Réussir l'insertion à Bron
RÉGIE DE QUARTIER
102 avenue Saint-Exupéry - 69500 BRON
Tél : 04.72.15.04.10 - Fax : 04.72.37.81.76
Site web : www.ribrq.org / Email : rib@ribrq.org

Réussir l'insertion à Bron

REGIE DE QUARTIER

Réussir l'insertion à Bron

« RIB »

RAPPORT D'ACTIVITES

2021

Réussir l'insertion à Bron
RÉGIE DE QUARTIER
102 avenue Saint-Exupéry - 69500 BRON
Tél : 04.72.15.04.10 - Fax : 04.72.37.81.76
Site web : www.ribrq.org / Email : rib@ribrq.org

Le mot du Président

Presque 5 ans après avoir élaboré les fondements de notre projet associatif et social, nous avons traversé des périodes de turbulences avec des complexités de management notamment de l'équipe de direction et ensuite nous avons enchaîné deux ans de Covid et un renouvellement important des salariés permanents.

Cette période traversée, et bien globalement j'ai le sentiment profond et sincère, qu'aujourd'hui, nous vivons un moment plutôt serein et que ces années passées nous ont vu bien évoluer.
Pour illustrer cela, je vais donner quelques faits marquants :

La vie associative s'est renforcée. En effet, au sein du conseil d'administration, nous avons fait rentrer des représentants de nos partenaires dont la vocation est tournée sur le lien social avec les habitants dont les deux centres sociaux et « Droits pour tous ». De même au bureau nous étions juste trois bénévoles alors qu'aujourd'hui nous sommes quatre et bientôt cinq si le prochain conseil d'administration accepte notre proposition. Enfin la place des bénévoles a aussi bien grandi avec les cafés réparations qui regroupent un vivier d'une dizaine de personnes sans oublier bien sûr les habitants-jardiniers en pied d'immeuble. Notre bureau et notre conseil d'administration fonctionnent bien et je remercie tous les membres de leur fidélité.

Concernant notre territoire d'intervention, nous avions affirmé que Bron constituait notre territoire privilégié et si cela reste vrai, nous avons aussi développé des rapprochements avec d'autres structures d'insertion dont les Régies de quartier présentes sur la Métropole, de façon à répondre aux sollicitations des marchés en mutualisant nos moyens. Il faut bien nous préparer à répondre aux demandes des donneurs d'ordre dont beaucoup n'ont pas le même périmètre d'intervention.

Concernant notre vocation sociale, nous affichions notre priorité d'être au service des habitants précaires. Précarité qui se décline par chômage, pauvreté, isolement, etc. Nos permanences pour répondre aux besoins n'ont jamais désempli, nous avons augmenté le nombre de nos plages d'ouverture des espaces emplois avec Pôle emploi et la Mission locale (j'en profite pour les remercier très sincèrement). Et puis il y a eu le développement important des activités aux jardins des Sapins et de l'UC5 avec un soutien affirmé de LMH et enfin, le beau projet d'îlot nature à Terraillon.

Cette année, nous allons fêter les 10 ans de « mobicités » qui répond toujours bien à un besoin des personnes âgées. Merci à toute l'équipe de médiateurs et à Clélia L. qui pilote cette équipe.
C'est aussi avec beaucoup de sincérité que je veux remercier Monsieur Hugo Faure Georges, délégué du préfet à la cohésion sociale, pour son soutien sans faille. L'État est très présent dans la vie de notre régie de quartier RIB et nous sommes très reconnaissant pour l'appui qu'Il nous apporte.

Quant au volet économique de notre entreprise d'insertion, il reste fragile compte tenu d'une part de la place prépondérante du marché avec LMH et d'autre part, parce que nous ne sommes pas à l'abri de changements brutaux et conséquents avec nos clients.
Il y a aussi la multiplicité des lignes budgétaires qu'il faut renouveler chaque année et qui demande, ce qui est normal, de faire des bilans assez chronophages et des dossiers conséquents pour répondre aux appels à projets lancés par les donneurs d'ordre.
Rien n'est jamais acquis dans notre modèle économique mais ce qui est certain c'est que la fidélité de nos clients est globalement forte et que l'image de qualité du travail accompli est reconnue. Nos encadrants techniques participent beaucoup à ce résultat, accompagnés par Estelle D. qui est arrivée à la fin de l'année 2020. Elle accompagne les opérateurs en insertion dans leur formation tant sociale que professionnelle. Un très grand merci pour l'engagement à toute l'équipe.
Et puis en complément de ces volets économiques et de lien social, il y a un pôle très actif dont on parle moins car il ne dégage pas de chiffres d'affaires, n'embauche pas de salariés en insertion et pourtant son activité est un maillon essentiel de la lutte contre le chômage. C'est le pôle accès à l'emploi coordonné par Alhassane S., ce pôle accompagne les demandeurs d'emploi Brondillants dont les bénéficiaires du RSA. Le financement est géré par la Métropole et les Fonds Européens. Il y a peu de bénéficiaires du RSA heureux de leur situation car pour la plupart ils traversent une période socialement et économiquement délicate. Ainsi, les 4 chargées és. d'insertion professionnelle ainsi que la chargée de relations entreprises œuvrent toute l'année et très régulièrement pour leur redonner goût à la vie. Un très grand merci à eux cinq.

Tout cela pour dire que, au-delà des péripéties de 2020 et 2021, RIB a continué d'évoluer, de s'adapter mais toujours au service des habitants. Nous nous sommes enrichis de liens avec de nouveaux partenaires du territoire de Bron et nous savons ce que nous devons à nos financeurs, Ville, Métropole et État. Encore merci à eux et à vous toutes et tous de votre attention.

Table des matières

1 PRESENTATION DE LA REGIE DE QUARTIER REUSSIR L'INSERTION A BRON 6

2 PREAMBULE 8

3 LE POLE ACCES A L'EMPLOI EN 2021 10

3.1 LA REFERENCE DE PARCOURS 11

3.2 LES ESPACES EMPLOIS DE PROXIMITE (EEP) EN 2021 17

3.3 LA MISSION DE CHARGE RELATION ENTREPRISE – COACHING EMPLOI 20

3.4 MOBILISATION A L'EMPLOI DANS LES RESIDENCES SOCIALES ADOMA ET CADA 25

4 PÔLE MEDIATION SOCIALE EN 2021 27

4.1 L'ACCUEIL ET LA PERMANENCE D'ACCÈS AUX DROITS AVEC FRANCE SERVICES 30

4.2 L'OFFRE AUX SENIORS BRONDILLANTS 34

4.2.1 Mobi-cité seniors 34
4.2.2 De la mission contact à seniors+ 37
4.2.3 Plan canicule 38

4.3 ACTION DE SENSIBILISATION AU DÉVELOPPEMENT DURABLE 39

4.3.1 REPAR A BRON : Le café réparation « mobile » au plus près des habitants : 39
4.3.2 La création de lien en pied d'immeubles 40
4.3.3 L'animation du jardin partagé des sapins à Terraillon : 42
4.3.4 L'animation du jardin fleuri de l'UC5 : 46
4.3.5 Développement d'un projet nature à la caravelle : 49
4.3.6 La création de lien social au sein de structures partenaires : 54

5 PÔLE CADRE DE VIE EN 2021 58

5.1 Le cadre de l'entreprise d'insertion 58

5.2 Une équipe au service des personnes accueillies (CDDI) 59

5.2.1 Les salaries que nous avons intégrés en 2021 (15 personnes salariés) 59
5.2.2 Les partenariats en 2021 61
5.2.3 Un nouveau mode de fonctionnement avec les SIAE : la plateforme ITOU : 61

5.3 Un accompagnement social et professionnel spécifique en IAE 62

5.3.1 Notre dispositif de formation 64
5.3.2 Les sorties du parcours d'insertion en 2021 67

5.4 La répartition de nos activités marchande 68

5.4.1 Les utilisateurs de nos services en 2021 68
5.4.2 La répartition des prestations qui sont facturées 68
5.4.3 Faits marquants 2021 70
5.4.4 Perspectives 2022 pour le pôle cadre de vie 70

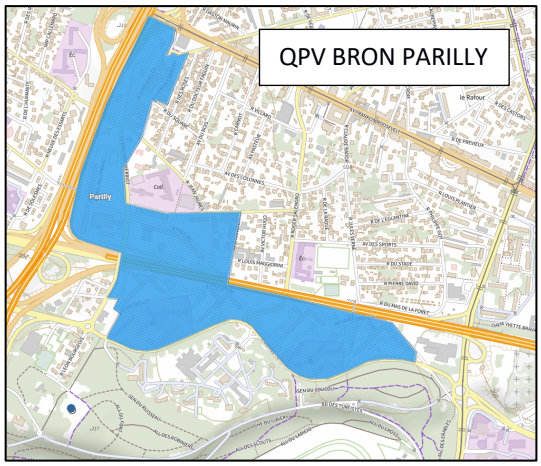
5.5 Actions nouvelles / innovantes prévues pour 2022 :..... 71

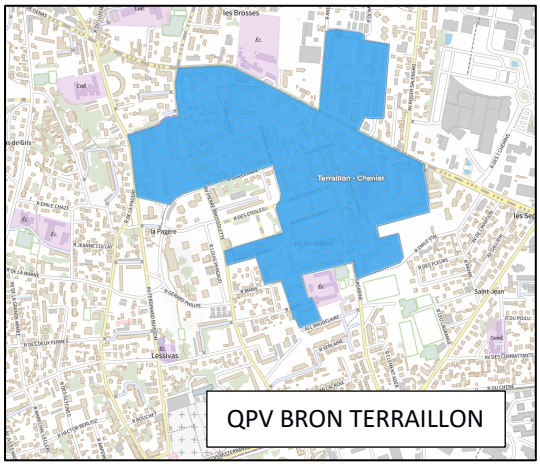
1 PRESENTATION DE LA REGIE DE QUARTIER REUSSIR L'INSERTION A BRON

L'Association Régie de Quartier « Réussir l'Insertion à Bron » (RIB) est implanté sur le quartier depuis 1992.

Nous intervenons principalement sur les 2 quartiers prioritaires de la ville à Parilly où se trouve nos bureaux mais aussi à Terraillon.

Carte des 2 quartiers d'intervention :





C'est une association qui est spécialisée dans le champ de l'insertion sociale et professionnelle de personnes en situation de précarité. Nos missions sont tournées vers les habitants des quartiers car ce sont souvent les territoires eux-mêmes les plus en difficulté.

Les bénéficiaires ou usagers produisent les services, prestations et partenariats de RIB pour l'ensemble de la population.

L'activité de la Régie de Quartier RIB se décompose en trois pôles qui interagissent les uns avec les autres pour offrir aux habitants une offre de service de proximité « intégrée » s'adaptant à leurs besoins. Notre vocation est de faire avec les habitants / pour les habitants.

- Le pôle « Cadre de vie » : développe une activité marchande d'insertion par l'activité économique (IAE) ; avec un agrément d'entreprise d'insertion. Notre support de travail permet de générer une activité dans les secteurs du « nettoyage de l'entretien d'espaces verts » et du « débarrassage d'encombrants ».

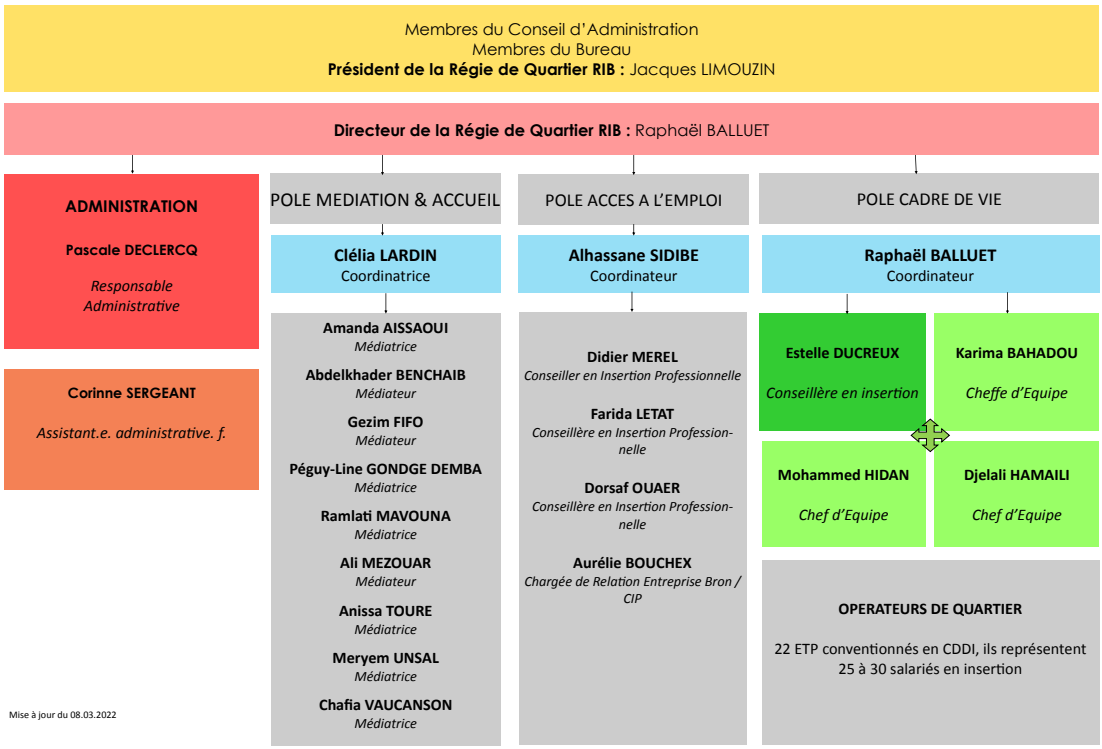
- Le pôle « Accès à l'Emploi » : aide à l'embauche et accompagnement de demandeurs d'emploi bénéficiant du RSA et/ou de l'IER (Itinéraire emploi renforcé). Animation d'ateliers de recherche d'emploi et de formation avec les partenaires (Espaces emploi de proximité, résidences sociales, etc.) et accès aux droits.
- Le 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. Ce sont des activités qui sont ancrées sur le territoire, le soutien de la politique de la ville et de la municipalité est au cœur des enjeux du pôle.

  Tous les médiateurs de la régie de quartier sont des salariés avec des contrats en CDD renouvelable sur des conventions d'adultes relais.

Que ce soit nos collègues en CDDI ou nos collègues médiateurs, tous bénéficient d'un suivi continu pour bâtir et réussir leurs parcours professionnels.

2 PREAMBULE

L'équipe de la régie de quartier RIB (1er trimestre 2022)



L'équipe des salariés permanents à la régie de quartier s'est stabilisée depuis quelques temps. Tous les collaborateurs sont engagés et impliqués dans une démarche de qualité. Les 3 pôles fonctionnent tous avec 1 coordination qui supervisent et impulsent les grandes dynamiques des projets. Tous les contrats des permanents sont des CDI sur 35 heures.

Pour les adultes relais nos contrats CDD sont de 18 mois, ils sont renouvelables une fois. Nous suivons les durées des conventions avec l'état.

En 2021, un accord a permis aux médiateurs de bénéficier de jours de récupération (RTT) à hauteur d'1h30 par semaine. Les salariés en CDDI de l'entreprise d'insertion sont positionnés sur des parcours d'insertion qui peuvent durer jusqu'à 24 mois, une aide aux postes permet de financer les couts de support, d'accompagnement social et professionnel et d'encadrement technique.

Réussir l'insertion à Bron
RÉGIE DE QUARTIER
102 avenue Saint-Exupéry - 69500 BRON
Tél : 04.72.15.04.10 - Fax : 04.72.37.81.76
Site web : www.ribrq.org / Email : rib@ribrq.org

Réussir l'insertion à Bron

Les chiffres clés des salariés femmes et hommes de la régie de quartier :

- **Une mixité des équipes**
- **12 Salariés permanents**
- **38 salariés en insertion** issus des quartiers PV pour une très large majorité (en CDDI ou en adultes relais)
- **38 ETP (équivalent temps plein)**
- **15 nouveaux salariés CDDI recrutés en 2021**
- **3 nouveaux médiateurs sur le pôle médiation**
- **1 passage CDI adulte relais en transfert de droit commun sur le poste d'accueil**
- **1 recrutement sur le poste d'aide administratif**

Nous sommes la plus grosse entreprise du quartier prioritaire de Parilly

En plus de son déploiement aux services des bénéficiaires, l'équipe du pôle accès encadre en moyenne une dizaine de personnes dans le cadre des stages professionnels, d'immersion, etc.

