CPNEF

Régies de Quartier
Régies de Territoire

CAHIER DES CHARGES

ETUDE SUR L'OPPORTUNITE, LA FAISABILITE ET LES CONDITIONS DE FAISABILITE DE L'ADAPTATION DU DISPOSITIF « SOCLE DE CONNAISSANCES ET DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES» AUX SPECIFICITES DE LA BRANCHE DES REGIES DE QUARTIER ET DE TERRITOIRE

Juillet 2016

Pour la branche des Régies de Quartier et de Territoire
SERQ – Syndicat Employeurs des Régies de Quartier
54 avenue Philippe AUGUSTE
75 011 PARIS

Table des matières

I. Environnement de la demande 3
A. Les Régies de Quartier et de Territoire 3
B. Les activités exercées par les Régies de Quartier et de Territoire 3
C. Le réseau et la branche des Régies de Quartier et de Territoire 4
II. Présentation de la demande 6
A. Le contexte de la demande 6
B. Les objectifs de l'étude 7
C. Les attendus 8
III. Proposition du cabinet pour l'étude 11

I. Environnement de la demande

A. Les Régies de Quartier et de Territoire

Une Régie de Quartier ou de Territoire est une association loi 1901, constituée par des représentants de la municipalité, les logeurs, et les habitants. La Régie de Quartier élabore son projet économique et politique grâce à la mobilisation des habitants et à l'implication de la ville et des logeurs. Ensemble, ils interviennent dans la gestion du territoire.

Sa mission technique - nettoyer, embellir, entretenir la ville et veiller sur elle - concourt à un objectif plus global : recréer, renforcer et développer le lien social, mobiliser les acteurs, inventer des modes de gestion urbaine partagée, et surtout reconstruire avec les habitants une citoyenneté active sur le quartier.

Les activités exercées par une Régie de quartier sont singulières en ce qu'elles mettent en œuvre quatre engagements fondamentaux :

- La participation des habitants, qui sont au cœur du dispositif en tant qu'usagers, bénéficiaires des emplois offerts et membres des instances de la Régie ;
- L'utilité sociale, qui donne le sens du travail dans la Régie ;
- Un accompagnement professionnel spécifique, dans une démarche d'emploi et d'insertion des publics les plus en difficulté ;
- La plus-value sociale révélée notamment dans les règles relationnelles établies entre les habitants, les bailleurs et l'implication des habitants dans la gestion urbaine de proximité.

B. Les activités exercées par les Régies de Quartier et de Territoire

Le socle des activités développées par les Régies de quartier s'inscrit dans le cadre de la Gestion Urbaine de Proximité (GUP). Ce sont ainsi 100% des Régies qui déclarent une activité sur ce champ[1].

Les Régies s'inscrivent dans une logique de pluriactivité, majoritairement des activités d'entretien, d'amélioration et d'animation du cadre de vie, et en particulier des activités de nettoyage.

Les activités techniques les plus couramment développées par les Régies de quartier sont :

- Entrées et sorties des ordures ménagères ;
- Entretien des espaces verts ;
- Débarrassage des encombrants ;
- Nettoyage et réhabilitation d'appartements ;
- Entretien des parties communes (coursives, cages d'escaliers, halls, paliers…) ;
- Aide au déménagement ;
- Ateliers menuiserie, garage, repassage… ;
- Petits travaux de bâtiment second-œuvre ;

[1] Données OSCAR 2011 (Observatoire Socio-économique des Caractéristiques des Activités des Régies de Quartier et Territoire).

Ces activités sont des supports de lien social dans le cadre de la gestion urbaine de proximité, et vecteur d'insertion sociale et professionnelle.

Chaque régie développe par ailleurs des actions d'utilité sociale, de médiation et culturelles propres à son ancrage territorial et ses partenaires locaux (création et animation de jardins collectifs, écrivain public, fêtes de quartier, participation à des évènements culturels locaux –fête de la diversité, festival de musique).

