

31 mars 2009

CLAIR & NET

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2008

Objet de l'association :

“L'association a pour but de favoriser l'insertion sociale et professionnelle de personnes en difficulté en leur proposant un parcours d'accès à l'emploi combinant une adaptation aux conditions de travail dans un cadre économique adapté aux publics accueillis, et des possibilités de formations.

L'association prendra la forme d'une entreprise d'insertion multi-services et interviendra, notamment, dans le domaine de l'hygiène, du nettoyage, de la propreté, de la maintenance, de la collecte et du tri ainsi que du recyclage de déchets. Et, plus largement, dans les domaines de l'environnement et du développement durable et solidaire.”

Clair & Net est membre administrateur de l'Union Régionale des Entreprises d'Insertion d'Ile de France (UREI IdF) ; délégué national auprès du Comité National des Entreprises d'Insertion (CNEI) ; membre au titre des associations représentatives du Conseil de quartier Goutte d'Or / Château Rouge ; membre administrateur de l'association de la Salle Saint Bruno.

Clair & Net est signataire de la Charte nationale des entreprises d'insertion.

Clair & Net est conventionné par la Direction Départementale du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DDTEFP) de Paris et signataire d'une convention de coopération avec l'Anpe - Pôle Emploi. C&N travaille à l'insertion des Rmistes parisiens avec la Direction du Développement Economique et de l'Emploi (DDEE) et le Bureau de l'Insertion et de l'Economie Solidaire du Département de Paris. L'Acse participe à la formation des personnes en insertion en lien avec la Direction à la Politique de la Ville et à l'Intégration (DPVI) de Paris et l'Equipe de Développement Local (EDL) du Quartier de la Goutte d'Or.

PRÉAMBULE

Association Loi de 1901 à statut d'Entreprise d'Insertion, Clair & Net est fondé en 1997 par deux associations de la Goutte d'Or (75018), l'ADCLJC (club de prévention) et Médiation Conseil (centre de formation), avec le projet social de participer à l'insertion sociale de jeunes du quartier par l'emploi. Avec deux jeunes, un caddy de supermarché pour le transport du matériel, le local du centre de prévention comme quartier général, des animateurs de rue comme encadrement et les quelques cabines téléphoniques France Telecom du quartier comme projet économique.

Depuis, C&N conserve dans son conseil d'administration ses deux membres fondateurs ; des jeunes du quartier, et des moins jeunes, en poussent toujours la porte et y trouvent parfois un contrat de travail, toujours une écoute ; les habitants y entrent pour demander des informations, se faire remplir un formulaire ; des anciens de C&N nous tiennent volontairement informé de leurs parcours ; ses salariés qui travaillent au nettoyage des parties communes d'immeubles et des locaux associatifs sont identifiés et respectés des habitants ; les partenaires du réseau nous considèrent comme une EI performante et responsable... Bref, C&N est plus qu'une entreprise sur son territoire et est considéré par beaucoup comme un lieu d'ouverture sur la société comme d'écoute sociale. Sans jamais perdre de vue une réalité économique qui a vu son chiffre d'affaire tripler en huit ans pour permettre de salarier aujourd'hui 17 ETP d'insertion et d'améliorer, encore et encore, ses bonnes pratiques.

C&N est une association représentative et membre du Conseil de quartier Goutte d'Or -Château Rouge, pierre angulaire de la démocratie participative locale. C&N est également présent au niveau régional puisque, depuis 2005, son directeur est administrateur élu de l'Union Régionale des Entreprises d'Insertion (UREI) et délégué régional auprès du Comité National des Entreprises d'Insertion (CNEI) alors que son président a été, jusqu'en 2005, président de l'UREI IdF.

C&N est régulièrement sollicité pour participer, et répond souvent présent, aux réunions, colloques, tables rondes sur l'économie sociale et solidaire, mises en place par les institutions franciliennes. De la même façon, C&N reçoit volontiers les étudiants en économie sociale en recherche d'informations concrètes. Ces activités annexes sont un signe de la considération de C&N dans son milieu et également un apport d'expériences et d'enrichissement pour l'entreprise elle-même. En notoriété, C&N est reconnu comme intervenant compétent dans le domaine de l'insertion avec un réseau de terrain opérationnel pour l'accompagnement des personnes et un réseau institutionnel, fédératif et associatif dans lequel sa participation est réelle.

