnes les plus isolées, l'idée a émergé de mettre en place une action de terrain, dans le but de faire connaître aux personnes âgées souffrant d'isolement les ressources disponibles sur le territoire, et de les aider à activer ou réactiver des liens de proximité.

La mission contact a donc pris la forme de la désignation d'un professionnel chargé de rencontrer des personnes âgées repérées comme isolées. Un réseau des acteurs locaux a par ailleurs été constitué pour encadrer l'action, au sein d'un comité de suivi.

Les objectifs généraux de l'action :

- Lutter contre l'isolement des personnes âgées en favorisant l'accès aux droits et services en proximité
- Informer les personnes âgées des ressources disponibles localement en matière d'accompagnement social, socio-culturel, ou autre
- Faire le lien avec les acteurs locaux en fonction des problématiques relevées chez les bénéficiaires de l'action.

Afin d'assurer la poursuite et le développement de cette action, le CCAS de Bron a souhaité, depuis juillet 2018, s'appuyer sur l'expertise de la Régie de Quartier R.I.B. en matière de médiation sociale, pour assurer le repérage et la mise en œuvre opérationnelle des contacts avec les personnes âgées en situation d'isolement.

Le contenu de l'action :

Le Pôle Médiation est chargée de la mise en œuvre opérationnelle de la « mission contact ». Une médiatrice sociale est missionnée afin de :

- mettre en place les modalités de contact appropriées avec les personnes âgées isolées, que celles-ci sollicitent par elles-mêmes l'association ou qu'elles soient orientées par un tiers ;
- assurer des contacts personnalisés avec ces personnes (appel téléphonique, visites à domicile)
- apporter des réponses aux besoins des personnes âgées en les accompagnant sur des démarches d'accès aux droits et services, en les orientant sur des structures dont les services s'adressent en proximité aux personnes âgées et veiller à la prise de relais d'un partenaire local lorsque la situation le justifie ;
- présenter l'action aux acteurs du territoire (professionnels du secteur social, socio-éducatif, médico-social, médical, habitants-relais, membres des conseils de quartier, bénévoles associatifs...).

L'action prend du sens dans la mesure où un réseau d'acteurs s'est constitué et fédéré autour du CCAS de Bron : travailleurs sociaux de la Maison de la métropole, travailleurs sociaux du CCAS, travailleurs sociaux de Lyon Métropole Habitat, Centres sociaux, Centre de soins Brondillants, Association des Petits Frères des Pauvres, responsables des résidences autonomie de la ville...

2. DONNEES DE BILAN :

Entre juillet et décembre 2018, la médiatrice a suivi 11 personnes, à savoir 6 femmes et 5 hommes. Ces personnes étaient âgées de 73 à 93 ans (âge moyen : 82,45 ans).

Parmi ces 11 personnes, 6 habitaient Terrailon – 1 Parilly – 4 habitaient les autres quartiers de la ville.

Les orientations :

Métropole	3
Maison du Terrailon	3
Lyon Métropole Habitat	1
Médiateurs de RIB	3
Commerçants	1

Les contacts :

La médiatrice a eu 46 contacts avec les 11 personnes, soit :
- 21 contacts téléphoniques
- 25 visites à domicile, dont 5 accompagnements extérieurs.

Les problématiques initiales :

Santé 2
Démarches administratives 2
Solitude 4
Aide dans le quotidien 3

Les réponses apportées :

Orientations sur des partenaires de la Mission Contact (Centres sociaux, CCAS, Petits Frères, LMH ...) 7
Orientations d'autres organismes (La Poste, Pimm's, ...) 7
Explications, rédaction de courriers ou dossiers 11
Liens avec la famille 3
Liens avec les travailleurs sociaux 4
Liens avec les professionnels de santé 11

e) LES ACTIONS DE SENSIBILISATION AU DEVELOPPEMENT DURABLE

1. UNE ACTIVITE PORTEE PAR LE POLE MEDIATION AUPRES DES LOCATAIRES DE L'HABITAT SOCIAL

Près de six millions de ménages français sont considérés en situation de précarité énergétique, c'est-à-dire qu'ils consacrent plus de 10 % de leurs revenus à leurs dépenses en énergie dans leur logement (définition de l'ADEME).

En lien avec les bailleurs sociaux, la Régie de Quartier RIB intervient depuis plusieurs années en matière de sensibilisation aux économies d'énergie dans le logement, au cadre de vie et au développement durable. Le Pôle Médiation met ainsi en place des actions collectives en matière de développement durable, ainsi que des programmes individuels au bénéfice des locataires du logement social.

LES ACTIONS COLLECTIVES

En 2018, les médiateurs sont intervenus pour **sensibiliser les brondillants aux économies d'énergie dans le logement, lors d'animations collectives** et avec les plateformes mobiles de démonstration : une fois à la demande du bailleur Alliade Habitat sur le quartier de la Caravelle et une fois sur l'espace public avec d'autres associations, à la demande de la Maison du Terrailon.



Alliade Habitat a également sollicité le Pôle Médiation de la Régie pour intervenir lors d'une action d'**information - sensibilisation des locataires** de la Caravelle lors de l'installation de **dispositifs anti-pigeons** (bird-free) sur les façades de leurs immeubles.

Les résidences subissant depuis quelques temps la présence gênante de pigeons, Alliade a mis en place un dispositif anti-pigeons sur les zones d'occupation des volatiles, à savoir les rebords des fenêtres. Constitués de petites coupoles remplies de gel, les dispositifs éloignent les pigeons qui ont l'impression de voir des flammes lorsque les rayons ultra-violet touchent le produit.

Les médiateurs avaient pour mission de renseigner les 43 locataires sur le dispositif, son fonctionnement et les précautions d'usage. Une sensibilisation sur la gestion des déchets a également été faite. 35 locataires ont été joints par téléphone pour l'essentiel.

L'opération a été un succès et les locataires ont été attentifs aux recommandations faites par les médiateurs.