C. Le réseau et la branche des Régies de Quartier et de Territoire

Le réseau des Régies de quartier et de territoire et le CNLRQ

Créé en 1988, le Comité national de liaison des Régies de quartier a pour mission de veiller au développement des Régies, en conformité avec l'esprit de la Charte nationale.
Il a pour mission :

- D'animer la vie démocratique du réseau : par les travaux des commissions, par des formations spécifiques, par les échanges et les transferts de savoir-faire.
- De représenter les Régies auprès des pouvoirs publics et des partenaires nationaux.
- De développer le réseau par un appui à la création de nouvelles structures, et de soutenir les Régies existantes.
- De fournir des aides, conseils expertises aux régies qui le sollicitent dans les domaines de la gestion, de la communication, de la formation, du développement, …

Le réseau des Régies comprend actuellement 135 Régies adhérentes ou en cours d'adhésion, représentant 6 500 salariés en moyenne par mois (soit 4 000 équivalent temps plein), plus de 2 500 administrateurs bénévoles et plus de 1 000 associations partenaires.

En 2012, le CNLRQ a créé un organisme de formation, PASSAG/E/S qui a vocation à intervenir pour les Régies de Quartier, les Structures d'Insertion par l'Activité Economique et les Structures de l'Economie Sociale et Solidaire en général. Depuis sa création en 2012, PASSAG/E/S est devenu l'un des principaux organismes de formation du réseau et des Régies.

Le Syndicat des Employeurs des Régies de Quartier et la Convention Collective Nationale

A partir de 1993, certaines directions départementales du travail ont tenté de faire adhérer les Régies de Quartier à des conventions collectives de branches existantes telles que :

- Le Bâtiment ;
- La propreté ;
- Les Centres sociaux.

L'adhésion à ces Conventions Collectives ne correspondait pas à la spécificité des Régies de Quartiers dont l'objectif premier est de construire une citoyenneté urbaine, retisser des liens sociaux sur les quartiers, contribuer à la formation de ses salariés visant à une démarche d'insertion professionnelle dans des conditions normales du travail salarié.

L'organisation professionnelle patronale a été créé en 1995. Les négociations avec les syndicats de salariés ont abouti à la signature de l'Accord Collectif National des Régies de Quartier en mars 1999 qui est devenu Convention Collective Nationale en avril 2012.

L'idée de citoyenneté, enjeu majeur de la charte des Régies est au cœur de la philosophie de la Convention Collective Nationale **: les salariés en parcours d'insertion, quel que soit leur contrat, sont au cœur des dispositions**. L'élaboration de la Convention Collective a pour but de donner à ces personnes un statut de travail qui constitue une première démarche pédagogique d'insertion dans les conditions normales de travail salarié.
A travers la Convention collective, il s'agit également d'assurer des garanties uniformes à l'ensemble des salariés du réseau, en tenant compte de la vocation des Régies en termes d'insertion socioprofessionnelle.

La définition des orientations de la politique de formation de la branche par la CPNEF

La Convention collective nationale des Régies de Quartier et de Territoire confie le soin à la Commission Paritaire Nationale Emploi Formation (CPNEF) de définir les grandes orientations de la branche en matière de formation.

A travers la révision de l'annexe III de la CCN relative à la Formation, la branche des Régies affirme sa volonté de soutenir le développement de formations aboutissant à des qualifications sanctionnées par une certification.

Le soutien d'Uniformation

Uniformation est, depuis 1972, le partenaire formation (OPCA) des entreprises de l'économie sociale et solidaire : associations, coopératives, et mutuelles. Au 1er janvier 2012, il est également devenu celui des entités qui adhéraient précédemment à Habitat Formation (acteurs de la ville : régies de quartiers, organismes HLM, centres sociaux, crèches parentales, centres Pact, CAUE) et au FAF Sécurité sociale.