Ce qui fait de RIB, la structure qui recrute également le plus de stagiaires sur le territoire

3 LE POLE ACCES A L'EMPLOI EN 2021

LE CADRE INSTITUTIONNEL : LE PMIE :

Le programme métropolitain d'insertion pour l'emploi (PMI'e) est financé par la Métropole pour accompagner les bénéficiaires du RSA dans leur parcours, pour effectuer des accompagnements sociaux ou socioprofessionnels sur proposition d'organismes comme la régie de quartier RIB, en complément de l'offre de droit commun de Pôle emploi et des accompagnements réalisés par les travailleurs sociaux de la Métropole. L'objectif final étant d'aider les bénéficiaires dans leurs processus d'insertion sociale et ou professionnelle et par là, de lutter contre la pauvreté et favoriser l'inclusion

UNE EQUIPE RIB AU SERVICE DES BENEFICIAIRES

Une équipe composée de 5 conseillers dont 1 coordinateur et une CRE qui se partagent les différentes activités du pôle et se répartissent le portefeuille des bénéficiaires.

Convaincue que l'insertion dans la société passe avant tout par l'insertion dans la vie économique, la Régie de quartier RIB propose un véritable accompagnement vers et dans l'emploi à des personnes très éloignées de l'emploi, souvent peu ou pas qualifiées, pour beaucoup en situation de marginalisation ou d'exclusion

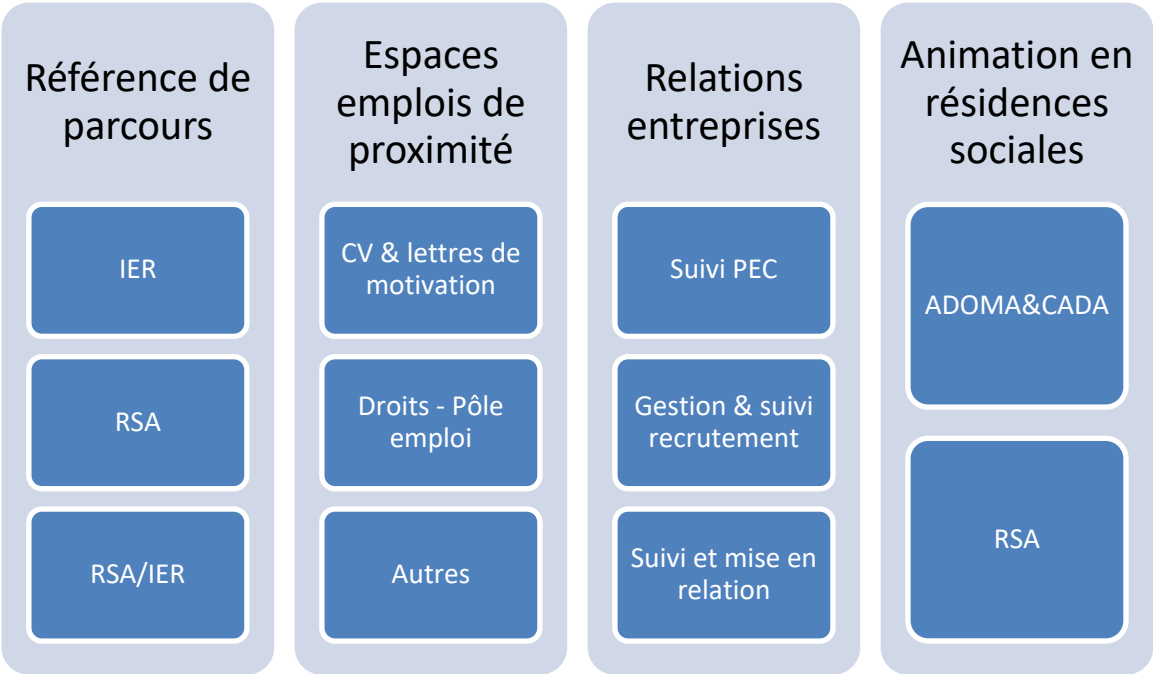
Il accompagne son public pour l'amener à retrouver une place dans la société en s'appuyant sur quatre conseillers en insertion socio- professionnelles, et une chargée de relation entreprises dont les missions consistent à :

- Identifier les freins à l'insertion par l'emploi,
- Lever les freins sociaux avant de pouvoir travailler sur le projet professionnel,
- Définir le projet professionnel et le mettre en place,
- Lutter contre l'illettrisme par des positionnements sur des modules d'alphabétisation.
- Préparer à l'entretien et mettre en relation avec les entreprises

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 services élargie et adaptée.

Sur le pôle accès à l'emploi, 4 activités spécifiques que nous allons décrire :

1. La référence de parcours :
   - Dispositif RSA IED
   - Dispositif IER
2. Les espaces emploi de proximité
3. Le suivi relation entreprise
4. La mobilisation à l'emploi dans les résidences sociales (ADOMA et CADA)



3.1 LA REFERENCE DE PARCOURS

(MOBILISATION DE 4 PERSONNES SOIT 3 ETP SUR CE DISPOSITIF).

Elle se traduit par l'accompagnement vers et dans l'emploi des personnes en situation précaire et éloignées de l'emploi. Cependant pour certains, des freins périphériques sont à lever pour faciliter

l'insertion.

En effet, comment travailler sereinement quand on a des problèmes de santé, de logement, familiaux, addiction, la liste n'étant pas exhaustive, et bien sûr les problématiques de Français.
Ces différents points sont abordés individuellement dans le cadre d'entretiens où se créent des liens de confiance permettant des échanges francs pour des personnes qui se méfient souvent des institutions.
Par ailleurs, certaines personnes arrivent à la Régie avec un projet d'emploi précis.
La mission du conseiller sera ainsi de valider ce projet par des périodes de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP), dans des entreprises partenaires que nous sollicitons pour construire des passerelles entre l'insertion et le monde traditionnel de l'entreprise.
A l'issue de ces différentes étapes, ou la personne est vraiment dans son projet, le référent la positionne soit sur une formation qualifiante pour parfaire ses connaissances soit sur un emploi. Par contre si le projet n'est pas viable, d'autres solutions sont envisagées pour faciliter son insertion :

- Des périodes d'immersions en entreprises
- Des visites d'entreprises et des organismes de formation
- Des ateliers sur la communication, les gestes et postures, etc.
- Un travail sur le CV, les entretiens, la présentation
- Un soutien sur les démarches administratives

LE RSA IED (Itinéraire emploi diversifié)

MOBILISATION DE 2 PERSONNES SOIT 1 ETP SUR CE DISPOSITIF

C'est un dispositif destiné aux (bénéficiaires du RSA) demandeurs présentant des freins à lever avant de travailler sur le projet professionnel. Il est financé par la Métropole, sur proposition d'organismes comme la régie de quartier RIB, en complément de l'offre de droit commun de Pôle emploi et des accompagnements réalisés par les travailleurs sociaux.

Même si les chiffres des actions réalisées sont satisfaisants, il faut noter que cela n'a pas été facile pour les conseillers. Il faut s'aligner aux disponibilités de certains (20% de parents isolés).

Le public bénéficiaire du RSA a pour obligation de rencontrer un référent régulièrement. Une

partie de ce public est souvent difficilement mobilisable. Il s'agit généralement de personnes très éloignées de l'emploi, cumulant des freins périphériques impliquant des difficultés de mise en action. Il faut noter aussi que le temps consacré par les conseillers pour relancer les bénéficiaires et rendre compte à la Métropole reste important

NOMBRE D'ETAPE EMPLOI FORMATION	
CDI ≥ mi-temps	6
CDD à mi-temps	5
CDD de + de 6 mois	1
Création ou reprise d'entreprise	27
CDD de – de 6 mois et intérim	7
Emploi en SIAE (CDDI	2
Formation qualifiante ou certifiante	4
Autres formations	20

L'IER : (Itinéraire emploi renforcé)

Mobilisation de 4 personnes soit 2 ETP sur ce dispositif

ETAPES EMPLOI FORMATION	**ETAPES PROPOSEES**	**ETAPES REALISEES**
CDI ≥ mi-temps	27	27
CDD < à mi-temps	11	11
CDD de + de 6 mois	35	35
CDD – 6 mois et intérim	139	137
Contrat aidés	15	15
en CDD		
Emploi en SIAE (CDDI	52	52
Formations	149	149

C'est un parcours cofinancé dans le cadre du programme opérationnel national Il est ouvert à l'ensemble des publics éloignés de l'emploi et permet au participant d'être acteur de son parcours professionnel, favorisant ainsi son autonomie.

Réussir l'insertion à Bron
RÉGIE DE QUARTIER
102 avenue Saint-Exupéry - 69500 BRON
Tél : 04.72.15.04.10 - Fax : 04.72.37.81.76
Site web : www.ribrq.org / Email : rib@ribrq.org

Réussir l'insertion à Bron

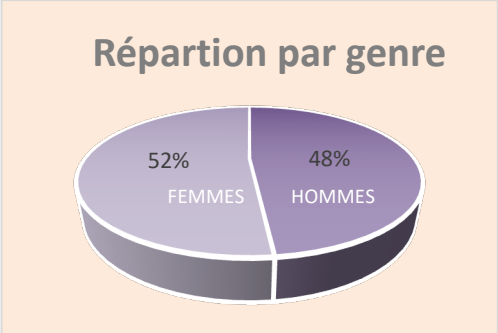
L'entrée et l'accompagnement dans ce dispositif se conçoivent sur le principe d'une libre adhésion du participant. Cette adhésion se traduit par un engagement réciproque qui s'exerce sur la base de dispositions et d'objectifs partagés entre le participant, le référent et la Métropole de Lyon.

Ce type d'accompagnement socioprofessionnel renforcé permet au participant d'être acteur de son parcours. Ce qui facilite son autonomisation.

Cette année 2021 est marquée par la réalisation de parcours très dynamiques avec une bonne rotation dans l'occupation des places. Cela a permis à 327 personnes de bénéficier d'un accompagnement pour un objectif de 220 personnes. La mobilisation sans faille des conseillers a permis de réaliser beaucoup plus d'étapes mais aussi plus de sorties positives (52%), et ce, malgré complexité de certaines situations.

QUELQUES CHIFFRES CLES

TYPOLOGIE DU PUBLIC	%
Séniors	36
Personnes hébergées	21
Parents isolés	13
Niveau d'étude ≤ CAP/BEP	60



Sur l'ensemble de nos bénéficiaires, 59% des BRSA ont été mobilisés sur au moins une étape.

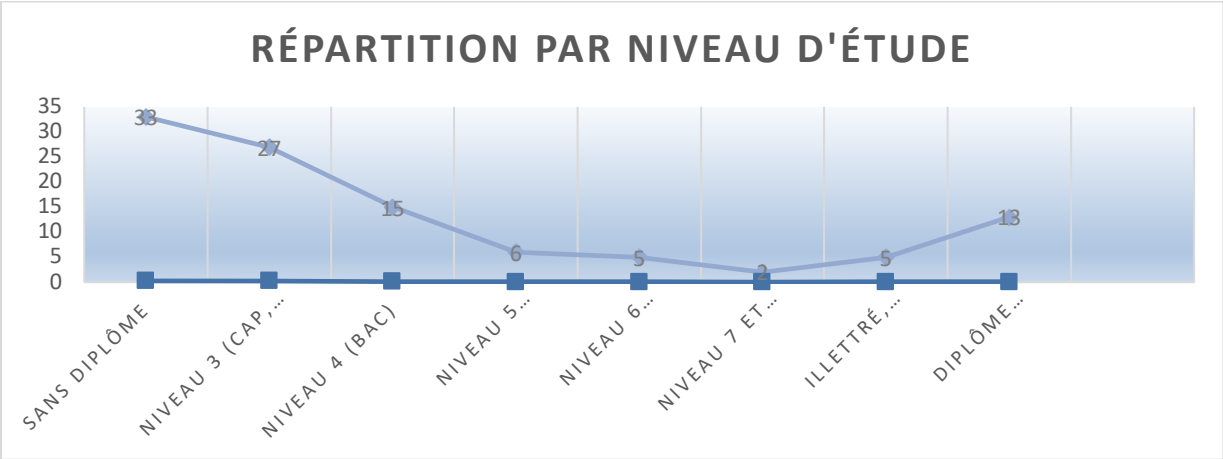
Une année de reprise économique — Des offres d'emploi en plus grande quantité mais un public fragilisé par la crise

Une mobilisation réussie — Taux d'occupation de places conventionnées de +125%

Des parcours très dynamiques — 1546 étapes réalisées dont 263 mises en emploi

Réussir l'insertion à Bron
RÉGIE DE QUARTIER
102 avenue Saint-Exupéry - 69500 BRON
Tél : 04.72.15.04.10 - Fax : 04.72.37.81.76
Site web : www.ribrq.org / Email : rib@ribrq.org

Rappel sur ce qu'est une étape de parcours : ensemble des actions favorisant l'employabilité des bénéficiaires ex : formation, PMSMP, découverte des métiers, etc.



Dans le cadre du parcours renforcé, nous avons réalisé 48 % de plus que ce que la convention prévoyait.

Parmi ces demandeurs d'emplois, 52% sont des femmes.

101 participants allocataires du RSA ont été accompagnés dans le dispositif IER pour un objectif de 80, soit un taux d'occupation de plus de 120%.

Cette année 2021 est marquée par une augmentation importante des bénéficiaires séniors.

Nous constatons depuis quelques années un nombre plus important de jeunes (26 à 44 ans) en accompagnement. Pour ce qui est des – 26ans, le pourcentage est toujours faible car ils sont principalement accompagnés par la Mission Locale. Ce sont seulement, ceux qui bénéficient du RSA que nous pouvons accompagner.

Réussir l'insertion à Bron
RÉGIE DE QUARTIER
102 avenue Saint-Exupéry - 69500 BRON
Tél : 04.72.15.04.10 - Fax : 04.72.37.81.76
Site web : www.ribrq.org / Email : rib@ribrq.org

Réussir l'insertion à Bron

Convention 2021 / LES REALISATIONS

1546 étapes réalisées contre 756 en 2020	167 formations réalisées	263 mises à l'emploi et 37 création d'entreprises	327 bénéficiaires

Un constat :
Notre fichier de participants n'a cessé de se renouveler tout au long de l'année, ce qui implique des sorties positives et de nouvelles entrées dans le dispositif.

En moyenne, un parcours dure entre 6 et 18 mois. Certaines personnes restent plus longtemps dans le dispositif sans forcément être inactives. En effet, les parcours longs sont, en général faits de périodes de formations, de stages, de petites expériences professionnelles qui, misent bout à bout, participent à développer le profil professionnel de la personne jusqu'à son inclusion dans le monde du travail. Toutes ne partent pas avec les mêmes compétences, appétences et savoirs être.

ILLUSTRATION DE SITUATION N°1

Maman célibataire de 3 enfants (2006, 2012, 2015), madame M. est suivie à RIB dans le cadre du RSA diversifié depuis octobre 2020. Elle est montée en RSA renforcé le 01/11/20 car elle souhaite à présent reprendre une activité professionnelle après 7 ans de congé parental.

Nous avons élaboré un projet de recherche de

formation afin de faire une remise à niveau PCIE ou une formation comptabilité mais après plusieurs positionnements sur des réunions d'informations, le pôle emploi a refusé son entrée en formation car Mme avait déjà un BAC validé en 2002.

Après plusieurs mois de recherches d'emplois et de formations infructueuses, Mme a fini par accéder à une formation d'Assistante RH/ en Entreprise d'Entrainement Pédagogique, financée par La Région Rhône Alpes.

Le 21 mars 2022, madame a validé son stage de fin de formation, réussi sa formation et obtenu un CDI là où elle a fait son stage.

ILLUSTRATION DE SITUATION N°2

Madame C. est une jeune maman monoparentale et déterminée. Au RSA depuis mars 2020, elle est arrivée sur Bron en septembre 2021 et est hébergée par un tiers. Après plusieurs expériences professionnelles dans différents domaines (la vente, factrice, animatrice périscolaire préparatrice de commande…), madame souhaite s'orienter dans le domaine de la petite enfance et/ou le social. Pour cela, nous avons réalisé des PMSMP en structure d'accueil d'enfants et en dans le social afin de l'aider à y voir plus clair et faire un choix de carrière professionnelle. Nous avons également répondu à plusieurs offres d'emploi dont, celle de médiatrice sociale.

Mme C. a finalement été recrutée pour ce poste.

