



JE CRÉE DANS MON QUARTIER

EXPÉRIMENTATION DE NOUVEAUX OUTILS
ET MÉTHODES INNOVANTES D'ACCOMPAGNEMENT
DES ENTREPRENEURS ISSUS DES TERRITOIRES EN FRAGILITÉ

RAPPORT FINAL

Octobre 2016

AVANT-PROJET 13-10-2016

SOMMAIRE

1. **Rappel de la démarche**
 - 1.1. Calendrier réajusté du projet
2. **Expérimentation St chamond**
3. **Expérimentation Grenoble**
 - 3.1. La réunion de lancement du 6 Février
 - 3.2. Retours d'immersion
 - 3.3. Témoignages entrepreneurs
4. **Atelier collaboratif (6 avril 2016)**
 - 4.1. Synthèse ETAPE 1
 - 4.2. Synthèse ETAPE 2
 - 4.3. Conclusion de l'atelier
5. **Phase test des prototypes**
6. **Retour d'expérience sur l'expérimentation**
7. **Conclusions et préconisations**
8. **Annexes**

1. Rappel de la démarche

La Région a souhaité définir une stratégie d'intervention en matière d'entrepreneuriat dans les quartiers et plus largement sur les territoires sensibles (entrepreneuriat au sens large y compris entrepreneuriat social) en s'appuyant sur le cabinet Argo&Siloe.

Un premier groupe de travail s'est réuni en Juin 2015, autour du conseil régional, des partenaires institutionnels (CDC), des collectivités locales (agglomérations) et des réseaux (Aradel, CRDSU) intervenant sur le sujet.

Il est ressorti de ce premier travail 3 pistes d'intervention visant à renforcer le niveau d'accompagnement des entrepreneurs dans les quartiers et son efficacité, au regard des particularités des publics et de leur parcours entrepreneurial.

- **Renforcer l'amorçage**, qui est une étape peu couverte dans la plupart des quartiers. Certains dispositifs d'amorçage ont fait leur preuve (notamment Citéslab de la Caisse des Dépôts). L'intervention régionale peut donc se situer en complémentarité, en facilitant le déploiement de ces dispositifs par un financement régional, plutôt qu'en déployant de nouveaux outils qui lui seraient propres.
- **Adapter les processus d'accompagnement**. Le public issu des quartiers fonctionne souvent de manière « effective » dans son projet de création, c'est-à-dire sans en avoir préparé tous les aspects mais en le réajustant au fur et à mesure du lancement puis de la mise en oeuvre du projet. Pour être en phase avec ce public et ses besoins spécifiques, les dispositifs d'accompagnement doivent s'adapter pour proposer plus de souplesse (accompagnement plus intensif pour certains porteurs de projets), plus de pédagogie et moins de formalisme.
- **Sensibiliser les acteurs et renforcer la coopération**. L'entrepreneuriat dans les quartiers touche de nombreux acteurs parties prenantes : les acteurs sociaux, de l'emploi et de l'insertion, les acteurs de la politique de la ville plus largement qui peuvent détecter des idées ou des projets de créations mais aussi être des vecteurs de la sensibilisation à la création et les acteurs de l'entrepreneuriat eux-mêmes en charge de l'accompagnement et du financement. Ces univers professionnels n'ont cependant pas la même vision de l'entrepreneuriat ou se connaissent mal ce qui ne permet pas d'organiser des parcours et relais optimisés.

A l'issue de cette étape, permettant de poser un premier diagnostic des problématiques spécifiques de l'entrepreneuriat dans les quartiers, le conseil régional a souhaité une démarche d'expérimentation de nouveaux outils et méthodes innovantes d'accompagnement des entrepreneurs issus des territoires en fragilité.

Cette mission a démarré en Juillet 2015 et se déroule en 4 étapes

1. Juillet-septembre 2015 : Veiller - Recenser des bonnes pratiques et initiatives existantes et mesurer les attentes des opérateurs - 9 jours
2. Octobre 2015 : Assister la Région dans la préparation de la plénière Je Créée en Rhône-Alpes et animer un atelier sur les nouvelles méthodes d'accompagnement - 12 jours
3. 1er semestre 2016 : Expérimenter des nouveaux outils de sensibilisation et d'accompagnement sur deux territoires - 18 jours
4. Juin- Juillet 2016 : Finaliser les outils en s'appuyant sur les retours de l'expérimentation - 8 jours

Un rapport intermédiaire de la phase 1 a été remis à la Région en octobre 2015.

Deux territoires d'expérimentation ont été retenus

- St Chamond (42)
- Grenoble : Quartier Abbaye_Teisseire_Jouhaux_Chatelet

1.1 Calendrier réajusté de l'action

CALENDRIER DE L'ACTION (RÉAJUSTÉ)



2. Expérimentation St Chamond

Réunion de cadrage

1. Céline Duris - St-Etienne Métropole / Je Créé en Rhône-Alpes
2. Catherine Laval - MIFE Loire Sud / CitésLab (et Fabrique à Entreprendre)
3. Sophie Dubois - Espace Rhône-Alpes St-Etienne
4. Lucas Linares - étrangeOrdinaire
5. Vincent Lecomte - Argo&Siloe

Étaient également associés à distance (suivi du fil mail) : Aissa MEZABER, Chef de projet Politique de la Ville et Dominique IMBERT, Délégué du Préfet.

Après une présentation du contexte et des objectifs de la phase d'expérimentation, la réunion a porté sur l'identification des structures "complices" à mobiliser, la validation d'un mode opératoire de principe et le choix d'un territoire d'application. Le choix a été fait de mener l'expérimentation sur St-Chamond considérant qu'à l'échelle de SEM c'est l'un des territoires les moins dotés en structures d'accompagnement à l'entrepreneuriat ; que le périmètre de projet est assez restreint pour envisager une concentration territoriale de l'action et enfin parce que ce territoire était alors l'un des moins avancés dans la mise en place de "la fabrique à entreprendre" pilotée par la MIFE, ce qui évitait ainsi dans le calendrier du projet les risques de doublons et donc de confusion pour les structures relais comme pour les publics cibles..

Immersion 10 février

- Rencontre Nicolas Bassinet - Ville de St Chamond
- Rencontre Jemaa Chettat et Jean)Luc Galleti - MJC saint Julien
- Rencontre La sauvegarde
- Rencontre Mustapha Keroua - Atout Monde

L'entretien avec Nicolas Bassinet, chef de projet politique de la ville, s'est poursuivi par une visite de terrain avec son appui : repérage des quartiers au sein de la ville, repérage des structures, repérage des projets économiques et sociaux, repérage de lieux d'intérêt, ...

Immersion 15 Février

- Rencontre : RDV Centre Social Lavieu
- Rencontre : RDV MJC st chamond
- Rencontre : RDV Mission Locale Gier Pilat

Entretien téléphonique : Farid Benflice : 06 37 37 81 54

Il a racheté une maison à 1 euros, pour la rénover et en faire des appartements et un local commercial, il veut faire un épicerie, un bar etc. Il est juste à côté du restaurant le Chamoine de Mr Forest avec qui il est ami.

