

# Candidature au prix Marius Lavet

Charles-Edouard Vincent

Octobre 2015

# 1. Présentation de l'organisation et du parcours

## a. Parcours

Diplômé de Polytechnique, des Ponts et Chaussées et de l'université de Stanford (Californie), Charles-Édouard Vincent commence sa carrière chez Netscape puis gravit les échelons au sein de l'entreprise SAP, où il occupe en 2004 le poste de Directeur de comptes. À cette époque, il rencontre Martin Hirsch, alors président d'Emmaüs France, et décide de s'engager à ses côtés. Son parcours professionnel prend désormais la direction du secteur social.

Charles-Édouard Vincent constate très vite qu'il y a très peu d'issues pour les personnes vivant dans la rue. Elles n'ont pas les ressources nécessaires pour travailler dans un environnement professionnel, qu'il soit classique ou d'insertion. En 2007, il décide de créer Emmaüs Défi afin d'apporter des solutions innovantes pour lutter contre la grande exclusion. Avec Emmaüs Défi, Charles-Édouard Vincent lutte contre la très grande précarité en mettant en œuvre des projets d'insertion par le travail, le logement, la santé et l'accès aux nouvelles technologies. Fort de son expérience dans le secteur privé, Charles-Édouard Vincent parvient à convaincre de grandes entreprises françaises à prendre part à cette aventure à travers de nombreux partenariats.

En 2014, Charles-Édouard Vincent interpelle les candidats à la mairie de Paris sur la question de la grande exclusion. Cet appel reçoit un accueil très favorable : Anne Hidalgo en fait la Grande cause de sa mandature.

En 2015, Charles-Édouard Vincent décide de s'attaquer à un autre chantier d'envergure, la création nette d'activité à l'échelle locale destinée à tous : étudiants, chômeurs, salariés, retraités ... et il fonde Lulu dans ma rue, un concept totalement innovant dans ce qu'il réinvente la conciergerie de quartier comme un modèle créateur d'activité nette économique et créateur de lien social à l'échelle locale.

## b. Organisation actuelle : Lulu dans ma rue

Lulu dans ma rue réinvente la conciergerie de quartier et a lancé son premier kiosque parisien dans le Centre de Paris le 8 avril 2015. Cette initiative met en relation des particuliers en quête de petits coups de main avec des Lulus qui ont du temps à offrir pour rendre des services rémunérés sur la base tarifaire de 5€ les 20 minutes. Lulu dans ma rue a pour ambition de créer de l'activité économique à grande échelle, c'est-à-dire pour plusieurs milliers de personnes aujourd'hui éloignées du monde du travail (des personnes en recherche d'activité : des étudiants, des actifs en quête d'un complément de revenu, des jeunes retraités, des personnes au RSA...) et qui sont à la recherche d'opportunités professionnelles.

Le projet pilote Lulu dans ma rue se structure autour de la création d'une plateforme d'intermédiation sur internet et d'une infrastructure physique avec des kiosques et des concierges de quartier. Les micro-entrepreneurs bénéficient de formations et d'un accompagnement adaptés à chacun de leur profil ce qui permet de professionnaliser et de pérenniser leur activité. Les commandes de services se font par internet [luludansmarue.org](http://luludansmarue.org), par téléphone au 01 73 74 89 52 ou directement auprès de nos concierges au kiosque Place Saint Paul.

Plus concrètement, les habitants du quartier cherchent de l'aide pour monter un meuble en kit, porter des packs d'eau, promener le chien, les 12 kilos de linge à repasser, un coup de main pour du petit bricolage, un ourlet sur leur pantalon préféré, un dépannage informatique, et bien plus encore... Les concierges Lulu dans ma rue mettent les particuliers en relation avec leur réseau de Lulus, des

personnes de confiance disponibles dans le quartier et trouvent le Lulu qu'il leur faut pour répondre au mieux à la demande.

Grâce à son ancrage physique, Lulu dans ma rue ambitionne de devenir une solution de proximité innovante et pérenne permettant de créer de l'activité à l'échelle locale. L'année 2015 est dédiée au développement d'un projet pilote à l'échelle du 4<sup>ème</sup> arrondissement de Paris avec le soutien de la Mairie d'arrondissement et de la Ville de Paris mais aussi de l'Etat via l'initiative La France s'engage. L'objectif à terme est de pouvoir dupliquer le modèle afin d'assurer un maillage dans chaque arrondissement parisien, puis en région afin de garantir ainsi toujours plus de proximité.