C'est un contrat de CDD 12 mois renouvelable 2 fois avec formation et accompagnement professionnel tout au long du contrat

3.2 LES ESPACES EMPLOIS DE PROXIMITE (EEP) EN 2021

Mobilisation de 3 personnes soit 1,3 ETP sur ce dispositif

Les espaces emploi de proximité sont des ateliers permanents de recherche d'emploi, c'est un dispositif porté par la Ville de Bron et co piloté par la Ville, Pole Emploi, la Mission Locale et RIB. Il mutualise les compétences des acteurs du service public de l'emploi et de l'Insertion.

Les conseillers de RIB sont présents lors des 7 ½ journée de permanences hebdomadaire

RAPPEL DES OBJECTIFS DES ESPACES EMPLOIS 2021

Les espaces emploi de proximité autour de 2 finalités :

- D'une part, développer, au cœur des quartiers en contrat de Ville, une offre de 1er niveau de service, sur le champ de l'insertion en direction des populations fragilisées sur le marché de l'emploi
- D'autre part, utiliser les espaces multimédias mobilisés sur l'opération pour investiguer la question de la fracture numérique des publics fragilisés sur le marché du travail.

L'offre de service :

- L'offre de service habituelle des EEP : Accueil sans Rendez-vous, Aide aux CV, lettres de motivation, recherche d'offres, orientations sur l'offre de droit commun, etc.
- Des temps plus importants autour des Techniques de Recherche d'Emploi en lien avec les offres d'emploi (Simulations d'entretiens, conseils personnalisés, conseils en image…) et autour de l'intermédiation offre/demande d'emploi.

LES RESULTATS QUALITATIFS DU BILAN 2021

Les conseillers professionnels animateurs des ateliers « espaces emplois » ont enregistré 2333

passages en 2021.

Cette augmentation peut être expliquée par la reprise économique, la régression de la crise sanitaire. L'espace emploi de Terraillon est l'atelier le plus fréquenté, il représente près de la moitié des fréquentations.

Les statistiques de 2021 ont montré que la plupart des personnes reçues aux espaces emplois n'ont pas correctement renseigné le registre. C'est qui a fait qu'il y eu un grand écart entre le nombre de passages et les raisons de leurs passages.

Les espaces emplois de proximité ont permis de :

- Travailler sur les techniques de recherche d'emploi notamment à l'élaboration de CV personnalisés, de lettres de motivation ainsi qu'à la préparation à un entretien téléphonique ou physique.
- Rechercher des offres d'emploi ou des offres de formation sur Internet
- D'accéder à un espace de travail convivial permettant ainsi par la mobilisation d'un interlocuteur permanent un soutien moral dans les démarches de recherches d'emploi.
- D'accéder aux services d'un conseiller du Pôle Emploi concernant notamment les questions liées à l'indemnisation et aux droits aux indemnités de chômage
- De compenser le manque d'autonomie et notamment les difficultés avec la langue française.
- De s'informer sur les dispositifs existants au niveau de l'insertion professionnelle et au niveau de l'insertion sociale.
- D'accéder à l'offre de formation de la région Rhône Alpes et de Pôle Emploi
- D'accéder aux espaces multi media implantés sur les quartiers
- De bénéficier d'un accompagnement personnalisé dans l'utilisation du numérique

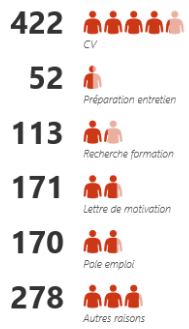
RESULTATS QUANTITATIFS

Les indicateurs mis en œuvre pour cette opération :

1) Offrir aux habitants un 1er niveau de service de proximité additionnel au droit commun	Minimum 50% des bénéficiaires sont issus des quartiers prioritaires de la ville.	Au 31 Décembre 2021, 2333 passages dans les ateliers ont été identifiés
2) Permettre la mise en réseau d'acteurs opérationnels de l'emploi et de l'insertion (Pôle Emploi –	Organisation d'un comité	Au 31 Décembre 2021, 8 comités techniques encadrés par la Ville ont été mis en

Chargés d'insertion professionnelle de RIB – Mission Locale) à l'échelle du territoire pour optimiser la réponse aux publics les plus fragilisés	de direction annuel	œuvre, 1 comité de direction réunissant l'ensemble des encadrants (Pôle emploi, RIB, mission Locale, Ville a eu lieu le 03 février 2021).

Raison du passage quand c'est renseigné :



ACTUALITE ET PERSPECTIVES 2022

Pour poursuivre nos actions, il est proposé de :
1/ Maintenir l'offre de service existante
2/ Développer l'équipement numérique (tablettes, écran, etc.).
Nb : Renouvellement du parc informatique en 2022
3/ Poursuivre la recherche action sur l'inclusion numérique en s'appuyant sur des stagiaires pour maintenir une dynamique de recherche action permanent et de diagnostic
4/ Revoir la signalétique des lieux
5/ Utiliser les espaces emploi comme « caisse de résonance » de l'offre de service des différents partenaires

3.3 LA MISSION DE CHARGE RELATION ENTREPRISE – COACHING EMPLOI

MOBILISATION GDE 1 PERSONNE SOIT 1 ETP SUR CE DISPOSITIF

L'objectif de participants qui est visé est de 104 personnes. 30 personnes doivent faire partie du dispositif sur les parcours itinéraire emploi renforcé (IER).

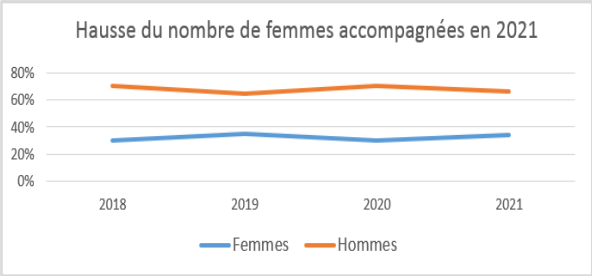
En 2021 la Régie de Quartier RIB a mobilisé une professionnelle affectée à la mise en œuvre d'intermédiations personnalisées entre les demandeurs d'emploi et les employeurs sur le territoire de Bron.

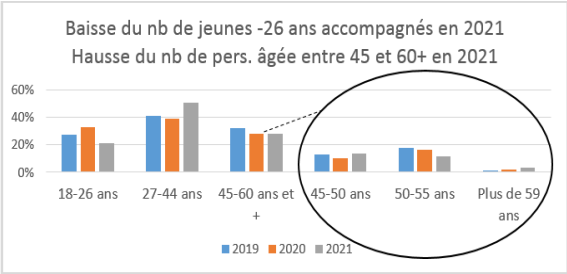
En s'appuyant sur un réseau local de partenaires publics & privés, avec l'objectif de faciliter l'adéquation offre / demande d'emploi et accès à l'emploi pérenne des publics. Ceux-ci sont prioritairement brondillants, en difficulté d'insertion socio-professionnelle.

Dans ses objectifs la chargée de relations entreprises et mission emploi doit :

- Repérer des opportunités permettant de faciliter la rencontre entre les demandeurs d'emploi et le monde économique dans une démarche adaptée aux besoins des employeurs et d'activation de la responsabilité sociale des entreprises (RSE). D

  Dans ce cadre, la professionnelle optimise l'ensemble des mesures pour l'emploi et notamment des clauses d'insertion dans les marchés du territoire. Elle contribue à orienter les recrutements sur des profils de compétences et **non pas sur des profils stéréotypés** (niveau de diplôme, nombre d'années d'expériences, chronologie du parcours professionnel) et **elle recueille, mutualise et valorise si besoin l'ensemble des offres d'emploi émanant des partenaires économiques, associatifs et institutionnels.**
- Accompagner les demandeurs d'emploi afin de leur permettre d'être en adéquation avec les besoins des entreprises au travers de préparation au recrutement, d'un "coaching" personnalisé en amont et en aval de l'étape emploi, de positionnement en emploi personnalisé.
- Mettre l'employeur au cœur du parcours du demandeur

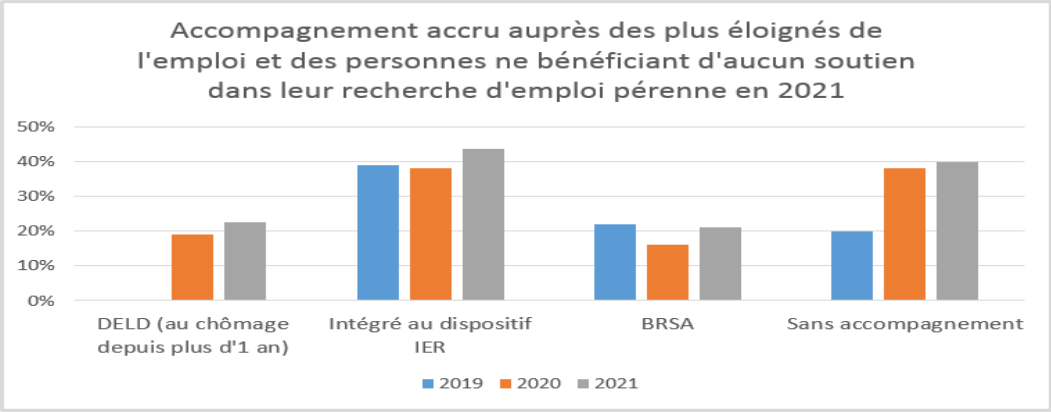




Au cœur du maillage territorial de l'insertion socio-professionnelle œuvrant pour l'inclusion des publics fragilisés sur le marché du travail, la professionnelle favorise l'accès à l'emploi en proposant aux participants des mises en relation directe avec les employeurs du territoire.

Elle diffuse et promeut des opportunités d'emploi notamment au travers des clauses sociales d'insertion et participe à leur mise en œuvre opérationnelle dans les marchés sur le territoire de Bron.

Elle accompagne également les salariés en contrat aidé PEC au sein de la Ville de Bron, en partenariat avec Pôle Emploi ou la Mission Locale. Elle peut accompagner au recrutement et cherche à apporter des solutions aux entreprises, structures et services publics de l'insertion et l'emploi pour pourvoir à leur besoin en personnel.

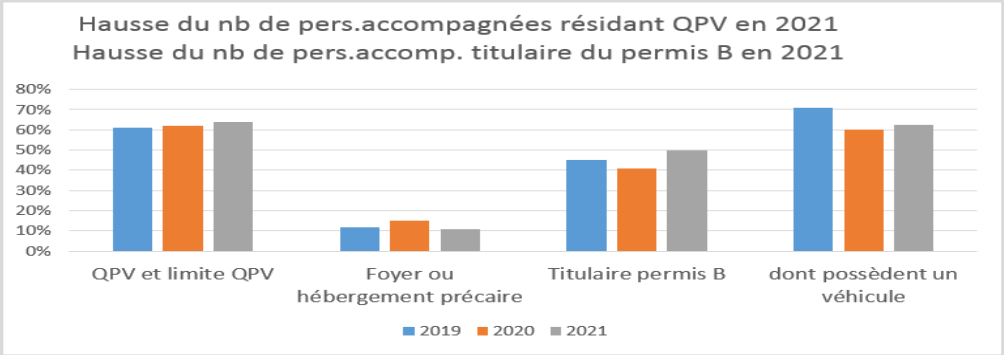


L'action de la Chargée de Relations Entreprises- Mission Emploi est censée arriver en fin de parcours pour les publics fragilisés, lorsqu'ils ont défini leurs projets professionnels et ont acquis les compétences de bases du métier souhaité.

D'une part, La crise sanitaire a accentué le phénomène d'exclusion des personnes les plus fragilisées (non maitrise de la langue française et niveau d'étude infra bac, précarité financière et de logement, isolement et manque d'autonomie pour faire face aux démarches administratives de plus en plus dématérialisées, manque de qualification et de connaissance des codes de l'entreprise, problème de santé, âge, etc.).

D'autre part, les employeurs ont dû s'adapter et faire face à de nouvelles problématiques en matière de gestion, des ressources humaines et de recrutement.

Notre mission c'est d'être l'intermédiaire entre pourvoyeurs d'offres d'emploi et demandeurs d'emploi demeure une priorité et peut résumer en quelques mots l'action de notre CRE.



LES REALISATIONS

La professionnelle travaille sur l'employabilité des candidats au travers des outils (CV et LM) et techniques de recherche d'emploi ainsi que sur la valorisation des compétences. Elle a notamment réalisé 13 simulations d'entretien d'embauche.

Présente sur les permanences des espaces emploi de Bron (2 ½ journée par semaine) et de la Sauvegarde 69 (½ journée par mois sur Bron Nord et Bron Sud), sur le territoire, elle peut aussi être amenée à (ré) orienter vers les CIP des personnes qui souhaiteraient être accompagnés dans leur recherche d'emploi (dans le cadre de l'IER) et proposer un positionnement auprès des structures de l'Insertion par l'Activité Économique.

Elle favorise l'accès à l'emploi en proposant aux participants des mises en relation directe avec les employeurs du territoire. Au cours de l'année 2021, elle a effectué 68 mises en relation avec des recruteurs, 3 CDI et 22 CDD dont 7 d'une durée supérieure à 6 mois ont été signés par la suite.

Elle peut accompagner au recrutement et cherche à apporter des solutions aux entreprises, structures et services publics de l'insertion et l'emploi pour pourvoir à leur besoin en personnel. Elle a également participé au recrutement des médiateurs de la régie de RIB et accompagné les candidats qui ont notamment postulé auprès de LMH sur le poste d'agent de résidence (gardien d'immeuble) et dans le cadre de la démolition de l'UC1 sur Parilly. Ce chantier et celui de la construction de la Clairière ont permis de développer le partenariat avec les ETTI du territoire.

Elle diffuse et promeut des opportunités d'emploi notamment au travers des clauses sociales d'insertion et participe à leur mise en œuvre opérationnelle dans les marchés sur le territoire de Bron. Dans le cadre de son rôle d'intermédiaire entre les publics Brondillants fragilisés sur le marché du travail et les employeurs, la professionnelle a rencontré 9 entreprises afin analyser leurs besoins et attentes pour les diffuser aux acteurs de l'insertion socio-professionnelle du territoire. Elle a participé à la journée Jobs Etudiant à distance (coorganisée par les Ville de Bron et Saint-Priest), au forum Emploi Bron Parilly (coorganisée par La MMIE, la Ville de Bron et LMH) ainsi qu'à 2 permanences de l'Atelier de l'emploi Westfield La Part-Dieu (MMIE, Mission Locale, les Apprentis d'Auteuil).

Elle est également « référente d'étape » des salariés en contrat aidé PEC au sein de la Ville de Bron, en partenariat avec Pôle Emploi ou la mission locale.

En 2021 la Ville de Bron a employé 19 salariés, 4 contrats ont été renouvelés, à l'issue de leur contrat 2 personnes sont entrées en formation et 4 ont obtenu un emploi.

Apportant si nécessaire un appui administratif au service des ressources humaines de la ville et au recrutement des candidats, des salariés et du service Entreprise de Pôle Emploi. La CRE de la régie de quartier accompagne les salariés qui sont recrutés par la ville dans leurs démarches administratives s'ils en font la demande.

Elle élabore et valide le projet professionnel des personnes candidates. Des entretiens tripartites sont alors organisés réunissant le salarié, le tuteur et le responsable du service. A toutes fins utiles la CRE est présente lors de ces rencontres.

Perspectives

En 2022, la CRE poursuivra ses missions, renforcera et développera ses interactions avec les

partenaires et employeurs du territoire afin de contribuer à ce que les personnes à la recherche d'un emploi, résidant notamment au sein des Quartiers prioritaires au titre de la Politique de la Ville de Parilly et Terraillon-Chenier, puissent bénéficier eux aussi de la reprise économique.

3.4 MOBILISATION A L'EMPLOI DANS LES RESIDENCES SOCIALES ADOMA ET CADA

MOBILISATION DE 2 PERSONNES DONT 1 PERSONNE DU PAE EN BINOME SOIT 0,10 ETP SUR CE DISPOSITIF

QUELS SONT LES OBJECTIFS DE CETTE ACTION

L'action consiste à favoriser l'accès à l'emploi et œuvrer en faveur de la création de lien social au profit des habitants notamment des quartiers politique de la ville.

- Mobiliser les résidents de la résidence sociale ADOMA vers une dynamique via l'emploi
- Faciliter l'accès aux droits des publics fragilisés du CADA.
- Faciliter l'insertion professionnelle et l'accès aux dispositifs d'insertion socio-professionnels des habitants de la résidence sociale et du CADA « Hélène BOUCHER »

La résidence ADOMA « Hélène Boucher » est constituée de 294 chambres de 7m2 avec des espaces cuisine et salle bain/toilettes communs. La typologie de logement entraine un turn-over important et donc des arrivées permanentes d'un public très fragilisé et précaire. Les habitants de la résidence sociale située au cœur du quartier de Bron Terraillon tout comme les résidents du CADA sont souvent enfermés dans une posture d'assistanat et peu enclins à se mobiliser vers une recherche d'emploi.
La plupart d'entre eux méconnaissent les outils existants sur le champ de l'accompagnement vers l'accès aux droits et la recherche d'emploi. Notre mission est de les mobiliser afin d'enclencher une démarche positive de sortie du foyer.