OBJECTIFS DE LA MISSION

- Donner envie d'entreprendre aux habitants des quartiers
- Donner envie de se faire accompagner
- Donner les clés pour se faire accompagner
- Equiper les structures socio culturelles pour qu'elles soient en capacité de réorienter, de faire une passerelle vers les bonnes structures (elle le font déjà un peu)
- Valoriser le territoire par l'entrepreneuriat
- Valoriser les capacités d'initiative entrepreneuriale des habitants à travers des projets sociaux et culturels
- Démocratiser l'offre d'accompagnement
- Conseiller, orienter par l'expérience des autres entrepreneurs

PISTES CONCEPTUELLES ISSUES DES ENTRETIENS

- L'intervention à concevoir doit répondre au besoin d'immédiateté des publics
- Créer une "fausse" structure d'accompagnement éphémère autour du principe que: toutes les idées sont bonnes à creuser. Du type "la fabrique de votre projet futur" pour accompagner à la structuration d'une idée : on rentre avec une idée, même vague, et on ressort avec un projet et un 1er niveau de modélisation.
- L'anti Réunion d'information collective : inverser le rôle du public et de l'expert, on repart de l'intention d'entreprendre (Attention au terme entreprendre pas toujours bien vue), on repart des questions, ...
- Se concentrer sur les plus de 20 ans (les oubliés des projet sociaux parce qu'ils sont ""normaux"")

- Valoriser les actions citoyennes comme démarches entrepreneuriale

L'expérimentation a été stoppée sur St Chamond (absence de structures locales en capacité de porter le projet d'expérimentation)

3. Expérimentation Grenoble

3.1 Réunion de lancement

Participants

1. Agathe CONGIO - Grenoble - Alpes - Metropole
2. Marion CHAUMONTET - Grenoble - Alpes - Metropole
3. Serge Urieux - Ville de Grenoble (Politique de la ville)
4. Marie-France Gervasoni - ACEISP
5. Emilie Allombert- Blanc - ACEISP
6. Jérémie Charlier - MCAE
7. Alain - ADIE
8. Monwen Goungaye - ADIE
9. Lucas Linares - étrangeOrdinaire
10. Didier Tcherkachine - Argo&Siloe

Objectifs de la rencontre

1. Présenter le contexte et les objectifs de l'expérimentation
2. Echanger sur les spécificités du quartier, les acteurs, l'offre d'accompagnement et les initiatives existantes
3. Préparer la mise en œuvre de l'expérimentation

Sélection du territoire

Les raisons du choix du quartier Abbaye_Teisseire_Jouhaux_Chatelet par Grenoble – Alpes – Métropole et la ville de Grenoble

- quartier "intermédiaire" en nombre d'habitants (6400 habitants),
- une problématique de plusieurs "quartiers" composant le secteur avec des connexions à réfléchir,
- moins de choses déjà faites par rapport à la Villeneuve,
- une dynamique associative intéressante.
- Un taux de création d'entreprises (créations établissements / établissements existants) très élevé : 37% sur le quartier (15% sur GAM et 26% sur les QPV)

Les points clefs à retenir

Forte mobilisation et intérêt de Grenoble Alpes Métropole, de la ville de Grenoble et des acteurs de l'accompagnement : souhait d'être associé à cette expérimentation

1. besoin de recentrer l'expérimentation sur la partie nord du quartier : Abbaye – Jouhaux – Chatelet pour plus de facilité (pour autant les entrepreneurs et acteurs des autres territoires seront également associés)
2. Principaux objectifs reformulés de l'expérimentation et points de vigilance
 - Mobiliser et outiller les acteurs locaux (MDH, acteurs emploi-formation, socio-culturel...) comme « lieu d'accueil / porte d'entrée » pour informer et orienter les porteurs d'idées et de projets en direction des opérateurs de l'accompagnement
 - Comment installer l'événement dans la durée, éviter une opération « ponctuelle » sans effet durable ?
 - Travailler sur le lien entre les habitants et les institutions.

Préparation de la démarche et de l'immersion

Réunion de lancement de l'expérimentation le 16 Février au matin (cf CR en pièce jointe complétée par ACEISP) avec les partenaires de la démarche (Grenoble Alpes Métropole, Ville de Grenoble, Opérateurs de l'accompagnement) et une première immersion dans le quartier Abbaye Jouhaux Teisseire Châtelet (rencontre de structures d'accueil des habitants, repérage d'entrepreneurs...)

Le 16 après midi, première journée d'immersion : rencontre de structures d'accueil et interviews d'entrepreneurs. Suite à cette réunion avec les partenaires et nos premières rencontres avec les acteurs locaux nous avons pu tirer quelques premiers enseignements permettant de préciser les objectifs de l'expérimentation et les points de vigilance :

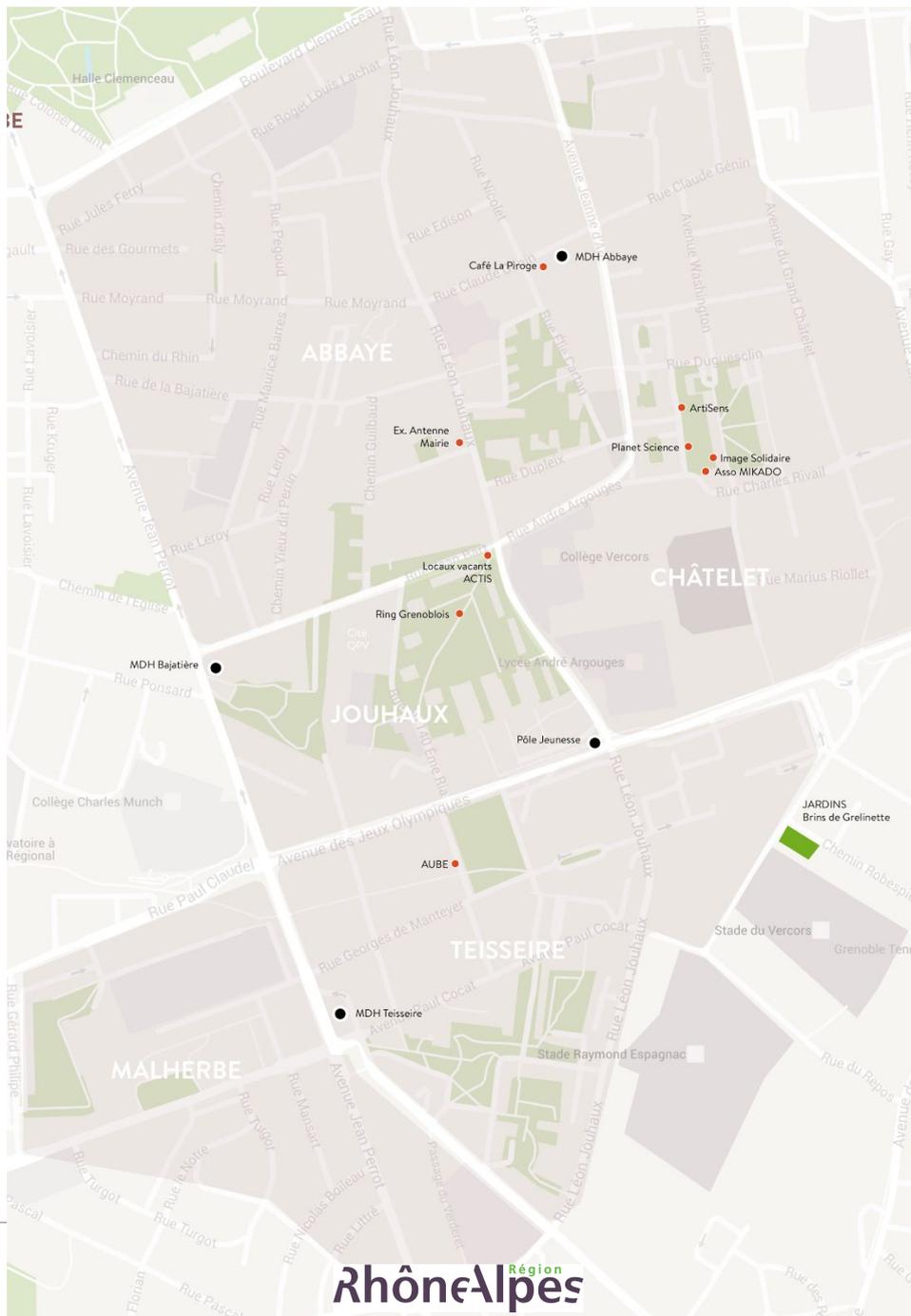
- Mobiliser et outiller les acteurs locaux (MDH, acteurs emploi-formation, socio-culturel...) comme « lieu d'accueil »
- Informer et orienter les porteurs d'idées et de projets en direction des opérateurs de l'accompagnement