Depuis 2017, le Pôle Médiation porte aussi une action de café réparation. Organisés grâce à l'aide de bricoleurs bénévoles passionnés de bricolage, les ateliers **Répar'à Bron** ont été mis en place avec les objectifs suivants :

- Encourager le grand public à réparer ses objets pour leur donner une 2ème vie dans un objectif de prévention des déchets, d'économie de ressources et d'énergie
- S'inscrire dans la logique développée par les pouvoirs publics d'incitation au tri des déchets et au réemploi
- Apprendre aux participants à effectuer de petites réparations en valorisant et transmettant des savoir-faire
- Créer une dynamique territoriale et partenariale
- Permettre à des bénévoles de partager leurs compétences en se rendant utiles aux autres.



Les bénévoles sont sollicités pour leurs compétences en réparation de vélos, de petits appareils électriques ou électroniques, de matériel informatique, de couture, de meubles.

Trois ateliers ont été mis en place en 2018, dans les locaux de différentes structures partenaires : un à la Cyberbase, un au Centre social du Petit Taillis et un à la Maison de Quartier des Essarts.

Les habitants ont apporté 32 objets dont 18 ont été réparés sur place. L'atelier organisé dans la quartier de Parilly n'a pas fonctionné. Il est probable que la communication auprès du public soit à retravailler pour plus d'efficacité.

2. LES PROGRAMMES INDIVIDUELS

L'opération « Eco – médiation » menée depuis plusieurs années sur les UC8 s'est achevée en 2017. En 2018, un nouveau projet a été initié en lien avec Lyon Métropole Habitat, la Maison de la Métropole (MDM) et le CCAS de Bron.

L'action vise à sensibiliser des locataires de LMH résidant sur Bron à la maîtrise de leurs dépenses énergétiques. Les objectifs sont multiples :

- Pour les locataires : appréhender les leviers pour une meilleure maîtrise des charges de fonctionnement de leur logement (énergie, eau) en préservant leur confort.

Il s'agit également de les inscrire de façon raisonnée dans les réflexes indispensables d'une société plus sobre en consommation des ressources sur la base d'une démarche volontaire.

- Pour le bailleur et les travailleurs sociaux : Disposer d'un nouvel outil d'accompagnement social ciblé sur la maîtrise des énergies et l'usage économe du logement.

Il s'agit également de toucher les locataires sous l'angle de la médiation par un service tiers et d'ouvrir la possibilité de libérer la parole et de soulever d'autres problématiques.

Contenu du projet :

Après orientation par un travailleur social du CCAS de la Ville de Bron, de la Maison de la Métropole ou de Lyon métropole Habitat, un éco-médiateur contacte le locataire pour mettre en place les rendez-vous à son domicile nécessaires à la réalisation de l'action.

Première visite à domicile par les médiateurs :

- Réalisation avec les locataires d'un diagnostic des usages
- Installation gratuite d'équipements économes (ampoules basse consommation, douchette économe, multiprise coupe-veilles ...)
- Relevé les index de consommation d'eau et d'électricité
- Information, conseils sur l'utilisation des équipements du logement

Seconde visite à domicile :

- Échanges avec les locataires sur les gestes et les conseils appliqués, les difficultés rencontrées
- Réalisation d'un bilan de l'accompagnement
- Préconisations éventuelles

Réalisation d'un bilan individuel final :

- Transmission au locataire d'un bilan final individualisé
- Transmission au travailleur social prescripteur d'un bilan final individualisé.

Les équipes de la MDM ont été rencontrées à plusieurs reprises, des outils de communication ont été créés. Malheureusement ce programme n'a pas vraiment rencontré son public. Seules 7 orientations ont été faites en 2018.

Le kit « vert », acheté auprès d'un fournisseur spécialisé, est composé des éléments suivants :

- Ampoules économiques LED (E27 810 Lumens – 10 W et E14 520 Lumens – 9 W) : de 2 à 7 ampoules par logement
- Adaptateurs de douilles B22 vers E27
- 1 triplète
- 1 multiprise coupe-veilles
- 1 douchette économique (réducteur de 9,1 l./min)
- 1 Thermomètre
- Sacs poubelle de 30 l.
- Sac de tri
- Un Eco-mémo réalisé par les médiateurs à l'attention des locataires

Le programme ne peut pas être évalué à fin 2018, car a démarré très tardivement et se poursuit sur 2019.

f) LA CREATION DE LIEN SOCIAL EN PIED D'IMMEUBLE

Les médiateurs de la Régie de Quartier RIB interviennent pour encourager les habitants dans leur expression et dans leur vie citoyenne. Ainsi, les médiateurs se mobilisent lors de différents **événements partenariaux**, allant ainsi à la rencontre des habitants lors de temps conviviaux.

Comme chaque année, le Pôle Médiation s'est investi aux côtés :

- du Centre social du Taillis lors de la fête du quartier de Parilly
- de l'Atelier Santé Ville lors des petits déjeuners santé au foyer Adoma Hélène Boucher
- de la Maison du Terraillon lors de la journée Bulle d'air
- du Centre Social du Taillis lors des Terrasses de l'été à l'UC5 ;

Par ailleurs, à la demande du bailleur social Lyon Métropole Habitat, deux actions d'animation de groupes d'habitants autour de projets de **jardins partagés** (à Terraillon et à Parilly), sont portées par le Pôle Médiation de la Régie de quartier depuis plusieurs années.

Pour ces deux actions, les objectifs liés à la mobilisation des habitants des résidences aux pieds desquelles les jardins partagés sont installés, sont très semblables :

- Permettre aux adultes de se réappropriier les espaces communs en pied d'immeuble, souvent laissés aux mains de squatters
- Inciter les habitants à s'inscrire dans une dynamique collective pour redonner vie à leur quartier et recréer du lien social
- Contribuer à l'amélioration du cadre de vie des habitants en proximité.