Dans le cadre de cette action, les conseillers professionnels de RIB se déplacent au sein de la résidence sociale ADOMA lors de réunions conviviales organisées par les encadrants du foyer.

Ils présentent leur offre de service et, plus largement, l'offre de service « insertion, emploi » du territoire et proposent aux personnes présentes de les rencontrer individuellement afin de mettre en place des parcours personnalisés vers l'emploi.

Les personnes sont reçues très régulièrement dans une période de mobilisation vers l'emploi ou elles peuvent ensuite intégrer les parcours personnalisés mis en œuvre dans le cadre du dispositif IER ou RSA.

Pour les résidents du CADA, les salariés de la régie de quartier RIB organisent des permanences d'accès aux droits au sein de la maison du Terraillon.

Ces permanences permettent de les recevoir individuellement de les aider dans leur processus **d'autonomisation numérique** :

- Aide à la constitution des dossiers de demande de RSA / travail sur l'autonomie.
- Familiarisation avec l'outil numérique pour faire et suivre les démarches en lignes, découvrir les sites de recherches d'emplois afin de les rendre plus autonomes lorsque leur statut de réfugiés permettra de les inscrire dans un réel parcours professionnel.

En 2021 nous avons organisé :

3 rencontres partenariales (les partenaires sont ceux avec qui nous coanimons la permanence)
4 permanences au foyer ADOMA
3 permanences pour couvrir les besoins des résidents de forum réfugiés. Ces interventions se sont tenues avec un calendrier précis à la maison de Terraillon.

Les perspectives de 2021 n'ayant été réalisés que partiellement à cause de la crise sanitaire, elles sont reconduites en 2022

- Augmenter le nombre de permanence « emploi » en partenariat avec ADOMA et le CADA afin de capter un public plus large.
- Mettre en place des informations collectives pour mieux inclure les bénéficiaires du RSA. Autrement dit, après chaque session d'orientation, les conseillers RSA convoqueront les bénéficiaires afin de leur expliquer le but de l'accompagnement et comment il se déroulera.
- Faire financer par notre OPCO, plus de formations qui permettront à nos intervenants salariés d'assurer un suivi de qualité des participants, ceux notamment qui ont des freins à l'emploi importants et dont les problématiques d'addictions, problématiques économiques suite à la crise sanitaire, etc., doivent être prises en considération. C'est un public qui peut se montrer agressif vis-à-vis de nos conseillers et c'est pour cela que nous devons être en mesure de répondre de manière adaptée, la formation est un plus pour mieux prendre en charge ce public.
- Mettre en place des ateliers informatiques pour les participants (s'actualiser, mon espace pôle emploi, effectuer une recherche sur internet, TCL, Mappy, etc.).

.

4 PÔLE MEDIATION SOCIALE EN 2021

DEFINITION DE LA MEDIATION SOCIALE :

(Norme AFNOR XP X60-600 relative au cadre du métier de la médiation sociale)
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.

L'EQUIPE DE MÉDIATEURS SOCIAUX

Le Pôle Médiation Sociale est composé fin 2021 de 8 médiateurs sociaux et d'une coordinatrice.

Les médiateurs sociaux sont recrutés dans le cadre de conventions Adulte-Relais en contrat à durée déterminée. Le projet porté par la Régie de Quartier pour les médiateurs concerne aussi l'insertion professionnelle. Sont recrutées les personnes qui acceptent de s'engager sur un travail sur leur projet professionnel, le contrat adulte-relais ayant pour objectif de permettre une évolution professionnelle ou une reconversion.

LA PROFESSIONNALISATION DES MÉDIATEURS

Le choix de la Régie de Quartier est d'accompagner les médiateurs sociaux vers une professionnalisation de leurs missions et l'acquisition de nouvelles compétences.

Les moyens mis en œuvre sont :

- Une réunion d'équipe hebdomadaire de 2 heures : ceci permet d'échanger sur les pratiques et travailler sur les projets portés par le Pôle Médiation
- Un plan de formation continue spécifique à chaque mission effectuée par les médiateurs sociaux dans le cadre de leurs fonctions.

Pour 2021, le plan de formation continue s'est décliné de la façon suivante :

- Plan de professionnalisation des adultes-relais : formations mises en œuvre dans le cadre de

la convention signée avec la DDETS :

- Modules sur les bases de la Médiation sociale ainsi que sur le contexte d'intervention auprès des habitants en QPV : formations organisées par le GIP-FIPAG : tous les médiateurs ont participé à cette action suivant 1 à 4 modules selon les thématiques : 203h effectuées
- Session de formation sur les valeurs de la République et la Laïcité, menée par Labo-cités : 4 médiateurs ont suivi la formation sur 2 journées : 49h effectuées

- Formation collective au sein de la Régie de Quartier : groupe d'analyse de la pratique professionnelles pour toute l'équipe et séances de coaching individuelles pour 2 médiatrices par l'organisme Prodynamik : 48h effectuées
- Formations spécifiques aux projets Nature et Jardins :
  - Cycle de formation sur la création de jardins partagés par le Passe-Jardins
  - Référence d'une aire de compostage par la Métropole de Lyon
  - Participation aux différents temps forts du réseau des Régies de Quartier via Si T'es Jardin, cette mise en lien permet des échanges de pratiques avec les autres professionnels des Régies de Quartier partout en France.
- Formation via le réseau des Régies de Quartier : CNLRQ via l'organisme de formation Passages :
  - Prévention et gestion des conflits et de l'agressivité dans l'accueil du public
  - Méthodologie d'action de lien social
  - Stages acteurs des Régies de Quartier
- Montées en compétences sur France Services et la posture d'Aidants numériques :
  - Formation pour devenir Agent France Services, organisé par le CNFPT formés : 154h
  - Habilitation Aidants Connect : 8 médiateurs : 112h effectuées
  - Formations par le CPAM du Rhône : Aide Médicale d'Etat : 8 médiateurs : 24h effectuées
- Participation à des journées thématiques :
  - Forum de l'Inclusion et de la Médiation Numérique
  - Journée Régionale Vieillissement et Précarité
  - Rencontre régionale des Adultes-Relais (en visioconférence
- Accompagnement au départ à la retraite des salariés, formation organisée par APICIPAL-

ACAMPADO

En tout, ce sont 817 heures de formation continue qui ont été réalisées pour les médiateurs en 2021. Seule une journée de formation (7h) n'a pas pu être effectuée du fait du protocole sanitaire.

L'ACCOMPAGNEMENT DES MÉDIATEURS :

Dans le cadre de leur insertion professionnelle, chaque médiateur bénéficie d'un accompagnement personnalisé.

Ce suivi est mis en place avec le Pôle Accès à l'Emploi de la Régie de Quartier. Il permet l'accompagnement à la définition et à la réalisation du projet professionnel comme indiqué dans la convention du contrat adultes-relais avec la Préfecture.

4.1 L'ACCUEIL ET LA PERMANENCE D'ACCÈS AUX DROITS AVEC FRANCE SERVICES

MOBILISATION DE 7 PERSONNES SOIT 3 ETP SUR CE DISPOSITIF + TEMPS COORDINATION

UNE MISSION POUR FACILITER L'ACCÈS AUX DROITS ET SERVICES DES PERSONNES EN DIFFICULTÉS ET LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

OBJECTIFS DE L'ACTION :

L'accès aux droits et aux services des personnes les plus isolées ou discriminées est facilité par l'intervention des médiateurs. 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.

En octobre 2021, **cette action a été labellisée France Services.**

L'obtention de ce label est une valorisation certaine du travail effectué depuis de nombreuses années par les médiateurs sociaux de la Régie de Quartier. Cela inscrit ce service rendu aux habitants dans un dispositif national avec une reconnaissance officielle des services de l'État.

La plus-value de cette labellisation est de plusieurs ordres :

- Formation initiale puis continue des médiateurs pour devenir agents France Services
- Facilitation des démarches grâce à une mise en réseau privilégiée avec les opérateurs du dispositif France Services
- Inscription de la Régie de Quartier dans un dispositif national de délégation de services publics de proximité.

Les 9 opérateurs France Services sont :

- Finances Publiques
- Assurance maladie
- Caisse d'Allocation Familiales
- Assurance retraite
- Agence national des titres sécurisées
- Pôle Emploi
- La Poste
- MSA
- Point justice

En s'inscrivant dans ce dispositif, les partenariats avec les opérateurs s'étoffent au fil de temps avec la possibilité pour certains de tenir des permanences dans les locaux de la Régie de Quartier. Le partenariat avec Pôle Emploi existe déjà via le dispositif des Espace Emplois de Proximité effectués par le pôle Accès à l'Emploi.

ORGANISATION :

Le service aux habitants est structuré de la façon suivante :

- 4 médiateurs sociaux à temps plein sont missionnés sur ce service :
  - **1 médiateur à l'accueil de la structure** : il permet le premier accueil de l'habitant, il effectue les prises de rendez-vous, recueille ses besoins et l'oriente vers une structure adaptée si nécessaire.
  - **3 médiateurs pour un accueil individualisé** dans des bureaux dotés d'un ordinateur, un accès internet, et la possibilité de scanner et imprimer des documents. Cet accueil individualisé permet au médiateur de prendre en compte les demandes de l'habitant et de lui apporter une réponse personnalisée.

    => La labellisation nous a permis de restructurer nos locaux pour répondre à certains critères de confidentialité. Ceci est plus confortable pour les habitants, cependant cela a réduit la capacité d'accueil passant de 3 à 2 bureaux disponibles systématiquement.

    Un poste en accès libre a été mis en place pour permettre aux habitants plus autonomes d'effectuer les démarches dématérialisées seuls.

- **Les habitants sont accueillis du lundi au vendredi de 9h à 17h**, *excepté le lundi fermeture de 15h à 17h, du fait de la réunion d'équipe hebdomadaire.*

Les accompagnements individualisés s'effectuent sur prise de rendez-vous par téléphone ou à l'accueil.

Le poste en accès libre ne nécessite pas de prise de rendez-vous.

Afin de désengorger le service et répondre à certaines urgences administratives pour les habitants, le médiateur à l'accueil peut être amené à effectuer certains actes de médiation à l'accueil

Services rendus aux habitants :

Afin de rendre compte de notre action auprès des habitants, les médiateurs sociaux notent les services qu'ils rendent aux habitants dans le cadre de la Permanence. Ce reporting s'effectue avec plusieurs données objectives.

LES ACTES DE MEDIATION :

Les actes de médiation sont alors répertoriés de la façon suivante :

ACTE	EXEMPLE
Création d'une identité numérique	Créer une boîte mail, un profil sur les plateformes (sites ANTS, de la CARSAT, de la CPAM…)
Mise en lien numérique avec un partenaire	Envoyer une fiche de paie sur le site de Pôle emploi, demander un document en ligne, un rendez-vous…
Mise en lien téléphonique avec un partenaire	Appeler un fournisseur d'énergie, prendre un rendez-vous médical par téléphone
Conseil ou orientation simple sur un partenaire	Orienter vers la MDM, les espaces emploi, la Cimade …
Rédaction d'un courrier	Rédiger une lettre de demande d'échelonnement de dette…
Constitution d'un dossier ou formulaire	Remplir un dossier de logement, une demande d'AAH, une demande d'informations de la CAF…
Lecture et explication d'un document	Lire et expliquer une lettre, une facture…
Impression de documents	Imprimer un document d'une boîte mail, faire des photocopies…
Appui à la recherche d'informations sur Internet	Rechercher une adresse sur le site de TCL, rechercher les coordonnées d'un traducteur assermenté…

Les domaines d'intervention :

Une classification des demandes est effectuée par domaine d'interventions (27).

Les dossiers majoritairement traités sont ceux en lien avec les services de la CAF et de l'ANTS sous les thématiques : Identité-Séjour-État civil et Permis de conduire.

Résultats chiffrés :

En 2021, ce sont :

- 7 398 actes de médiations effectués (5104 en 2020)
- 3 520 dossiers instruits (2 733 en 2020), dont :

  565 pour la CAF (398 en 2020)

  768 pour l'ANTS (395 en 2020)

Notre activité est en constante augmentation, deux facteurs expliquent probablement cela :

- Le développement constant des démarches dématérialisées renforçant la facture numérique pour de nombreux de nos bénéficiaires
- La situation de la crise sanitaire qui a précarisé de plus en plus le public accueilli à la Régie de Quartier (situations sociales complexes au sein du QPV Bron Parilly)

1. Fréquentation et public accueilli : **Résultats chiffrés :**

- 2 761 personnes ont fréquenté notre service (2061 en 2020) dont 53,22 % de femmes (1 471)
- 70,63 % habitant le QPV de Parilly
- 5,27 % habitant le QPV de Terraillon
- 13,10 % habitant les autres quartiers de la ville de Bron
- 11,01 % viennent d'autres communes

Ces 2 derniers chiffres sont en forte augmentation par rapport à 2020.

Nous expliquons cela par la fidélité de certains anciens habitants du quartier qui malgré leur déménagement sur d'autres communes viennent toujours à la Régie de Quartier pour effectuer leurs démarches. Nous avons été agréablement surpris d'accueillir des bénéficiaires habitant Brignais et Miribel (01).

- 12,20 % moins de 25 ans
- 70,83 % 26-60 ans
- 27 % plus de 60 ans

  Nous constatons à nouveau cette année une augmentation de fréquentions par les 26-60 ans (63,50 %). Les constats restent les mêmes que précédemment sur les raisons de leur prise de rendez-vous.

4.2 L'OFFRE AUX SENIORS BRONDILLANTS

MOBILISATION DE 7 PERSONNES SOIT 3 ETP SUR CE DISPOSITIF + TEMPS COORDINATION

4.2.1 Mobi-cité seniors

LUTTER CONTRE L'ISOLEMENT DES PERSONNES ÂGÉES :

OBJECTIFS ET 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 est réalisée à temps plein par une médiatrice de la Régie de Quartier, sous la responsabilité de la coordinatrice du pôle Médiation.

Chaque jour, deux médiateurs accompagnent individuellement les adhérents du service dans leurs déplacements quotidiens (rendez-vous médicaux, courses, loisirs, etc.) sur la commune de Bron et ses alentours (5 km environnants).

Les objectifs sont :

- Accompagner les personnes âgées résidant sur la commune de Bron dans leurs déplacements

quotidiens

- Rompre l'isolement et créer du lien social

ACTIONS MENÉES EN 2021 :

Après le bouleversement provoqué par la crise sanitaire, il a été nécessaire de développer des actions afin de redynamiser notre action et adapter notre offre aux besoins de nos adhérents. deux axes ont alors été mis en place pour cela :

Développer les moyens de communication pour se faire ou refaire connaître :

Une campagne de communication a été menée avec la publication de nombreux articles. Ainsi Mobi Cité Seniors a été mis en lumière dans « BronJour », un article a été effectué par l'équipe locale du Progrès et le magazine Notre Temps a fait un petit encart pour valoriser notre action.

En parallèle, le flyer du service a été retravaillé et largement diffusé auprès de nos partenaires ainsi qu'au sein des commerces de proximité.

Les résultats de cette campagne ont été immédiats et de nombreux brondillants ont rejoint Mobi-Cité Seniors. Cet axe est donc à maintenir et à mettre à jour très régulièrement.

En même temps, un article à destination des professionnels a été publié par Labo-Cités dans le cadre des cahiers du développement social urbain.

2 - Mener une enquête de satisfaction auprès des adhérents pour améliorer notre offre : Résultats :

Tous les adhérents de Mobi-Cité Seniors ont pu participer à l'enquête de satisfaction. 45 personnes ont fait part de leurs réponses. A l'issue de cette enquête, il est apparu que la plage horaire du service pouvait restreindre certaines sorties.

Pour mieux répondre à la demande, l'offre de service a été augmentée grâce à une augmentation du temps de travail hebdomadaire des médiateurs (compensation par des RTT). Le premier rendez-vous peut à présent être pris à partir de **8h45** (au lieu de 9h15) et le dernier retour peut s'effectuer au domicile de l'adhérent à **17h45** (au lieu de 16h45).

DONNÉES DE BILAN : en 2021 :

- **1 334 accompagnements**
- **1 698,5 heures d'accompagnement** en lien direct avec les adhérents
- La somme perçue au titre des accompagnements réalisés s'élève à **4013 €** directement versés par les personnes âgées adhérentes du service.

