

**Jacques Monganga**, premier médiateur Emploi de l'Aller Vers l'Emploi dans les Quartiers (AVEQ) dans le 19<sup>e</sup> arrondissement, incarne une nouvelle démarche proactive mise en place par l'EPEC (Ensemble Paris Emploi Compétences) et la Ville.

La porte d'entrée est entrouverte. En pied d'immeuble du 23 rue du Maroc, l'association FTCT est animée ce mercredi. Deux groupes de dix personnes réparties autour de deux grandes tables sont studieuses. Majoritairement des jeunes hommes. D'un côté, c'est un cours de langue. Au fond de la salle, cinq postes informatiques, tous occupés. Jacques Monganga est dans un petit bureau, assis derrière l'une des trois tables, son ordinateur et son grand cahier plein de notes devant lui. Ses deux autres collègues de l'EPEC échangent sur des parcours. C'est ici qu'il tient l'une de ses permanences. Celle du mercredi. Le mardi, il est à Espace 19-Cambrai, le jeudi à Alphonse Karr et le vendredi à partir de 14h dans les locaux d'Espace 19 dans le quartier Riquet.



Jacques a une quarantaine d'années. Il a été quinze ans chef d'équipe d'une unité logistique et de production chez Renault. Déjà, ses qualités relationnelles étaient reconnues. C'est comme ça qu'il s'est tourné vers le métier de médiateur. Il a été retenu dans les équipes d'accueil de réfugiés ukrainiens à l'aéroport Charles-De-Gaulle.

La communication et l'humain chevillés au corps, Jacques Monganga a aussi travaillé dans un centre d'hébergement d'urgence, puis à la Croix Rouge pendant la crise du Covid. Depuis un mois, il incarne une nouvelle démarche d'« aller vers » l'emploi dans les quartiers, mise en place par l'EPEC et la Ville de Paris. C'est en quelque sorte « *le guichet dans la rue* ».

Son rôle est d'aller vers des publics qui ne vont pas vers les structures d'accompagnement vers l'emploi, de les amener vers les bons acteurs pour leur apporter un soutien et répondre à leurs besoins.

Son périmètre d'intervention est composé des quartiers Stalingrad, Riquet et Michelet. Il les parcourt à pied. Il sillonne les rues et va à la rencontre des gardien.ne.s d'immeubles et des personnes qui sont là. Il se présente.

Au début, à force d'entrer dans un immeuble et d'en ressortir par un autre côté, puis de réapparaître plus loin, dans une autre rue, il a senti des regards méfiants. Jacques a pris les devants. Il sait comment ça marche. Il est allé voir des responsables d'associations fréquentées par les jeunes du quartier. Il s'est présenté. « *Il est là pour vous aider* » a annoncé Mike, le responsable d'une association sportive bien connue des jeunes. Le mot est passé. Maintenant on sait qui c'est, et on compte sur lui. Mike lui a présenté un jeune homme de 38 ans, au parcours difficile, qui ne croit plus, ni en lui, ni dans les institutions. Il sort de prison et n'arrive pas à se remettre à chercher un travail. C'est un test. Jacques Monganga le sait. Il est confiant. Avec les yeux qui brillent, il raconte que ce jeune homme est sur le bon chemin. « *Il vient aux rendez-vous et, aujourd'hui il a une « info-coll », une information collective sur le métier de plombier-bainiste qui forme aux métiers d'intervention et de travaux dans les salles de bain. S'il est retenu, ce sera un premier pas vers le retour au travail.*

« *On a beaucoup échangé avec lui pour préparer cet entretien* ». Les professionnels qui l'accompagnent sont tous derrière lui. Jacques explique qu'il a parfois un rôle de « coach » auprès de certaines personnes en recherche d'emploi. Ce sont des personnes fragiles, peu entourées. « *Je leur redonne des clés pour communiquer. Je leur explique que la veille d'un rendez-vous professionnel, on dort tôt pour être opérationnel le lendemain. Sinon qui leur dira ?* ». Il les accompagne à leur premier rendez-vous à Pôle Emploi parce que, Jacques le concède, « *ce n'est pas évident quand on n'a pas les codes et la confiance en soi* ».

Jacques Monganga reconstruit les liens, remet de la communication entre des personnes fragiles et des « *grosses machines* » comme Pôle Emploi. Ce n'est pas facile. Les idées reçues doivent tomber. Les codes sont à revoir d'un côté, et de l'autre parfois aussi. Jacques, lui, met les formes et ne lâche rien. Il sait utiliser une voix douce, un sourire, imposer les mots de politesse, et aussi se faire entendre, insister, parce qu'il sait combien il est important de montrer aux personnes qu'il accompagne que c'est possible. Il y croit et sa détermination est contagieuse. « *On ne peut pas commencer par les décevoir, même si je leur apprend aussi la patience*. ». Les institutions doivent jouer le jeu. « *Nous sommes tous animés par la même chose* ». Jacques les rencontre et échange régulièrement avec les professionnels de l'emploi. Tout à l'heure, il déjeune avec des agents de la Mission locale. Son numéro de téléphone commence à circuler dans le quartier. Il a de nouveaux rendez-vous.

Quand on lui pose la question de ce qui le satisfait le plus dans son travail, sans hésitation il répond qu'il voudrait que toutes les personnes qu'il accompagne sortent de leur situation difficile pour vivre mieux. On comprend que ces situations ne sont pas seulement des dossiers pour Jacques, ce sont des vies. Il parle de la situation qui le préoccupe d'une jeune femme de 31 ans, Colombienne, arrivée en France depuis 3 ans. Elle a une formation en restauration. Elle a travaillé. Pour Jacques, il doit y avoir une solution. Alors, il s'appuie sur le réseau associatif local et continue d'avancer.

Jacques fait un aveu. Quand il était petit, sa maman lui a dit « *Toi, tu es fait pour aider les gens !* » Et, c'est vrai. Modeste et lucide, Jacques travaille à remettre du lien. La considération est au cœur de sa démarche. Il ne le dit pas, mais, en un mois, il a déjà remporté de petites victoires et insufflé de la motivation. « *Les situations restent fragiles* » précise-t-il avant de reprendre ses échanges de bonnes pratiques avec Chafik Hadine, comme lui, futur médiateur Emploi de *l'Aller Vers l'Emploi*, dans le 20<sup>e</sup> arrondissement, dans les quartiers Fougères et Le-Vau.