A ce titre, il collecte et gère leurs contributions à la formation professionnelle continue et les conseille sur leurs projets de formation. Par son excellente connaissance des métiers de l'Économie sociale, il répond aux particularités de ses adhérents, les conseille et les assiste dans la conception de leurs projets de formation, leur financement et leur mise en œuvre. Il rassemble aujourd'hui près de 49 000 entreprises adhérentes représentant 900 000 salariés.

Sa gestion paritaire assure une représentation des entreprises et des salariés des différents secteurs d'activité ou branches professionnelles adhérents (21) dont celles des Régies de Quartier.

Uniformation appuie la CPNEF des Régies de Quartier dans l'animation de la Politique de formation et de l'Observatoire des Métiers et des Qualifications de la branche.

Le présent cahier des charges visant à sélectionner un Cabinet pour la réalisation d'une étude sur l'opportunité, la faisabilité et les conditions de faisabilité de l'adaptation du socle de connaissances et de compétences aux spécificités de la branche des Régies, s'inscrit dans ce cadre.

II. Présentation de la demande

A. Le contexte de la demande

La formation aux savoirs de base regroupant des formations visant en priorité l'acquisition d'un socle de connaissances et de compétences linguistiques constitue un axe majeur des politiques de formation des Régies de quartier et de territoire à destination des professionnels les plus fragiles qu'elles emploient.

Français Langue Etrangère, Alphabétisation, Français à objectifs professionnels, Actions de lutte contre l'illettrisme, Communication orale et écrite, Remises à niveau… les Régies mettent en place, souvent sur site, des actions de formation construites sur mesure avec des organismes de formation proposant une pédagogie adaptée pour des publics souvent très hétérogènes en termes de niveaux et de besoins et pour lesquels des pédagogies trop scolaires sont souvent inappropriées. Les Régies recherchent des organismes de formation ayant une capacité à intervenir sur site dans les Régies afin de permettre une articulation entre la formation et le travail d'accompagnement et d'insertion de la Régie (articulation avec le travail des chargés d'insertion professionnelle et avec les situations concrètes de travail).

Pour bon nombre des professionnels en parcours d'insertion dans les Régies, qui peuvent être en situation d'analphabétisme, d'illettrisme, ou bien pour lesquels le français n'est pas la langue maternelle, l'enjeu de la communication en français et de la maîtrise du socle de compétences et de connaissances professionnelles sont des préalables souvent indispensables à l'insertion professionnelle.

Une autre spécificité des Régies est de travailler ces questions en articulation avec les situations de travail. Les dispositifs de formation aux savoirs de base sont conçus sur cette articulation et confèrent un rôle important aux équipes professionnelles d'encadrement et d'accompagnement socioprofessionnel des Régies – encadrants techniques, accompagnateurs socioprofessionnels…

Enfin, les dispositifs de formation au socle de connaissances et de compétences dans les Régies ont également une visée plus large de favoriser et renforcer l'accès à une citoyenneté active et s'inscrivent, au-delà de leur vocation professionnelle, dans une ambition d'éducation populaire.

Pour ces raisons, la Commission Paritaire Emploi Formation de la branche des Régies souhaite étudier l'opportunité et les conditions de faisabilité d'une adaptation du socle de compétences et de connaissances professionnelles, défini par le décret du 13 février 2015, et d'une contextualisation du référentiel du certificat CléA aux spécificités des Régies de Quartier et de Territoire, et en particulier :

- Public formé (souvent niveaux infra V, groupes hétérogènes, entrées sorties permanentes…)
- Modalités de formation et pédagogie adaptée,
- Formations sur site, construites sur mesure, en articulation avec les situations de travail et l'accompagnement interne proposé par la régie,
- Cheminement progressif pour l'acquisition des différents domaines de compétences et relevant du socle,
- Inscription dans une double vocation d'insertion professionnelle et d'accès à la citoyenneté.