• **L'ANIMATION DU JARDIN PARTAGE DES SAPINS A TERRAILLON :**

L'action a permis de poursuivre la mobilisation des habitants de la résidence des Sapins autour de l'action « jardins partagés » en pied d'immeuble. Le jardin des Sapins est composé de deux espaces, puisqu'un 2ème jardin a été créé en 2017 à proximité du premier. Le jardin compte ainsi 23 parcelles individuelles sur le 1er espace et 19 parcelles individuelles sur le 2d ainsi que trois bacs adaptés aux personnes à mobilité réduite. Sur le site est aussi installé un composteur collectif dont l'animation repose sur quelques jardiniers et qui permet de mettre en œuvre des actions pédagogiques pour les plus jeunes (enfants des écoles du quartier).

Il y a **44 personnes investies** sur cette action.

Une salle a été mise à disposition par le bailleur social pour le groupe des jardiniers accompagné par la médiatrice, au sein de la résidence des Sapins. La Régie de quartier en a la jouissance exclusive et cette salle a permis de maintenir une dynamique durant la période hivernale, de conduire des réunions d'habitants et des ateliers. Les habitants ont travaillé à son aménagement et se sont bien approprié cet espace.

Au cours de cette année 2018, la médiatrice de RIB a travaillé à la mobilisation des nouveaux jardiniers et à la coordination des deux groupes d'habitants

Le rôle de la médiatrice a été multiple :

- coordonner l'action des 44 jardiniers et les inciter à s'inscrire plus largement dans un contexte de développement social du quartier en lien avec différents acteurs
- réguler les rapports humains et les conflits inhérents à toute activité humaine de groupe
- veiller au respect de la charte de fonctionnement du jardin partagé et gérer les listes d'attente
- assurer une veille technique et faire le lien auprès des partenaires impliqués sur les incidents matériels ou les demandes d'aménagement
- Proposer la mise en place d'animations collectives ou soutenir les initiatives des habitants dans ce sens en œuvrant dans un cadre partenarial.

En 2018, **28 actions collectives** ont été mises en place et ont rassemblé beaucoup d'habitants, jardiniers ou non (travaux collectifs, ateliers avec des structures partenaires, visites pédagogiques pour environ 150 écoliers, événements conviviaux et fêtes ...).

Il est à noter que cette année, le Jardin des Sapins a remporté le premier prix du Concours Bron en fleurs, dans la catégorie « immeubles collectifs ».

Les habitants et la médiatrice de RIB ont aussi organisé en fin d'année une cérémonie de remise de prix aux jardiniers les plus investis, devant un parterre de partenaires et d'habitants. Cet événement a remporté un vif succès.

Modalités d'intervention de la médiatrice :

La médiatrice est présente sur site deux après-midi par semaine. Lorsque des événements conviviaux ou des ateliers collectifs sont prévus, elle est amenée à intervenir sur des temps supplémentaires.

Des temps de travail « bureau » sont mis en place chaque semaine afin de préparer les interventions sur site, monter des actions collectives, travailler sur la communication autour du projet, faire le lien avec les différents partenaires au projet, et maintenir un contact téléphonique avec les habitants.

Données quantitatives :

L'action a permis de toucher, en cumulé, **1074 personnes** habitant le quartier politique de la ville de Terraillon.

Au fur et à mesure, des habitants qui ne sont pas « jardiniers » participent aux rencontres organisées par la médiatrice de RIB. Les événements festifs rassemblent les jardiniers et les habitants de la résidence des Sapins, ce qui permet de créer de réels moments de partage et de convivialité.

Les participants sont majoritairement des femmes, mais les hommes tiennent aussi une place importante dans l'action.

L'action a permis d'impliquer **10 structures partenaires** : Lyon Métropole Habitat, la ville de Bron, l'équipe projet « Politique de la ville », Arts et Développement, le Centre Social Gérard Philippe, les groupes scolaires du secteur, la Sauvegarde 69, Conseil de Quartier de Terraillon, l'association Espace Créateur de Solidarités (ECS), Crèche familiale des Diablerets



- **L'ANIMATION DU JARDIN FLEURI DE L'UC5 :**

L'action a permis de poursuivre la mobilisation des habitants de l'UC5 autour du jardin partagé en pied d'immeuble. Ce jardin est entièrement collectif est accessible à toute personne, à tout moment.

2018 a été l'année de la création d'un jardin en pleine terre selon la technique des lasagnes végétales. Ce projet a été initié et travaillé avec les habitants de l'UC5 et accompagné par une paysagiste qui est intervenue à plusieurs reprises. Le jardin de l'UC5 compte désormais 8 jardinières, 3 grands bacs potagers hors sol et 2 parcelles en pleine terre.

Un local, face au jardin et appartenant au bailleur social, a par ailleurs pu être mis à disposition du groupe d'habitants accompagné par la médiatrice sur des temps de présence d'un agent du bailleur, permettant une intervention de la médiatrice dans de meilleures conditions en période hivernale.

Le rôle de la médiatrice a été multiple :

- impliquer de nouveaux habitants sur cette action, notamment ceux d'une résidence voisine
- créer les conditions d'une ouverture des habitants sur la vie du quartier : faire le lien avec d'autres actions ou événements organisés sur la commune (ex. programmation Festum de la médiathèque de Bron, marché aux plantes de la ville de Bron, peintures sous les passages traversant des immeubles du quartier, fête du quartier de Parilly, liens avec le groupe jardin du collège de secteur, participation au concours Bron en fleurs organisé par la ville, ...)
- permettre une ouverture du quartier sur d'autres associations et sur des thématiques en lien avec le développement durable et la nature : Arthropologia (découverte et préservation des insectes pollinisateurs et construction d'hôtels à insectes), LPO (protection des oiseaux), Récup et Gamelles (lutte contre le gaspillage alimentaire), Arts et Développement (création de totems en terre).