54-58 RUE MYRHA

Exit le 15 rue de Laghouat et ses 75 m² vétustes... Depuis le 1er septembre 2008, C&N occupe 145 m² de locaux neufs en deux espaces au 54-58, rue Myrha. Au 54, l'atelier reçoit la salle commune, le vestiaire, les douches, le local produits et matériels. Au 58, le bureau occupe la partie administrative avec des bureaux indépendants pour chaque poste d'encadrement, une salle de réunion et un accueil. Les deux locaux, livrés nus avec sols et murs, ont été complètement aménagés en trois mois, bail signé en mai avec la Semaest et l'entrée dans les lieux de l'activité.

La conception architecturale et la maîtrise d'ouvrage ont été assurées par C&N. La maîtrise d'oeuvre été confiés à une entreprise générale, les Etablissements Roger, rue de Laghouat. La conception de la décoration originale des quelques trente mètres linéaires des façades vitrées sur la rue Myrha ont été réalisé par une graphiste professionnelle. L'ensemble moderne et accueillant offre à tous les salariés de C&N un outil de travail confortable et motivant. Il apporte également à la rue Myrha, aux habitants, aux visiteurs, par sa qualité, une nouvelle image de ce quartier en devenir. Les travaux de 206 K€ (devis respectés quasiment à l'euro prêt) ont été financés par la Mairie de Paris, la Région Ile de France, l'Agence Nationale de Rénovation Urbaine (Anru), le Fond Départemental d'Insertion (FDI) et C&N.

Le montant du devis général établi par l'entreprise générale Roger, sur la foi duquel nous avons sollicité des subventions d'investissement fin 2007, se monte à 203.000 € TTC.
La facturation totale à la date d'achèvement des travaux se monte à 200.310 € TTC.

Prévisionnel	203.000 €
Réalisé	200.310 €

Mairie de Paris	64.962 €
Région IdF	64.096 €
Anru	33.947 €
FDI	<u>15.000 €</u>
Total subventions	178.005 €

Fonds propres C&N 22.305 €

Pour financer les travaux, C&N a fait appel au Daily auprès du Crédit Coopératif. Le compte courant étant fusionné avec le compte travaux lors du calcul des 6 % de Daily, nous en avons limité au mieux le coût. Toutefois, nous ne connaissons le coût total des agios sur l'opération qu'au versement de la dernière subvention qui devrait intervenir fin mars 2008.

ÉCOPROPRETÉ

Durant sa mission de Chargé de projet début 2008 auprès de l'entreprise d'insertion Tribord à Brest (29), le directeur de C&N a travaillé sur la création d'une filiale dans le lavage des véhicules sans utilisation d'eau avec des produits écologiques. De cette étude il est ressorti, entre autres, qu'il est possible aujourd'hui d'utiliser des techniques et produits de propreté qui s'inscrivent complètement dans une logique écologique. Cryogénie, vapeur sèche, utilisation minimum d'eau, produits issus des biotechnologies, biodégradables totalement en 21 jours, écolabel... sont regroupés sous le terme "écopropreté" déjà utilisé au Canada depuis quelques années. En accord avec Tribord, C&N a pu profiter de ces recherches inscrites dans le respect et la dynamique de l'Agenda 21 dont la région Bretagne est un porte-drapeau.

C'est ainsi que depuis le 1er septembre 2008, après plusieurs mois d'expérimentation menées en collaboration avec le directeur adjoint, C&N n'utilise dans son activité économique que des techniques et produits d'écopropreté. Le terme lui même a remplacé celui de propreté dans le langage de C&N. Cela se traduit par l'utilisation de produits fabriqués par un laboratoire français de biochimie, reconnu au niveau européen et précurseurs de ces techniques, connu principalement par la conception et fabrication de produits utilisés dans le traitement des dépollutions, des eaux usées et des espaces verts auprès des collectivités. Et qui produit une gamme uniquement professionnelle, de produits de nettoyage et d'entretien.

Auparavant, C&N, comme toutes les entreprises de propreté utilisait pléthore de produits chimiques dits nettoyants, désinfectants, surfactants, suroodorants et rémanents, répondants aux normes en vigueur avec une biodégradabilité supérieure à 90 %... mais sur des années ! Maintenant, C&N n'utilise plus que cinq produits (deux pour les sols suivant l'état, un vitres, un sanitaires, un multi-usages) à base d'huiles essentielles, d'enzymes et de micro-organismes naturels totalement respectueux de l'environnement. Certains sont écolabellisés aux normes Afnor européennes. Ces produits nous sont livrés pour certains en bidon de trente litres (traçabilité carbone améliorée) et sont utilisés dans les seaux avec une pompe manuelle doseur délivrant exactement la bonne quantité de produit.