B. Les objectifs de l'étude

La branche souhaite pouvoir s'appuyer sur une analyse quantitative et qualitative des formations relevant du socle de compétences et de connaissances dans les Régies afin d'avoir une idée précise sur la nature du besoin dans les Régies et étudier à partir de là l'opportunité et la faisabilité :

- D'un travail sur la contextualisation du référentiel du certificat CléA aux spécificités de la branche des Régies ;
- D'une certification par la branche à travers le référencement d'organismes certificateurs de branche à une échelle régionale.

L'étude d'opportunité devra analyser les enjeux décrits ci-dessus notamment au regard :

- Du caractère central de ces formations pour les Régies dont les vocations sont l'insertion socio professionnelle mais aussi l'éducation à la citoyenneté, passant toutes deux par une maîtrise du socle de compétences et de connaissances ;
- Des besoins de financement des Régies qui rencontrent des difficultés croissantes de financement de ces actions, malgré l'appui important d'UNIFORMATION à travers le FIES, et qui doivent donc pouvoir mobiliser au maximum les autres dispositifs (en en particulier période de professionnalisation et compte personnel de formation) ;
- De la nécessité de pouvoir avoir recours à une offre souple et adaptée, pouvant se déployer localement, sur site dans la Régie afin de permettre une véritable articulation entre la formation, l'accompagnement proposé par la Régie et la production ;
- De l'intérêt de faire reconnaître et certifier les compétences et connaissances relatives au Socle acquises pendant le parcours à la Régie.

Dans l'hypothèse d'une orientation vers une contextualisation du certificat CléA aux spécificités de la branche, l'étude devra intégrer des recommandations sur les modalités de déploiement :

- Ciblage des domaines nécessitant une contextualisation et formulation de premières recommandations sur le référentiel de compétences et de certification ;
- Recommandations sur les modalités de certification ;
- Mise à plat des spécificités en matière de pédagogie et de modalités d'intervention des organismes de formation afin de pouvoir nourrir d'éventuels cahiers des charges pour sélectionner des organismes de formation ;
- Définition d'une organisation à même d'assurer à la fois la couverture du besoin et le contrôle de la qualité par la branche ;
- Recommandations pour intégrer une dimension inter-branches.

Dans l'hypothèse contraire, l'étude devra intégrer des recommandations sur les modalités d'appui des Régies dans le maintien de l'accès de leurs salariés à une offre de formation adaptée sur le socle de connaissances et de compétences.

Le Cabinet construira un outil d'aide à la décision de la branche en détaillant les conditions de faisabilité d'une contextualisation du référentiel du socle de connaissances et de compétences (certificat CléA) et d'une certification par la branche - l'enjeu étant de permettre que les salariés formés dans les Régies puissent s'inscrire dans le cadre du référentiel du socle de connaissances et de compétences en permettant à la fois l'éligibilité aux dispositifs de financements tels que la période de professionnalisation et le Compte personnel de formation et une certification reconnue de leurs connaissances et compétences relevant du Socle.

Une attention particulière sera portée à la nécessité que les formations et la certification puissent se réaliser en proximité pour les salariés des Régies.

C. Les attendus

La CPNEF souhaite être appuyée dans sa démarche par un prestataire pour :

- Dresser un état des lieux quantitatif et qualitatif des pratiques de formation des Régies au socle de connaissances et de compétences professionnelles.

- Accompagner la CPNEF dans son choix quant à l'opportunité d'adapter le socle de compétences en examinant les possibles modalités pratiques, au regard des capacités de la branche.

- Formuler des préconisations et un outil d'aide à la décision pour accompagner le choix de la branche :
    - Soit vers une contextualisation du référentiel du certificat CléA en :
        - Se penchant sur la question des conditions de faisabilité d'un projet de référentiel de compétences du socle contextualisé précisant les spécificités de la branche et intégrant une modularisation du référentiel de formation correspondant au référentiel de compétences « socle de connaissances et de compétences »
        - En analysant les différents modes opératoires d'un processus de formation et de certification répondant aux exigences du COPANEF
    - Soit vers d'autres solutions, en précisant le rôle pouvant être joué par les Régies, par la branche, par le CNLRQ, par PASSAG/E/S (l'organisme de formation créé par le Réseau des Régies de Quartier) et/ou d'autres acteurs

Une attention particulière est attendue concernant la déclinaison territoriale des données.