Conformément aux objectifs fixés en début d'année, 2018 a été une année particulière : le jardin a été bien entretenu, avec une organisation des habitants qui a très bien fonctionné. Les participants ont gagné en autonomie, sont devenus force de proposition, notamment pour la mise en place d'ateliers ouverts à tout le quartier. Beaucoup d'ateliers ont eu lieu sur le site, mais plusieurs ont aussi amené les habitants à redécouvrir le Parc de Parilly, espace naturel très riche.

Ainsi, **27 ateliers collectifs** ont été mis en place, en-dehors des temps exclusivement réservés au jardinage. L'implication des gens dans leur quartier à travers de petites actions est grandissante et doit être saluée : certains deviennent de réels acteurs et des relais importants.

Modalités d'intervention de la médiatrice :

La médiatrice est présente sur site au minimum une après-midi par semaine. Lorsque des événements conviviaux ou des ateliers collectifs sont prévus, elle est amenée à intervenir sur deux ½ journées par semaine.

Des temps de travail « bureau » sont mis en place chaque semaine afin de préparer les interventions sur site, monter des actions collectives, travailler sur la communication autour du projet, faire le lien avec les différents partenaires au projet, et maintenir un contact téléphonique avec les habitants.

Données quantitatives :

L'action a permis de toucher, en cumulé, **668 personnes** issues du quartier politique de la ville de Parilly. Beaucoup de personnes, qui ne sont pas « jardinières », participent aux ateliers collectifs. Ce sont des mères de famille et leurs enfants. En revanche, la mixité des publics est très difficile à obtenir, les hommes ne souhaitant pas apparaître aux côtés des femmes sur l'espace public.

L'action a permis d'impliquer **11 structures partenaires** : Lyon Métropole Habitat, la ville de Bron, l'équipe projet « Politique de la ville », la LPO, l'association Récup' et Gamelles, l'association Arthropologia, Arts et Développement, le Centre Social des Taillis, le Conseil de Quartier de Parilly, Coralie Scribbe (paysagiste), collègue T. Monod



g) LA PROFESSIONNALISATION DES MEDIATEURS

La professionnalisation des médiateurs est travaillée tout au long de l'année à travers :

- Les réunions d'équipe qui permettent d'échanger sur les pratiques et de travailler des points précis (ex. changement de législation, traitement de situations spécifiques d'habitants, changement d'organisation d'un service public, ...)
- Les formations continues mises en place pour les salariés
- Les interventions de partenaires pour donner de l'information.

Les formations continues :

- Initiation Excel : 28 heures pour 2 salariées
- Repérage et prise en compte de la fragilité chez la personne âgée : 7 heures pour une salariée

En tout ce sont **35 heures de formation** qui ont été réalisées par les médiateurs en 2018, faute de financement suffisants par notre OPCA.

Les interventions des partenaires (dans leurs locaux) :

Date	Structure	Thème
23/03/2018	CPAM	Dispositifs d'accès aux Droits publics fragiles (PUMA, CMUC/ACS, AME)
09/11/2018	CPAM	Dispositifs d'accès aux Droits publics fragiles (PUMA, CMUC/ACS, AME)

Au cours de l'année 2018, les médiateurs ont également bénéficié d'un accompagnement par des conseillers du Pôle Accès à l'emploi de la Régie de Quartier :

- Une conseillère en insertion professionnelle pour l'accompagnement à la définition et à la réalisation du projet professionnel ;
- La chargée de relations entreprises de BRON pour le lien sur les offres d'emploi du territoire et la préparation des candidatures (CV + entretien).

En 2018, le Pôle a fonctionné avec 5 médiateurs au lieu de 6, suite au départ anticipé d'une salariée en février 2018. Les difficultés de recrutement étant importantes, son remplacement n'a pu avoir effectivement lieu qu'en janvier 2019. Dans le laps de temps, nous avons recruté deux personnes, mais nous avons mis fin à leur contrat en cours de période d'essai.

Dans un tel cas, c'est le service entier qui est en difficulté, car les mêmes missions doivent être accomplies avec un effectif diminué.

h) PERSPECTIVES 2019

L'année 2019 permettra de conforter plusieurs projets et partenariats pour le Pôle Médiation de R.I.B., mais de développer de nouvelles actions :

Les projets en développement :

- Développement de la Mission Contact en lien avec le label « Ville amie des aînés » porté par la Ville de Bron.
- Développement des ateliers réparation Répar' à Bron avec de nouveaux partenaires.
- Clôture du jardin de l'UC5 en lien avec les services de la ville et Lyon Métropole, pour créer un espace jardin non accessible au tout venant.

Les nouvelles actions :

- Actions de sensibilisation aux économies d'énergie : Une action sera travaillée avec le bailleur social Alliade Habitat sur le secteur de la Caravelle à Terrailon.

Le Pôle Médiation de la Régie de Quartier doit continuellement poursuivre un travail de développement de nouvelles activités de médiation en réfléchissant aux conséquences sur les activités plus anciennes du Pôle.

III. PÔLE CADRE DE VIE EN 2018

a) LE CADRE

La Régie de Quartier RIB, a obtenu le label Régie de quartier et un agrément Entreprise d'Insertion délivré par la DIRECCTE en 2007.

Les activités support de l'insertion sont l'entretien d'immeuble, allées et halls, la gestion des poubelles et des locaux qui y sont affectés, l'entretien d'espaces extérieurs (piquetage), l'entretien d'espaces verts, tonte, débroussaillage et taille d'arbustes, et enfin le débarrasage d'encombrants volumineux.

Notre structure est implantée dans un quartier politique de la ville dans lequel on note une aggravation de la précarité des habitants, d'autant plus prégnante qu'on y constate également la disparition progressive mais régulière des différents services de l'Etat.

Néanmoins, notre principal bailleur/donneur d'ordre nous confie l'entretien de ses propriétés sur tous les quartiers de Bron. Les personnes orientées sur l'étape d'insertion du pôle Cadre de Vie cumulent donc la plupart du temps une problématique d'accès à l'emploi et de grandes difficultés d'insertion socio professionnelle (linguistique, logement, santé, manque d'expérience et de qualification).

