

**RAPPORT
D'ACTIVITES
2022**

Régie de Quartier
Fontaine au Roi

Présentation de la Régie Fontaine Au Roi

Créée le 14/08/2003, la Régie de Quartier FAR, association loi 1901, est le résultat d'une volonté partenariale locale (habitants, associations, municipalité, bailleurs) de favoriser l'insertion sociale et professionnelle des habitants du 11^{ème} arrondissement et plus particulièrement ceux du Quartier Politique de la Ville Fontaine au Roi et de répondre de manière concrète à des besoins collectifs et individuels non couverts sur le territoire.

La démarche de la Régie de Quartier Fontaine au Roi s'inscrit pleinement dans le Champ de l'Economie Sociale et Solidaire, elle repose sur :

- **La promotion des habitants** comme acteurs de leur environnement de lieu d'habitat, pour l'amélioration de leur cadre de vie urbain et aussi de la vie sociale.
- **Une intervention sur l'arrondissement du 11^{ème}**, plus particulièrement le quartier politique de la Ville « Fontaine au Roi », en proposant des services qui procurent des emplois aux habitants en difficulté d'emploi.
- **Un équilibre économique** provenant de ressources d'une part par la vente de services marchands et d'autres part par des services non marchands du secteur de l'utilité sociale qui répondent à des besoins non couverts sur le territoire. Une économie en circuit court en utilisant les richesses existantes sur les territoires et sur des prestations vendues au juste prix.
- **Un objectif fondamental**, celui d'offrir par ces activités **un emploi aux habitants** qui en sont les plus éloignés.

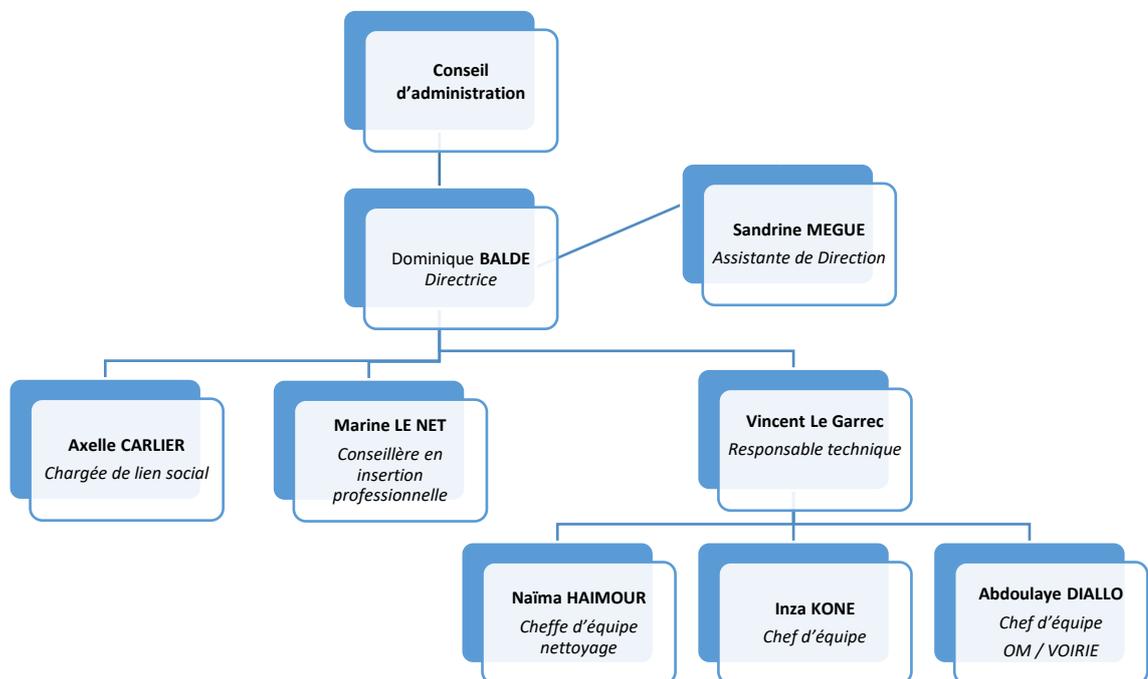


Le personnel en 2022

Les salariés de la Régie ont tous un statut de droit commun, et leurs droits sociaux, les mêmes pour tous, sont définis par la Convention Collective Nationale de la branche des Régies.

1. Les permanents (CDI)

- Directrice : Dominique BALDE
- 1 Coordinateur technique : Vincent LE GARREC
- 2 Chef.fe.s d'équipe : Naima HAIMOUR (entretien Ménager) et Abdoulaye DIALLO (OM et voirie)
- Création d'un poste de chef d'équipe en janvier 2022, dédié à l'entretien mécanisé et à la logistique : Inza KONE (PEC)
- 2 Opérateurs de quartier : Mamadou DIALLO (voirie) et Lamarana DIALLO (OM)
- 1 Chargée d'Insertion socio-Professionnelle : Marine LE NET
- 1 Assistante de Direction : Sandrine MEGUE
- 1 chargée de lien social : Axelle CARLIER (départ le 29 Aout 2022)



En 2022, la personne en charge du lien social a quitté son poste à la fin du mois d'Août, ce qui a engendré une redéfinition du champ d'intervention du poste avec une réorientation vers la médiation sociale et éducative. L'objectif est de déployer sur un autre poste l'animation « Zéro Déchets ».

Les permanents ont suivi des formations :

- Direction : Répondre aux marchés publics (1 jour) – *Fédération des Entreprises d'Insertion*
- Coordinateur technique : Les bases du Compostage (1 jour) – *La Cie Par HazArts*
- CIP :
 - ⇒ Techniques de lavages et attitudes de services (2 jours) – *SOCOFORM*
 - ⇒ Accompagner à l'élaboration du projet professionnel (1 jour) - *FEI*
 - ⇒ Intégrer dans sa pratique professionnelle un accompagnement efficace vers l'autonomie numérique de son public (3 jours) – *Passag/e/s*
- Cheffe d'équipe entretien ménager :
 - ⇒ Traitement de texte et tableur (Interne)
 - ⇒ Les bases du Compostage (1 jour) – *La Cie Par HazArts*
- Chargée de lien social : « Dans Ma rue » (1 jour) – *Direction de la Propreté et de l'Eau*
- Assistante de Direction : Les « bases de la comptabilité » (1 jour) – *Maison des associations et de la citoyenneté*
- Chef d'équipe entretien mécanisé : CQP chef d'équipe Propreté (19 jours de nov. 22 à mars 23) - *INHI*

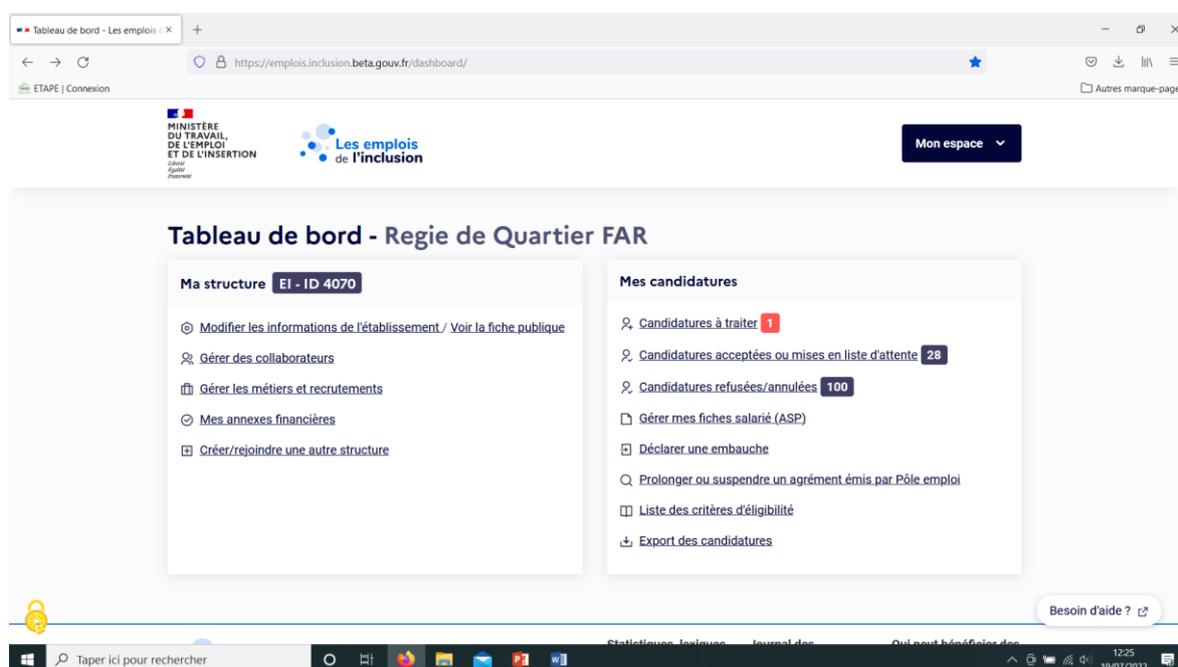
2. Les salariés en parcours d'insertion (Contrat à Durée Déterminée d'Insertion)