Concernant les techniques, nous avons sélectionné des seaux bi-bacs italiens munis non plus d'une presse à main mais de rouleaux actionnables au pied, et qui offrent confort d'utilisation, utilisation minimum d'eau et essorage quasi parfait des franges microfibres. Ces franges qui "ramassent" la saleté sont changées chaque jour, voir deux fois par jour. Nous n'utilisons plus de

chiffons ni de rouleaux papiers puisqu'ils sont remplacés par des lavettes microfibres réutilisables, stockées en container spécial dans nos locaux, et lavées industriellement Iso 14001.

L'équipe des salariés en insertion a été intégrée dès le départ à ce passage de la propreté à l'ecopropreté. Ces produits et techniques demandent en effet une rigueur de travail, dans l'ordre comme dans l'application des tâches, pour être au maximum de leurs efficacités. Nous utilisons ainsi cette rigueur pour améliorer encore l'employabilité au sens large du terme. La tenue de travail vestes et pantalons, gris à parement rouge avec l'écusson Clair & Net écopropreté sur le devant, changée chaque semaine, alliée à des chaussures de sécurité légères et de bonne facture, participent à l'implication des personnes. Nous ne faisons plus du nettoyage mais bien de l'ecopropreté ! Nous sommes dans la valorisation du travail bien fait, de la qualité.

Cela ne va pas quelques fois sans hiatus... En effet, expliquer que le sol, s'il ne brille pas de mille feux est cependant beaucoup plus propre et plus sain qu'auparavant... Expliquer que, s'il n'y a pas une odeur de fraise qui dure des heures, c'est parce que le produit ne contient pas d'agents chimiques... Dire que, même s'il ne semble pas y avoir d'eau au sol, le passage de la microfibres parfaitement essorée est totalement efficace...

Enfin, C&N croit profondément à l'avenir de l'ecopropreté et s'y implique par respect pour Dame nature comme nous sommes également convaincu d'une réalité commerciale à court-moyen terme...

AMANDINE PAYEN, CHARGÉE D'INSERTION

Une maîtrise d'ethnologie puis un DEA d'anthropologie sociale et d'ethnologie l'ont amené à réaliser une étude sur les communautés et les groupes d'habitants à la Goutte d'Or pour l'Observatoire de la vie locale de la Salle Saint Bruno. C'est comme cela qu'en 2005, Amandine Payen est entrée chez C&N, d'abord sur un CEA de secrétariat, puis sur le poste de chargée d'insertion. L'importance du projet social chez C&N n'est plus à démontrer mais c'est bien à la chargée d'insertion que l'on en doit la qualité. Sens de l'écoute et sens de la motivation, alliés à une saine distanciation, font que les salariés placent en elle une vraie confiance et y trouvent un moteur à leurs actions. Ses connaissances des dispositifs sociaux lui permettent de proposer des solutions dans lesquelles les salariés sont les acteurs des résultats obtenus. Chez C&N "faire à la place de" n'existe pas...

Depuis début 2008, C&N prend en charge une formation qualifiante auprès de l'Institut Grégory Batteson sur la thérapie brève de l'Ecole de Palo Alto. Amandine Payen est également la référente auprès de l'Urei IdF sur le dossier Qualirei, dont la certification est prévue en Septembre 2009, avec la participation de Sabine Guervin, administratrice.

FRÉDÉRIC BOUDIER, DIRECTEUR-ADJOINT

Entré en CDI, début janvier 2008, pour soutenir le poste de directeur durant la mission de Laurent Gomis chez Tribord en Bretagne. Son contrat a été reconduit en CDI. Frédéric Boudier par ses compétences dans les métiers de la propreté (20 ans de direction de sa propre entreprise de nettoyage) et son sens de la pédagogie est devenu un élément incontournable de C&N. Sa présence rend inutile le poste d'encadrant technique, sur lequel nous avons "usé" deux professionnels en trois ans. Sa volonté de travailler dans l'insertion, après un passage d'une année dans la Régie de quartier 19ème, est plus que jamais valorisée à travers la dimension de son travail à C&N. La qualité de travail, l'expérimentation puis la valorisation de l'ecopropreté, la satisfaction des clients de l'entreprise d'insertion lui doivent beaucoup. Parfaitement inscrit dans l'équipe d'encadrement et véritable référent auprès des salariés, Frédéric est devenu le troisième point d'ancrage de la triangulation de l'encadrement.