- Travailler sur le lien entre les habitants et les institutions et en particulier sur les « outils et modes de communication »
- Installer l'événement ou les « outils » expérimentés dans la durée, et éviter une opération « ponctuelle » sans effet durable
- Faire le lien avec Je Créé en Rhône-Alpes

3.2 Retour d'immersion 16 et 29 février 2016 (Grenoble)

Structures et entrepreneurs rencontrés en entretiens (Grenoble)

1. Karine (Jardins partagés Brin d'Grélinette)
2. Pascal Dobias Directeur & Fouzia Amarie ADL (MDH Abbaye)
3. Arnaud Auria ADL (MDH Teisseire Malherbes)
4. Abdessamad Habib ADL (MDH Bajatière)
5. Marie Colomban & Sylvaine Petit (Association Images solidaires)
6. Mohamed TRIBACK (entrepreneur du Bâtiment)
7. Emmanuel BERNARD (Entrepreneur Artisans & La nouvelle agence "web")
8. Moustafa BOUAZIZ (Salarié et actif dans la vie de quartier et des associations)
9. Maud RICHE (Restaurant La pirogue)
10. Sabrina FILALI (Entrepreneur Crèche les petits grimpeurs)
11. Simon OZTURK (Entrepreneur Maréchage)



1ère Reformulation des enjeux

Il ne s'agit pas de faire de l'animation dans le quartier mais bien de trouver des moyens viables de communiquer avec les porteurs de projet issus des quartiers et de leur montrer l'intérêt de se faire accompagner et de leur faciliter l'accès aux structures d'accompagnement (il ne faut pas faire des actions ponctuelles de type : gilet jaune, aller voir les jeunes en bas des tours pour leur expliquer la vie). Pour cela il faut améliorer ou utiliser l'existant :

- Les MDH font déjà un peu d'accompagnement à travers les postes des « agents de développement local » (ex : Abdesamad HABIBI)
- Manque de communication dans les quartiers, ou pas assez visible.
- Il faut des espaces « d'incarnation » de l'accompagnement dans les quartiers, ou du moins installer des points de « rencontre » dans les structures déjà existante (MDH – plateforme jeunesse)
- La mission locale et les MDH ne sont pas identifiées comme pouvant être des relais.
- La mission jeunesse semble être un excellent relais.
- Problématique de “bagage” des porteurs de projet (ex image solidaire : nous avons BAC + 5 cela peut sembler plus simple pour nous ?)
- Il faut créer des espaces de travail ouverts et des espaces de rencontres de professionnels, un endroit pour ceux qui veulent faire autre chose que de la restauration et du BTP.
- Utiliser internet et les réseaux sociaux comme moyen fort de contact dans la communication des structures d'accompagnement, fédérer les anciens et les faire témoigner, organiser d'autres événements que les forums de l'emploi (ex : les forums de la création, les porteurs de projet veulent bien vider leurs sacs).
- Les entreprises accompagnées devraient (voir seraient obligées) de communiquer sur leurs accompagnateurs via leurs site, leurs réseaux sociaux etc. (close imaginée par une porteuse de projet).
- Mapping géant pour rendre visible les portes d'entrées du quartier avec les enchaînements qui peuvent s'en suivre.
- Travailler fortement sur le partage d'expérience, les gens du quartier communiquent déjà entre eux, il faut valoriser les réussites et favoriser les échanges (notamment lors d'événements de présentation publique d'une activité)

Conclusion globale

C'est la communication qui pose problème, mais aussi la confiance dans les institutions. Les initiatives des structures d'accompagnement bien qu'elles soient utiles, ne semblent pas assez visibles pour les habitants (permanences ACEISP, forum pour l'emploi etc.). Il s'agit donc de trouver de nouveaux moyens de diffuser les interventions des structures.

Les entrepreneurs qui se font suivre sont globalement satisfaits de ce que cela leur apporte. Ils sont prêts à témoigner et même à porter la “marque” de la structure qui les a aidés.

3.3 Témoignages entrepreneurs



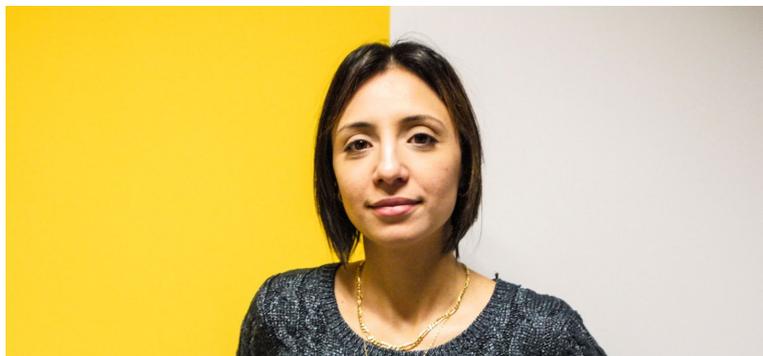
Au cours de l'immersion plusieurs témoignages d'entrepreneurs ont été captés et mis en forme. Vous pouvez consulter ces récits riches d'enseignements en cliquant sur les liens web :

LA PIROGUE



[http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet je cree dans mon quartier/LA PIROGUE/1 histoire.mp3](http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet%20je%20cree%20dans%20mon%20quartier/LA%20PIROGUE/1%20histoire.mp3)
[http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet je cree dans mon quartier/LA PIROGUE/2 la belle equipe.mp3](http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet%20je%20cree%20dans%20mon%20quartier/LA%20PIROGUE/2%20la%20belle%20equipe.mp3)
[http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet je cree dans mon quartier/LA PIROGUE/3 les benevoles.mp3](http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet%20je%20cree%20dans%20mon%20quartier/LA%20PIROGUE/3%20les%20benevoles.mp3)
[http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet je cree dans mon quartier/LA PIROGUE/4 difficultees.mp3](http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet%20je%20cree%20dans%20mon%20quartier/LA%20PIROGUE/4%20difficultees.mp3)