Lulu dans ma rue affirme ainsi sa responsabilité sociale par la création d'activité économique accessible à tous d'une part et par la création de lien social dans le quartier d'autre part.

## 2. Description des innovations sociales et impact

### a. Emmaüs Défi

Emmaüs Défi est un laboratoire d'innovations sociales recherchant les meilleures solutions pour lutter contre la grande exclusion. L'activité d'Emmaüs Défi repose sur un chantier d'insertion proposant aux salariés de nombreux métiers (collecte, tri, vente, logistique et livraison). Sa mission est de permettre à chacun de retrouver sa dignité et sa place dans la société. Charles-Edouard Vincent a pu capitaliser sur ses différentes expériences - dans le privé (Netscape et SAP) mais aussi dans le social (Emmaüs France, Samu social) - afin de mener à bien ce projet ambitieux.

Grâce au programme Convergence, Emmaüs Défi propose à ses salariés en insertion un accompagnement complet et personnalisé sur de nombreux sujets : emploi, mais aussi logement et santé.

Au-delà de cette dimension d'insertion, Emmaüs Défi déploie ses ressources pour lutter contre toutes les manifestations de l'exclusion en mettant en place des dispositifs originaux, comme la Banque Solidaire de l'Équipement pour répondre aux besoins liés à l'installation dans un premier logement. L'association recherche également des solutions innovantes en faveur de l'inclusion numérique via Emmaüs Connect. Les nombreuses compétences de Charles-Edouard Vincent acquises lors de sa formation à l'École polytechnique et à Stanford mais aussi lors de ses premières expériences professionnelles dans le secteur privé lui ont permis de mener à bien ces premiers projets d'envergure. Il répète d'ailleurs souvent que son choix de carrière n'est « pas une rupture, plutôt une continuité ». « J'allais devenir directeur ou manager dans mon ancien boulot. J'ai conservé le même métier, j'ai juste changé de bureau. C'est évident que ça a surpris mon entourage ».

### Convergence

La grande exclusion ne peut être traitée uniquement par le travail. On pense souvent au logement ou à la santé, mais il faut tenir compte également des difficultés administratives, des questions de handicap ou encore des problèmes d'addictions. Les salariés en insertion d'Emmaüs Défi présentent en moyenne 6 ou 7 freins à la réinsertion et sont souvent accompagnés par plusieurs référents sociaux suivant chacun une problématique spécifique (hébergement, suivi RSA, suivi judiciaire, administratif et emploi). Pour sortir durablement une personne de la rue, il est nécessaire de coordonner l'action de ces différents référents en plaçant la personne au cœur du dispositif.

L'expérimentation Convergence a permis de constater qu'une insertion a plus de chance de réussir si la personne en situation d'exclusion peut s'adresser à un référent unique qui pourra à son tour

mobiliser un large réseau d'intervenants capables de répondre rapidement aux problèmes posés : santé, travail, logement.

### Premières heures

Des outils destinés à la réinsertion existent et sont largement utilisés. Il s'agit par exemple des Contrats Uniques d'Insertion. Mais leur durée de 26h hebdomadaires les rend inadaptés - dans un premier temps - aux personnes qui ont traversé une période de vie dans la rue. C'est la raison pour laquelle le dispositif Premières Heures a été inventé.

En 2008, Charles-Edouard Vincent fait le constat d'une inadéquation entre les Contrats Uniques d'Insertion de 26 heures par semaine et les capacités des personnes dormant dans la rue qui manifestent la volonté de reprendre une activité professionnelle.

En effet, sortir de la rue ne peut se faire du jour au lendemain. La confiance en soi a grandement souffert du regard des autres. De nombreux réflexes sont à reconstruire comme les notions d'horaires ou de jour de la semaine. La resocialisation doit être progressive. Le travail permet de dépasser ces difficultés mais il est nécessaire d'adapter son volume aux capacités de la personne.