LAURENT GOMIS, DIRECTEUR

Entré en février 2001 chez C&N pour occuper un poste de cadre commercial, puis devenu directeur en septembre 2001 après le départ de Sabine Guervin, c'est donc sa huitième année d'exercice qui se termine avec ce rapport d'activité 2008. La mission de création d'une EI en Bretagne, filiale de l'EI Tribord, qu'il a accepté début 2008 avec l'accord du Conseil d'Administration, lui a permis d'approfondir les techniques de l'écopropreté mais également d'en conforter la défense à travers le développement "responsable", l'Agenda 21, l'économie sociale et solidaire. En se positionnant sur cette voie, il est persuadé que l'avenir de C&N est dans cette nouvelle dimension. D'une part parce qu'elle est porteuse de valeurs dont les EI sont, ou au moins devraient, être référentes. D'autre part, plus prosaïquement, la concurrence acharnée, la disparition des petites structures au profit des grands groupes, le travail dissimulé et l'exploitation des salariés à temps partiel, font que la propreté, de secteur déjà bien concurrentiel devient un secteur hyperconcurrentiel, et que démarche qualité et écopropreté peuvent permettre à C&N de trouver une réalité commerciale honnête, une compatibilité délicate...

Clair & Net entre, dès le début 2009, dans la démarche de certification de management environnemental ISO 14001 auprès de l'organisme de certification réputé Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA). La certification devrait être acquise en une étape, sur 2009/2010.

Des propos qui n'engagent que moi, Laurent Gomis

Il convient d'évoquer ici la tenue, en 2008, d'un Grenelle de l'insertion. Conseiller régional de l'Urei IdF auprès du CNEI, j'ai participé à l'ensemble des réunions qui se sont tenues tant à l'Urei IdF qu'au CNEI. Il en ressort que les Entreprises d'Insertion par l'Activité Economique ont été laminées par le gouvernement et la DGEFP sans que nos instances nationales n'y aient vu, ni su, en prendre la mesure. Acceptant, refusant, proposant, communiquant à contre sens, l'action du CNEI a été, dans l'ensemble, inefficace. A l'arrivée, tout ce qui fait la spécificité des EI et EITT a été noyée dans la masse des SIAE. Martin Hirsch est arrivé là où il le voulait, les SIAE deviennent des dispositifs de l'Etat pour l'emploi au service du RSA. Nous en mesurerons les vraies conséquences dans le temps.

Plus concrètement, nos trois revendications de base : rattrapage et indexation de l'aide au poste (non réévaluée depuis 2000) ; augmentation du nombre de postes (3.000 sur trois ans) ; la non fongibilité des lignes (séparation des lignes budgétaires EI/EITT des autres acteurs de l'IAE) sont passées à la trappe.

Plus concrètement encore, la circulaire DGEFP du 10 décembre 2008, et ses controversées annexes, dont la 5 bis, est applicable dès le 1er janvier 2009 avec une période dite de "dialogues de gestion" sur 2009 permettant de mettre en place un dispositif d'aide au poste "modulable et encadrée"...

Dans la réalité, les EI/EITT perdent ce qui faisait leurs valeurs, ne sont plus des entreprises travaillant à l'insertion des personnes dites en grandes difficultés sociales, elles deviennent des dispositifs de l'Etat pour l'emploi... En plus, peu et mal, voire encore moins, rémunérées !

Rassurons-nous, pendant ce temps là, le CNEI signe des accords de bonnes intentions avec le MEDEF et obtient du gouvernement 1500 postes sur des fonds du plan de relance... Postes qui posent question dans la forme comme dans l'esprit.

Toujours est-il que 2009, la crise économique aidant, va être une année délicate mais que C&N, le sait, s'y prépare et en ressortira mieux armé encore pour l'avenir.