LES PETITS GRIMPEURS



[http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet je cree dans mon quartier/PETITS GRINPEURS/1 histoire.mp3](http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet%20je%20cree%20dans%20mon%20quartier/PETITS%20GRINPEURS/1%20histoire.mp3)
[http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet je cree dans mon quartier/PETITS GRINPEURS/2 on peut le faire.mp3](http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet%20je%20cree%20dans%20mon%20quartier/PETITS%20GRINPEURS/2%20on%20peut%20le%20faire.mp3)
[http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet je cree dans mon quartier/PETITS GRINPEURS/3 projet pedagogique.mp3](http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet%20je%20cree%20dans%20mon%20quartier/PETITS%20GRINPEURS/3%20projet%20pedagogique.mp3)
[http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet je cree dans mon quartier/PETITS GRINPEURS/4 une autre.mp3](http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet%20je%20cree%20dans%20mon%20quartier/PETITS%20GRINPEURS/4%20une%20autre.mp3)
[http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet je cree dans mon quartier/PETITS GRINPEURS/5 le bagage.mp3](http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet%20je%20cree%20dans%20mon%20quartier/PETITS%20GRINPEURS/5%20le%20bagage.mp3)

4. Atelier collaboratif (6 avril 2016)



Participants

- Agathe CONGIO - Grenoble-Alpes-Métropole
- Marion CHAUMONTET - Grenoble-Alpes-Métropole
- Serge Urieux - Ville de Grenoble
- Emilie Allombert- Blanc - ACEISP
- Jérémie Charlier - MCAE
- Images solidaires (2 membres)
- La Péniche - Je Crée en Rhône-Alpes
- Lucas Linares - étrangeOrginaire
- Didier Tcherkachine - Argo&Siloe

Les outils d'atelier : (voir en annexes)

- Cartes déclencheurs
- Cartes dispositifs existants
- Carte parcours entrepreneurs
- Poster radar

4.1 SYNTHÈSE ETAPE 1 : ANALYSE DE L'EXISTANT

COMMUNICATION

- MDH communication orale auprès des habitants et orientation
- Site web de la métropole
- Site web Je crée ma boîte
- Relais auprès des créateurs accompagnés
- Bouche à oreille
- Facebook

ÉVÉNEMENTIEL

- La semaine du Micro crédit
- Bus création (ADIE)
- Les cafés Réseau
- Oser l'entrepreneuriat (forum CCI)
- Forum je crée ma boîte
- Animation dans les collèges, lycées et les structure de formation
- De l'or en Barres (Cap Buriat)
- Interpellation sur les places publiques

DISPOSITIFS

- Service de base
- Cité Lab (CDD)
- Accélérateur
- Subvention FAPE (fondation pour l'emploi) à destination des créateurs issus ou créant dans un quartier
- Événement Je crée ma boîte (½ journée, Conférence, entretiens individuels, concours de la meilleurs idée)
- CréaJeunes
- Cap Buriat
- Coopérative d'activités
- Coopérative Jeunesse de service PAPRICA
- REI-
- Concours Talents des cités
- Pépinières d'entreprises et pépinières multisite
- Le site Je crée en RA
- Agents de développement local (MDH)
- Travail de capacitation par l'image (empowerment)
- Permanence
- Plateforme orientation de proximité (PATIO)
- Sensibilisation à la création d'activité
- Forum, rencontre d'acteur, participation à des événements
- Concours d'idée de création
- Accompagnement individualisé gratuit (antérieur et post création)
- Fabrique à entreprendre CDC St Étienne

Conclusion

Cette première étape, nous permet de conclure qu'il n'est pas toujours évident pour les opérateurs de distinguer et de différencier les trois catégories proposées (communication, événementiel, dispositifs) ainsi que leurs composantes existantes. De plus, ils n'ont pas une vision globale de ce qui se passe dans les structures voisines. Chacun des participants a découvert à travers cet échange de nouveaux outils ou dispositifs. Aux cours de la discussion nous avons aussi vu que les Agents du Développement Local se substituent parfois aux opérateurs de l'orientation voir de l'accompagnement (les porteurs de projets viennent les voir et leur demandent un appui) mais ils ne sont pas bien professionnalisés sur l'accueil, l'information l'orientation en matière d'entrepreneuriat. Cela nous a aussi permis de voir qu'il y a un nombre important de dispositifs mais tous ne sont pas présents sur le quartier Abbaye-Teisseire-Jouhaux et il y a assez peu d'actions de communication et d'Accueil-Information-Orientation en direction des habitants.

4.2 SYNTHÈSE ETAPE 2 : CO-CRÉATION DE DISPOSITIFS

CONCEPT : L'agence de voyage des entrepreneurs & tableau des sorties

Ce concept a pour objectif d'inciter les porteurs de projet à "sortir du quartier" pour aller voir les opérateurs de l'accompagnement situés en dehors. Pour cela, les MDH s'organisent en partenariat avec les structures d'accompagnement des collectifs d'habitants intéressés par la création d'entreprise. Le but est donc de les amener avec confiance à sortir du quartier et d'aller visiter une entreprise ou une structure publique. Les habitants intéressés sont amenés à écrire leur nom sur le tableau des sorties, lorsqu'il y a suffisamment d'inscrits, on organise alors des visites dans les réseaux d'entreprises.

CONCEPT : Le label entrepreneur accompagné

Le label entrepreneur accompagné permet aux différents entrepreneurs et entreprises qui ont été accompagnés de le revendiquer. Cela permet deux choses, que le travail des structures d'accompagnement soit reconnu et diffusé et que les entreprises puissent bénéficier d'un certain sérieux auprès des réseaux et des clients en indiquant cette valeur ajoutée. Les entrepreneurs deviennent alors des prescripteurs auprès de leurs entourages.

CONCEPT : La communauté numérique de mon #quartier

Ce concept doit permettre de faire émerger des communautés numériques généralistes dans les quartier en vue d'échanger et de s'informer sur les activités du quartier (ex: twitter #quartierabbaye). Lorsqu'ils en ont besoin, cela permet à l'ensemble des acteurs sociaux-culturels de s'en saisir et de co-animer la communauté mais aussi et surtout de l'utiliser lors d'événements autour de l'entrepreneuriat.

CONCEPT : Hold-up de l'espace urbain

Le Hold-up Urbain permet de transformer l'espace urbain en outils de communication. Lors d'événement, on peut organiser des hold-up de l'espace public en modifiant par exemple le nom des rues par la rue des entrepreneurs, la rue d'un habitant actif, la place des bonnes idées etc... Cela permet de rendre visible l'événement et de remplacer une identité institutionnelle par quelque chose de plus parlant pour les publics des quartiers.

CONCEPT : Le jeu de l'oie de l'entrepreneuriat

Le jeu de l'oie de l'entrepreneuriat est un jeu à tracer par terre avec des cases thématiques sur la création d'entreprise. Le jeu peut servir lors d'événement mais est aussi un moyen de communiquer à long terme pour rendre visible l'accompagnement dans les quartiers.

CONCEPT : L'opérateur connexion

L'opérateur connexion doit permettre de créer des rencontres au sein des MDH avec les opérateurs et les acteurs locaux (ADIE & MDH, MCAE etc.) pour former et équiper les agents des MDH (accueil, ADL etc) en vue de leur donner la possibilité d'être des relais d'information et d'orientation vers les bonnes portes d'entrée.