104 adhésions (dont 54 nouveaux) ont été effectuées durant l'année.

Ces chiffres font apparaître une belle reprise de notre activité auprès des Seniors de la commune, après la chute d'activités que nous avons connue en 2020 (*pour rappel : 867 accompagnements, 1038,75 h et 73 adhésions*).

Nature des accompagnements :

De façon générale, les accompagnements pour raisons médicales restent les plus nombreux puisqu'ils représentent 56% de l'intégralité des sorties. (754 sorties).

- ✓ Santé : accompagnements 56 %
- ✓ Courses (principalement alimentaires) : 34 %
- ✓ Loisirs et sorties familiales ou amicales : 8 %
- ✓ Démarches administratives :2 %

Public bénéficiaire de Mobi-Cité Seniors :

En 2021, la file active des adhérents au service a été de 160 personnes.

119 adhérents étaient à jour de cotisation à la fin de l'année.

La répartition des adhérents sur la ville est la suivante :

Centre Ville	Terraillon	Parilly	Essarts-Charmilles	Autres
45 %	18,75 %	13,13 %	9,37%	13,75 %

Nous notons une augmentation des adhésions sur le quartier de Parilly (6,9 % en 2020), c'est la première année que nous constatons cette évolution, la diffusion de notre offre ainsi que que l'arrêt du "Bron Bus" sur ce quartier semblent être des facteurs de ces nouvelles adhésions.

Les adhérents du service sont majoritairement âgés de **plus de 85 ans**. Le vieillissement de nos adhérents se confirme d'années en années.

+ de 85 ans	+ de 90 ans	+ de 95 ans
61,25 %	33,75 %	4,37 %

2 adhérentes étaient centenaires en 2021.

Nous avons appris avec tristesse le décès de 5 de nos adhérents dont 1 centenaire.

Le vieillissement de nos adhérents à 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, différenciation de la mission vis-à-vis des aides à domicile etc.).

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.

4.2.2 De la mission contact à seniors+

La Mission Contact n'est pas reconduite à l'identique pour l'année 2021. Il a été décidé en conseil municipal en début d'année, que cette action serait intégrée au fonctionnement interne du CCAS. Le dispositif sera repensé sans délégation à une association. Ainsi la convention avec la Régie de Quartier a pris fin en mars 2021.

Cependant la Régie de Quartier RIB a souhaité maintenir cette action auprès de ses adhérents séniors, en développant une veille téléphonique renforcée et en proposant ses services de médiation pour l'aide aux démarches administratives à domicile. C'est une mission qui est soutenue par la métropole.

Les objectifs dus à la refonte de cette action sont les suivants :

- 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

Les participants ont été intégrés à nos actions selon 2 critères :

⇒ Besoin de soutien pour l'établissement de leurs démarches administratives dématérialisées à leur domicile

⇒ Isolement renforcé par la crise sanitaire pendant les fêtes de fin d'année.

De plus, nous avons fait le choix d'intégrer à ces actions des personnes âgées à partir de 70 ans (initialement prévu plus de 80 ans) du fait de leur grand isolement pendant cette période de distanciations sociales renforcées.

REALISATION DE L'ACTION :

La médiatrice sociale en charge de cette action a pu identifier plusieurs de nos adhérents en difficultés quant à leurs démarches administratives : rendez-vous médicaux sur les plateformes, mise en place de la campagne de vaccination Covid19, démarches en ligne diverses. Des visites à domicile ont alors été effectuées régulièrement.

Pour les fêtes de fin d'année une action collective avec l'association les Petits Frères des Pauvres et Alliade Habitat au sein du QPV Bron Terraillon.

Initialement prévu sous la forme d'un repas solidaire - confection du repas par l'association des Femmes de la Caravelle - les contraintes sanitaires n'ont pas permis la tenue de ce repas qui s'est alors transformé en panier gourmand avec une livraison aux domiciles des 12 adhérents concernés par cette action.

De plus, 3 adhérentes ont pu bénéficier de l'Apéro de l'Amitié organisé par les Centre Social des Taillis avec les mêmes objectifs.

4.2.3 Plan canicule

Pour cette nouvelle campagne saisonnière, les modalités d'organisation proposées par la municipalité ont évolué, le rythme des appels a changé.

Lors de son inscription, la personne est appelée pour prendre en considération sa demande et ses éventuels besoins. Après un rapide diagnostic, il sera décidé si la personne bénéficiera de la veille téléphonique ou non, sur 83 personnes inscrites : 37 personnes ont bénéficié de cela.

Selon le niveau d'alerte déclenché par les services préfectoraux, les appels sont plus réguliers, sinon les médiateurs contacteront la personne une fois par mois environ. Les appels les jours de week-end (lors des alertes) sont exclusivement gérés par le CCAS.

C'est un changement de fonctionnement important. En effet, précédemment, les appels étant à minima hebdomadaires. Ceci permettrait alors de développer un lien de confiance entre les personnes et les médiateurs sociaux, ce qui permettait au fil de appels d'identifier certains besoins et difficultés qui sont peu abordés lors d'appels trop espacés.

La municipalité a fait le choix de recentrer cette action au cœur des services du CCAS. Elle ne sera donc pas reconduite pour la Régie de Quartier en 2022.

L'action en Chiffres :

Bénéficiaires :

- ◊ 83 inscrits donc 37 personnes pour la veille téléphonique.
- ◊ 7 personnes ont bénéficié d'un suivi spécifique du fait de leur situation singulière.
- ◊ Phases d'appel : 1 appel / mois
- ◊ 235 appels passés par les professionnels sur toute la période (du 1er juin au 15 septembre)

4.3 ACTION DE SENSIBILISATION AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

4.3.1 REPAR A BRON : Le café réparation « mobile » au plus près des habitants :

MOBILISATION DE 2 PERSONNES SOIT 0,05 ETP SUR CE DISPOSITIF + TEMPS COORDINATION

Depuis 2017, le Pôle Médiation porte aussi un café réparation. Organisés grâce à l'aide de brondillants bénévoles passionnés de bricolage, les ateliers **Repar'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 savoirs faire
- Créer une dynamique territoriale et partenariale
- Permettre à des bénévoles de partager leurs compétences en se rendant utiles aux autres.

Les contraintes sanitaires toujours présentes sur l'année 2021 ont nécessité une réévaluation de l'organisation de cette action pour qu'elle puisse avoir lieu.

En effet, jusqu'à la mise en place du passe sanitaire, les structures partenaires ne pouvaient pas accueillir le projet. Ainsi des actions très ponctuelles sur d'autres projets (jardins partagés majoritairement) ont été organisées pour maintenir une dynamique.

Cependant la reprise des actions au sein des structures a permis de remotiver le collectif et relancer l'action. Les premières actions ont été prometteuses pour la mise en place de ces ateliers.

La communication menée par l'équipe de Médiation en collaboration avec la structure accueillante est centrale pour la réussite de ce projet.

La demande des habitants pour ce type d'ateliers est forte, et ce malgré l'arrêt contraint pendant de nombreux mois.

DONNÉES DE BILAN :

2 Ateliers Repar à Bron :

Structures et lieux	Date	Nombre de participants	Nombre de bénévoles	Nombre d'objets apportés	Poids des objets réparés
Maison de Quartier des Genêts	15/10	18	5	20	83 KG
MJC Louis Aragon	02/12	2	6	3	6,5 KG

4.3.2 La création de lien en pied d'immeubles

A 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 réapproprier les espaces communs en pied d'immeuble, souvent laissés en prise avec des 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.

Une médiatrice sociale est affectée à ces deux projets, son rôle est multiple :

- Coordonner l'action des 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.

4.3.3 L'animation du jardin partagé des sapins à Terraillon :

MOBILISATION DE 1 PERSONNE SOIT 0,4 ETP SUR CE DISPOSITIF + TEMPS COORDINATION

LE COLLECTIF DES JARDINIERS :

A la fin 2021, le collectif des jardiniers se constituait de la façon suivante :

- 39 jardiniers individuels :
  - 21 femmes et 18 hommes
  - La constitution des foyers est hétérogène : personnes seules, en couple avec ou sans enfants
- 2 parcelles occupées par des groupes (Crèche familiale des Diablerets / Groupe d'insertion de L'Étape -Centre Social et Culturel Gérard Philipe)

Comme chaque année, le collectif évolue avec des départs et nouvelles arrivées.

Un jardinier historique est hélas décédé des suites de la Covid-19, son fils a pris la suite de sa parcelle. Ce départ a beaucoup affecté le collectif du jardin A.

4 autres jardiniers ont volontairement laissé leur parcelle principalement dû par un manque de temps et d'investissement. La Crèche familiale Les Diablerets fait partie de ces départs, en effet la crise sanitaire a fortement entaché leur possibilité d'investissement sur ce projet. 2 jardiniers ont dû quitter le jardin du fait de désaccord et d'inadéquation avec les principes des jardins partagés (non respect de la charte)

Parallèlement deux nouvelles jardinières sont arrivées sur le jardin B.

A la fin 2021, plusieurs parcelles ont donc été libérées, permettant à de nouveaux résidents de s'investir dans ce projet au sein de leur résidence.

INTERVENTION DE LA RÉGIE DE QUARTIER RIB :

Modalités d'intervention :

- 2 permanences hebdomadaires les mardi et vendredi après-midi (adaptation des horaires lors de la période estivale)
- Nombre de permanences effectuées en 2021 : 79

- Temps annuel consacré au projet (permanences + travail de bureau et réunions) : 307h45

Participation des jardiniers aux permanences :

Les permanences bi-hebdomadaires permettent à la médiatrice d'être identifiée au sein des jardins et ainsi de rencontrer les jardiniers.

Le cœur de l'action de la médiatrice sur ces jardins est principalement axé sur **la régulation du collectif, la gestion des conflits et la veille du site de compostage.**

Les référentes (3) des jardins sont un réel appui pour la médiatrice, elles participent de façon très assidue aux permanences.

Lors de ces temps, la médiatrice propose des animations au sein des espaces communs des 2 jardins : entretien, plantation, aménagement (mangeoires à oiseaux, pose de canisses, bancs etc.).

L'implication des jardiniers est variable selon les saisons. De plus, le contexte sanitaire a encore été un frein pour certains pour s'inscrire dans des actions collectives.
Les permanences permettent aussi à la médiatrice d'organiser avec les jardiniers les événements au sein du jardin.
Ce travail de mobilisation a encore, cette année, été terni par la crise sanitaire. Cependant l'après-fête (mi-juin) semble avoir petit à petit remobilisé certains membres du collectif, provoquant un peu plus d'envie à relancer des actions.

EVÉNEMENTS ET ANIMATIONS :

Points marquants du collectif :

- Travaux de refonte du jardin A :

  En mars, Lyon Métropole Habitat a entrepris des travaux de refonte des parcelles du jardin A. Les parcelles ont été redimensionnées, permettant à chaque jardin d'avoir une superficie égale. De plus, le cheminement central a été élargi avec un revêtement permettant des déplacements en toute sécurité.

- Journal de résidence :

  Lyon Métropole Habitat a mis en place un journal de résidence. Les premiers articles ont été destinés en partie aux jardins. C'est une mise en lumière positive de cette action et une valorisation de l'implication des jardiniers appréciée par ceux-ci

- Renouvellement de la Charte :

  La charte a été amendée après concertation avec les jardiniers référents sur l'implication de

tous sur les espaces communs. En effet, le constat a été fait que peu de jardiniers avaient le souci des espaces collectifs.

Ainsi une partie supplémentaire et détaillée a été ajoutée, selon la parcelle attribuée les tâches collectives sont définies. Cet ajout permet aussi à la médiatrice d'identifier plus facilement le jardinier en charge de la tâche et de pouvoir travailler avec lui individuellement sur la réalisation de celle-ci.

Événements collectifs de mobilisation et de mise en lumière de l'action :

- **Vendredi 19 février :** Café Compost : Suite à la mise en place du nouveau composteur fin décembre 2020 : sensibilisation sur le compostage. Distribution de bio-seaux - financés par la Régie de Quartier - à tous les jardiniers pour inciter l'apport en déchets compostables. Affichage des consignes simplifiées : sensibilisation auprès des résidents (jardiniers ou non) à cette pratique.
- **Samedi 24 avril** : Printanières : Tenue d'un stand à la journée.
  Évènement au centre-ville de Bron. Sensibilisation sur le compostage collectif au sein des résidences LMH (Sapins et UC5)
- **Vendredi 18 juin :** Fête du jardin : Temps apprécié par les jardiniers. Sentiment de reconnaissance après cette pause subie par la crise sanitaire
  Événement festif avec la participation des associations VRAC, Zéro Déchet Lyon et Arts & Développement.
  Plantations collectives de fleurs dans les bacs surélevés.
  Goûter partagé par les jardiniers / Présence du Délégué du Préfet et de M le Maire.
- **Samedis 25 septembre et 9 octobre** : Opérations Grand Nettoyage dans les jardins :

Travaux collectifs sur les espaces communs des 2 jardins. Désencombrement des parties communes.

- **Vendredi 5 novembre** : Vernissage de la fresque des Sapins :
  Événement coordonné par la Régie de Quartier RIB avec LMH et Arts & Développement.
  Pose de la fresque de la mer élaborée au mois d'août lors des ateliers à proximité du jardin.
  Atelier de concertation par Poly'gones dans le cadre de l'enquête mise en place par LMH
  Goûter partagé par les jardiniers / Présence du Délégué du Préfet et de M le Maire.

Sorties effectuées :

- Achats de plants et outils à Botanic : bons obtenus dans le cadre du concours Bron en Fleurs
- Salon Paysalia : 1er décembre à Eurexpo : salon professionnel sur les aménagements paysagers et techniques de jardinage : sortie commune avec le collectif du jardin fleuri de l'UC5

Au cours de l'année, plusieurs actions partenariales sont mises en place par le pôle Médiation de la Régie de Quartier afin d'inscrire les jardins partagés dans l'environnement de la Résidence, avec :

- Le Centre Social et Culturel Gérard Philipe, par :
  - L'implication du groupe de l'Étape sur une parcelle du jardin B
  - La présence du secteur jeunesse dans le cadre de leurs animations de proximité (participation aux événements)
- L'association Arts et Développement, par :
  - La participation aux ateliers hebdomadaires au sein de la résidence **avec la présence de 2 médiatrices sociales**
  - La participation et le soutien des animations pendant les vacances scolaires
- L'association VRAC : soutien à la distribution mensuelle du groupement d'achat **avec la présence de 2 médiatrices**. De nombreux jardiniers sont adhérents de l'association.
- Les écoles et crèche du quartier : visite des jardins avec plantations et sensibilisation sur le compostage. (4 classes et 1 crèche sont venus en 2021)
- Le collectif a répondu aussi présent lors de l'enquête menée par Poly'Gones.

PERSPECTIVES 2022 POUR LE JARDINS DES SAPINS :

- Continuer la remobilisation du collectif sur les temps forts du jardin : rendre plus acteurs les jardiniers dans la conception des événements,

- Développer des axes de communication avec le soutien de Lyon Métropole Habitat :
  - Poursuivre l'implication dans le développement du journal de résidence
  - Réfléchir à la campagne de recrutement des nouveaux jardiniers
  - Élaborer des pancartes pour identifier les jardins auprès de tous les résidents : afficher le mot "Partagé"
  - Développer un plan de sensibilisation sur le compostage en pied d'immeuble.
- Maintien des partenariats et développement des actions communes,
- Développement des liens avec les autres jardins partagés de la ville

4.3.4 L'animation du jardin fleuri de l'UC5 :

LE COLLECTIF DES JARDINIERS :

A la fin 2021, le collectif des jardiniers se constituait d'un noyau de 5 jardinières fidèles.
Une dizaine de ménages participent à l'apport en déchets alimentaires pour le composteur. Ceci est une réelle contribution au projet, en effet le collectif a été formé aux techniques de compostage en 2019-2020 et s'est très bien saisi de cela. Ainsi le compostage est très efficace et les résultats sont très satisfaisants. L'apport en compost pour le jardinage est précieux pour la réussite des cultures collectives.

INTERVENTION DE LA RÉGIE DE QUARTIER RIB :

Modalités d'intervention :

- 1 permanence hebdomadaire le mercredi après-midi (adaptation des horaires lors de la période estivale)
- Nombre de permanences effectuées en 2021 : 40
- Temps annuel consacré au projet (permanences + travail de bureau et réunions) : 121h30

Participation des jardiniers aux permanences :

La permanence hebdomadaire est un temps de rendez-vous incontournable pour les jardinières actives du projet.