2.1 Recrutement et sourcing

La Régie est conventionnée par la DRIEETS en tant qu'*Entreprise d'Insertion*, elle a bénéficié d'une **augmentation de son nombre de postes en CDDI en 2022 pour passer à 24.79 postes ETP¹**, ce qui lui permet d'accéder à l'« aide aux postes » pour financer l'effort d'encadrement, d'accompagnement et de formation des SI.

Une demande d'augmentation est en cours pour atteindre un objectif de 26 ETP.

La plateforme de l'inclusion, depuis 2021, met en relation les Structures d'Insertion par l'Activité Economique et l'ensemble des prescripteurs du territoire : la Régie y publie ses offres d'emploi et y reçoit des candidatures.



Bien que facilitatrice, la plateforme est un outil qui génère de nombreuses candidatures, y compris en dehors du 11^{ème} arrondissement, auxquelles il faut répondre.

La spécificité du « projet régie » dans le paysage des SIAE est **l'ancrage dans un territoire donné**. Bien repérée dans son territoire, la Régie voit de nombreuses personnes pousser tout simplement la porte de l'accueil pour déposer un CV.

Au quotidien, nous coopérons avec un réseau de prescripteurs variés : Pole Emploi, Mission Locale, EPI 11/12 (réunion de présentation sur site fin juin 2021), PLIE, associations locales.

¹ Pour la DRIEETS : 1Equivalent Temps Plein = 1505 heures effectivement travaillées à l'année

Nous participons aux comités emploi locaux (11^{ème} et QPV), également aux CIT et CTA (entre 5 et 10 réunions par an), et aux évènements dans l'espace public : le kiosque Emploi et le Forum de l'emploi solidaire

Les outils de communication pour le recrutement ont été revues :
plaquettes, profil de postes « type » et
fiche candidat à compléter



Un parcours d'insertion peut durer au maximum 24 mois. Le « passe IAE » est ouvert via la plateforme si la situation du candidat correspond **aux critères d'éligibilité à l'IAE définis par la DRIEETS** :

- ⇒ 1 critères de niveau 1 : allocataires d'un minima social, demandeurs d'emploi de très longue durée (+ 24 mois), personne ayant une RQTH
- ⇒ 3 critères de niveau 2 : seniors (+ 50 ans), jeunes (- de 26 ans), sans qualification, chef.fe de famille monoparentale, habitant des QPV, demandeurs d'emploi de longue durée (+12 mois), etc.

Lorsque que les critères ne sont pas validés en amont par un prescripteur, la Régie a la possibilité d'effectuer une validation des critères et engage alors sa responsabilité.

Au delà du respect des critères de l'IAE et du lieu de résidence, la Régie s'est donné **des critères d'ordre professionnel, nécessaires à la mise en œuvre des activités** :

- ⇒ Maîtrise de la langue française : A1 à minima (pouvoir communiquer à l'oral en français)
- ⇒ Disponibilité aux horaires de travail en fonction du poste proposé
- ⇒ Adhésion aux métiers proposés (secteur du nettoyage principalement)
- ⇒ Adhésion au parcours d'insertion, notamment acceptation d'intégrer un parcours de formation si nécessaire et de rencontrer régulièrement la conseillère en insertion.

A tous les candidats qui respectent le critère de résidence dans le 11^{ème} arrondissement, nous proposons la participation à l'une des réunions d'information collectives ; elles ont lieu une fois par mois (8 à 10 par an).

L'objectif est de :

- ⇒ Présenter la régie et son fonctionnement
- ⇒ Présenter les différents métiers proposés
- ⇒ Présenter le parcours d'insertion
- ⇒ Echanger avec les candidats en collectif sur les questions professionnelles

Nous organisons ensuite des entretiens individuels avec la CIP et le coordinateur technique pour les personnes qui confirment leur intérêt.

Les entretiens font l'objet d'un compte-rendu écrit via une grille d'entretien, qui nous permet de vérifier les critères et la motivation, suivre les candidatures et expliquer nos décisions.

La direction, le coordinateur technique et la CIP se concertent après la série d'entretiens pour l'évaluation des candidatures et le classement en 3 catégories :

- ⇒ Embauche si poste disponible de suite
- ⇒ Liste d'attente : validation de la candidature, en attente d'un poste
- ⇒ Refus : non éligibilité aux critères ou pas de poste à pourvoir dans des délais raisonnables

Pour l'embauche, les candidats sont convoqués pour donner leurs documents administratifs en vue de préparer le contrat de travail et décrire le poste à pourvoir puis une seconde fois pour signer le contrat et essayer les EPI.

Les candidats refusés reçoivent un courrier motivé comportant des ré-orientations si besoin

87 % de nos salarié.e.s sont issu.e.s d'une démarche de candidature spontanée, et plus de 50 % dans le quartier Fontaine Au Roi (QPV d'implantation). Une grande partie des orientations et candidatures spontanées viennent des structures de logement d'urgence de type centre d'hébergement ou hôtel social et de structures de domiciliation de personnes sans domicile fixe.



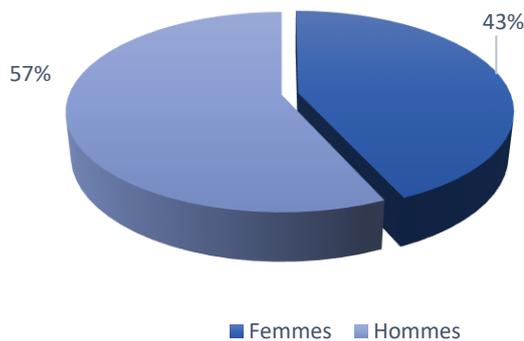
2.2 Typologie des effectifs

En 2022, il y a eu **30 salariés présents durant l'année** contre 35 l'année précédente. Nous avons recruté **7 nouvelles personnes**, contre 14 l'année dernière. Toutefois, 2 personnes en congés maternité ont repris leur activité en 2022.

L'année 2021 avait connu un fort taux de renouvellement, cela sera de nouveau le cas en 2023.

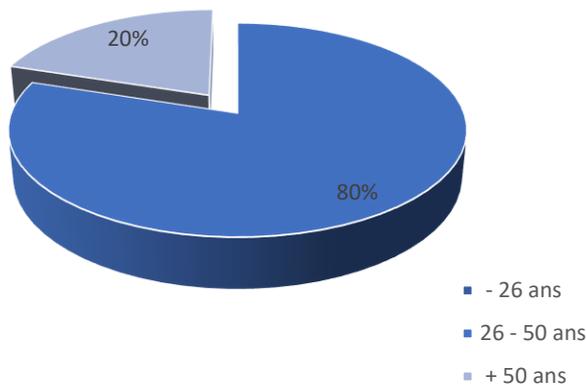
Sur les 30 salarié.es présent.e.s du 1er janvier au 31 décembre 2022 :

Genre



Pour la première année, le nombre de femmes est moins important que le nombre d'hommes

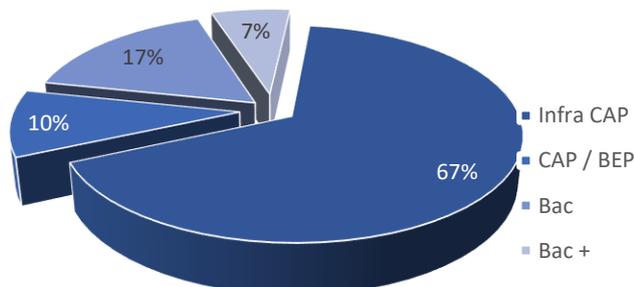
Age



La moyenne d'âge est de 42 ans, la plus jeune salariée à 27 ans et le plus âgé a 63 ans.