CONCEPT : Mon Radar entrepreneurial

Ce concept a pour objectif de mettre en place une grande carte permettant de visualiser dans mon quartier mais aussi à l'extérieur, tous les acteurs de l'accompagnement proches de moi, c'est une carte "radar" qui est organisé autour de moi. Les animateurs des MDH ou le relais local peuvent la "personnaliser" en fonction de leur territoire et peuvent travailler dessus avec le porteur de projet pour "tracer" leur parcours.

CONCEPT : La Sensibilisation à l'indépendance

Pour éviter le décrochage lors des formations, il faut favoriser la formation individuelle avec des méthodes de formation ludiques et moins scolaires. Il faut également sensibiliser à l'indépendance et à la plus value que cela représente (ex : gratuité et économies lorsque le comptable propose un accompagnement payant) et leur montrer que ce n'est pas si "compliqué" et qu'ils sont en capacité de comprendre. Les formations peuvent être en alternance collective/individuelle permettant de lancer une certaine dynamique.

CONCEPT : La permanence numérique en ligne

Pour inciter les entrepreneurs à consulter les outils numériques, il faut pouvoir leur proposer un accompagnement numérique. Lors de leurs permanences, les agents peuvent avoir un compte spécial "je crée en RA" pour accompagner, chatter, faire des tutoriaux et conseiller les entrepreneurs directement depuis le site.

La fonction de géolocalisation permet aux entrepreneurs de converser avec un agent proche de chez lui. Cela permet aussi de coupler les outils numériques et physiques en utilisant notamment le numérique comme un moyen de réorientation vers des structures physiques. De plus, cela doit renforcer la présence des structures de l'accompagnement sur les réseaux sociaux.

CONCEPT : Les cartes postales recommandation

Les cartes postales de recommandation sont des outils de communication originaux pour les ADL (Agents de Développement Local) afin qu'ils puissent accompagner facilement le passage des habitants créateurs vers les structures d'accompagnement grâce une carte recommandation de M./Madame X ("Quand tu viens de la part de quelqu'un tu te sens plus fort"). Le support peut aussi être utilisé pour une "invitation" de la part de l'entreprise, afin d'inviter à participer à un événement ou bien à rencontrer un accompagnateur de sa part.

CONCEPT : La Formation mutualisée Inter-secteur

Ce concept doit utiliser les moments de rencontre inter-secteur pour mutualiser une formation des agents sur les outils et les structures d'accompagnement. C'est un moment pour mettre à disposition des outils de communication et d'orientation pour les MDH et les acteurs socio culturel des différents secteurs.

4.3 CONCLUSION DE L'ATELIER

L'atelier collectif du 6 Avril a permis de rassembler un échantillon suffisamment représentatif de l'ensemble des parties prenantes de l'accompagnement (entrepreneur et créateur, MDH et structures socio-culturelles, structures d'accompagnement (ADIE, ACEISP, MCAE), les collectivités locales (métropole et ville de Grenoble) avec le responsable du secteur 5 (politique de la ville). Ce cadre de coopération a également permis de susciter un débat constructif autour d'une parole libre.

De nombreux points sont ressortis de nos échanges, notamment autour du rôle des structures socio-culturelles au plus proche des populations (MDH, mission jeunesse etc.). En effet ces structures, qui sont le "palier" avant la "porte d'entrée", ont un rôle capital quand il s'agit de détecter, de capter et d'encadrer les projets émergents sur le territoire (ex: MDH abbaye a porté le projet de la pirogue (café restaurant associatif) aussi longtemps que possible). De plus les structures locales et le responsable du secteur ont manifesté l'envie de suivre l'évolution de ces projets et de donner un cadre propice à leur développement sur leur territoire d'émergence.

Parmi les échanges on a pu constater que certains agents de développement local jouent déjà un rôle de 1er accompagnement des projets de création et sont prêts à réorienter vers les bonnes portes d'entrées. Mais plusieurs aspects peuvent devenir un frein :

- Les ADL ne sont pas toujours bien informés de ce qui existe sur le territoire (« j'aurais besoin d'un pense-bête, d'un outil pour avoir une vision globale »)
- Même si les ADL ont une « sensibilité » sur la création d'activité et la démarche entrepreneuriale, ce ne sont pas pour autant des « professionnels de l'Accueil, Information et Orientation », rôle porté par les structures d'accompagnement et plus particulièrement les « portes d'entrées » du réseau Je Crée en Rhône-Alpes : la relation entre les structures au contact des habitants et les opérateurs de l'accompagnement est donc essentiel.
- Les habitants ont besoin de confiance et de proximité, sortir du quartier et aller à la rencontre de nouvelles structures n'est pas toujours évident. Ils n'ont pas forcément le vocabulaire (quand on vient "de la part de...", on se sent plus fort).

De façon générale, ce qui ressort de nos échanges est une forte nécessité de créer de la coopération entre les structures socio culturelles et les acteurs de l'accompagnement. Pour cela il faut être en capacité de rendre visible cette coopération en équipant les acteurs du territoire avec des outils de "lien", de "passerelle" vers les bonnes structures. C'est autour de ces "passerelles" qu'une communication efficace doit être structurée pour faire comprendre aux habitants l'ensemble de leurs droits et la nécessité de se faire accompagner.

Enfin, le regard que nous avons construit sur l'ensemble du projet nous permet de tirer quelques conclusions globales :

- Créer ou recréer de la confiance dans les institutions
- Créer de la proximité (contre exemple : la CCI)
- Communiquer dans les quartiers au plus près des populations, notamment par l'intermédiaire des structures socio-culturelles.
- Créer de la coopération avec les structures socioculturelles qui font déjà un travail d'orientation (ou plutôt de « pré-orientation »)
- Équiper d'outils de compréhension et de visualisation (tant pour les habitants que pour les agents de développement local)

De façon générale l'amélioration de la captation des publics va passer par la coopération des acteurs et la mutualisation de la communication au plus près des populations. Il s'agira donc à l'avenir de créer ces cadres de coopération, notamment autour de projet global comme "je crée en RA". Cela permettrait de rassembler, de former et d'équiper les territoires pour qu'ils soient en capacité de capter, de réorienter et d'accompagner pour donner de la confiance et de la proximité aux entrepreneurs issus des quartiers. Il ne s'agit pas forcément de re-créeer du contenu dédié à ces populations mais de créer des cadres d'encouragement et de confiance pour les accompagner dans leur projet.

5. Phase test des prototypes

Le prototypage des outils puis leur test en situation ont eu lieu durant l'été 2016 dans le quartier Abbaye - Jouhaux - Teisseire - Châtelet.

Compte tenu des conclusions de l'atelier, les principaux concepts prototypés puis testés ont été les suivants :

- **Des outils d'aide à l'orientation** : Une "cartographie des acteurs" articulée avec Je Crée en Rhône-Alpes : un outil au service des personnes ressources (ADL) et structures relais ancrées dans les quartiers (ou territoires) et pouvant accueillir et pré-orienter les porteurs d'idées ou de projet en direction des membres du réseau Je Crée en Rhône-Alpes
- **Des outils de "mise en relation"** : pour renforcer la confiance entre porteurs de projets et opérateurs ex. Cartes postal recommandation (papier ou numérique ?) sortes de "sésame"
- **Des outils de "mise en réseau et de sensibilisation"** : ex. Les témoignages sonores, réseau social local...