En effet, l'investissement du collectif est tel qu'il est rare que la médiatrice note une absence imprévue

d'un membre. Au contraire, ce temps est attendu pour pouvoir échanger sur les projets du jardins et surtout jardiner ensemble.

Le travail de la médiatrice auprès de collectif est principalement de maintenir la dynamique autour de projets pouvant mettre en valeur le jardin avec et pour les habitants.

Le collectif est autonome dans sa gestion des cultures, les jardinières sont très impliquées et mènent avec brio cela. Les jardinières les plus impliquées dans ce projet se chargent de l'entretien de l'espace de façon quotidienne.

L'approvisionnement en eau reste un point faible pour ce projet. En effet, le forage initialement prévu pour l'arrosage est défectueux. Pour l'été 2021, les services municipaux ont mis à disposition une ancienne cuve pour pallier ce manque. Cela a été un grand soulagement pour tous. L'approvisionnement se fait régulièrement par camion-citerne des services techniques.

EVÉNEMENTS ET ANIMATIONS :

Points marquants du collectif :

Événements collectifs de mobilisation et de mise en lumière de l'action :

- **Samedi 24 avril** : Printanières : Tenue d'un stand à la journée.
  Évènement au centre-ville de Bron. Sensibilisation sur le compostage collectif au sein des résidences LMH (Sapins et UC5)

Remise du 1er prix des jardins collectifs !

- **Mardi 27 avril :** Visite de M le Maire
  Découverte de ce projet soutenu par la Régie de Quartier RIB et mise en avant du prix récemment reçu.
- **Mercredi 27 octobre :** Fête de la Courge :
  1er événement d'ouverture aux habitants pour mobiliser de nouveaux jardiniers. Belle implication partenariale / Timide participation des habitants

Sorties effectuées :

- Achats de plants et outils à Botanic : bons obtenus dans le cadre du concours Bron en Fleurs

- Fête de l'Alimentation : 22 septembre : Jardin des Girondins Lyon 7 : temps festif avec stands dans le cadre du projet "100 lieux nourriciers" coordonné par le CNLRQ (Comité national de liaison des Régies de Quartiers) et l'AFAUP (Association française de l'agriculture urbaine professionnelle)
- Salon Paysalia : 1er décembre à Eurexpo : salon professionnel sur les aménagements paysagers et techniques de jardinage : sortie commune avec le collectif des jardins des Sapins

Au cours de l'année, plusieurs actions partenariales sont mises en place par le pôle Médiation de la Régie de Quartier afin d'inscrire le jardin partagé dans l'environnement du quartier, avec :

- Le Centre Social des Taillis : visite du jardin par le secteur jeunesse (action avec Arthropologia)
- Repar à Bron : soutien des bénévoles du café réparation de la Régie de Quartier pour la mise en place de nouvelles lasagnes potagères (fixation des bastaings) + réparation du caisson à outils
- L'association Arts et Développement : animation de proximité pendant la période estivale : atelier de peinture végétale avec les pétales de fleurs du jardin

PERSPECTIVES 2022 POUR LE JARDIN DE L'UC5 :

- Continuer la mobilisation du collectif sur les temps forts du jardin avec comme objectif commun l'ouverture à de nouveaux jardiniers.
- Poursuivre le développement des aménagements au sein du jardin (pergolas)
- Développer des axes de communication avec le soutien de Lyon Métropole Habitat :
    - Réfléchir à des moyens innovants de mobilisation sur des actions particulières (par exemple sollicitation des résidents via des sms envoyés par le bailleur)
    - Élaborer des pancartes pour identifier le jardins auprès de tous les résidents,
- Maintien des partenariats et développement d'actions communes, développement possible auprès d'autres partenaires (exemple établissements scolaires)
- Ouvrir le jardin à d'autres partenariats (exemple association VRAC)
- Développement des liens avec les autres jardins partagés de la ville (Sapins et Centre social et Taillis) et implication dans le réseau des jardins du Passe Jardins et de l'Afaup,

4.3.5 Développement d'un projet nature à la caravelle :

MOBILISATION DE 2 PERSONNES SOIT 0,4 ETP SUR CE DISPOSITIF + TEMPS COORDINATION

Poulailler urbain et Ilot Nature

GENÈSE :

Fin 2020, le pôle Médiation a été sollicité par l'équipe projet de Terraillon pour le développement d'un nouveau projet qui se situerait dans le secteur de la Caravelle.

Dans le cadre du renouvellement urbain de ce secteur, deux îlots sont actuellement non construits, dont l'une des parcelles est occupée de façon spontanée par des habitants du quartier qui ont installé une basse-cour (principalement composée de coqs Phoenix et de quelques poules). La présence de ces gallinacées ne semble pas apporter de nuisances pour le voisinage. A la suite de plusieurs échanges, le pari a été pris de dédié un lieu pour la nature en ville au sein de ce quartier.

La Métropole de Lyon propriétaire des 2 îlots a alors validé la mise à disposition d'une parcelle pour ce futur projet, ce sera sur l'îlot B qui a une superficie de 1 500 m2 environ. Au démarrage du projet, les animaux se trouvent sur l'îlot C, parcelle plus importante et à l'écart de la circulation, cependant celle-ci comporte un futur projet de construction.

De janvier à août 2021 : Prémices du futur projet :

Avec le soutien du Fonds Quartiers Solidaires et du Labo des Régies, deux médiateurs sociaux ont été positionnés sur cette nouvelle action en collaboration avec la coordinatrice du pôle.

Cette première phase a été développée autour de 5 axes de travail, le contexte sanitaire a ralenti certaines mies se en application, sans pour autant empêcher l'évolution du projet :

Mise en conformité du projet :

Une convention d'occupation temporaire de l'îlot C a été signée le 8 janvier 2021 avec la Métropole de Lyon.

Cette convention permet d'autoriser la présence des animaux sur le terrain et la gestion de celui-ci par la Régie de Quartier. La convention est signée pour la période du 1er décembre 2020 au 30 mai 2021 avec tacite reconduction possible de 6 mois supplémentaires.

Une réduction du nombre d'animaux a été nécessaire afin de répondre aux exigences de la convention. Les médiateurs sociaux ont accompagné les habitants pour arriver au nombre autorisé. Ceci a pris plusieurs semaines du fait du nombre important de bêtes (plus de 50). Il a aussi été nécessaire de faire accepter ce changement aux habitants qui s'en occupent depuis plusieurs années.

La Régie de Quartier a soutenu les habitants pour la demande d'un fonds de soutien FILH pour l'achat de grains pour les animaux et une action de sensibilisation sur leur alimentation. Un partenariat avec le docteur CARA, vétérinaire brondillant, a été mis en place. Ceci a permis d'avoir un avis régulier sur l'état de santé des animaux et intervenir en conséquence si nécessaire. Les médiateurs ont apporté un soutien logistique aux habitants porteurs du projet quant à l'acheminement de plusieurs produits et matériaux pour le bien-être des poules : eau, paille, grains.

En mars, 8 coqs ont été volés pendant la nuit. La Régie de Quartier s'est chargée de déposer la plainte au commissariat. Les médiateurs sociaux restent vigilants sur les risques éventuels d'intrusion sur le site qui ne peut être totalement sécurisé du fait de la vétusté du portail et de la clôture actuelle.

1. Prospections des projets similaires : recueil des bonnes pratiques pour la gestion du projet :

Le Pôle Médiation a accueilli 3 stagiaires de l'Institut Bioforce dans le cadre de leur formation professionnelle pour leur projet APSL (Applications Pratiques de Solidarité Locale). Ils ont mené un travail de prospection assez large, nous permettant d'avoir des contacts et retours sur des projets similaires.

Un rapport de prospection a été élaboré par les stagiaires. Celui-ci a permis de mettre en lumière la thématique de gestion des biodéchets et leur valorisation comme étant un axe de travail central pour le futur projet.

Développer le réseau partenarial autour du projet :

Ce projet est mené en collaboration avec l'équipe projet de la Maison du Terraillon.

De nombreux partenaires du territoire ont été sollicités pour travailler sur ce projet, tels que :

- **Sauvegarde 69 :** mobilisation des jeunes participants aux chantiers éducatifs, lien avec le collège pour les jeunes décrocheurs

- **Alliade Habitat :** bailleur social principal du secteur, soutien possible pour le financement de certaines actions et aménagements
- **Forum Réfugiés :** public pouvant être sollicité pour participer à la gestion du poulailler et la participation aux chantiers participatifs
- **Collège Joliot Curie :** partenariat via la Sauvegarde69 pour les jeunes décrocheurs. Projets pédagogiques envisageables avec certains enseignants selon les thématiques en lien avec la construction, la gestion des déchets, la biodiversité ...
- **Centre social Gérard Philippe :** connaissance du projet et possible lien avec actions d'animations enfants ou adultes
- **Association VRAC :** promotion d'un accès à une alimentation saine et durable pour les habitants du quartier

Le caractère insolite du projet suscite un intérêt et une volonté partenariale de s'impliquer dans ce projet de façon diverse. La visée pédagogique que peut avoir ce projet est soulignée par plusieurs partenaires à la fois pour le public enfant mais aussi adulte.

2. Micro événements sur le site :

Le contexte sanitaire a réduit la mise en place d'événements sur le site.

Cependant, deux temps forts ont eu lieu permettant de rendre visible l'avancée du projet auprès des habitants :

- Décembre 2020 : semaine du 14 au 18 décembre : Ateliers de construction des poulaillers avec installation du filet aviaire pour répondre aux normes sanitaires.
- Mars 2021 : 29 et 30 mars : Ateliers de construction du sas du poulailler et quelques points d'améliorations sur l'existant. Ce chantier a été initié suite aux rencontres des médiateurs avec les habitants impliqués dans le projet.

Enfin en juin, deux temps ont permis de rencontrer les habitants :

- Le 2 juin : au sein de la Suzanne Melk, l'équipe de médiation a mené un atelier de plantations avec les résidents, financé par Alliade Habitat. Ce temps a permis de rencontrer 10 familles et de pouvoir échanger sur le projet qui se trouve à proximité directe de la résidence. L'association VRAC s'est associée à cet événement.

- Le 4 juin : Action de sensibilisation sur l'alimentation des animaux avec la présence du vétérinaire.

3. Mobilisation / Concertation des habitants :

- Rencontres régulières avec les acteurs du projet :
    - **Janvier à mars :** 2 à 3 demies journées sur le secteur pour développer les rencontres avec les habitants du quartier, ainsi que créer un lien de confiance avec les acteurs du projet déjà présents avant l'arrivée des médiateurs. Ces présences ont aussi permis l'élaboration de premières prospections auprès des acteurs locaux et la recherche de nouveaux partenaires locaux
    - **Avril :** réduction du temps de présence sur le secteur : du fait des mesures de confinement : cependant 1 présence hebdomadaire par un médiateur, à minima.
    - **Mai-juin :** maintien du temps de présence réduit + présence sur sollicitation
- Rencontres informelles des habitants en proximité du site du projet : présence des médiateurs sur le secteur le mardi matin (jour de marché) et aux horaires de grande fréquentation en proximité du poulailler.
- Récolte des bio déchets : Cette thématique est une dimension importante de ce projet, en effet de nombreux dépôts de pain ont été observés aux abords du site. Une sensibilisation a pu être faite aux habitants en proximité du lieu. Un travail de communication a été engagé avec la collaboration du vétérinaire et des stagiaires BIOFORCE.

Durant toute cette première phase, le développement du projet a été suspendu. En effet, plusieurs incertitudes persistaient sur le devenir de l'îlot B et sa gestion.
En septembre 2021, plusieurs validations ont permis le lancement de la phase de concertation auprès des habitants et nous avons obtenu la certitude de l'émergence d'un projet Nature au sein de la Caravelle.

A partir de septembre : Lancement de la phase de concertation des habitants

Les validations politiques du projet ont permis de poser les orientations de celui-ci qui sont :

- Ilot B dédié à un projet Nature
- Projet développé avec et pour les brondillants
- Dimension pédagogique et intergénérationnelle à envisager
- Possibilité d'une présence animale

Suite à cela, un comité technique piloté par l'équipe projet de Terraillon a été mis en place. Il réunit les services de la métropole de Lyon, les Conseillers de Quartier de Terraillon et la Régie de Quartier RIB.

Le Pôle Médiation de la Régie de Quartier est sollicité pour :

- La mise en œuvre opérationnelle de la phase de concertation avec les membres du comité technique
- La réalisation d'événements sur le site de l'îlot B ou en proximité
- La mobilisation des habitants sur les différentes phases du projet

Pour cela, un questionnaire a été réalisé par l'équipe de médiateurs sociaux, il a été soumis aux habitants du quartier au mois de novembre et plus largement aux brondillants via un questionnaire en ligne (page Facebook de la Régie de Quartier).

Résultats chiffrés :

- 4 médiateurs mobilisés
- 8 demies journées : proximité
- 112 personnes sondées
- 46 contacts obtenus : personnes souhaitant s'impliquer sur ce futur projet
- 79 personnes souhaitent jardinier sur ce nouvel espace
- 47 personnes souhaitent un projet favorisant la rencontre, et dans ce cadre plusieurs commentaires font part d'une volonté d'associer les enfants
- 75 personnes sont favorables à la présence d'animaux.

Le 4 décembre : le lancement de la concertation a officiellement démarré sur le site de l'îlot B renommé **îlot Nature**, les habitants ont été invité à découvrir les orientations de ce projet et participer aux futurs événements pour l'élaboration de celui-ci (visites de jardins, ateliers de concertation programmés au premier trimestre 2022)

Ce projet a sollicité la présence régulière de deux médiateurs sociaux avec le soutien de la coordinatrice. L'équipe du Pôle Médiation a aussi été sollicitée plus largement pour réfléchir communément sur ce nouveau projet.

Le temps consacré par les <u>médiateurs sociaux</u> sur ce projet en 2021 est évalué à 442,5 heures, toutes

actions confondues.

4.3.6 La création de lien social au sein de structures partenaires :

MOBILISATION DE 8 PERSONNES SOIT 1,5 ETP SUR CE DISPOSITIF + TEMPS COORDINATION

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 ***projets et*** *événements* ***partenariaux****. Ces temps de travail sont autofinancés par la Régie de Quartier, soit l'équivalent d'1,5 ETP sur l'année.*

Centre Social Les Taillis

Le Pôle Médiation travaille avec le Centre Social des Taillis sur de nombreux projets. Ce partenariat est renforcé du fait de la proximité des deux structures.

Les médiateurs sociaux durant l'année 2021 ont pu collaborer sur les actions suivantes :

- **Café Pour Tous :** Action mise en place début 2020 : permanence hebdomadaire (mardi matin) au sein du local DIAG du Centre Social. L'objectif est de permettre un espace d'écoute et de rencontres entre habitants avec un accueil inconditionnel. La médiatrice agit en collaboration avec l'animatrice du centre social.
  Les permanences ont pu être remises en place à partir d'octobre, 7 matinées ont été organisées avec en moyenne 3 à 4 habitants par séance et la présence ponctuelle de partenaires, les conditions d'accueil dans la salle étant soumises aux directives en lien avec la crise sanitaire.
- **Terrasses de l'été :** Participation à toutes les Terrasses qui se sont déroulées du 1er juillet au 5 Août. Temps festif au pied des UC les lundis et jeudis. Participation de l'équipe de Médiation en binôme, les médiateurs ont été à la rencontre des habitants pour expliquer le protocole covid en rigueur, ils ont soutenu les partenaires sur certains ateliers.
  Une présentation de l'action de l'équipe a été faite par une médiatrice auprès de Mme la Préfète à l'Egalité des Chances, le Délégué du Préfet et M. le Maire.

  Bilan quantitatif des terrasses :

  - 6 terrasses + 1 soirée de lancement

- La tranche d'âge la plus représentée 6-17 ans
- 75% de femmes et 25% d'hommes
- 200 personnes environ par terrasses
- 45% famille / 45% Jeunes seuls / 10% personnes seules

- **Apéro de l'Amitié :** Temps festif (collation et spectacle musical - chorale et danse) pour les fêtes de fin d'année (format modifié : initialement un repas était prévu) destiné aux personnes les plus isolées. Trois adhérentes de Mobi-Cité Seniors ont pu participer à ce moment avec la collaboration de deux médiateurs.

Association VRAC (vers un Réseau d'Achats en Commun)

Initié en 2020, à la sortie du confinement du printemps, le partenariat entre l'association VRAC et la Régie de Quartier RIB s'est pérennisé.