En partenariat avec l'association Emmaüs Solidarité et son équipe d'éducateurs de rue basée dans le Nord de Paris, Emmaüs Défi a initié en 2008 le « Travail à l'heure ». Il permet aux grands exclu de reprendre une activité professionnelle selon un rythme progressif : 4h par semaine, puis 8h, 12h... jusqu'au Contrat Unique d'Insertion de 26 heures.

### La Banque Solidaire de l'Équipement

Chaque année, des ménages en situation d'hébergement d'urgence accèdent à un logement pérenne à Paris. Ces personnes en grande précarité ont beaucoup de mal à équiper leur logement et peuvent vivre plusieurs mois privés de l'équipement le plus basique (vaisselle, linge de maison, table, chaise, électroménager, etc.).

Dans le but d'enrayer cette précarité et de contribuer à l'appropriation de leur nouveau logement, Charles-Edouard Vincent lance, en 2012, via Emmaüs Défi, la Banque Solidaire de l'Équipement, avec le soutien du Groupe Carrefour et la Ville de Paris. Ce service permet à des ménages accédant à leur premier logement d'acheter, pour des prix très modiques, du matériel neuf de première nécessité.

### Connexions Solidaires d'Emmaüs Connect

17% des Français se disent « déconnectés », et 48% des non-diplômés ne disposent pas de connexion Internet à domicile. De l'autre côté, 80% des offres d'emploi ne sont accessibles que sur Internet; ce n'est qu'un exemple, car l'exclusion numérique fragilise encore plus les personnes en situation de précarité sur tous les domaines (santé, emploi, éducation, loisirs).

Impulsée par Charles-Edouard Vincent, Emmaüs Connect est une association du Mouvement Emmaüs qui a pour mission de faire des télécommunications un levier d'insertion pour les personnes en difficultés. Cette structure compte aujourd'hui une cinquantaine de salariés.

Après trois années d'expérimentation du programme « Téléphonie Solidaire » incubé au sein d'Emmaüs Défi, l'association Emmaüs Connect a été créée le 20 février 2013 pour répondre plus largement aux enjeux grandissants de l'inclusion numérique.

L'action d'Emmaüs Connect s'articule autour de deux axes principaux :

- La mise en place d'une action terrain pour les publics fragiles avec des points d'accueil partout en France. L'objectif étant de former, d'initier, de faire monter en compétence les personnes qui en ont besoin aux spécificités du numérique et aux nouvelles pratiques qui se développent notamment dans les secteurs professionnels et administratifs.
- Le développement d'une expertise dans la volonté d'agir plus en amont, à plus grande échelle et de pousser à l'action les acteurs privés & publics en lien avec cet univers numérique. Cette expertise prend forme notamment grâce à la réalisation de missions de conseil dédiées à un accompagnement dans la transition numérique.

## b. Lulu dans ma rue

Lulu dans ma rue est né de la volonté de Charles-Édouard Vincent de créer de l'activité économique à l'échelle locale. Imaginée dans un premier temps pour les personnes éloignées de l'emploi, lulu dans ma rue s'adresse aujourd'hui à un public plus large : tout le monde peut devenir Lulu.

Lulu dans ma rue a pour vocation d'améliorer la qualité de vie des citoyens, grâce à un système simple et efficace de services de proximité qui répondent aux petits tracas du quotidien : petite livraison, bricolage, portage, nettoyage, etc.

Dans un contexte où la croissance est faible, Charles-Édouard Vincent a la conviction qu'il est nécessaire de générer de l'activité de façon innovante et durable. La multiplication des services rendus par le biais de la plateforme Lulu dans ma rue représente une source de croissance inexploitée pour les micro-entrepreneurs.

### Création nette d'activité

Lulu dans ma rue propose des opportunités professionnelles à tous, y compris à des publics vulnérables, en s'appuyant sur le micro-entrepreneuriat, un statut souple qui s'articule avec toutes les autres formes statuts (salarial, allocations chômage, RSA, retraites...). Moteur d'innovation sociale, Lulu dans ma rue entend créer de l'activité économique pour tous types de profils en quête de complément d'activité.

Lulu dans ma rue accompagne les Lulus dans leurs démarches pour acquérir le statut de micro-entrepreneur tout en leur offrant un environnement favorable en matière sociale (prévoyance, assurance, formation, etc.).