Ces outils seront ensuite susceptibles d'être généralisés à l'échelle régionale (quartiers prioritaires et territoires en fragilité):

- Favorisant le lien avec Je crée en RA
- des outils génériques mais personnalisables aux différents territoires
- Des outils peu coûteux à déployer

5.1 Présentation des outils prototypés et testés sur Grenoble



Prototype 1 : Le totem sonore

Le totem a pour objectif de diffuser des témoignages d'entrepreneurs qui ont une expérience de création en accompagnement. Les témoignages présentent leurs difficultés, leurs réussites et l'intérêt d'un bon accompagnement. Le totem rend visible les contacts des structures d'accompagnement les plus proches pour mettre rapidement en contact avec les bons services. C'est aussi un moyen d'incarner et de communiquer sur l'accompagnement autrement.





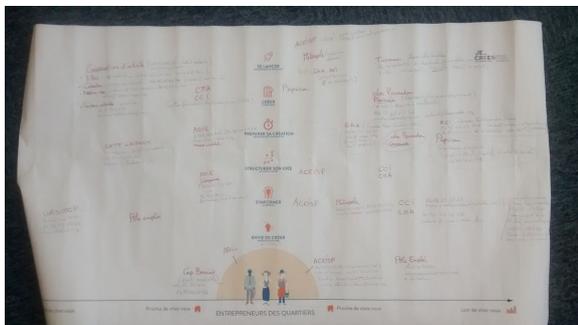
Prototype 2 : Les cartes postales de recommandation

Les cartes postales de recommandation sont des outils de communication simples et originaux pour les acteurs locaux (types ADL) afin qu'ils puissent accompagner facilement le passage des habitants créateurs vers les structures d'accompagnement grâce à une carte recommandation. "Quand tu viens de la part de quelqu'un tu te sens plus fort".



Télécharger les cartes postales :

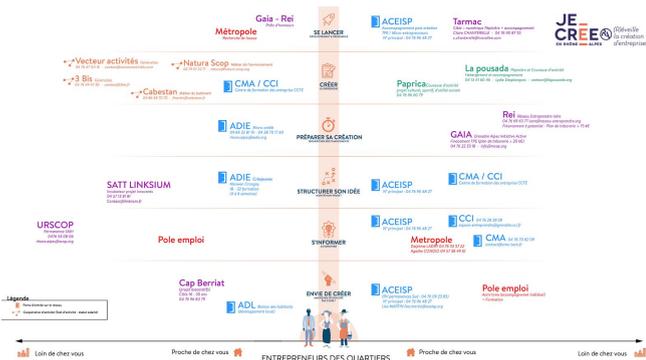
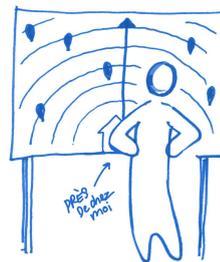
http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet_je_cree_dans_mon_quartier/prototype/cartes_postales.pdf



Prototype 3 : Le radar du réseau d'accompagnement

Le radar permet de visualiser dans mon quartier mais aussi à l'extérieur, tous les acteurs de l'accompagnement proche de moi. C'est un radar qui s'organise autour de moi. L'outil pré-construit peut être personnalisé par les acteurs locaux en fonction de leur territoire. Cela permet également de travailler dessus avec les porteurs de projet pour "tracer" leur parcours.

(La photo présente le brouillon qui a permis de réaliser un radar spécifique au territoire de Grenoble Métropole. Ce travail a été réalisé par un groupe d'acteur de la métropole (développement économique), des structures d'accompagnement et l'équipe projet).



Télécharger le radar :

http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet_je_cree_dans_mon_quartier/prototype/Radar_grenoble.pdf



Prototype 4 : JCRA compte PRO ADL

Ouverture d'un compte professionnel « Je Crée en Rhône-Alpes » pour les Agents de Développement Local des quartiers, leur permettant d'accéder à une grande base de données et à des outils supplémentaires. Il peuvent, communiquer facilement avec les créateurs inscrits sur la plateforme, créer des agendas communs, des fiches de documentation spécifiques et dédiées aux créateurs locaux. L'outil étant déjà disponible, mais encore peu utilisé, le prototype aura pour but de valider l'usage d'un compte pro auprès des ADL.

6. Retour d'expérience sur l'expérimentation

Réunion de débriefing de l'expérimentation : le Jeudi 6 Octobre 2016 à la MDH Abbaye (Grenoble)

Présents de 10h00 à 11h00

- Abdessamad Habib (ADL)
- Fouzia Amarie (ADL)
- Elise Lemercier (ADL)
- Marion Chaumontet (Grenoble Alpes Métropole)
- Lucas Linares (étrangeOrdinaire)
- Didier Tcherkachine (Argo&Siloe)

Participation de Mathilde Cadic (Conseil Régional Auvergne Rhône-Alpes) de 11h à 12h.

Principaux retours sur la phase d'expérimentation (Juillet - Septembre)

- La période d'été n'était pas très propice (car peu de contacts)
- Rappel du rôle des Agents de Développement Local (ADL) : Accompagnement des projets / besoins des habitants du quartier avec une approche généraliste. *"Notre travail, c'est de rendre les gens « actifs » de leur vie". Certain ADL sont clairement identifiés comme soutien pour le développement de projet d'entreprise, c'est le cas de Pauline qui est ADL sur l'ensemble du secteur de la Villeneuve. Les ADL en maison des habitants ont un rôle différent.*

"Chez les jeunes, la création d'entreprise est un sujet omniprésent"

6.1 Retour sur les outils d'expérimentation

Carte postale de recommandation

L'outil a été distribué par les ADL auprès de porteurs de projet avec une réorientation principalement vers l'ADIE. C'est un bon outil pour recommander les porteurs de projet vers les structures d'accompagnement. Certains ADL l'ont utilisé de façon indirecte : Distribué à une mère qui parlait des projets de son fils.

"C'est quoi le bonheur ? c'est quand mon fils aura trouvé un bon travail, je n'aurais plus à m'inquiéter pour lui"

On peut facilement améliorer l'outil en le personnalisant davantage, par exemple en mettant un mot à la main pour s'adresser du prescripteur à l'accompagnateur. De plus il semble pertinent de pré-lister les opérateurs principaux (ADIE, ASEICP etc.) avec une case à cocher pour le bon contact. (Le problème c'est qu'il faudrait des cartes spécifiques à chaque territoire).

"quand on vient de la part de quelqu'un, on se sent plus fort..."

Le totem entrepreneurs

Le Totem a attiré l'attention du public et a permis de déclencher des discussions autour de la création d'entreprise lorsque que l'ADL était présent (On peut demander au personnel d'accueil de faire ce travail, mais il n'ont pas toujours le temps). Le public était notamment attiré par le format de l'outil et le contenu audio valorisant les témoignages de certains entrepreneurs du quartier que certains connaissent. Le dispositif a eu quelques contraintes techniques notamment sur la batterie qui se décharge au bout de quelques jours même sur secteur.