Cette étape représente pour les salariés une période tremplin pendant laquelle ils vont pouvoir acquérir de l'expérience, se professionnaliser, élaborer leur projet professionnel, accéder à la formation et être accompagner dans leur recherche d'emploi.

L'année 2018 a vu un remaniement de l'équipe, avec les 3 chefs d'équipe tout à tour responsable de la qualité du travail, du suivi et du reporting vers les différents « clients ».

Nous avons maintenu notre effort pour la formation des salariés en insertion en mettant en place une formation hebdomadaire en interne sur les techniques de nettoyage et en mettant en place une allocation pour les formations se déroulant sur le temps personnel.

Nos chefs d'équipe ont organisé de manière opérationnelle et très concrète les équipes et les interventions, de manière à toujours produire le meilleur service et le meilleur travail possible sur les chantiers qui nous sont confiés.

De plus, 2018 a vu arriver au Pôle Cadre DE Vie une nouvelle CIP, Muriel Bourdelin.

Celle-ci, avec son enthousiasme, son dynamisme et son regard neuf, a su apporter un nouveau souffle à l'accompagnement proposés aux salariés et les résultats s'en sont immédiatement ressentis.

b) ACTIVITES MARQUANTES 2018

En 2018, l'activité « Cadre de vie » a permis de salarier 44 personnes en CDDI équivalent à 20,4ETP par mois pour un volume de 30 705 heures sur l'année.

Nous avons poursuivi et accentué le travail en partenariat avec la Chargée de relation entreprise pour les personnes en fin de parcours afin d'optimiser leur recherche d'emploi et d'améliorer leurs perspectives d'accès à l'emploi, voire de leur proposer des postes directement à leur sortie du dispositif.

Nous avons maintenu le partenariat avec le service ressources humaines de Lyon Métropole Habitat afin de repérer les compétences à acquérir par nos salariés et les profils pouvant candidater sur des postes d'agent de résidence à Lyon Métropole Habitat

FORMATIONS COLLECTIVES

Intitulé de la formation	Organisme de formation	Nombre d'heures	Nombre de salariés
Techniques de nettoyage	PASSAGES + Formation interne	210	6
Employé d'immeuble	Samath	63	3
Atelier français langue étrangère	CEFI	979	16
TOTAL		1252	25

Certains salariés ont participé à plusieurs formations

FORMATIONS INDIVIDUELLES

Intitulé de la formation	Organisme de formation	Nombre d'heures	Nombre de salariés
CQP Agent de nettoyage et de rénovation en propreté	INHNI	705	3
Normes HACCP restauration collective	OFELIA	70	2
TOTAL		775 heures	5 salariés

A noter une baisse significative au niveau du nombre de salariés et des heures consacrées à la formation. Deux raisons à cela :

1/ le nombre croissant, et important en 2018, de personnes entrant avec un niveau trop faible en français, voire inexistant, et empêchant toute entrée rapide en formation

2/ Sur les 4 derniers mois de l'année 2018, le système de la formation professionnelle a été profondément remanié et sur ces 4 derniers mois, hormis pour les formations que nous financions ou qui avaient déjà été accordées, aucune autre entrée n'a été possible

LES SORTIES

12 SORTIES	PERSONNES	%
Emploi durable	3	25%
Emploi de transition	0	0%
Sorties positives (autre IAE)	3	25
Sorties dynamiques	6	50%

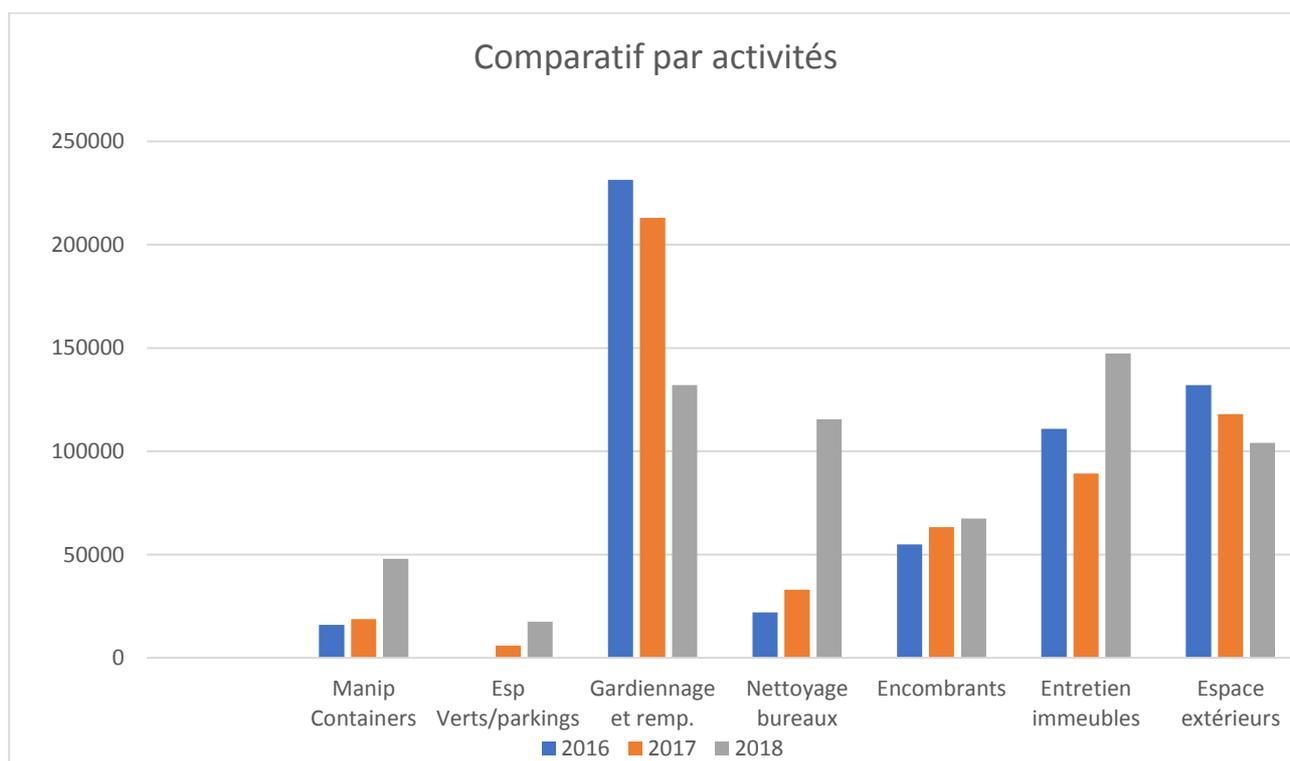
- 12 sorties sur l'année 2018.
- Les objectifs de sortie négociés avec la DIRRECTE (15) ont presque été atteints, mais on note l'arrivée de plus en plus de personnes très éloignées de l'emploi de droit commun et présentant de graves difficultés langagières. De ce fait, il est difficile de tracer un parcours de formation à quelque technique ou compétence que ce soit avant que la formation linguistique n'ait été réalisée, ce qui demande du temps.