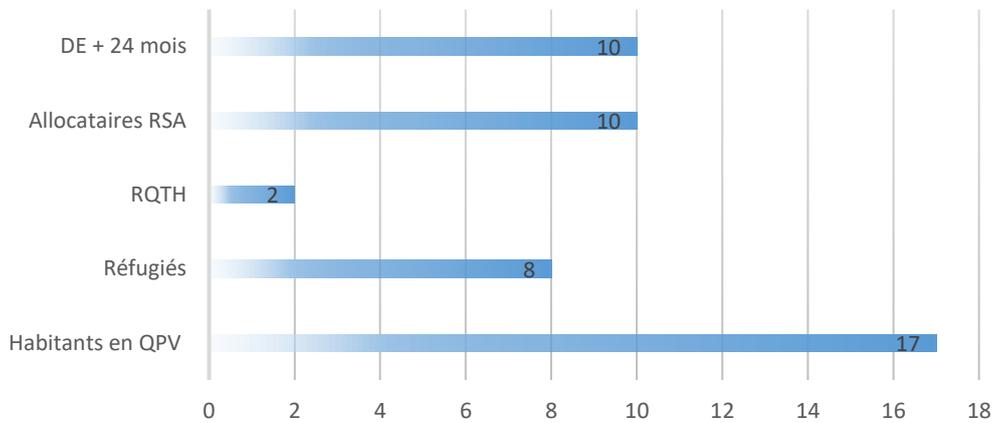
Les activités de la Régie n'attire pas les jeunes, il y a par ailleurs une représentation importante du public « sénior »

Niveau d'études



Deux tiers des salariés n'ont aucun diplôme, les Bac et Bac + n'ont pas été obtenus en France

Statuts Specificques



2.3 Problématiques les plus souvent rencontrées par les SI

Les freins les plus souvent rencontrés sont les suivants (qui souvent se cumulent) :

- **Les difficultés d'accès au logement** : la moitié des salariés sont en situation précaire (CHRS, logement trop petit ou insalubre) ou même très précaires (hôtels ou sans domicile).
- La majorité des personnes recrutées ont des **difficultés de maîtrise de la langue française** (manque de compréhension, alpha et/ou FLE) et un manque de qualification.
- La monoparentalité : La majorité des salariés ont des responsabilités familiales, ce qui est une source de stress supplémentaire (80 % des femmes sont cheffes de famille monoparentale avec parfois 3 ou 4 enfants) et des **problématiques de disponibilités horaires**
- Plus d'un tiers des personnes qui intègrent la Régie n'ont **aucune ressource financière à l'entrée**.
- Une recrudescence de **candidature de séniors (+ de 50 ans)** qui ne trouvent plus leur place dans le marché du travail conventionnel

Les difficultés d'accès au droit sont grandissantes, notamment avec l'accélération de la dématérialisation de nombreux services publics (CAF, Ameli, services de la préfecture de Paris, CMU etc.)

2.4 La formation

En 2022, l'effort de formation des salariés a été poursuivi :

- 7 personnes : adaptation au poste de travail (nouvellement recrutées, formées par leur chef d'équipe respectif et le coordinateur technique)
- S'y ajoute des formations techniques effectuées en collaboration avec notre fournisseur pour s'approprier les produits et matériels, à la Régie et sur site : 2 demi-journées pour 12 personnes

Et par des organismes extérieurs (**1 429 heures** au total) :

Typologie Formation	Nb de personnes	Nb heures	Partenaires	Commentaires
Pré-qualifiante	1	35 h	GRETA Metehor (Paris 7 ^{ème})	Une formation pré qualifiante « Chargée d'accueil en structure sociale »
Savoirs de base : linguistique	9	1062 h	Organisation et orientation dans les centres de formation par le FLES de Paris	Centres de formation : <ul style="list-style-type: none"> - Cours d'adultes de la Mairie de Paris (2 personnes) - Le CEFIL (Centre d'études, de formation et d'insertion par la langue) (5 personnes) - Le GRETA Metehor (1 personne) - Centre Social Le Picoulet (1 personne)
Savoirs de base : numérique	3	36 h	Collumbus	6 ateliers de 2H en juin et juillet 2022
SST Gestes et postures professionnels	17	296 h	SOCOFORM : Fabrice Ageon, Formateur techniques de nettoyage Le Bouquin qui Bulle : Compostage urbain	<ul style="list-style-type: none"> - « Savoir-être » en entreprise (1) - Techniques de nettoyage des sols (1) - Dosage de produits (1) - Compostage Urbain (1)

3. La convivialité

La Régie organise des moments de partage et de convivialité pour l'ensemble des salariés et bénévoles, ainsi que des activités d'accès à la culture et au sport. Cela permet de rompre l'isolement, de sortir de ses habitudes et de développer l'esprit d'équipe, ce qui fait entièrement partie du processus d'insertion sociale et professionnelle.



Sortie familiale au spectacle –été 2022



Repas de Noël le 22 décembre 2022 : une méga-raclette pour 40 personnes !

La prise en charge du personnel en insertion

1. Accueil

La directrice reçoit tous les nouveaux salariés pour la signature du contrat de travail, présenter l'équipe, l'organisation de la Régie et discuter des droits et des devoirs (supports : contrat de travail, DPAE et **livret d'accueil qui détaille l'organigramme et le règlement intérieur notamment**).

Le premier contrat de travail proposé en CDDI de 4 mois permet à la personne recrutée d'obtenir des ressources financières, d'accéder aux droits et de pouvoir se projeter dans le métier. Le renouvellement est conditionné à l'investissement du salarié tant dans son activité professionnelle que dans ses démarches d'insertion et à la nécessité d'un accompagnement spécifique pour résoudre les difficultés et accéder à l'emploi durable

C'est également la directrice qui reçoit les salariés pour les renouvellements de contrat.

2. Organisation du travail

La Régie a fait le choix, d'offrir principalement des emplois à temps complet ou quasi-complet, dans le but d'aider les salarié.e.s à sortir de la précarité.

L'équipe « entretien ménager » démarre entre 8h et 9h et travaille jusqu'à 12h30 et de 13h30 à 16h.

L'équipe « OM » démarre à 15h et travaille jusqu'à 23h ; la pause est ajustée en fonction des horaires de passages des camions de collecte.

L'opérateur.trice intervient le matin ou en début d'après-midi pour l'entretien ménager et en fonction des horaires de la collecte pour l'entrée et la sortie des OM (le soir).

Chaque salarié, avant de rejoindre son site dédié, se rend au bureau de la Régie FAR pour émarger, prendre les consignes de la journée et les clés du site. Il est accueilli par son chef d'équipe et/ou le coordinateur technique qui vérifie la tenue de travail, le port des EPI, le matériel et les produits. Après avoir mis chacun en poste, elle/il se rend ensuite sur les sites de travail. Cela permet de s'assurer que chacun.e est présent.e à son poste, ou le cas échéant, qu'il/elle doit être remplacé.e

Après sa journée de travail, l'opérateur.trice de quartier revient à la Régie FAR les clés pour remettre les clés du site et signaler les anomalies et difficultés éventuelles rencontrées.