Lulu dans ma rue favorise la création nette d'activité en valorisant les compétences professionnelles ou extra professionnelle de toutes ces personnes en quête de revenus complémentaires.

### Un engagement social

Lulu dans rue, c'est une vision et un projet. L'activité de prestation de service à la personne par des auto-entrepreneurs est la partie émergée de la volonté de retisser du lien social.

Ainsi, donner la priorité à la proximité et à l'humain dans sa prestation commerciale s'inscrit dans cette volonté. Le concierge est une personne connue et identifiée du quartier tout comme les Lulus qui vivent également dans le Centre de Paris. Une façon de sortir de l'isolement et de l'anonymat.

Lulu dans ma rue, c'est aussi une manière de réinventer les métiers d'antan : coursier, galopin, factotum... Des activités qui ne cannibalisent pas celles d'artisanat réalisées par les professionnels du quartier. Au contraire, lulu dans ma rue compte référencer ces professionnels et les intégrer à la communauté. Ainsi, les concierges pourront réorienter une demande d'un client vers les artisans

locaux si la prestation ne rentre pas dans le mandat de la structure. À l'inverse, les professionnels du quartier pourront réorienter un client vers les Lulus si le besoin ne nécessite pas des compétences d'artisan.

### 3. Stade de développement et performance en termes sociaux

#### a. Convergence

Le dispositif expérimental de Convergence, porté par Charles-Edouard Vincent et lancé en 2012, a permis de :

- Constituer un réseau d'acteurs sur le territoire parisien (habitat, de la santé et de l'emploi).
- Etendre à 5 ans la durée de prise en charge par l'Etat des parcours d'insertion (au lieu des 2 ans habituels).
- Améliorer l'accompagnement des salariés (y compris après la sortie du chantier) par le renforcement du chantier :
  - Mise en place d'un accompagnement concerté (entre les référents ou travailleurs sociaux) autour des besoins de chaque salarié
  - Création de postes généralement non prévus dans un chantier d'insertion classique (éducateur, chargé de relation entreprises, conseiller en économie sociale et familiale, médiateur social)
  - Ouverture d'une cantine proposant à tous les salariés un repas chaud chaque jour

Une évaluation de la première phase de l'expérimentation Convergence a été menée et souligne la pertinence des modalités du dispositif, un meilleur accès aux offres adaptées de santé, emploi, et logement grâce au réseau et aux partenariats mis en place. Le nombre des retours à la rue a diminué de manière importante, et le nombre de sorties en emploi d'insertion est en augmentation significative. De même, la situation logement s'est améliorée pour un nombre accru de bénéficiaires du dispositif, et la prise en charge des problématiques santé est également en progression.

Le comité de pilotage Convergence a validé la poursuite de l'expérimentation jusqu'à fin 2015 afin de :

- Organiser le déploiement avec différents acteurs du territoire
- Etudier les moyens de financement permettant de pérenniser ce programme, notamment au niveau local

#### b. Premières heures

En janvier 2011, grâce au soutien et au financement de la Mairie de Paris, l'idée du « travail à l'heure » est devenu le dispositif « Premières Heures ».

Le programme Premières Heures fonctionne très bien : sur 10 personnes intégrant le dispositif, 9 intègrent un Contrat Unique d'Insertion ! En moyenne, une personne participant au projet met 3 mois pour passer du programme Premières Heures au Contrat Unique d'Insertion de 26 heures hebdomadaires. Cette innovation portée par Charles-Edouard Vincent via Emmaüs Défi est déjà reprise par de nombreux acteurs du secteur social comme étant une pratique particulièrement efficace dans une logique de retour à l'emploi.

#### c. Emmaüs Connect

Grâce au soutien de SFR, Huawei, de collectivités locales et des acteurs sociaux, Connexions Solidaires permet aux personnes en difficultés d'accéder à des offres de téléphonie ou d'Internet mobile et du

matériel (téléphones, ordinateurs, webtrotters) à des tarifs solidaires. Une équipe de conseillers est également dédiée à l'accompagnement pédagogique des usagers afin les aider à se repérer dans l'univers des télécommunications et à mieux maîtriser ces services. Mieux connectés, mieux avertis, les bénéficiaires du programme gagnent en autonomie et réactivité dans leur vie quotidienne et leurs différentes démarches.