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT L'ASSOCIATION

CLAIR & NET

Activité principale : Propreté et écopropreté

Siège social : 54-58, rue Myrha 75018 Paris (01/09/2008)

Bureau et atelier : 54-58, rue Myrha 75018 Paris (01/09/2008)

Association régie par la loi de 1901

Parution au journal officiel le 9 Août 1997 N° 1442

Agréée Entreprise d'Insertion par la DDTEFP de Paris (depuis le 30/09/97)

Numéro d'agrément : 075 08 009

Agrément 2008 pour 17 postes ETP en insertion

Numéro de Siret : 414 917 989 00033 (01/09/2008)

Catégorie juridique : 913 E (Association déclarée)

Code APE : 8122 Z / Activités de nettoyage des bâtiments et nettoyage industriel (01/09/2008)

Références bancaires :

Crédit Coopératif

60, boulevard de Strasbourg 75010 Paris

N° de compte courant : 21026178409

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président :

Didier BONNAVAUD

201, avenue de la Division Leclerc 92290 Chatenay Malabry

Directeur de régie de quartier

Trésorier :

Michel AVICE

3, rue Affre 75018 Paris

Retraité

Secrétaire :

Pierre DELEFORGE

5-7, rue Fauvet 75018 Paris

Directeur d'entreprise d'insertion

Administrateurs :

Sabine GUERVIN

15, rue Castérès 92110 Clichy-sous-Bois

Directrice de régie de quartier

Livio THEVES

ADCLJC

76, rue Philippe de Girard 75018 Paris

Directeur de club de prévention

Jacques PICARD

Association EGEE

15-17, avenue de Ségur 75007 Paris

Retraité

SALARIÉS
au 31 décembre 2008

Permanents cadres :

Directeur :

Laurent GOMIS

CDI temps plein

Embauché depuis le 8 février 2001

Salaire mensuel brut de 3.500 €

Diplôme d'Etat relatif aux Fonctions d'Animation (DEFA en cours)

Directeur adjoint :

Frédéric BOUDIER

CDI temps plein

Embauché depuis le 2 janvier 2008

Salaire mensuel brut de 2500 €

Chef d'entreprise de propreté

Chargée d'insertion :

Amandine PAYEN

CDI temps plein

Embauchée depuis le 10 mai 2006

Salaire mensuel brut de 1.800 €

DEA d'Anthropologie sociale

Permanents non cadres :

Chef de chantier :

Jean-Marie NDOMBA

CDI temps plein

Embauché le 1er août 2007, départ le 21 novembre 2008

Salaire mensuel brut de 1.800 €

Formation : Chef d'équipe et Formateur en nettoyage industriel

Secrétaire :

Amel BELMIR

CAE dirigé par l'ANPE

Embauchée le 20 décembre 2007, départ le 19 décembre 2008

Salaire mensuel brut de 1.280,09 €

Agents de propreté hors insertion :

2 personnes en CDI temps plein

Mohamed COULIBALY

Embauché le 15 juin 2000

Reprise de salarié en CDI sur contrat L'HSF

Salaire mensuel brut de 1.321,05 €

Daouda TIMERA

Embauché le 8 février 2003

Ancien salarié en insertion de C&N

Salaire mensuel brut de 1.321,05 €

Agents de propreté en insertion :

Sur l'année 2008 :

23 personnes en CDD d'insertion

11 embauchés et 8 sorties

16,30 ETP réalisés sur l'année pour 17 ETP attribués

Salaires mensuels bruts de base de 1.321,05 € (Smic pour 35 heures)

Durée collective du travail :

35 heures

Nombre total de salariés au 31/12/08 :

19

Convention collective

Depuis la nouvelle nomenclature du code APE délivré par l'Insee à partir de janvier 2008 à l'échelon national, et la réactualisation faite à cette occasion en mai 2008, nous nous sommes vu attribuer en juillet un code correspondant à notre catégorie juridique d'association déclarée (9220) et un code d'activité principale exercée d'activités de nettoyage des bâtiments et nettoyage industriel (8122 Z).

Cela a été pour nous l'occasion d'adopter formellement la Convention collective des entreprises de propreté (IDCC 1810). Convention qui faisait déjà référence dans l'association depuis 2000, mais qui ne pouvait figurer sur les feuilles de paies et qui, entre-autres, a demandé dans les deux cas de CDI de l'association sur les postes d'agents de propreté, à appliquer la prime d'ancienneté.

Depuis septembre, c'est donc le nouveau code Ape qui figure sur l'en tête du papier à lettre renouvelé à l'occasion de notre changement d'adresse.