Au-delà de l'acquisition du geste technique, l'entreprise d'insertion met en place un environnement et des méthodes de travail identiques à ceux d'une entreprise classique, basés sur un ensemble de règles et usages à respecter :

- ⇒ Les horaires et la régularité
- ⇒ La hiérarchie, les collègues, les locataires et tous les usagers en général
- ⇒ La bonne présentation
- ⇒ Les consignes d'hygiène et de sécurité

- ⇒ Le port des EPI
- ⇒ L'apprentissage en équipe
- ⇒ L'appréhension des milieux à traiter
- ⇒ Les engagements contractuels

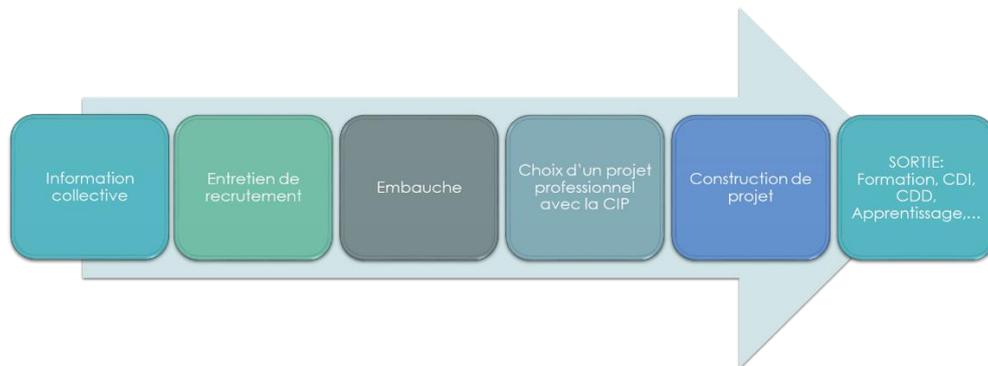
En complément du suivi au quotidien par l'équipe, chaque salarié.e réalise une auto-évaluation en collaboration avec la CIP et le coordinateur technique, qui comprend une partie technique et une partie insertion socio-professionnelle.

L'objectif est de :

- ⇒ Identifier les points forts
- ⇒ Mesurer les avancées,
- ⇒ Déterminer les points à améliorer
- ⇒ Fixer des objectifs à atteindre pour la prochaine période.

3. L'accompagnement socio-professionnel

Tous les salariés en insertion bénéficient d'un suivi-socio professionnel. Les étapes du parcours sont consignées dans un logiciel de gestion dédié (ETAPE), pour faciliter la collecte, le partage et synthèse des informations.



Un premier diagnostic social et technique est fait par la CIP puis l'encadrant technique pour évaluer les besoins, les freins à l'emploi et mettre en place un suivi adapté aux difficultés rencontrées par la personne. Les SI ont tous le nombreux problèmes d'ordre administratif, familial, de santé et de logement qu'il faut souvent traiter en priorité avant de pouvoir réfléchir au projet professionnel.

Le suivi se décline en individuel et en collectif. Il est assuré par la CIP. Les formations collectives (internes et externes) et les entretiens de suivi individuel et les formations ont lieu plutôt l'après-midi, après la « tournée » ou avant la prise de poste pour les opérateurs dédiés aux rotations des OM.

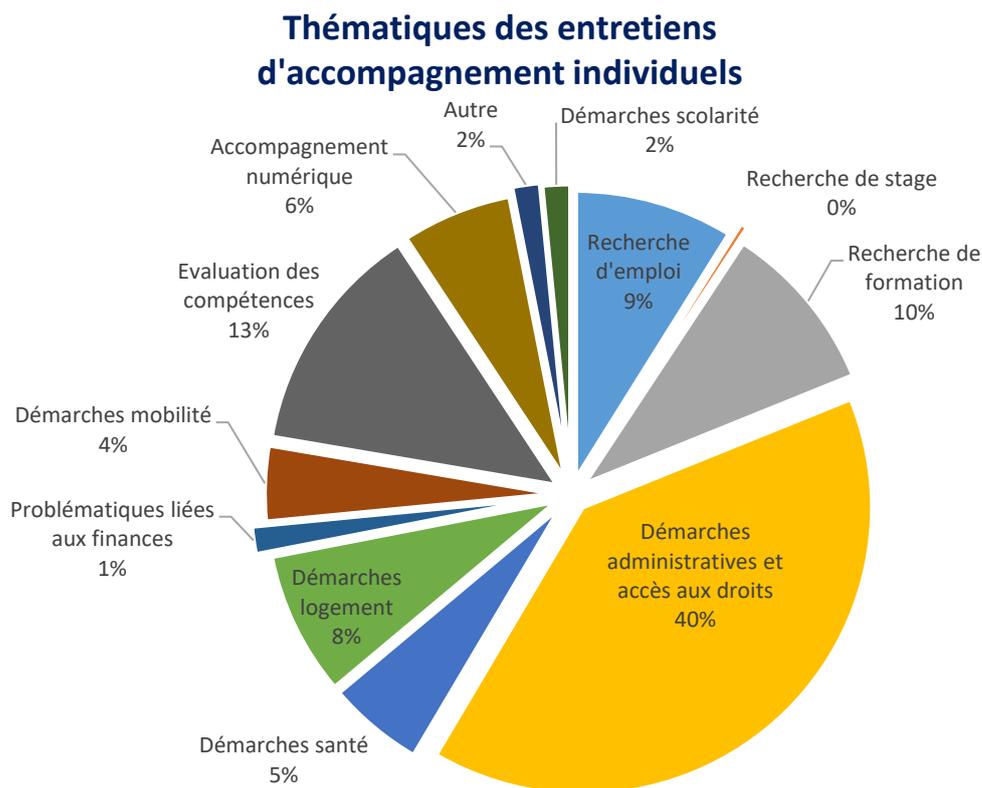
La chargée de lien social, dans le cadre de ses missions d'accès aux dispositifs de droit commun du territoire, est également impliquée dans la mise en œuvre des démarches sociales. Elle a notamment effectué des formations sur le rangement de ses documents administratifs.

Le partenariat avec le centre social « Le Picoulet » a été renforcé et les salariés y sont orientés sur des thématiques spécifiques (dossier de demande de retraite par ex.)

La CIP oriente les personnes qui en ont besoin vers un **diagnostic linguistique** effectué par un centre de formation spécialisé (Paroles Voyageuses). Ensuite, avec l'aide du FLES, les personnes sont orientées vers des cours de Français (FLE ou alphabétisation) qui correspondent à leurs besoins (voir détail formations réalisées). Quelques salariés, pour des raisons pratiques, suivent des cours municipaux ou des ASL dans le secteur associatif. Nous adaptons ainsi les plannings des salariés, ce qui représente une grande contrainte pour garantir la continuité du service.

Nous aidons les personnes dans leur démarche de **demande de logement et d'accès aux droits** en général (CSS avec ou sans participation financière, actualisation Pôle Emploi, renouvellement de titre de séjour, Rdv médicaux, demande de retraite, CAF etc.) : complétude des dossiers et **orientation vers des partenaires spécifiques** si besoin (SIAO, DALO etc.). Il persiste malheureusement une insuffisance de l'offre de logement social / accompagné en région Ile de France.

Les démarches administratives se font de plus en plus en ligne, et les problèmes d'accès aux droits sont donc très fréquents, ce qui peut avoir un impact dans le parcours des salarié.es. Le temps passé à l'accompagnement social prend souvent le pas sur les techniques de recherches d'emploi et l'élaboration des projets professionnels :



La personne en charge du lien social complète le travail de la CIP, dans le champ social (aide administrative) elle propose aussi **des activités culturelles afin de favoriser l'insertion** : cinéma, sport, théâtre, cirque (voir « convivialité ») etc.

En 2022, l'accompagnement a pu reprendre un rythme normal.

La Régie a mis en place un espace de formation, équipé de 4 ordinateurs, également disponibles en accès libre. Grâce à cet espace et à l'allègement des mesures de distanciation, les actions collectives ont été intensifiées.