"Le Totem est valorisant pour celui qui témoigne et rassurant pour ceux qui l'écoutent... c'est quelqu'un comme moi"

Une proposition à émerger lors de la réunion pour confier la réalisation de ces portraits des entrepreneurs du quartier à une radio locale. Cela peut aussi être un canal de diffusion supplémentaire et cela permet de généraliser le processus de récolte des témoignages.

"Les gens qui écoutent les radios locales ont confiance, car c'est des gens comme eux qui y passent."

Le Radar du réseau d'accompagnement

La version vierge du radar à été rempli par une petit groupe de travail composé de la métropole et des représentants des structures d'accompagnement locale avant être mise au propre par l'équipe projet. Ce résultat présenté lors de la réunion confirme l'intérêt d'une approche visuel et structuré du réseau local de l'entrepreneuriat. Ce n'est pas un outils pour les porteur de projet mais bien pour les acteurs et les prescripteurs du réseau. Cela permet d'avoir un vu d'ensemble de l'offre d'accompagnement et donc de mieux orienter. L'outil à suscité un vif intérêt pour les animateurs de quartier en lien avec les habitants.

"Il faut organiser le réseaux de prescripteur potentiel et faire de la pédagogie"

Une proposition d'un ADL a été de pouvoir afficher le Radar en grand format dans le hall de la MDH permettant à tous de voir cette offre de service. " cela peut être un élément déclencheur »

"Envie entreprendre est « omniprésente » chez les jeunes du quartier"

Le site je crée en RA

Un bon retour globale sur le site et son intérêt.

Deux des trois ADL utilisent le site Je Créé en Rhône-Alpes en invitant les porteurs de projet à naviguer. Certain ont même diffusé des cartes de visite du site auprès des porteurs de projet pour les inciter à poursuivre leur recherche. Besoin d'inciter les habitants des quartiers à l'intérêt du site car encore beaucoup d'idées reçues, comme par exemple :

*"Je crée en Rhône-Alpes : c'est donc à Lyon, c'est pas pour moi !?
... Mais non regarde, il y a des gens sur Grenoble !"*

6.2 Tableau récapitulatif et comparatif

Outil	Utilisateur	Objectif	Résultat	Atout	Piste de progrès
Totem	Porteurs de projet	Sensibiliser à la création et montrer que c'est important de se faire accompagner	trouve de l'intérêt et de la curiosité auprès du public. Cela permet d'enclencher la discussion.	Attirant, attrayant contenu locale	améliorer l'autonomie du dispositif (batterie) Valorisation de témoignage sur le site JCRA
Cartes postales	Porteur de projet	Recommander les porteur de projet. Quand on vient de la part de quelqu'un on se sent plus fort	Simple d'usage et fonctionne bien.	Simple d'usage, peu coûteux, encourageant	ajouter les contact des structures
Le radar	Prescripteur (ADL)	Un pense bête complémentaire au site JCRA	Intéresse les agents les plus investis et souhaitant bien connaître l'offre d'accompagnement existante	Cela permet aussi d'inciter les "communauté" des opérateurs locaux à rencontrer les prescripteurs	Utilisation nécessitant une certaine pratique à bien articuler avec le site JCRA
Compte pro JCRA	Prescripteur (ADL)	Équipé les ADL d'informations précises	Pas utilisé, en revanche le site est un moyen d'entrée mais doit être accompagné d'une discussion.	beaucoup d'information Plus attrayant pour les publics jeunes	Simplifier le Back office pour certain usage (type acteur socio-culturel ou ADL)

7. Conclusions et préconisations

Les 3 enseignements de la démarche d'expérimentation

1 - Créer le chaînon manquant

Ce qui manque en particulier sur les territoires en fragilité, c'est une **"connexion"** entre les porteurs de projets des quartiers (ou des porteurs d'idée) et des structures d'accompagnement (partenaires du réseau Je Créé en Rhône-Alpes). Il manque un **"palier"** accueillant insufflant la confiance avant d'orienter le porteur de projet vers la **"porte d'entrée"** ou le bon interlocuteur identifié (associant proximité et positionnement au regard du besoin du porteur de projet)

Cette connexion ne peut pas se résumer à des outils de communication et des supports internet. Une **"mise en relation"** est nécessaire via des structures et des personnes proches des habitants, un **"réseau de confiance"** composé de **"prescripteurs"** qui vont renvoyer le porteur de projet vers les bons interlocuteurs (portes d'entrées du réseau ou une structure de proximité qui pourra répondre au besoin identifié). Il est donc important pour les structures de l'accompagnement de créer des liens avec les structures socio-culturelles des quartiers pour ce faire identifier et outiller les acteurs afin qu'il soient en mesure d'être ce **"palier"** manquant.

Dans un monde idéal, où les financements publics seraient inépuisables... On pourrait multiplier les implantations de dispositifs de type CitésLab, dont les fonctions portent notamment sur ce travail de **"connexion de proximité"**.

La mobilisation et l'outillage de ce réseau de confiance peut être une alternative, sans doute imparfaite, mais permettant de rechercher une solution efficace pour orienter les porteurs de projet de chaque territoire.

2 - Identifier les prescripteurs, les outiller et structurer le réseau.

Cela signifie que le premier travail à réaliser sur un territoire revient à identifier les bons prescripteurs. Cela n'est pas simple, car au delà des structures, il faut aussi mobiliser des personnes sensibilisées sur le sujet. Par exemple sur les 3 ADL mobilisés sur l'expérimentation du quartier Abbaye de Grenoble, un des agents s'est plus particulièrement investi dans la démarche et possède naturellement un profil plus adapté pour ce type de mission...

Ces **"prescripteurs"** sont souvent le (seul) premier point de contact avant un projet de création dans ces quartiers. Les reconnaître en temps que tel et les outiller c'est aussi valoriser leurs actions. Même si l'on ne leur demande pas de changer leur fiches de poste, car ils opèrent déjà dans leur dialogue avec les habitants un travail d'orientation.

"Avec les jeunes on parle de stage, d'emploi et de création d'entreprise"

il s'agit donc de les encourager et de les équiper pour qu'ils continuent dans les meilleures conditions possibles.

Ce travail d'identification et un travail de longue haleine qui est spécifique à chaque contexte territorial. Mais il est envisageable de répliquer une méthode pour structurer le réseau avec des outils. Notamment lors de rencontres des réseaux locaux d'accompagnement et par des outils de communication communs aux partenaires.

3 - Quels outils issus de l'expérimentation peuvent être réutilisés ?

Le travail d'expérimentation a permis de tester différents types d'outils



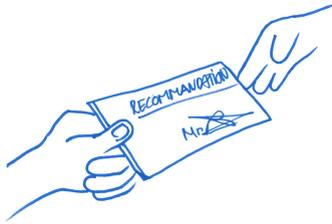
Des supports aux service des prescripteurs comme le **"radar"**, une forme de représentation localisée de la cartographie des acteurs JCRA. C'est un outil **"papier"** donc peu coûteux à produire, mais nécessitant en revanche un travail collectif des opérateurs locaux. Il n'est pas plus adapté à toutes les situations et doit être réservé à des **"prescripteurs"** suffisamment engagés ayant une bonne connaissance des réseaux d'acteurs.