Avec 14 000 bénéficiaires en 2014 et 900 structures partenaires, Connexions Solidaires est aujourd'hui présent dans 7 villes de France notamment à Paris 19e, Paris 14e, Saint-Denis, Antony, Marseille, Grenoble et Lyon.

#### d. Lulu dans ma rue

Le kiosque Lulu dans ma rue a ouvert début avril 2015 et rencontre un accueil extrêmement enthousiaste de la part des habitants du Centre de Paris et plus particulièrement du 4<sup>e</sup> arrondissement.

##### Les Lulus

Lulu dans ma rue compte à ce jour 38 Lulus, offreurs de services, (déclarés & assurés) et Lulu dans ma rue a reçu près de 640 candidatures pour 'devenir Lulu'. Actuellement 10 futurs Lulus sont en cours de référencement.

Une vraie dynamique est en train de se mettre en place au sein de la communauté des Lulus, fondée sur une charte : aimer rendre service, travail légal et déclaré, entraide et parrainage, participer à la vie de quartier... Les Lulus sont aujourd'hui quasiment tous du quartier et ont des profils d'une grande diversité : anciens salariés d'Emmaüs Défi, étudiants, chômeurs longue durée ou jeunes en recherche d'emploi, retraités, salariés à temps partiel...

##### Quelques portraits de Lulus

- Jean-Jacques, jeune retraité, propose ses services en cuisine
- Amid, 52 ans et au RSA depuis 3 ans est devenu le 'couteau suisse' du quartier et se déplace pour tous les petits coups de main du quotidien
- Safia ancienne couturière se dédie, quant à elle, aux petites retouches des habitants du Centre de Paris
- Didier & Macktar s'occupent de tous les déménagements de caves et d'appartements, ils sont des bricoleurs hors pair
- Djamila vient de chez Emmaüs Défi et effectue des gardes d'animaux pendant les vacances mais aussi du petit bricolage
- Lana, en recherche d'activité, met à profit ses compétences en ménage pour le plus grand bonheur de ses clients

D'après une première étude d'impact menée en juillet par le cabinet de conseil Azao, les Lulus sont âgés de 19 à 66 ans et 46% ont entre 19 et 35 ans, certains sont diplômés, d'autres pas, un Lulu sur trois a un niveau de qualification inférieur au Bac. Les statuts des Lulus qui combinent le statut auto-entrepreneur avec un autre statut sont extrêmement divers : chômeur, déjà auto-entrepreneur, étudiant, etc. Parmi cette communauté, deux Lulus uniquement disposaient d'un statut salarié en CDI à l'époque.

Enfin, les Lulus aspirent à un autre rapport au monde du travail puisque 75% d'entre eux disent préférer être indépendant que salarié.

Les revenus des Lulus perçus via l'activité générée par Lulu dans ma rue sont extrêmement encourageants. Début septembre, quatre Lulus ont dépassé les 3 000 euros de chiffre d'affaire et 40% des Lulus perçoivent entre 550 et 1 500 euros par mois selon leur investissement et leurs disponibilités.

A ce jour, trois Lulus ont trouvé un travail salarié grâce à leur expérience chez Lulu dans ma rue, ce qui pour la structure est un vrai gage de réussite. Créer de l'activité à l'échelle locale via la conciergerie de quartier devient ainsi un tremplin efficace vers l'employabilité.

### La clientèle de Lulu dans ma rue

Fin septembre, 2 359 prestations réalisées ou en cours de réalisation ont été comptabilisées. Lulu dans ma rue compte à ce jour plus de 1 000 clients uniques à la recherche du petit coup de main de proximité en toute légalité, la création d'un nouveau marché est bel et bien en marche. Ce projet qui sonne juste semble faire sens auprès des consommateurs de services qui contribuent à leur manière à créer de l'activité à l'échelle locale en faisant appel aux Lulus.