Nous avons lancé à l'été 2021 les « jeudis de la formation » : il s'agit d'ateliers réalisés le jeudi de 14h à 16h sur des thématiques variées : recherche d'emploi, information sur les ressources du territoire (notamment accès à la culture), formation au tri sélectif, partage de techniques et pratiques professionnelles. Leur rythme s'est intensifié en 2022.

Exemples de programme mensuel :

Activités à la Régie - Janvier 2022

<p>Jeudi 6 14h30 - 15h30</p> <p>Atelier tri des déchets</p> <p>LCR Groupe 3 Avec Axelle</p> 	<p>Jeudi 13 14h - 15h</p> <p>INFO Hygiène & vaccination</p> <p>LCR Toute la Régie Avec Axelle</p> 	<p>Vendredi 14 venir entre 13h30 - 17h</p> <p>Permanence actualisation Pôle Emploi</p> <p>Sous Sol Régie Avec Marine</p> 	<p>Jeudi 20 14h - 16h</p> <p>Atelier Découverte CPF</p> <p>LCR Inscriptions auprès de Marine</p> 
--	--	---	---

Activités à la Régie - Mai 2022

<p>Jeudi 5 14h30</p> <p>Goûtez INFO Loisirs</p> <p>Au Sous sol Régie Avec Axelle</p> 	<p>Vendredi 6 9h00</p> <p>Partage d'expérience Nouveau matériel</p> <p>Au LCR Avec Vincent</p> 	<p>Mardi 10 13h - 16h</p> <p>Formation Attitude de service</p> <p>Au LCR Avec Fabrice</p> 	<p>Jeudi 12 13h30 - 16h30</p> <p>Permanence Actualisation Pôle Emploi</p> <p>Au Sous sol Régie Avec Marine</p> 	<p>Mardi 17 13h - 16h</p> <p>Formation Techniques de nettoyage</p> <p>Au LCR Avec Fabrice</p> 	<p>Jeudi 19 10h</p> <p>Formation Dans Ma Rue</p> <p>Au LCR Avec la Direction Propreté de Paris</p> 
--	--	---	--	--	--

Activités à la Régie - Décembre 2022

<p>Mardi 13 13h30 - 16h30</p> <p>Permanence actualisation Pôle-Emploi</p> <p>Sous-sol Régie</p> 	<p>Jeudi 15 8h30</p> <p>Sortie groupe (4 places) Découverte des métiers de la restauration collective</p> <p>RDV Porte de Clichy</p> 	<p>Mercredi 21 à partir de 12h</p> <p>Repas de fin d'année</p> <p>LCR</p> 	<p>Jeudi 29 14h</p> <p>Info Parcours Régie</p> <p>Sous-sol Régie</p> 
---	--	---	--

Le personnel en insertion est préparé à la sortie grâce à un accompagnement global visant à l'autonomisation :

- ⇒ acquisition progressive des gestes et usages professionnels,
- ⇒ résolution des freins sociaux (notamment logement)
- ⇒ mise en œuvre d'un programme de **formation modulaire « préparation à la sortie » de 12 séances de 2 heures**, au cours duquel il va travailler à la construction d'un projet professionnel et en décliner les étapes de réalisation :

Séance	Dates	Intitulé de la séance	Animation
Séance 1	08/09/2022	Séance d'Introduction + Bases droit du travail	Marine LN
Séance 2	15/09/2022	Déchiffrer une fiche de paye	Dominique B
Séance 3	22/09/2022	Métiers, environnements professionnels et conditions de travail	Marine LN
Séance 4	30/09/2022	Qualités et compétences professionnelles	Marine LN
Séance 5	06/10/2022	Comprendre le système éducatif Français et choisir une formation professionnelle	Marine LN
Séance 6	13/10/2022	Financer sa formation professionnelle	Marine LN
Séance 7	20/10/2022	Enquêtes métiers	Marine LN
Séance 8	28/10/2022	Comprendre et rédiger un CV	Marine LN
Séance 9	03/11/2022	Rechercher, lire et postuler à une offre d'emploi	Marine LN
Séance 10	10/11/2022	Préparer un projet de stage / postuler à des offres d'emploi	Marine LN
Séance 11	17/11/2022	L'entretien d'embauche	Cravate Solidaire
Séance 12	24/11/2022	Préparer son entrée en entreprise	Cravate Solidaire

Les ateliers ont lieu le jeudi après-midis et sont articulés autour de 4 thèmes :

- ⇒ Le droit du travail/Le monde du travail
- ⇒ La conception d'un projet professionnel
- ⇒ Les techniques de recherche d'emploi
- ⇒ L'expression orale face à un employeur

Ces ateliers sont ponctués par des rendez-vous d'accompagnement au projet professionnel.

La CIP est en lien avec le Pole Emploi et les prescripteurs pour faire le point sur l'évolution des parcours des salariés. Nous avons systématisé les partenariats avec les prescripteurs notamment le Samu Social et l'équipe de l'accompagnement renforcé du Pôle Emploi Paris 11ème Beaumarchais.

Nous poursuivons les partenariats avec les organismes de formation pour l'apprentissage de la langue française (GRETA, CEFIL, Paroles Voyageuses).

Pour les démarches d'ordre sociale et juridiques, nous orientons vers le centre social **Le Picoulet**, **le EPI du 11/12ème** ou bien d'autres partenaires spécialisés en fonction des problématiques (**PSA Bastille, Maison de la Justice et du Droit, Parcours d'Exil...**)

En 2022, **8 personnes ont eu accès au logement** (dont 2 en logement social pérenne et 6 via des dispositifs temporaires et d'intermédiation locative.). 1 personne qui était sans domicile fixe a été **logée dans un hôtel social**.

9 personnes ont pu bénéficier durant l'année 2022 de **cours de français** et 17 personnes de **formations techniques transférables** (techniques de lavages attitudes de services, gestes et postures). 1 salariée a réalisé une formation **pré-qualifiante de Chargée d'Accueil Social** et recherche une formation qualifiante dans ce secteur.

Au total, **43 % de nos salariés en parcours en 2022, ont suivi en 2021 et/ou 2022 des cours pour améliorer leur niveau linguistique.**

9 personnes ont suivi *le « Parcours Emploi »* qui leur a permis de mieux appréhender les enjeux de la recherche d'emploi (droit du travail, TRE, construction du projet professionnel...)

7 personnes sont « sorties » du dispositif :

- **3 d'entre-elles travaillent :**
 - ⇒ 1 personne est salarié à la Régie en tant que Chef d'Equipe (CUI puis CDI)
 - ⇒ 1 personne travaille en CDD en tant qu'agent d'entretien
 - ⇒ 1 personne travaille en CDI en tant qu'Employé Libre Service
- **2 d'entre-elles ont été orientées vers une formation :**
 - ⇒ 1 personne a intégré un dispositif d'accès aux Etudes Universitaires (travaille en complément)
 - ⇒ 1 personne est en formation d'agent d'accueil
- 1 personne est partie à la retraite
- 1 personne a abandonné son parcours au bout de 8 mois et nous n'avons plus de nouvelles

Les activités

1. Les activités marchandes

Les prestations proposées par la Régie Fontaine au Roi sont principalement liées aux métiers du nettoyage, à l'entretien des espaces verts, de la manutention et à l'appui logistique lors d'évènements organisés par nos partenaires.

En 2022, la Régie a augmenté le volume global d'heures de travail à offrir aux salariés en insertion, en hausse constante depuis 2019, notamment grâce à un nouveau client, le CASVP. En effet, **39 066 heures (37 315 heures au sens de la DRIEETS) de travail ont été mises en œuvre par des salarié.e.s en CDDI**. La Régie avait demandé un agrément pour 26 ETP, elle aura réalisé 24.79 ETP, soit 1 ETP de plus qu'en 2021.

La Régie se doit d'assurer la continuité du service, cela a été notamment difficile lors des fermetures d'écoles du fait de la reprise de la pandémie de COVID en janvier et février 2022. Etant une activité essentielle, la Régie a mené une sensibilisation active à la vaccination et la Régie n'a connu que quelques cas de COVID.