c) FAITS MARQUANTS 2018

Le volume d'activité 2018 du Pôle Cadre de Vie est en hausse de manière significative par rapport à l'exercice 2017, avec un chiffre d'affaires de 631700 € en 2018 contre 541400 € en 2017 et 567200 en 2016, soit une hausse d'environ 17% entre 2017 et 2018.

Cette hausse se constate surtout sur les points suivants :

Entretien d'immeuble, l'entretien des bureaux, et la manipulation des containers. Mais surtout, on peut constater une certaine homogénéisation du chiffre d'affaire sur les différentes activités déployées par le pôle cadre de Vie



d) DEBARRASSAGE D'ENCOMBRANTS EN PARTENARIAT AVEC LA VILLE DE BRON

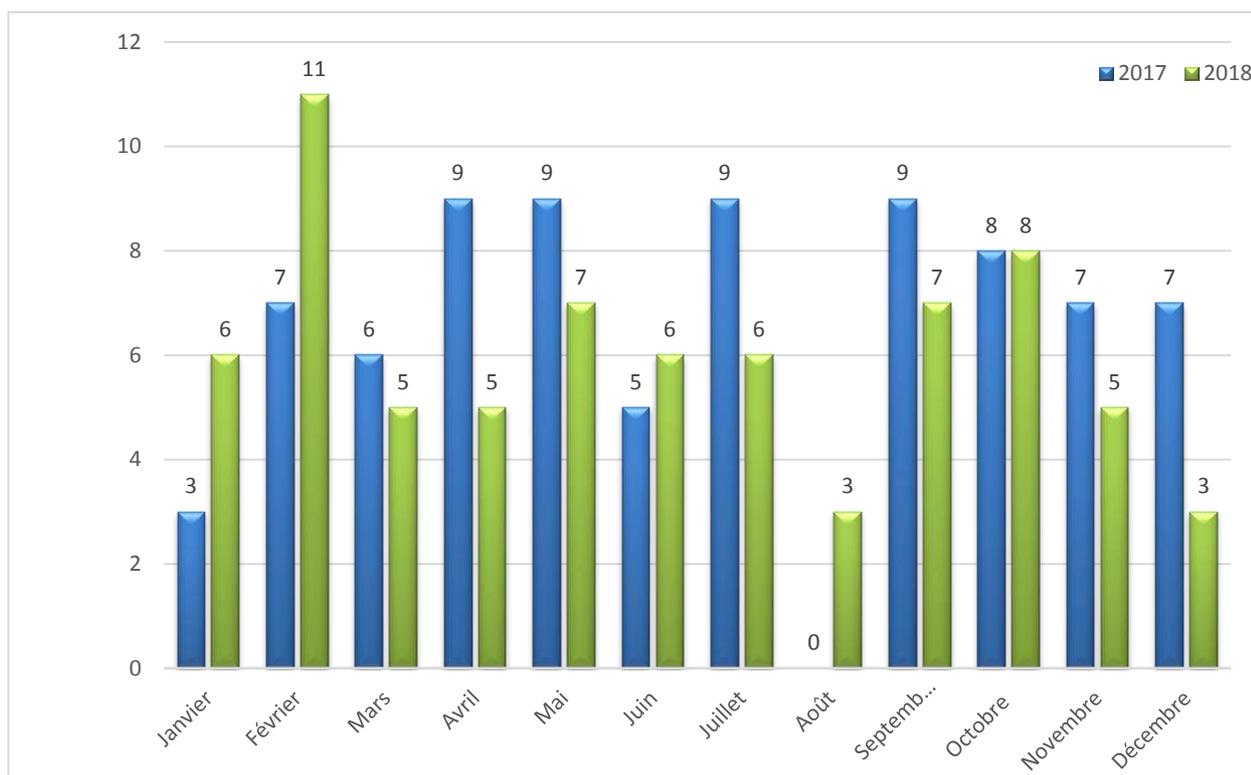
Depuis 2013, nous avons développé une activité de débarrassage d'encombrants, 2 fois par mois, au domicile des personnes âgées en partenariat avec la Ville de Bron.

Le débarrassage des encombrants est un vrai appui pour l'Insertion.

- Dans un premier temps, cette prestation facilite la mise en relation de personnes en manque de lien social : salariés en parcours d'insertion et adhérents âgés de plus de 70 ans, ou à mobilité réduite.
- Dans un second temps, ce service permet la création d'emplois. En effet, cette prestation, permet à des personnes en difficulté de s'insérer dans la vie active tout en leur offrant la possibilité de se former et d'acquérir de nouvelles expériences et de se revaloriser.