Des supports de sensibilisation et de **"promotion"** de l'accompagnement, comme le **"totem"** présentant des témoignages d'entrepreneurs du quartiers. Ces témoignages ont un double intérêt : ils attirent la curiosité des habitants, porteurs d'idées, et ils **"rassurent"** les futurs entrepreneurs en recommandant chaudement l'intérêt d'un accompagnement. La diffusion de cet outil n'est cependant pas simple, car cela suppose : 1 - d'être en capacité de recueillir des témoignages d'entrepreneurs du quartier (un partenariat avec une radio locale peut faciliter les

¹ Dans les quartiers, la notion de **"porte d'entrée"** c'est à dire la première étape d'accueil / information / orientation doit aussi prendre en compte des critères de **"proximité"** et aussi de **"sensibilité"** au regard du profil spécifique de certains porteurs de projet

choses ?), 2 - d'investir dans la fabrication des totems, 3 - de trouver les bons emplacements / relais utilisateurs. Une version plus "light" peut cependant être imaginée en "postant" sur le site JCRA les témoignages d'entrepreneurs.



Des supports de "mise en relation" comme les **"cartes postales de recommandation"** ont été plutôt bien utilisées lors de l'expérimentation. Elles ont une vraie valeur ajoutée (cela matérialise la mise en relation, un peu comme une "ordonnance", un passage de témoin...), et leur coût de mise en oeuvre est très bas (impressions papier...). Elles seront d'autant plus efficaces qu'elles seront personnalisées (exemple une recommandation écrite à la main par le prescripteur...)

Les autres idées intéressantes issues des ateliers créatifs mais n'ayant pas pu être testées car elles nécessitent une ingénierie plus importante :

L'agence de voyage des entrepreneurs

Ce concept a pour objectif d'inciter les porteurs de projet à "sortir du quartier" pour aller voir les opérateurs de l'accompagnement situés en dehors. Pour cela, les Maisons des Habitants (ou les structures locales) s'organisent en partenariat avec les structures d'accompagnement pour les mettre en relation avec des collectifs d'habitants intéressés par la création d'entreprise. Le but est donc de les amener avec confiance à sortir du quartier et d'aller visiter une ou plusieurs structures d'accompagnement, il peut être bien d'associer à ce "voyage" des entrepreneurs ayant déjà créé et qui joueront un rôle d'ambassadeur. Les habitants intéressés sont amenés à écrire leur nom sur le tableau des sorties, lorsqu'il y a suffisamment d'inscrits, on organise alors des visites dans les réseaux d'entreprises.

Ce dispositif pourrait être un moyen de créer du contact entre les structures socioculturelles et les structures d'accompagnement lors d'une mise en place communes. Les structures dans les quartiers pourraient mobiliser le public et les structures d'accompagnement seraient en charge d'organiser une sortie riche et intéressante.

Le Hold-Up urbain

Le Hold-up Urbain permet de transformer l'espace urbain en outils de communication. Lors d'événement, on peut organiser des hold-up de l'espace public en modifiant par exemple le nom des rues par la rue des entrepreneurs, la rue d'un habitant actif, la place des bonnes idées etc... Cela permet de rendre visible l'événement et de remplacer une identité institutionnelle par quelque chose de plus parlant pour les publics des quartiers.

Ce concept peut se greffer à des événements locaux sur l'entrepreneuriat leur permettant de mettre en valeur des figures du quartier et de bénéficier de leurs images pour capter le public.

La communauté numérique de mon #quartier

Ce concept doit permettre de faire émerger des communautés numériques généralistes dans les quartiers en vue d'échanger et de s'informer sur les activités du quartier (ex: twitter #quartierabbaye). Lorsqu'ils en ont besoin, cela permet à l'ensemble des acteurs sociaux-culturels de s'en saisir et de co-animer la communauté mais aussi et surtout de l'utiliser lors d'événements autour de l'entrepreneuriat.

Cette outils peut permettre de structurer le réseaux de prescripteurs autour d'un compte twitter ou facebook communs qu'ils peuvent alimenter tous ensemble. Le double avantage c'est de structurer les prescripteurs et de diffuser proche des habitants un contenu qui leurs est dédié.

Annexes - outils d'atelier

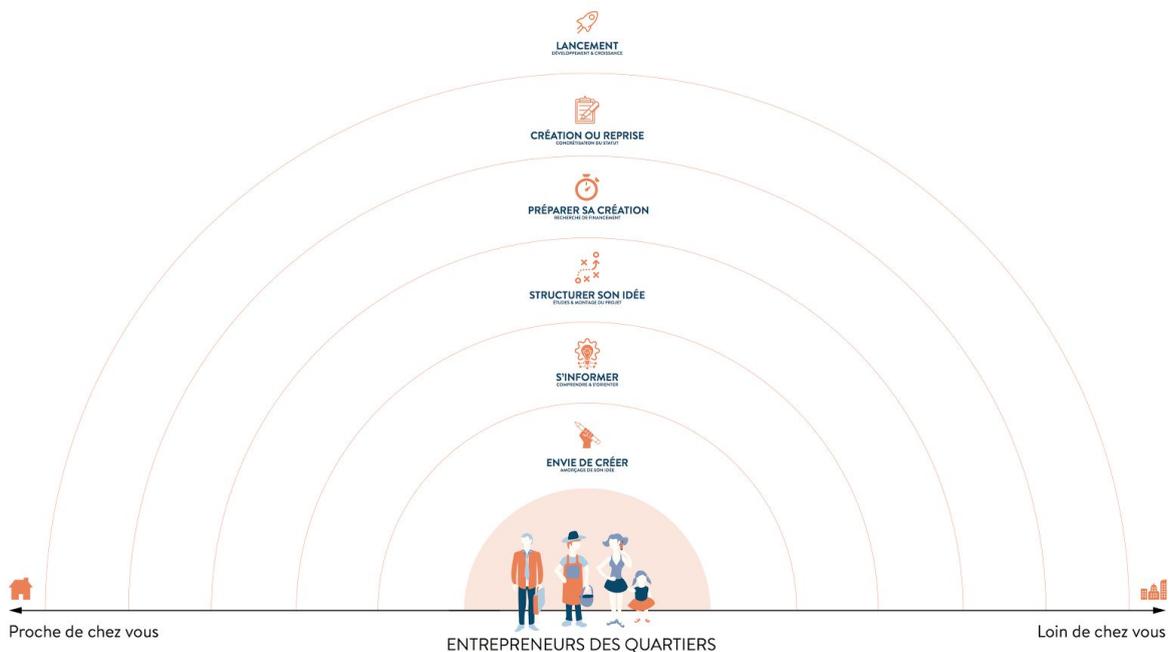
CARTES DÉCLENCHEUR

Télécharger l'outil : www.etrangeordinaire.fr/restitution/je_cree_dans_mon_quartier/outils/cartes_declancheur.pdf



POSTER RADAR

Télécharger l'outil : http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet_je_cree_dans_mon_quartier/outils/poster_radar.pdf



PARCOURS ENTREPRENEUR / Télécharger l'outil :

http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet_je_cree_dans_mon_quartier/outils/parcours_crateur.pdf

CATÉGORIES DE DISPOSITIFS / Télécharger l'outil :

http://annexes.etrangeordinaire.fr/Projet_je_cree_dans_mon_quartier/outils/categories_dispositifs.pdf