La mise en place du 3^{ème} jour de collecte des bacs jaunes nous a obligé à réorganiser les plannings des agents en charge de la gestion des OM et nous avons eu besoins de 4 à 5 semaines d'adaptation.

En 2022, l'activité prédominante est toujours liée aux métiers du nettoyage :

- Parties communes d'immeubles (hall, ascenseurs, escaliers, locaux commun, espaces verts et rampes d'accès parking) pour le compte de Elogie Siemp, Paris Habitat, FONCIA, SOGI et un nouveau client : le CASVP (résidences appartement pour les séniors)
- Parkings pour Paris Habitat, RIVP, Elogie SIEMP
- Voirie dans le Quartier Fontaine au Roi, Place de la République et Esplanade Richard Lenoir, des jardinières dans le périmètre pour la DPE et la DEVE
- Locaux associatifs et TPE du quartier (entretien ménager régulier ou opérations ponctuelles en vitrerie et décapage notamment) : Le Local (Théâtre), Fontaine Ô livres, Le Picoulet, Tatane, Paroles Voyageuses, REFER
- Sortie et entrée des containers Ordures Ménagères et nettoyage des locaux pour les sites à rotation en semaine

La Régie répond à des demandes ponctuelles, notamment **la manutention pour l'organisation de différents évènements dans l'espace public** : forum, animations éducatives, évènements culturels. **Cette activité a été très dynamique en 2022, elle a plus que doublé**. Nous avons pu acheter de nouveaux matériels dans le but d'être mutualisés, dans la cadre de la Politique de la Ville et d'un soutien de la CAF. Ce matériel est mis à disposition gracieusement, le transport, l'installation et le démontage sont facturés sous forme de prestation :

- ⇒ Rues aux Enfants, rue Robert-Houdin et rue Vaucouleurs (4 mercredis entre juin et septembre) – Le Picoulet
- ⇒ Le Grand Banquet 15 Mai – Quartier A
- ⇒ Kiosque Emploi le 2 Juin et 27 septembre – EDL

- ⇒ Collèges Zéro Déchet le 15 juin – Mairie du 11^{ème}
- ⇒ Citizen Foot le 2 juillet - Tatane
- ⇒ Activités ludiques et pédagogiques d'été sur le Bd de Belleville, 3 mercredis en juillet – Le Picoulet et EDL
- ⇒ Battle Mouv' And Art fin juillet et fin Aout - Mouv and Art
- ⇒ Animation de l'Atelier du Chaudron au Square Jules Vernes du 16 au 26 Aout
- ⇒ Forum des associations, le 10 septembre – Maire du 11^{ème}
- ⇒ Belleville Durable et Solidaire, le 1^{er} Octobre 2022 – Maire du 11^{ème}
- ⇒ Forum de l'emploi – espace « emploi solidaire » le 29 septembre – Mairie de 11^{ème}
- ⇒ Lire En délire le 26 Novembre - EDL
- ⇒ Fête de Quartier Fontaine Au Roi, rue Vaucouleurs - 18 décembre



*Installation du matériel sur le boulevard de Belleville, dans le cadre de « Mon Eté à Belleville »
Été 2022*



Nouvelles activités, en expérimentation

Certains salariés ont pu être positionnés sur d'autres activités économiques, de manière à leur faire découvrir d'autres métiers :

- ⇒ Administration secrétariat : 84 H
1 salariée, en interne (une journée par semaine pendant 3 mois)
- ⇒ Réparation de vélo (internalisation de l'entretien des vélos de la Régie), en partenariat avec *la Cyclette* : 364 H
2/3 salariés (une demi-journées par semaine pendant 6 mois)
- ⇒ Rénovation : menuiserie et carrelage pour 2 salariés, à l'occasion du réaménagement de la cuisine : 140 H
- ⇒ Aménagement et entretien d'espaces verts, grâce à un nouveau client : *Le Tank*. Egalement : entretien de bacs de compostage au *jardin du Centre de la Terre*, dans le cadre d'une action *Zéro Déchet* : 3 salariés formés à raison de 4 demi-journée puis 1 salarié en activité une demi-journée par semaine : 175 H



Préparation du sol puis récolte, sur le toit terrasse du Tank, rue Philippe Auguste



Installation et préparation des nouveaux bacs à compost, Jardin du Centre de la Terre, square Jules Vernes

⇒ Animation lors d'activités dédiées aux habitants : 120 H



*Accompagnement au vote pour le Budget Participatif Parisien
Septembre 2022*



*Sensibilisation au tri et à la prévention des déchets
Octobre 2022*

2. Les activités d'utilité sociale

- 2.1 La **réception des Paniers Du Val de Loire** permet de rencontrer les habitants, de présenter la Régie et de les amener à participer à la vie de la Régie ; également de promouvoir la diffusion en circuit court de produits alimentaires biologiques de qualité. Une dizaine d'adhérents.
- 2.2 Des habitants ont pris l'habitude de **pousser la porte, pour demander un « coup de main »** pour remplir des documents ou simplement venir discuter de l'actualité du quartier. Environ une centaine de personnes dans l'année
- 2.3 La gestion du **Local Commun Résidentiel**

Par convention avec le propriétaire 1001 Vies Habitat, le LCR est mis à disposition pour des activités d'intérêt général et sa gestion est assurée par la Régie : dossier d'inscription des associations, gestion des plannings, remise des clés, de la charte d'utilisation, facturation de la participation des frais des adhérents (Internet, EDF, entretien etc.), gestion du compte bancaire dédié, contrat d'électricité et d'accès à Internet, entretien ménager etc.



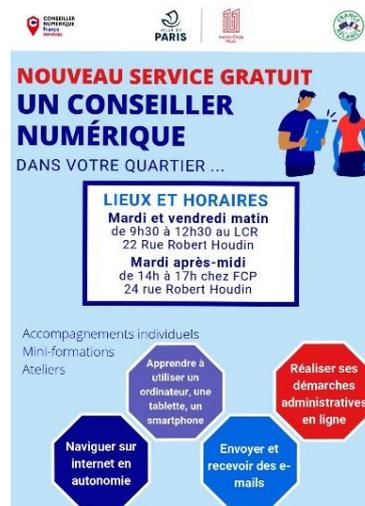
Cet espace permet la mise en œuvre de **réunions participatives et citoyennes, d'activités de loisirs entre habitants du quartier** (création artistique, ateliers d'écriture), **d'ateliers socio-linguistiques** et de soutien scolaire, des réunions inter-associatives, des ateliers d'accès au numérique et activité physique adaptée pour les résidents, etc.

Une douzaine de créneaux sont occupées toutes les semaines, en moyenne (du lundi au dimanche, de 9h à 21H). Une quinzaine d'associations utilisent régulièrement le LCR et une dizaine l'utilise ponctuellement.

C'est aussi un outil pour mettre en œuvre **des animations en pied d'immeubles**, par exemple les « rues » aux enfants (accès aux sanitaires et à l'électricité) ou bien à des animations à destination des habitants : sensibilisation au Budget Participatif Parisien (3 ateliers en 2022).

Depuis 2022, en collaboration avec l'équipe de développement local, de **nouveaux services ont pu être proposés aux habitants** avec pour objectif de lutter contre le non recours aux droits et de faciliter l'accès aux dispositifs de droit commun :

- ⇒ Permanences effectuées par le conseiller numérique deux matinées par semaine
- ⇒ Permanences d'accès aux droits effectuées par l'Espace Parisien d'Insertion,
- ⇒ Informations métiers et recrutement du Pôle Emploi (Métiers de l'aide à la personne et les recrutements DEVE / DPE)



Un comité de pilotage a été organisé le 20 mai 2022 pour ajuster les règles d'utilisation, et de participation.

La chargée de lien social anime la communauté des associations : inscription, gestion du planning, affichage, remontée des problèmes techniques, comités de pilotage et événements (décoration collective pour Noël en décembre 2022). Avec une bénévole de l'association, elle concourt à végétaliser l'espace pour en faire un lieu convivial.

Comme elle a quitté son poste fin août 2022, c'est la secrétaire et la directrice qui ont pris le relais, le temps de son remplacement, effectif en janvier 2023.