BILAN FINANCIER

1/ LES CHIFFRES

Heures de travail en insertion

Sur 2008, C&N a produit, en heures de travail pour les salariés en insertion, un total de : 24.479 heures travaillées (dont 9.909 heures de Rmistes parisiens) soit 16,3 ETP.

Sur ces postes, 22 personnes ont été employés dans l'année, avec une variable de 14 à 16 salariés en insertion en même temps.

Le fait que C&N travaille principalement sur des contrats clients annuels permet cette régularité et ce suivi des heures d'insertion et donc de programmer assez fidèlement le nombre de postes en insertion dont l'EI a besoin pour répondre à ses marchés.

Cependant, nous avons réalisé presque un poste de moins. Nous avons été conventionnés de 15 à 17 ETP en septembre 2008.

Chiffre d'affaires

Total des produits d'exploitation 2008 : 636 695 € (dont 219 042 € de subventions)

Total des produits d'exploitation 2007 : 537.370 € (dont 194.437 € de subventions)

Total des produits d'exploitation 2006 : 495.318 € (dont 179.091 € de subventions)

Total des produits d'exploitation 2005 : 385 539 € (dont 143 821 € de subventions)

Total des produits d'exploitation 2004 : 348 600 € (dont 130 272 € de subventions)

Total des produits d'exploitation 2003 : 287.542 € (dont 97.424 € de subventions)

Total des produits d'exploitation 2002 : 227.973 € (dont 55.210 € de subventions)

Total des produits d'exploitation 2001 : 221.456 € (dont 51.473 € de subventions)

Soit une amélioration du total des produits d'exploitation sur 2008 de 18,4 %.

Dont 21,8 % sur la part production et 13 % sur celle des subventions de fonctionnement.

Pour un ratio subventions/production de 29,07 % en 2008 (27,6 % en 2007).

Charges

Les charges salariales 2008 s'établissent à 506.884 €, soit une augmentation de +10,9 % (465.456 € et +12,1 % en 2007). Elles représentent 87,44 % du résultat de l'exercice (86,6 % en 2007). Nous sommes bien une société de services !

Deux postes supplémentaires créés en insertion, deux augmentations (Mai et Juillet) du Smic (+ 3,2 %) en sont les principales causes.

Les charges externes s'établissent à 110.907 € (75.729 € en 2007), soit +17,42 % (+14,01 % en 2007) du budget de l'association. Toujours de faibles charges en frais généraux donc, même si elles ont dû répondre à l'augmentation de notre activité économique et à celle, générale, de l'inflation réelle.

Bilan et trésorerie

Le bilan 2008 est équilibré à 389.960 € (231.963 € en 2007) et le résultat de l'exercice à zéro. Peu, ou quasiment pas d'amélioration de notre provision pour risques et charges (+ 1.844 € ; - 9.677 € en 2007) dotée de 110.241 €, alors qu'il conviendrait de disposer d'environ 6 mois de masse salariale, soit environ 250.000 €.

Il reste également que le montant disponible en trésorerie s'améliore. Nous avons mis en place, début 2006, avec le Crédit Coopératif, une autorisation de découvert par Daily. Si nous n'y avons pas eu recours en 2007, le Daily a été largement sollicité sur 2008 mais uniquement sur l'avance des subventions d'investissement des travaux du 54-58 rue Myrha.

Au 31/12/2004, le solde de banque était de 4.165 €. Au 31/12/2005, de 31 523 €. Au 31/12/2006, de 57.862 €. Au 31/12/2007, de 77.151 €. Enfin, au 31/12/2008 il est de 71.720 €.

On voit que si nous améliorons notre trésorerie bancaire, elle est toujours insuffisante.

L'activité économique

L'apparition des **clauses sociales dans les marchés publics de la Ville de Paris** a apporté une nouvelle activité de sous-traitance depuis 2007. Nous sommes sollicités par des groupes de BTP pour intervenir sur le nettoyage des bungalows de chantier sur Paris, souvent à l'initiative de la Direction du Développement Economique et de l'Emploi, Bureau de l'Insertion et de l'Economie Solidaire de Paris.