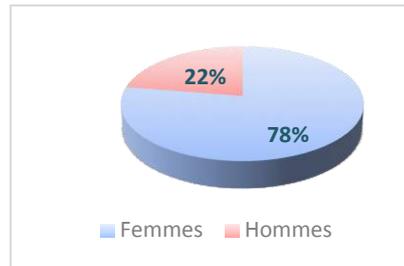
Cette activité expérimentale remporte d'année en année un franc succès auprès des brondillants, notamment depuis le mois de mars 2017.

COMPARATIF DU NOMBRE DE COMMANDES ANNEE 2017 | 2018



Ce nombre croissant de demandes est pour partie dû à la suppression du ramassage des encombrants par les services de la Ville qui intervenaient une fois par an pour collecter les objets déposés sur les trottoirs.

REPARTITION – SEXE ET STATUT



Comme chaque année nous constatons que la proportion de femmes est toujours aussi importante.

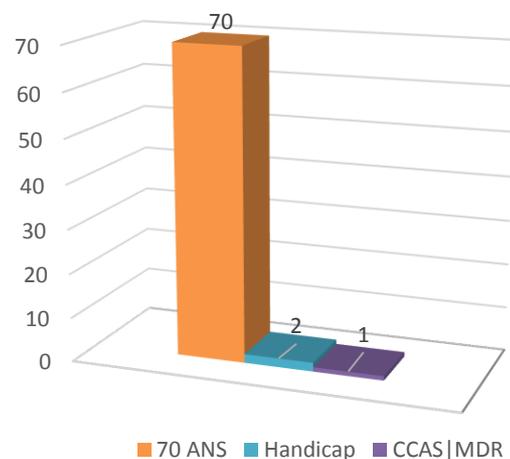
En effet, les femmes sont majoritaires et représentent 78 % des bénéficiaires de la prestation. Mais cette année, le pourcentage des hommes a augmenté 22 % contre 16 % en 2017.

REPARTITION – CATEGORIE D'ÂGE

La catégorie d'âge a été respectée.

Ainsi, sur 73 rendez-vous, 70 personnes ont plus de 70 ans.

2 bénéficiaires sont déclarés handicapés et 1 bénéficiaire vient de la part du CCAS.



Les personnes qui s'inscrivent à ce service ne sont comptabilisées qu'une seule fois. En effet, sur les 73 rendez-vous notés, 58 personnes sont comptées. Ce qui veut dire que 15 d'entre-elles ont eu recours à nos services plusieurs fois.

REPARTITION – LIEU DE RESIDENCE

18 bénéficiaires du service habitent : Bron centre

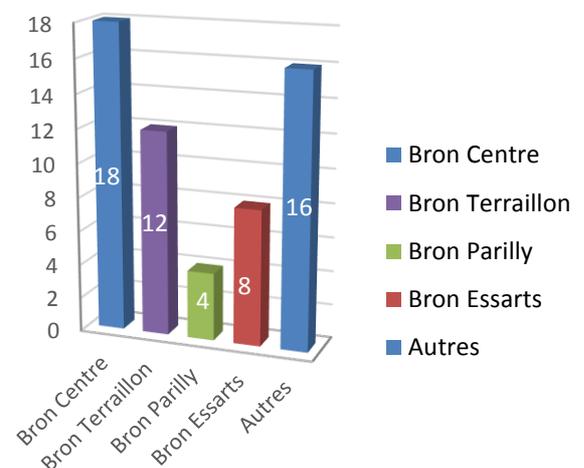
12 bénéficiaires habitent : Bron Terraillon

4 bénéficiaires habitent : Bron Parilly

8 bénéficiaires habitent : Bron les Essarts

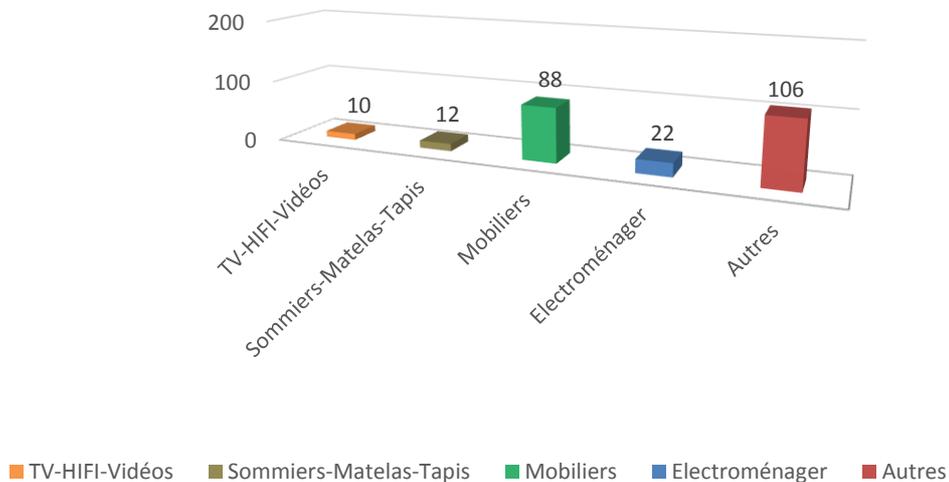
16 bénéficiaires habitent en dehors de ces trois quartiers : Quartiers Bron Eglise, majoritaire, Le Rafour, Quartier de la piscine.

Ce qui fait un total de 58 personnes enregistrées comme expliqué précédemment.