2.4 Mise à disposition d'un ensemble de matériel

Il s'agit d'un ensemble de matériel événementiel pour les animations éducatives et culturelles dans le quartier, notamment dans l'espace public : sono, barnums et bâches de protection, tables, chaises et bancs, tapis, distributeurs de gel hydro-alcoolique, barrières, grille d'exposition, luminaires, rallonges électriques etc.).

Le coordinateur technique procède aux achats et supervise l'entretien et le rangement du matériel.



Citizen Foot – Crédit Photo : Tatane

En dehors des installations ayant fait l'objet d'une prestation (voir plus haut), nous prêtons à des associations de bénévoles, commerçants et quelques habitants.

- 2.5 En 2021, la chargée de lien social et une administratrice de la régie ont **impulsé une démarche de végétalisation**, tout d'abord en intérieur : plantation de menthe, basilic, pied de tomates en collaboration avec les salariés puis dans le bac à l'entrée de la régie et dans les bacs de la rue Jules Verne. A partir de septembre 2021, nous avons structuré ces activités autour d'un atelier de jardinage tous les lundis après-midi à 15 H, ouvert aux salariés et aux habitants du territoire : entretien d'un **potager urbain** et création d'une **grainothèque**



Les Semis sont réalisés au LCR ou dans les bureaux, plantation dans les bacs à l'entrée de la Régie et les bacs disposés rue Jules Vernes. L'arrosage se fait en collaboration avec le Bouquin qui bulle.



L'activité est réalisée par la chargée de lien social, une bénévole et quelques habitants du quartier.

- 2.6 La Régie de Quartier a répondu à un « **Appel à Manifestation d'Intérêt Territoires prioritaires pour la trajectoire zéro déchet** » en mai 2021 et a proposé le quartier Fontaine Au Roi, Paris 11ème, en collaboration avec un collectif d'associations locales.

Pour la Régie, il s'agit d'animer le collectif des associations porteuses des actions (pour un quart du financement), de porter des actions liées à la thématique « zéro déchet » et

d'assurer la logistique (pour la moitié des financements), les moyens restant étant alloués aux achats (communication et matériel)

Les actions menées par la Régie dans ce cadre en 2022 :

- ⇒ La réalisation d'une enquête qualitative auprès des habitants sur leurs connaissances et utilisation des dispositifs de collecte dans l'espace public (octobre 2021 – mars 2022). Une restitution a été effectuée le 18 mars 2022 à la mairie du 11^{ème} devant des habitants, élus et associations.
- ⇒ Réalisation d'ateliers de sensibilisation au tri sélectif à la Régie et dans l'espace public (une dizaine à la Régie et dans l'espace public)
- ⇒ Partenariat avec Bio C' Bon pour récupérer leurs invendus du vendredi et les distribuer aux salariés de la Régie et faire un repas partagé



- ⇒ Création d'une affiche des points d'apport volontaire situés dans le quartier, validée par la DPE, utilisée pour les actions de sensibilisation et distribuée chez les bailleurs et associations à partir du mois de septembre 2022



⇒ Création d'une boîte à livres à l'accueil de la Régie



⇒ Organisation de temps de rencontres entre les acteurs associatifs et présentation de la démarche au conseil citoyen et au conseil de quartier

⇒ Relance de la bricothèque (réouverture en avril 2022) Après avoir rangé et répertorié les outils à disposition, un bénévole est présent à la Régie deux vendredis par moi pour les emprunts et les retours d'outils. Une dizaine de personnes à l'année.



⇒ Formation de jeunes apprentis du SAFIP en juillet 2022

⇒ Organisation du tri des déchets sur le Bd de Belleville pour la programmation VVV : « Un été à Belleville ».

⇒ Suite à plusieurs rencontres animées par l'EDL entre février et avril 2022, la Régie de Quartier a proposé **une série d'actions « inter-bailleurs » dans le cadre de la programmation TFPB pour le QPV « Fontaine Au Roi »**. Il s'agit de regrouper des actions de sensibilisation sur la thématique de la prévention des déchets et de l'accompagnement au geste de tri pour plusieurs bailleurs sociaux, en l'occurrence : Elogie Siemp, 3F et la RIVP.

2 types d'actions ont été validées :

- Des actions collectives sur inscription : ateliers d'accompagnement au tri et balades urbaines pour découvrir les lieux ressources du quartier (ressourcerie, atelier de réparation, points d'apports volontaire etc.).

Pour faciliter la participation des habitants et leur connaissance des événements du quartier, les premières balades ont été programmées en fonction de moments « clé » ayant lieu dans l'espace public : le dimanche 15 mai 2022 pour le Grand Banquet du Quartier A, rue Vaucouleurs et le samedi 25 juin 2022 à la Fête de Quartier, rue St Maur, qui a finalement été annulée.

- Des sessions de sensibilisation en pieds d'immeuble, dénommées « Info-encombrants », les résidences ont été choisies par chaque bailleur. Les actions sont menées en binôme dans les 8 résidences retenues.

Le choix a été fait de se positionner devant les résidences pour toucher également des passants. Le binôme est composé d'un animateur et d'un salarié en insertion, il dispose d'un ensemble de matériel : affiche des points de collecte et ressources du territoire, affiche des balades, flyers. Les équipes ont pu rencontrer **une centaine d'habitants**.

L'analyse économique

Le chiffre d'affaires est de 728 467 euros en 2022, il représente 60 % des produits de la Régie et a **augmenté de 9 %** par rapport à l'année 2021.

Un nouveau partenariat a été mis en place au 1^{er} janvier 2022 avec le CASVP. Issu d'une démarche collective avec le réseau des régies parisiennes, ce partenariat constitue 11 nouveaux sites (résidences-appartement pour personnes âgées).

Nous avons également renforcé notre implication auprès des acteurs locaux : Tatane et Fontaine Ô Livres, REFER, le Tank, BL évolution ; et les activités de manutention événementielle et de logistique ont été beaucoup plus importantes que l'année précédente.

Charges de personnel :

Elles représentent 76 % des dépenses de la Régie. Les charges de personnel ont augmenté de 11 % du fait de :

- l'augmentation des heures d'insertion réalisées (24.79 ETP)
- la création du poste de chargée de lien social (8 mois en 2022).
- la création d'un poste de chef d'équipe
- l'augmentation du SMIC et du point d'indice

Elles sont composées à 60 % des charges du personnel en insertion et à 40 % des permanents.

Ces charges devraient continuer à augmenter en 2023 avec la validation en CDI du poste de chef d'équipe, une augmentation des heures d'insertion, pour faire face à une augmentation de l'activité, la création d'un poste de Chargé.e de mission *Zéro Déchets* et de l'augmentation du SMIC et du point d'indice.

Achats et charges externes :

Les achats de produits et matériels ont légèrement augmenté du fait d'une augmentation et d'une diversification de l'activité économique. Le recours à du personnel extérieur a baissé.

Les autres charges n'ont pas vu d'évolution significative, la Régie n'ayant toujours pas trouvé de local pour s'agrandir.

Investissements :

En attendant de pouvoir déménager ou créer une annexe, la Régie a effectué des travaux de rénovation de la cuisine. Nous avons fait appel à un habitant qui a pu encadrer deux de nos salariés pour réaliser les travaux.

La Régie dégage un excédent de gestion, qui lui permet de consolider ses fonds propres et de renforcer ses actions (voir orientations 2023 / 2024).