Deux médiatrices sociales interviennent lors de la distribution mensuelle des produits, celle-ci est située au cœur de la Résidence des Sapins dans les locaux de l'Étape. Cette présence régulière permet à la fois de soutenir le groupement composé de salariés et de bénévoles (participation à la distribution des produits), de rencontrer certains de nos bénéficiaires (plusieurs jardiniers des Sapins sont adhérents à VRAC) ainsi que promouvoir les actions de la Régie de Quartier aux adhérents et bénévoles de VRAC et inversement.

L'action se déroule un lundi après-midi par mois (10 mois / an).

L'association VRAC exclusivement au sein des quartiers prioritaires de la ville, les adhérents doivent être habitants de ces quartiers, quelques places sont possibles pour d'autres adhérents hors-quartier avec une majoration de 10 % des prix. Cette action permet de rendre accessible des produits locaux et souvent issues de l'agricultures biologiques à prix coûtant pour les habitants qui majoritairement ne peuvent pas accéder à ces produits dans le cadre de vente "grand public".

Le partenariat entre la Régie de Quartier et l'association VRAc a permis aussi d'autres actions communes plus ponctuelles lors d'événements tels que la fête des jardins et l'action Balconnières avec Alliade Habitat.

ARTS ET DÉVELOPPEMENT

L'association Arts et Développement intervient depuis de nombreuses années aux abords des projets de la Régie de Quartier, des actions ponctuelles ont eu lieu à de nombreuses reprises principalement lors des vacances scolaires ou lors d'événements ponctuels (cf. actions auprès des jardins partagés,

Terrasses de l'été …).

Pour 2021, une volonté est née de rapprocher les 2 associations avec des modalités d'intervention plus régulières. Ainsi, dès mars 2021, deux médiatrices ont participé chaque jeudi aux ateliers de peinture au pied de l'UC2 à la sortie de l'école. (16h30 -17h30)

Ce partenariat permet aux médiatrices de créer une occasion de rencontrer les parents, d'échanger et de présenter les actions et les services de la Régie de Quartier. Le partenariat avec Art et Développement permet de travailler avec une autre catégorie de personne à savoir les enfants. Les aider à s'exprimer à travers leur peinture sans avoir à imposer ce qu'il faudrait qu'ils dessinent, à ne pas se sentir isolé, et à avoir un moment pour soi…

Certains parents n'ont pas la capacité d'inscrire leurs enfants aux divertissements, donc ces ateliers permettent à ces enfants de participer à un temps extra-scolaire, parfois de vaincre leur timidité, de s'exprimer à travers leurs peintures, de peindre entre copains, copines. Les enfants repartent souvent avec leurs peintures pour les accrocher dans leurs chambres. En septembre 2021, le partenariat s'est renforcé avec la mise en place d'ateliers le mercredi matin au sein de la résidence des Sapins (10h30-11h30). Deux médiatrices sont aussi présentes sur ce temps avec les mêmes objectifs : participer à l'action et développer le lien avec les habitants.

Ce partenariat est très apprécié et offre de nombreuses perspectives d'actions aux seins des différents quartiers d'interventions de la Régie de Quartier.

Pour exemple, cette action de proximité a permis la mise en place d'un pédibus avec les familles de l'UC2 lors de l'action Octobre Rose : sensibilisation à destination des enfants sur le cancer du sein dans le salon d'honneur de l'Hôtel de Ville.

FETE DE LA NATURE & BULLE D'AIR à TERRAILLON

L'équipe de Médiation a pu à nouveau soutenir le bon déroulement de ces journées d'activités au sein du quartier de Terraillon.

PERSPECTIVES 2022

Pour 2022, les orientations du Pôle Médiation sont les suivantes :

- Continuité des projets existants : maintenir le cœur de l'action de Médiation de la Régie de Quartier auprès des habitants tout en développant certains axes :
  - Poursuivre le développement des compétences des médiateurs sur les notions d'aidants numériques
  - Maintenir une offre adaptée auprès des Seniors en développant de nouvelles actions en lien avec Mobi-Cité Seniors (Seniors +)
  - Maintenir la dynamique « habitants » au sein de jardins partagés
- Développer le projet Ilot Nature à la Caravelle : création du collectif d'habitants, animation du lieu, développement des partenaires ….
- Poursuivre le développement de l'action Repar à Bron en accentuant la participation du collectif de bénévoles
- Poursuivre le développement des actions de proximité avec les associations de proximité (comme Arts et Développement, VRAC ….)
- Poursuivre le développement du partenariat avec les 2 centres sociaux de la ville, par des actions communes plus régulières
- Redéfinition des missions d'appui administratif du Pôle menées par la Chargée d'opération de médiation sociale (partie en juin 2020)
- Professionnalisation des médiateurs par des actions de formations continues

5 PÔLE CADRE DE VIE EN 2021

MOBILISATION DE 30 SALARIES CDDI ET 6 SALARIES PERMANENTS SOIT 25 ETP SUR CE DISPOSITIF

5.1 Le cadre de l'entreprise d'insertion

La Régie de Quartier RIB, a obtenu le label *Régie de quartier* et un agrément Entreprise d'Insertion délivré par la DIRECCTE en 2007. Depuis cette date, la régie répond aux appels d'offres, va chercher des marchés dans le secteur de l'entretien, pour pouvoir proposer du travail aux personnes les plus éloignées de l'emploi.

Afin de vous apporter des précisions sur notre activité spécifique liée à l'insertion, je vous donne en préambule, La définition de **l'insertion par l'activité économique (IAE) délivrée par le ministère du travail :**

Permettre aux personnes les plus éloignées de l'emploi, en raison de difficultés sociales et professionnelles particulières (âge, état de santé, précarité) de bénéficier d'un accompagnement renforcé qui doit faciliter leur insertion professionnelle.

La Régie de quartier RIB est donc une entreprise d'insertion et c'est par ce biais qu'elle propose du travail en contrat à durée déterminée d'Insertion, pour les personnes les plus éloignées de l'emploi.

Pour la régie de quartier RIB, les activités support de l'insertion par l'activité économique sont :

- Entretien d'immeubles
- Entretien des allées et halls
- Gestion des poubelles et des locaux qui y sont affectés
- Entretien d'espaces extérieurs (piquetage)
- Entretien d'espaces verts, tonte, débroussaillage et taille d'arbustes
- Débarrassage 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 constate également la disparition progressive mais régulière des différents services de l'État.

Néanmoins, notre principal bailleur/donneur d'ordre nous confie l'entretien de ses résidences sur tous les quartiers de Bron.

5.2 Une équipe au service des personnes accueillies (CDDI)

L'équipe est composée d'un coordinateur, de 3 cheffes.s d'équipe qui encadrent les chantiers, d'1 conseillère en insertion social et professionnel (CIP) et 2 personnes sur les tâches administratives en lien avec la paye et la facturation.

Pour aider les salariés en insertion à résoudre leurs problématiques et mettre en place leur projet, ils sont reçus mensuellement par une conseillère en insertion socioprofessionnelle (CIP).

Cet accompagnement mensuel consiste à mettre en place des étapes, qui vont permettre aux salariés de :

- Se professionnaliser,
- D'élaborer leur projet professionnel
- D'accéder à la formation

Proposer un accompagnement personnalisé est un des objectifs à atteindre.

Pour le mettre en place, la conseillère est aidée dans son travail par les chefs d'équipe qui sont présents toute l'année sur le terrain et en contact direct avec les salariés CDDI.

Le travail des chefs d'équipe consiste à intégrer les personnes accueillies avec bienveillance. Ils doivent dans un premier temps montrer les missions qui leur seront confiées et les former si la personne n'a pas d'expérience dans le secteur du nettoyage.

Les chefs d'équipe sont les référents pour tout ce qui concerne l'opérationnel sur le terrain, ils sont en lien avec les clients et doivent répondre à des objectifs de résultat comme une entreprise classique.

Ils sont amenés à travailler avec la CIP en coordination pour échanger des informations sur le salarié et son parcours et permettre ainsi un meilleur accompagnement social et professionnel.

A chaque fin de contrat, c'est-à-dire tous les 6 mois, un bilan tripartite est organisé en présence du salarié, des chefs d'équipe et de la conseillère.

Ce temps d'échange va permettre de faire le point sur les compétences acquises, évaluer la progression du salarié dans son parcours et éventuellement réajuster les objectifs.

5.2.1 Les salaries que nous avons intégrés en 2021 (15 personnes salariés)

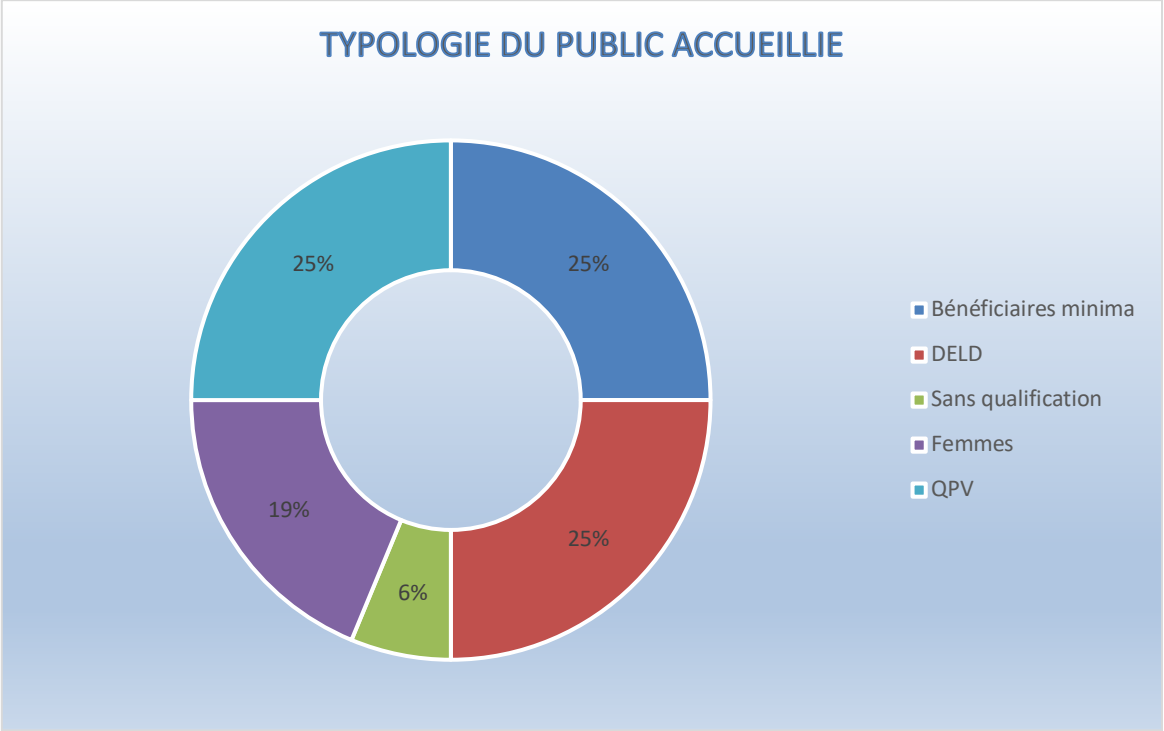
Les recrutements s'organisent toujours dans une dynamique de coordination avec les chefs d'équipe et la CIP, c'est ainsi que les futurs CDDI vont repérer le rôle de chacun.

Depuis 2021 nous réalisons les informations collectives ensemble. Cela nous permet de bien exposer

nos activités et nos accompagnements respectifs et le travail que nous faisons en commun. De plus, cela nous permet d'avoir de véritables échanges sur les personnes reçues lors des réunions et de prendre une décision commune.

Parmi les personnes accueillies en 2021	Nombre de salariés	En %
Bénéficiaires de minima sociaux	**8**	53%
Demandeurs d'emploi > 1 an (DELD)	**8**	53%
Jeunes non qualifiés	**2**	13%
Femmes	**6**	40%
Salariés issus des quartiers prioritaires	**8**	53%
Salariés RQTH	**3**	20%

Certains salariés peuvent cumuler plusieurs critères



5.2.2 Les partenariats en 2021

En 2021, la régie de quartier a travaillé en partenariat avec REPERES METROPOLES qui est un réseau d'entreprises de l'ESS du territoire. Cette structure accompagne les employeurs de l'agglomération lyonnaise dans leur processus de recrutement.

La régie de quartier RIB a également travaillé avec SYNERGIE AE dans l'objectif de proposer des formations adaptées pour les salariés en insertion mais également de pouvoir mutualiser certaines formations, notamment des formations sur le nettoyage, sur le code de la route, d'habilitations électriques, etc.

SPIP et CEFI

5.2.3 Un nouveau mode de fonctionnement avec les SIAE : la plateforme ITOU :

Suite au pacte ambition remis par l'État en septembre 2019 pour une société plus inclusive une plateforme de l'inclusion a été mise en place. L'idée du gouvernement est d'intégrer sur le secteur de l'IAE plus de 200000 personnes en 2022. (140000 en 2021). La volonté qui est affichée est aussi de simplifier et faciliter les processus et les démarches administratives.

De notre côté et à partir de critères administratifs définit nous pouvons, via la plateforme

validée un PASS IAE, (sésame pour nos candidats).

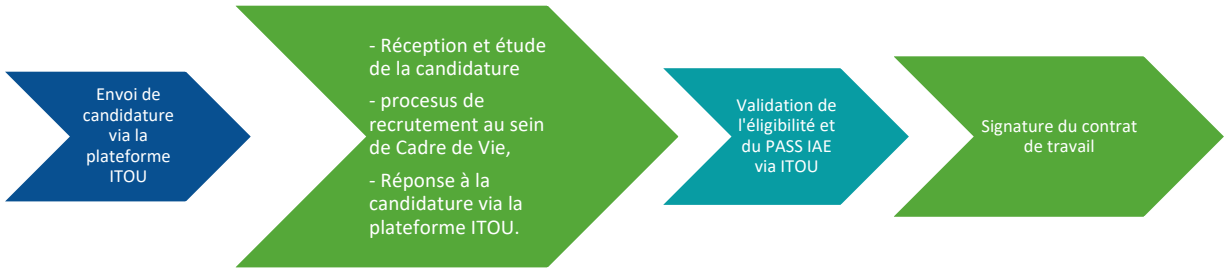
Les critères administratifs sont bien entendu en faveur des personnes éloignées de l'emploi ainsi que des bénéficiaires du RSA, d'autres critères concernent les personnes résidents en QPV ou les personnes ayant une RQTH.

Les objectifs de cet outil sont aussi de créer des passerelles entre les différents acteurs de l'IAE et les entreprises sociales inclusives pour permettre à davantage de personnes de bénéficier d'un parcours en IAE.

Ainsi, la plateforme ITOU nous permet de faire certaines démarches directement et sans avoir à solliciter Pôle Emploi notamment pour les suspensions des PASS IAE.

Pour les suites de parcours, le fonctionnement reste le même, c'est sur une durée de 2 ans avec des renouvellements de contrat tous les 6 mois au sein de RIB.

L'accompagnement socio-professionnelle est identique :



5.3 Un accompagnement social et professionnel spécifique en IAE

La mission de CADRE DE VIE avec pour support pédagogique le nettoyage est une remobilisation à l'emploi pour des personnes qui en sont éloignées.

Afin d'assurer le bon déroulé de leurs parcours, la CISP reçoit les salariés en moyenne une fois par mois voire plus selon les besoins, problématiques et situations individuelles. Au cours de ces entretiens la CISP aide les personnes vers la résolution de leurs problèmes d'ordre social, appelés aussi freins périphériques, sans laquelle l'insertion professionnelle ne pourra se faire dans les meilleures conditions. Les freins périphériques décelés chez nos salariés sont principalement :

- Le logement,
- Le Français Langue Étrangère et l'illettrisme,
- Les difficultés financières,
- La santé (physique, psychologique, addictions, etc.)

- La garde d'enfants,
- La mobilité.

En parallèle et en coordination, les salariés sont formés à l'activité de l'EI par les chefs d'équipe. Ces derniers leur apportent également leur savoir-faire et veillent au respect des règles et des savoirs-être

Simultanément à la levée des freins périphériques, le salarié pourra débuter sa réflexion autour de ses souhaits professionnels et validera un plan d'actions avec la CISP en concertation avec les chefs d'équipe.

En effet, avant tout fondé sur une relation interpersonnelle, de confiance, entre les chefs d'équipe, la CISP, et la personne en parcours d'insertion, cet accompagnement est renforcé par des **outils d'évaluation aidant à la construction du projet professionnel de la personne accompagnée.** Dans ce sens à chaque fin de contrat, c'est-à-dire tous les 6 mois, un bilan tripartite est organisé en présence du salarié, des chefs d'équipe et de la conseillère. Ce temps d'échange va permettre de faire le point sur les compétences acquises, évaluer la progression du salarié dans son parcours et éventuellement réajuster les objectifs.