EXEMPLES D'ENCOMBRANTS ENLEVES

NOMBRE D'OBJETS DEBARRASSES PAR TYPE
DU 01 JANVIER AU 31 DECEMBRE 2018



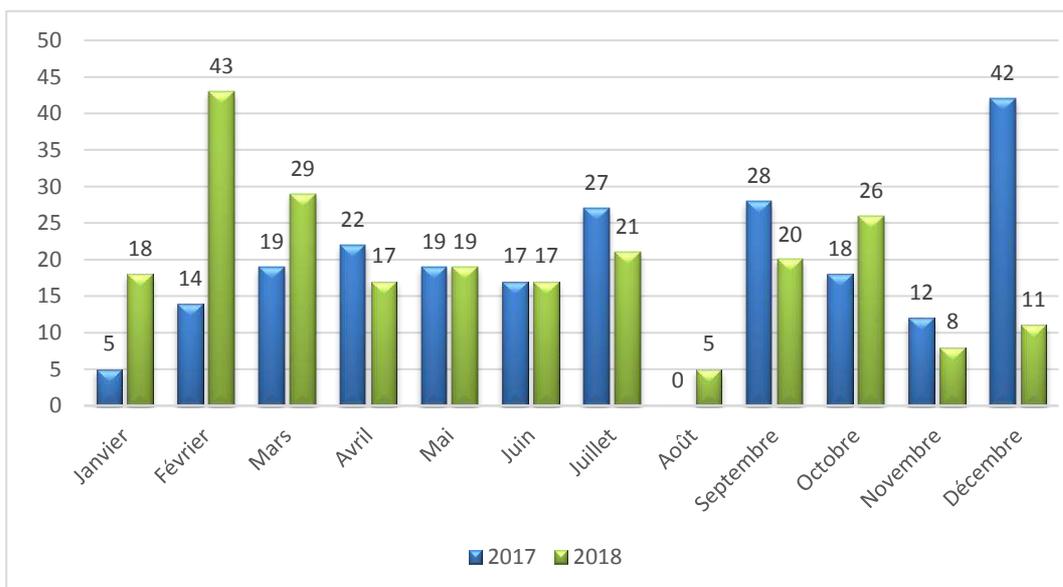
La

catégorie TV-HIFI-Vidéos a doublé par rapport à l'année dernière (5 en 2017).

Dans la catégorie « Autres », qui est la plus importante, on trouve : Des planches, des étagères, des sacs, des cartons (vides ou pleins d'objets divers), de la vaisselle, du linge, des jardinières, une table de ping-pong, étendages, tables à repasser, des porte-revues, des chauffages électrique sur roulettes, un cumulus, un vasistas en verre, des outils....

Les autres catégories sont similaires à 2017 au niveau du nombre d'objets débarrassés.

COMPARATIF D'OBJETS DEBARRASSES ANNEE 2017 | 2018



En 2018 nous avons débarrassé **234** objets contre **223** en 2017.

CONCLUSION

Dans l'ensemble, les personnes sont très satisfaites du service de débarrassage des encombrants.

Le nombre de débarrassage est à peu près équivalent à 2017 : 73 contre 79 en 2017 (-6). Par contre, les adhésions ont augmenté : **44 en 2018** alors qu'il n'y en avait que **37 en 2017** (+7). Les renouvellements sont identiques à 2017 : 4. Le fait d'avoir plus de nouveaux adhérents prouve que les gens sont bien informés sur ce service.

Malgré la *légère* baisse du nombre de débarrassage total sur l'année, il y a une hausse sur le nombre d'encombrants **234** contre **223 en 2017** car les catégories «TV-HIFI-Vidéo» (+5) ainsi que la catégorie «Autres» (+11) ont augmenté. Il y a de plus petits volumes donc au lieu de prendre 3 objets par personnes, comme indiqué sur le contrat, nous en prenons plus.

Exemple : quelqu'un qui aura 5 étagères + 1 TV + 3 jardinières aura plus de nombre d'objets que quelqu'un qui aura 1 canapé + 1 frigo + 1 lit.

Plusieurs personnes (15) ont eu recours à notre service plusieurs fois dans l'année mais nous avons pu constater que pour certaines, il était question d'anticiper un déménagement.

Il n'y a eu aucune difficulté rencontrée cette année. Les adhérents sont bien renseignés sur le déroulement du service lors de leur inscription.

Les inscriptions se font au fur et à mesure que les gens téléphonent et dans l'ordre des appels car nous avons rencontré le problème en 2017 où les gens qui appelaient aux jours non prévus des inscriptions n'avaient plus de place quand ils rappelaient aux jours prévus. Devant ce mécontentement, nous avons modifié notre façon de prendre les commandes et depuis nous n'avons plus de problème d'inscriptions.

L'année 2019 s'annonce un peu timide car nous n'avons eu qu'une seule date en janvier, le 1^{er} mardi du mois étant le 01/01/2019. Par contre, nous avons déjà 3 personnes pour le 3^{ème} mardi de février et déjà 3 personnes pour le 1^{er} mardi de mars.

Notre site internet est actif et toutes les dates de débarrassage sont clairement indiquées, nous espérons que cela fera un plus pour la communication du service.

e) LES PERCPECTIVES 2019

- Rechercher de nouveaux marchés de façon à pouvoir assurer plus d'heures de travail à nos salariés et ainsi rendre les postes plus attractifs et motivants. Nous pensons à plusieurs pistes
- Développer plus encore le débarrassage des encombrants et plus particulièrement les gravats et matières spéciales
- Développer le débarrassage des papiers et de manière éco-citoyenne sur la commune de Bron
- Développer l'activité bureaux et le partenariat avec de nouveaux bailleurs privés.
Pour cela, nous nous attacherons à :
Améliorer notre communication externe
- Professionnaliser nos chefs d'équipes et nos équipes
- Développer des ateliers collectifs pour nos salariés en insertion (préparation à l'entretien d'embauche, droit du travail, préparation à l'entrée en formation, recherche d'emploi)
- Consolider nos partenariats avec les organismes de formation pour l'ensemble des salariés en insertion.
- Continuer à développer le partenariat avec les entreprises du territoire par le biais de notre chargée de relation entreprises.
- Poursuivre la « démarche qualité » au niveau des prestations rendues.
- Poursuite du travail partenarial avec la Régie de quartier Eurequa, Estime, Medialys, pour la mutualisation de formations.
- Mutualiser nos équipes, savoir-faire et nos outils avec les Régies de Quartier du territoire Métropolitain.