Compte de Résultat 2022 en Euros

Charges			Produits		
60	Achats	39 379,15	70 Ventes	728 467,18	
602	Achats stockés	26 720,16	Nettoyage en immeuble	462 841,04	
603	Variation des stocks	-394,46	Manutention et logistique	25 921,90	
604	Prestations de services	5 125,00	Nettoyage sur la voirie	205 305,01	
606	Achats fournitures non stockées	7 928,45	Prestations diverses	29 661,25	
			Contribution aux charges du LCR	1 889,00	
61	Charges externes	27 870,85	Cotisations	180,00	
613	Locations immobilières	9 206,56	Production immobilisée	2 668,98	
613	Locations mobilières	8 489,56			
615	Entretien réparations	6 574,08	73 – Concours publics	365 142,98	
616	Primes d'assurances	3 600,65	Aides aux postes	270 657,96	
62	Autres charges externes	46 430,25	Aides à l'emploi	20 524,95	
621	Personnel extérieur à l'entreprise	9 269,79	PEC	8 069,58	
622	Honoraires	19 976,00	Adulte-relais	12 455,37	
623	Publications / communication	667,82			
625	Voyages, missions et réceptions	3 489,80	Autres subventions	73 960,07	
626	Frais de Télécom et postaux	2 697,72	Ville	BESC IAE	53 000,00
627	Service bancaire	2 794,15	ETAT	ANCT	1 500,00
628	Divers (cot. réseaux professionnels)	7 534,97	Ville	DDCT	1 500,00
			Ville	TZD	17 960,07
63	Impôts et taxes sur salaires	40 269,00			
631	Taxes sur salaires	33 519,00	75	Produits de gestion courante	2 520,50
633	Vers. Formation, transport, construction	6 750,00			
			76	Produits financiers	1 084,80
64	Salaires et charges	862 652,44			
	Total salaires bruts	721 433,26	77	Produits exceptionnels	34 494,17
	charges sociales patronales	137 231,64			
	Autres frais liés aux salaires :	3 987,54	78	Reprises sur amort. et provisions	60 344,38
65	Charges de gestion courante	2 837,48	79	Transfert de charges	648,25
67	Charges exceptionnelles	65 390,34			
68	Dotations aux amortissements	23 431,93			
TOTAL CHARGES		1 108 261,44	TOTAL PRODUITS		1 192 702,26
	Résultat	84 440,82			

Perspectives et organisation de la production

Mobilité durable

Après l'achat du véhicule utilitaire électrique en 2021, nous avons développé notre « flotte » de vélo (à base de vélos récupérés et réparés) et avons acquis un chariot sur lequel nous avons fixé une cantine récupérée. Ce dispositif nous permet d'effectuer des transports sur courtes distances sans utiliser notre véhicule.

Nous disposons de 7 vélos (3 mis à disposition de salariés et 4 à disposition dans le garage) ainsi qu'un abonnement Vélib et tentons d'internaliser la maintenance et la réparation de cette flotte.



Mono-activité

Malgré quelques expérimentations vers d'autres secteurs, le Régie a une mono-activité à 90 %. Il est souhaité qu'elle puisse diversifier ses secteurs d'activités pour offrir aux salariés en insertion la possibilité de découvrir d'autres métiers, notamment dans les espaces verts et l'économie circulaire. L'initiative « Territoires Zéro Déchet » permet d'expérimenter l'entretien de bacs à compost.

Pour le moment, nos soumissions aux marchés publics sur la thématique des espaces verts n'ont pas abouti.

Locaux

La Régie a atteint sa vitesse de croisière avec la nouvelle équipe : postes pourvus, plan d'investissement réalisé, travaux et réaménagement à la régie, retour à l'équilibre financier et constitution d'un fond de trésorerie, outils de communication opérationnelle, place dans le quartier. Son développement est aujourd'hui freiné par les locaux, devenus trop étroits.

L'année 2022 a également connu le déploiement du **logiciel de suivi de parcours « ETAPE »**

Le partenariat

La Régie bénéficie d'un ensemble de partenaires économiques et sociaux qui permettent de mener au mieux ses missions d'insertion sociale et professionnelle.

Nos partenaires économiques :

- La Mairie du 11^e arrondissement, la DPE, la DEVE,
- Paris Habitat, Elogie-SIEMP, RIVP
- CASVP
- Des Copropriétés privées du 11^{ème}, Habitants
- Des associations et PME du quartier (Fontaine Ô livres, BL Evolution, Le Local, REFER)

Nos partenaires sociaux :

L'équipe de Développement Local, le centre social Le Picoulet, Le Bouquin qui Bulle, Chemins Verts, La Petite Rockette et La Cyclette, United Belleville, Tatane, Swag, Atelier du Chaudron, etc. autant de structures que composent le réseau associatif dans lequel est intégré la Régie de quartier Fontaine au Roi.

Nos partenaires institutionnels :

La Mairie du 11^{ème} et la Mairie de Paris, les bailleurs sociaux et privés, Pôle Emploi, les différents services sociaux avec lesquels nous menons un partenariat efficient nous ont accordés leur confiance en constatant des efforts faits pour pallier les difficultés. L'équipe de développement local.

La Régie participe à différentes instances locales : Coordination cadre de Vie et coordination « Travailler », Réseau Social d'Entreprise animés par l'EDL, Comité Emploi, Conseil Citoyen, Conseil de Quartier

Le collectif des Régies Parisiennes :

Les Régies Parisiennes ont formalisé leur collaboration en novembre 2017 par la signature d'une charte. Depuis 2020, le collectif se réunit tous les 2 mois, l'animation est tournante (actuellement assurée par la Régie FAR).

Des outils de communication ont été développés : une plaquette de présentation institutionnelle est en cours de mise à jour, un profil LinkedIn a été créé.

Les coopérations s'opèrent sur différentes thématiques :

- Partage de pratiques professionnelles : un groupe d'analyse de pratiques professionnelles des CIP, des échanges entre Régies sur les thématiques espaces verts et zéro déchets
- Des marchés mutualisés entre Régies, avec toutes ou parties : nettoyage des parkings pour la RIVP, entretiens des résidences appartement pour Séniors pour le CASVP

Le poste de chargé de développement économique mutualisé créé fin 2021 a concrétisé cette ambition de coopération.

Projets de développement pour 2023 - 2024

Les orientations :

Atteindre une stabilité du modèle économique avec 26 ETP :

- Poursuivre le développement de l'activité économique
- continuer le travail de réflexion sur la diversification des activités de la Régie, notamment sur les **thématiques environnementales** (espaces verts, gestion des déchets, tri sélectif et récupération, économie circulaire, diagnostic et animation « cadre de vie »)

Améliorer le taux de sortie vers l'emploi :

- Réitérer le **parcours de formation à la préparation de la sortie** et développer nos actions de **mise en relation avec des entreprises** (simulation d'entretiens, enquête métiers, PMSMP et emploi)
- **Mise en œuvre d'une action de prospection entreprise par 5 SIAE** intervenant sur des domaines d'activités variés et complémentaires, implantées sur le même territoire (11^e-20^e). Deux structures sont formées à la méthodologie de médiation active pour l'emploi durable et partagent leurs expériences
- Démarrage du Groupe d'Analyse de Pratiques Professionnelles au sein des Régies de Quartier Parisiennes

Confirmer la place dans le quartier :

- **Implémentation d'une action d'orientation et/ou de médiation vers les dispositifs emploi pour les demandeurs du quartier**
- Développer les activités à destination des habitants : Zéro Déchets, accès aux droits, maîtrise de l'énergie, etc.

Déclinaison en terme d'organisation interne et identification des besoins associés :

- **Renforcement de l'équipe d'encadrement technique** avec la validation en CDI d'un poste de chef d'équipe « entretien mécanisé et manutention ».
- Création d'un poste de chargé.e de mission Zéro Déchets, distinct du lien social
- Mutualisation d'un.e chargé.e de relations entreprises avec le collectif des Régies de Quartier Parisiennes ou bien le groupe des SIAE du 11^{ème}
- **Recherche d'un espace supplémentaire**, la Régie étant devenue exigüe
- Renforcer les actions d'amélioration des compétences des CDDI.
- Modernisation du parc informatique
- Moderniser les outils de communication (charte graphique et outils de présentation)
- Extension du projet de mutualisation de matériel avec du matériel informatique : création d'un « kit mobile »
- Formalisation du protocole d'accueil : création d'un espace à l'accueil, création d'un fichier de collecte des informations (nb de personne, typologie des demandes et des réponses apportées) qui permettra d'affiner notre connaissance du public et de ses besoins.