Sur les nettoyages de bungalows nous écrivions dans le rapport d'activité 2007 : *Nous vivons en direct l'exploitation de la sous-traitance par les grands groupes de BTP. Dès les premiers devis, nous avons très vite été remis à notre place. "Votre prix n'est pas le bon, ce que nous payons pour ce type de travail c'est ça et on connaît bien. Je donne un coup de pied dans une poubelle et j'ai dix entreprises qui prennent le marché à ce prix là et vous, en plus, c'est de la réinsertion et j'y suis obligé ! "*

Interrogation sur les heures d'insertion déclarées à la Ville de Paris, vol du matériel, ouvriers salissant par plaisir, chefs de chantier et contremaîtres méprisants, demandes farfelues comme nettoyer du sol au plafond des bungalows sales depuis des années, etc. ...Ajoutons des délais de paiement extrêmement longs : traites à 30 jours renvoyées après 60 jours...

Il y a là un dysfonctionnement important entre ce qu'est l'insertion réalisée par une EI et la manière dont elle est considérée par les entreprises de BTP obligées d'y adhérer. Les institutions ne mesurent pas tous les effets de la clause sociale...

Maintenant, nous répondons uniquement sur les chantiers proposés sur le quartier de la Goutte d'Or. La proximité du site nous permet une réactivité immédiate et de ne plus y laisser de matériel, facilite le turn over des salariés et les passages fréquents de l'encadrement. Nous ne répondons plus à la demande de fournitures des consommables, les vols sont fréquents et ce n'est pas notre métier. Cependant, les délais de paiement se sont nettement améliorés, passant à 30 jours/45 jours.

Durant le dernier trimestre 2008, l'important chantier de la Porte des Lilas s'est terminé. Le nombre d'heures d'insertion dans les clauses sociales va baisser d'autant, même si nous avons récupérés deux petits chantiers sur le quartier.

Canibal SA, partenaire de C&N depuis septembre 2003, a résilié son contrat de maintenance des collecteurs de canettes vides au 31 décembre 2008. L'absence de nouvelles campagnes de publicité à afficher sur les collecteurs depuis le printemps annonçait la couleur... L'implantation sur les moyennes et grandes surfaces (C&N est passé de 35 à 85 passages hebdomadaires en Septembre 2007) n'a pas tenu ses promesses de développement et les difficultés, comme le coût, pour conserver une qualité de prestation sur des sites grand public ont eu raison des ambitions de Canibal SA. Ajoutons un changement de direction début 2008 pas forcément heureux...

Le CA 2008 a été de 65.301 € (Tous les chiffres sont hors TVA). A prévoir sur 2009 en déficit de facturation... Le grand dommage en fait, c'est l'investissement fait par C&N sur les postes Canibal SA en formation des salariés et en acquisition de compétences sur des profils de conducteurs-livreurs sur l'IdF, métier en tension, et pour lesquels nous envisagions des ouvertures de sorties vers l'emploi.

Paris Habitat OPH/Opac de Paris, est aujourd'hui notre plus important client avec 139.291 € (93.456 € en 2007). C&N a remporté l'appel d'offre "Amélioration du cadre de vie des habitants de la Goutte d'Or 2008/2009", avec deux reconductions annuelles supplémentaires possibles sur 2010 et 2011. Il reste que ce marché, vital pour C&N, est remporté parce que nos prix sont ceux du marché, mais aussi que la clause sociale introduite par l'Opac à l'époque, l'est dans un pourcentage important de 60 % d'heures d'insertion, pourcentage difficilement réalisable dans une entreprise uniquement commerciale. Toujours est-il que nous nous efforçons d'obtenir une qualité de service irréprochable sur des immeubles dont les habitants ne mesurent pas toujours ce que sont des parties communes, notre obstination (le mot n'est pas trop fort) a réalisé un bon travail, fait que nous sommes reconnus comme obtenant des résultats satisfaisants.

L'Habitat Social Français, a lancé un appel d'offre sur les immeubles que nous entretenions depuis maintenant près de 8 ans pour certains. Cet appel d'offre, sans clause sociale et axé à 100 % sur le moins disant, a été remporté par ISS Abilis France au 1er octobre 2008. Comme ce marché occupait à C&N, un poste temps plein en CDI, poste repris en 2000 selon l'article 7 de la CC des entreprises de propreté, nous avons également utilisé cet article pour faire reprendre le salarié par ISS. ISS, après de nombreux échanges de courriers dilatoires, a finalement refusé au titre qu'il n'avait pas à respecter l'article 7, C&N étant à statut associatif. Une conciliation auprès de la Commission de conciliation du Gifem IdF a été sollicitée par C&N avec une date en décembre. ISS ne s'y est pas présenté, rendant ainsi la tentative de conciliation caduque. Une procédure aux Prud'hommes à leur rencontre va donc être engagée par C&N début 2008.