L'évolution du nombre de commandes de services par jour est un indicateur important pour les équipes de Lulu dans ma rue puisqu'il témoigne d'un engouement croissant de la part des habitants du quartier pour les services proposés par Lulu dans ma rue. La conciergerie recevait 10 commandes par jour en moyenne en avril au démarrage, 20 par jour à fin juillet et 25 depuis la rentrée.

99% des clients sont ravis, ils refont d'ores et déjà appel aux Lulus pour de nouveaux services. Les clients de Lulu dans ma rue sont interrogés par l'équipe de Lulu dans ma rue après chaque prestation puisque nous avons à cœur de garantir une grande qualité de service et les retours sont très positifs. Charles-Edouard Vincent a désormais la conviction qu'il existe une vraie demande pour des petits services de proximité rémunérés. La confirmation de l'existence de ce marché est une nouvelle extrêmement réjouissante et laisse présager de nombreuses opportunités pour un déploiement de Lulu dans ma rue sur le territoire.

Les concierges reçoivent près de 120 visites par jour au kiosque depuis son ouverture et les propositions pour ouvrir des conciergeries de quartier 'Lulu dans ma rue' dans d'autres arrondissements parisiens, mais aussi en région sont nombreuses (à Grenoble, à Lille, à Toulouse, à Bordeaux, à Lyon, à Brest, à La Rochelle et même à Bruxelles, Turin & au Canada!). Près de 75 demandes de déploiement ont été reçues par les équipes de Lulu dans ma rue. La question de l'essaimage est au cœur des enjeux futurs de la structure.

Enfin, il semble que « Remettre de l'humain dans le quotidien » soit une ambition qui a un écho puissant auprès de toutes les personnes rencontrées et beaucoup nous ont dit que cela faisait « des années » qu'ils attendaient un tel projet !

### Une Conviction portée par Charles-Edouard Vincent

*« Nous vivons dans un monde paradoxal. D'une part, l'internet nous promet une connectivité permanente et sans limite. D'un autre côté, les grandes villes sont synonymes d'anonymat et de repli sur sa bulle personnelle.*

*Lulu dans ma rue, c'est la conviction que notre société ira mieux si on remet de l'humain dans notre quotidien. Nous touchons les limites d'une société de service pilotée par le marketing et la productivité à outrance qui dépersonnalise les prestations réalisées : il est temps de refaire une place à la relation humaine authentique et à la confiance en mon quartier. Cela a du sens de faire appel à des gens de mon quartier que je connais et que j'apprécie, pour m'aider dans mon quotidien. La promesse de Lulu*



*dans ma rue est donc de construire la vie de quartier que j'aime et que je désire, où le service rendu consciencieusement permet de recréer du lien, de sortir de l'anonymat et de l'isolement.*

*Retrouver de l'humain dans la vie quotidienne. Utiliser des services de proximité, si simples mais si utiles. Choisir des façons de consommer plus responsables, ici et maintenant. Voici la place que revendique lulu dans ma rue. »*

### Impact à 2020 de Lulu dans ma rue

Dans cinq ans, en 2020, Lulu dans ma rue aura permis à 10 000 micro-entrepreneurs de rendre 3,5 millions de services pour 140 000 foyers usagers grâce à un maillage à l'échelle du quartier pour la Ville de Paris. Ce projet sera bénéfique aux Lulus, offreurs de services, puisqu'il leur permettra de dégager un complément de revenu adapté aux besoins de chacun (de 500 à 2 500 euros).

La mise en valeur de l'auto-entrepreneuriat est une réponse innovante aux défis de l'économie actuelle dans ce qu'elle permet la création d'activité nette économique. L'objectif de Lulu dans ma rue est également de contribuer à augmenter la qualité de vie des Parisiens et sera source de lien social à l'échelle locale. Par ailleurs, 10% de services au noir seront désormais déclarés par l'intermédiaire de Lulu dans ma rue et 100 micro-entrepreneurs formaliseront leur activité par conciergerie.

Charles-Edouard Vincent a su réunir autour de lui des acteurs de premiers plans (Etat français via La France s'engage, Ville de Paris, Mairies d'arrondissement acteurs économiques et Fondations d'entreprises) afin de donner vie à cette initiative qui vise un impact sociétal puissant dans sa capacité à créer de l'activité économique nette à l'échelle locale tout en favorisant le lien social.