Livrables :

- Etat des lieux ;
- Etude d'opportunité et de faisabilité de la contextualisation du référentiel du socle de connaissances et de compétences ;
- Référentiel de compétences et de certification du socle contextualisé ;
- Mode opératoire du processus de certification ;
- Une synthèse et une fiche méthodologique relatives à l'étude réalisée qui seront publiées sur le site internet d'Uniformation après validation par le comité de pilotage.

En termes de format, le Cabinet remettra les documents suivants :

- Un rapport intermédiaire et un rapport final comportant :
    - Un volet étude et un volet préconisations
    - Un référentiel de compétences et de certification
    - Un mode opératoire
- Une présentation power point à l'attention de la CPNEF pour chaque étape de validation ;
- Un document de synthèse pouvant être diffusé dans le réseau (à l'attention des Régies).

Calendrier :

- Lancement de l'étude automne 2016
- Réalisation de l'étude sur 6 à 9 mois

Comité de pilotage

Un comité de pilotage paritaire sera mis en place. Il sera composé de membres de la CPNEF. Des personnalités qualifiées pourront y être associées (notamment membres du COPIL Formation du CNLRQ et formateurs du Réseau, Uniformation, et éventuellement représentants d'autres branches professionnelles).

Les livrables devront faire l'objet d'une validation paritaire.

Le projet sera piloté par la Cheffe de projet Emploi Formation Professionnalisation du CNLRQ en lien avec UNIFORMATION, le SERQ et la CPNEF.

Les précédentes études réalisées dans le cadre de l'Observatoire seront mises à disposition du cabinet, et en particulier :

2006	Etude sur les opérateurs, (liste des activités, fiches opérateurs)
2007	Approfondissement sur les chefs d'équipe suite à l'enquête des opérateurs
2007/2008	Approfondissement sur les opérateurs de plus de cinquante ans
2007	Guide Agir contre l'illettrisme et pour l'apprentissage de la langue française dans les Régies
2008	Approfondissement sur les travailleurs handicapés
2008/2009	Etude sur les opérateurs de niveau 3
2009/2010	Réflexion sur l'évaluation des compétences et l'employabilité des opérateurs
2010	Enquête quantitative sur les opérateurs et entretiens qualitatifs auprès des directeurs
2010	Etudes sur la parité Homme/ Femme dans les Régies de quartier et de territoire
2011	Synthèse et éléments de proposition (politique de formation)
2014	Etude sur les pratiques formatives dans les Régies
2015	Etude d'opportunité et de faisabilité quant à la création d'un CQP de branche
2016	Référentiel de certification du CQP d'Agent d'Entretien et de proximité

III. Proposition du cabinet pour l'étude

Date limite d'envoi du dossier le **23 septembre 2016.**

Il est à adresser par mail à :

Jenny EKSL, Cheffe de projet Emploi Formation Professionnalisation du CNLRQ : jeksl@cnlrq.org

Copie à Aurélie BOUTET, Conseillère de Secteurs professionnels UNIFORMATION : aboutet@uniformation.fr

Les propositions doivent préciser les éléments suivants :

- Présentation de la structure, connaissance du secteur de l'ingénierie de formation au socle, de l'ESS et de l'IAE ;
- CV du ou des consultant(s) ;
- Références ;
- Proposition méthodologique qui détaillera les outils et la démarche proposées ;
- Calendrier prévisionnel ;
- Proposition tarifaire.

NB : Afin de garantir une égalité de traitement entre tous les répondants, il ne sera donné aucune information complémentaire sur le présent cahier des charges.