De plus, au sein de la régie nous avons la chance d'avoir le pôle accès à l'emploi qui nous oriente des personnes. En fonction de notre activité, nous pouvons être pourvoyeurs de candidats, c'est pour cela qu'avant de diffuser une offre, nous interrogeons nos collègues pour savoir si un bénéficiaire peut être intéressé.

Dans cette même logique, nous avons mis en place des bilans avec les référents de parcours, les CIP du pôle accès à l'emploi, les chefs d'équipe et simultanément à la levée des freins périphériques, le salarié pourra débuter sa réflexion autour de ses souhaits professionnels et validera un plan d'actions avec la CISP a CIP de cadre de vie.

UNE ANNEE AVEC UN FOCUS SUR LE TRAVAIL DE COORDINATION

Comme nous venons de le décrire le lien CIP et chefs d'équipe est indéfectible pour l'accompagnement des salariés. Dans cette dynamique, au cours du premier semestre 2021, Estelle D. et Karima B., (respectivement CIP et cheffe d'équipe) ont été ensemble en formation sur la coordination des parcours et le support pour les bilans tripartites. Suite à cela, le travail a été mis en commun et la fiche

d'évaluation existante a été revue et rendue plus lisible. Aujourd'hui, elle nous permet de correctement mesurer les démarches de progression de nos salariés, de les évaluer de la manière la plus objective possible, nous laissons aussi la possibilité à nos salariés de s'auto évaluer pour enrichir les discussions et faciliter le dialogue sur des points d'amélioration.

5.3.1 Notre dispositif de formation

Dans le parcours de nos salariés en insertion, il est très important de bien maitriser la langue Française pour pouvoir trouver un emploi de droit commun après le passage à RIB. Le passage en formation d'apprentissage du Français est souvent un impératif dans le parcours de nos salariés, c'est ce que nous allons décrire dans ce paragraphe.

14 salariés inscrits en cours de FLE (Français Langues étrangères) cela représente la moitié des salariés CDDI qui ne maitrise pas la langue française. Un pourcentage moins important que l'année précédente mais qui reste non négligeable et qui impacte les sorties.
Tous les salariés inscrits en cours de FLE au CEFI vont passer un DILF (Diplôme Initiale de Langue Française) ou un DELF (Diplôme études de langue française)

Depuis quelques temps, nous faisions le constat que plusieurs salariés inscrits en parcours FLE se désintéressaient de leur formation et qu'il y avait beaucoup d'absentéisme. Afin de les encourager et de les remobiliser, lors d'un point annuel avec Mesdames BASTER responsable pédagogique du CEFI et Mme Fadila ANCER Directrice du CEFI, nous avons rendu visite aux salariés lors d'un cours de français. Nous avons échangé avec eux. A la suite de cela la CIP a été à deux reprises en cours de FLE. Cette action va être reconduite en 2022.

Nous avions aussi constaté que beaucoup de nos salariés avaient des profils français langues étrangères (FLE), ce qui s'entend en IAE mais l'intérêt est tout de même de mixer les publics afin de leurs permettre d'évoluer en parlant avec leurs collègues.

Pour certains de nos salariés, ils n'ont jamais été scolarisés dans leurs pays d'origine ce qui rend les apprentissages plus complexes. Nous constatons que dans ces cas de figure qu'il faut redoubler de vigilance pour que les stagiaires soient assidus, c'est pour cela que des points réguliers sont réalisés avec le CEFI pour avoir connaissance des démarches de progression. 24 mois de parcours, cela reste

tout de même très juste pour que ces personnes atteignent un niveau correct et soient en capacité d'être recrutées dans le droit commun. Pour que nous soyons plus en mesure de proposer un accompagnement social et surtout professionnel de qualité, nous avons revu nos exigences sur les critères de recrutement et maintenant nous privilégions les personnes avec un niveau A1.

Les formations collectives qui ont été suivies

THEMATIQUE	ORGANISME DE FORMATION	NBR HEURES	NBR SALARIES
Utilisation du petit matériel d'entretiens des espaces verts	CFPH	14	10
Atelier français langue étrangère	CEFI	1890 heures	14
TOTAL		**1252 heures**	**21**

Les formations individuelles qui ont été suivies

Intitulé de la formation	Organisme de formation	Nombre d'heures	Nombre de salariés
Formation technique de nettoyage et de bionettoyage	OFELIA	70 heures	2
CAP PETITE ENFANCE	ADONIS	1162 / 350 heures en 2021	1

CQP chef d'équipe propreté	INHNI	105	1
Savoirs de bases : code de la route mobilité	APPRENTIS D'AUTEUIL	80heures	2
Évaluation CLEA + heures de remise à niveau	CEFI	80 heures	1
TOTAL		**2728 heures**	**7 salariés**

La salariée inscrite sur la formation CAP petite enfance a obtenu son diplôme en juin 2021 et a trouvé un emploi en décembre 2021.

Les différents positionnements sur des ateliers ou des forums métiers

INTITULE DE L'ATELIER, DU FORUM	ORGANISME	NOMBRE D'HEURES	NOMBRE DE SALARIES
Ateliers TRE	Repères métropole	10h (répartis sur 5 ½ J.)	3
Forum découverte métier de l'industrie	CERFA	2h	3
Découverte métier de la peinture industriel	IFI peinture	3h	3
Découverte métier employer de magasin	Repères métropole	3h	1
Découverte métier agent admin., agent de blanchisserie	MMIe	2h	2

A savoir que courant 2021 certains ateliers et/ou forum ont encore été annulés du fait du contexte sanitaire et pour certains parce que l'enveloppe du PIC IAE n'était plus disponible à partir de mi-octobre notamment des ateliers numériques qui étaient prévus pour une dizaine de CDDI.

En 2021, la crise sanitaire a compliqué la mise en place des formations

- Un total de 3980 heures a été dispensées, toutes formations confondues, soit 1252 heures pour les formations « collectives » et **2728** heures pour les formations individuelles.
- 28 salariés ont été formés pendant l'année 2021
- Un partenariat avec le CEFI qui facilite l'accompagnement

- Le dispositif du PIC IAE intéressant en termes de dispositif/budget de formation et adapté à la situation des salariés (accompagnement renforcée)
- Orientation de nos salariés vers les dispositifs de formation pour les rendre plus autonomes, qui permet aussi d'impliquer les CDDI dans leurs parcours et qui facilite le retour vers l'emploi par une montée en compétences.
- Cette année une formation inter CIP/ chef d'équipe via le comité national qui s'intitule : « se coordonner dans l'évaluation et la construction des parcours » a contribué à la dynamique du travail d'équipe et a permis de mettre à jour un support d'évaluation pour ces bilans.

5.3.2 Les sorties du parcours d'insertion en 2021

TYPE DE SORTIES	NBR DE PERSONNES	%
Emploi durable	3	25%
Emploi de transition	1	8,3%
Sorties + autres IAE	3	25%
Sorties dynamiques	5	41%

2021 a été une année complexe

- 15 sorties de la structure en 2021 dont 3 salariés restés moins de 3 mois dans la structure
- ***Les objectifs de sortie négociés avec la DIRRECTE (12) ont été atteints***
- Le suivi social a été beaucoup plus difficile
- Les formations se sont arrêtées 3 mois certaines fois

La durée moyenne du passage dans notre structure est de 585 jours

5.4 La répartition de nos activités marchande

Nous sommes positionnés principalement sur le secteur du nettoyage. Cette activité nécessite une adaptation pour toutes les activités périphériques qui comprennent : le débarrassage d'encombrants, le piquetage (nettoyage aux abords des résidences), le nettoyage de vitres, etc.

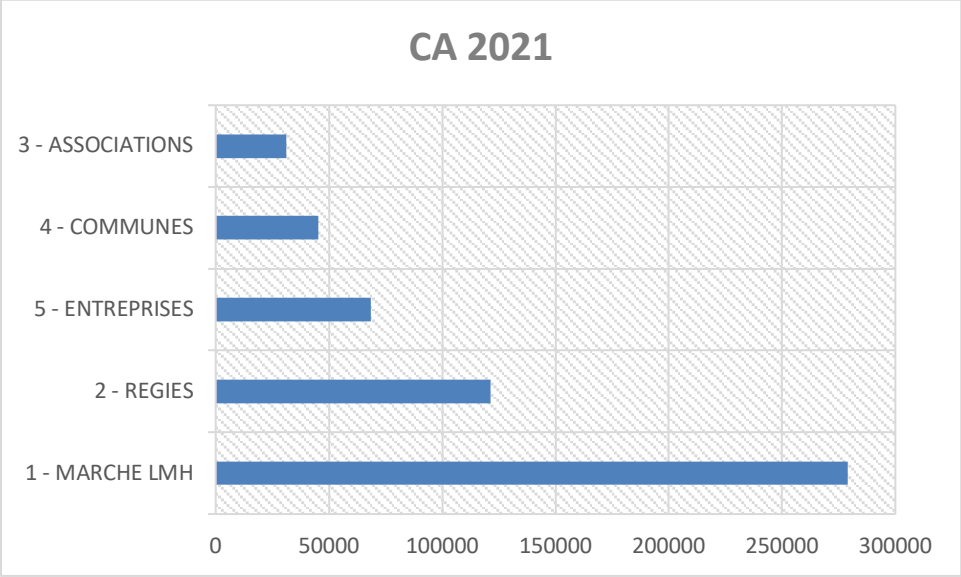
5.4.1 Les utilisateurs de nos services en 2021

En 2021, nous continuons de travailler avec Lyon Métropole Habitat (LMH) par le biais de notre marché de type MAPA (marché à procédure adapté). C'est aujourd'hui notre client principal. Nous mettons tout en place pour que ce bailleur maintienne une confiance sans faille. Notre proximité sur le territoire avec LMH, nous permet d'assurer des interventions avec une grande réactivité, ce qui est fortement apprécié.

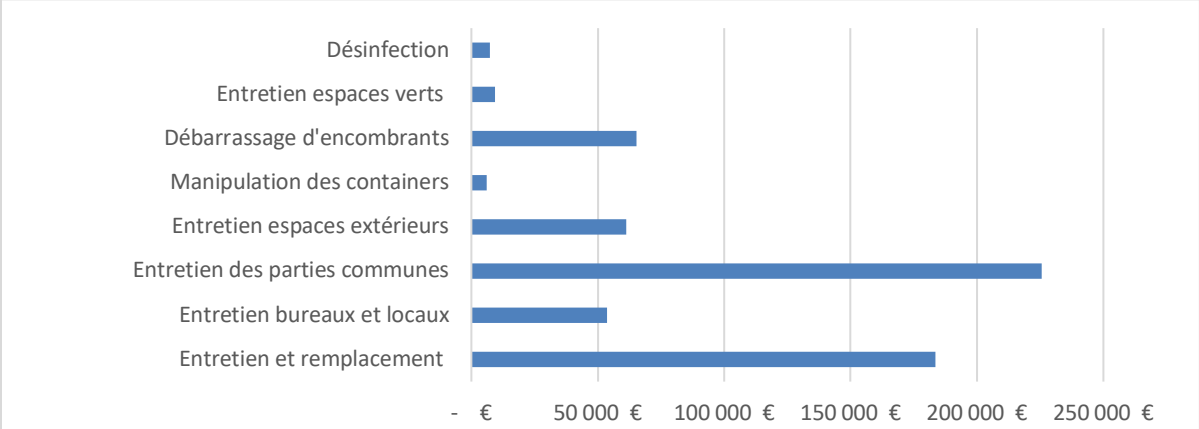
Le marché de nettoyage doit être renouvelé en 2022, c'est un enjeu important par la régie de quartier pour maintenir une activité suffisante et offrir à nos salariés en insertion une qualité d'accompagnement social et professionnel.

5.4.2 La répartition des prestations qui sont facturées

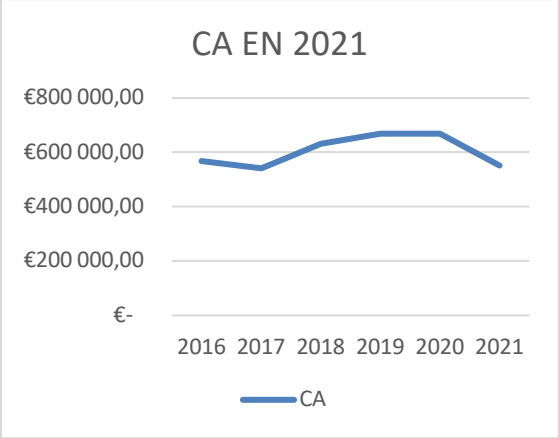
Répartition par typologie des clients (en CA)



Les différentes activités qui génèrent une activité économique (facturation



Le chiffre d'affaires de l'entreprise d'insertion en 2021



- 550 000 € de budget
- 30 salariés sur l'années / 18,5 ETP
- Des contrats de 6 mois en CDDI
- De 20 heures à 35 heures
- Des parcours d'insertion jusqu'à 24 mois

Le volume d'activité 2021 du Pôle Cadre de Vie est inférieur à celui de l'année précédente. En effet le montant des prestations est de 551 000 € cette année alors qu'il était de 669 000 € en 2020.

Cette diminution du CA s'explique par 2 caractéristiques majeures :

Dans un 1er temps, nous avons perdu un marché de nettoyage dans le quartier de TERRAILLON qui s'est soldé par +/- 60 000 € d'écart avec l'année précédente. Nous avons continué à gérer pour ces résidences les encombrants mais aussi les remplacements des gardiens. Les copropriétaires semblent avoir apprécié notre travail et nous ne désespérons pas d'être sollicités à nouveau pour le nettoyage des parties communes de ces résidences.

Le 2em facteur qui a joué en notre défaveur concerne les remplacements des agents de résidences de LMH. En effet une politique du bailleur plus centré sur l'insertion permet d'effectuer des recrutements

en direct et en CDD pour les remplacements de longue durée des gardiens alors que généralement c'est la régie de quartier qui prenait e charge cette partie.

5.4.3 Faits marquants 2021

L'année 2021 était pleine d'espoir en rapport avec l'activité économique. En effet de nombreux chantiers de type base de vie, construction de résidences devaient voir le jour mais certains ont été annulés alors que d'autres prennent plus de temps à se mettre en place.

La crise sanitaire de début d'année n'a pas permis de réaliser les objectifs sur lesquels nous souhaitions nous positionner.

5.4.4 Perspectives 2022 pour le pôle cadre de vie

- Renouvellement du marché avec LMH
- Augmenter la qualité et développer nos services
- Augmenter le nombre de clients professionnels et particuliers
- Maintenir un niveau de qualité sur l'accompagnement social et professionnel
- Répondre aux enjeux de la formation professionnelles en préparant les salariés et en proposant un parcours d'insertion en pertinence avec leur projet.
- Sensibiliser les partenaires aux marchés publics et augmenter la réponse aux « marchés clausés ».
- Augmenter le nombre d'ETP des salariés en insertion
- Avoir une approche centrée sur la RSE en mettant en place des pratiques professionnelles plus respectueuses de l'environnement
- Mise en place d'ateliers pour une meilleure connaissance administrative (fiches de paye), actualisation pôle emploi et mise en place d'atelier TRE
- Développer le partenariat avec les autres CIP des régies de quartiers pour l'accompagnement des salariés notamment par des ateliers et/ou PMSMP
- Mutualisation de la formation
- Formation habilitation électrique en intra et mise en place d'une session pour utiliser le petit matériel motorisé en espace vert.

- Diagnostique numérique pour tous les salariés CDDI qui doit se poursuivre en 2022
- Mise en place de formations pour les salariés permanents avec des mises à jour sur les connaissances des publics que nous recevons et sur des compétences techniques pour améliorer nos pratiques.
- Développement des prestations sur des activités diverses (mobilité douce, encombrants, espaces verts, etc.).

5.5 Actions nouvelles / innovantes prévues pour 2022 :

- -Mise en place d'ateliers administratifs axés sur la compréhension de la fiche de paie, du compte AMELI, et d'autres démarches.
- -Développer davantage les PMSMP entre structures de l'IAE.
- -Mise en place d'un livret de suivi des étapes au sein de la structure et des démarches administratives afin de rendre les salariés plus autonomes et de valoriser leurs parcours.
- - Mise en place de simulations d'entretien en partenariat avec des régies de quartier de proximité (Eureka) pour entrainer les salariés, leur permettre de gagner en confiance et d'apprendre à valoriser parcours et compétences.
- -Visite plus régulière de la CIP sur le lieu de travail/ sur le terrain.