En vérité, ISS ne veut surtout pas reprendre un salarié à temps plein car, petit un, il vient d'une entreprise d'insertion (même en CDI l'opprobre est bien là...) et, petit deux, la règle dans la propreté est le temps partiel... avec des salariés taillables et corvéables à merci, maintenus ainsi dans une précarité qui est un moyen de levier de la hiérarchie... Quand les institutions nous parlent d'améliorer les passerelles entreprises vers l'emploi, elles sont, une fois encore et au moins dans notre domaine d'activité, à cent mille lieux de la réalité du terrain...

Le Centre Barbara, ou Centre Musical Fleury Goutte d'Or, a ouvert ses portes début 2008 sous l'égide des affaires culturelles de la Ville de Paris. C&N s'est positionné depuis 2007 sur la propreté. C'est ainsi que un, puis deux salariés en insertion à temps plein sont intervenus sur site depuis le début de l'année. Un salarié a été engagé directement par le Centre Barbara en juillet 2008 sur un CDI temps plein. Une sortie positive donc dans le cadre d'une passerelle bien comprise... Oui mais, moins de facturation mensuelle pour C&N. Leur intention est d'engager un second salarié début 2008... Quelles belles sorties positives et quelle belle action passerelle... Oui mais encore moins de facturation pour C&N !

Le CA sur le Centre Barbara a été de 42.714 € pour 2008. Par contre, la montée en charge des événements fait que nous intervenons également le lendemain de concerts et tous les WE depuis septembre et nous conserverons donc cette partie du marché en 2009.

Les clients actuels, que notre qualité de services et de relations permet de conserver depuis plusieurs années comme le Centre de santé Belleville, Roger Agencement, l'agence d'architectes Cour de la Ferme Saint Lazare, FNADEPA, Coordination Toxicomanie 18, La Goutte d'Ordinateur, le Club de prévention ADCLJC... Et les immeubles des 27 rue de Chartres, 38 rue Myrha, 50 rue Léon, 10 rue des Isles... représentent au total un CA annuel autour de 80 K€.

Alliance et la Compagnie du commerce équitable pour lesquels nous assurons la propreté de leurs bureaux depuis 2005, à La Plaine - Saint Denis (93), ont emménagé dans un immeuble entier de nouveaux locaux dans le 11ème à Paris, à la rentrée de septembre, avec l'ensemble du Groupe SOS. Nous avons répondu à l'appel d'offre en y consacrant une réelle énergie et volonté. Nos relations précédentes, la volonté de s'inscrire dans une propreté écologique et le fait que SOS regroupe 7 entreprises d'insertion, nous laissait penser que nous avions des chances. Nous n'avons pas été retenus sans que nous comprenions vraiment pourquoi...!

Des devis ont été établis en 2008 pour Les Verts, La Maison de l'Emploi de Paris, ATD Quart Monde, l'association François Aupetit, l'association APCM, la Fédération des Chantiers Ecoles, la Fédération des Centres Sociaux et Culturels de France, les bureaux du Contrôleur Général des lieux de privation de liberté... Tous venus vers nous avec le souhait de travailler avec une entreprise d'insertion... Aucun devis n'a été retenu. Alors que nous étions à chaque fois entre 17,50 et 19 € HT/heure. C'est à dire totalement dans un prix de MO justifié. Soit, les économies d'échelle des grands du marché permettent de tirer un coût horaire encore inférieur à 17,50 € HT (avec un Smic hors charges à 8,71 €)... Soit les PME du secteur emploient des travailleurs non déclarés... Soit les salariés sont exploités avec deux heures payées et facturées qui sont égales à trois heures de travail réel... Soit, ce que l'on appelle "la valise RTL", a toujours de beaux restes... Comme on peut le constater, l'activité commerciale n'est jamais acquise et demande une attention de tous les instants. L'augmentation régulière du CA depuis 2001 montre néanmoins que la

gestion commerciale comme les prestations de C&N tiennent la route. Si nous avons pu encaisser en 2007 la perte d'un client important comme France Telecom, il convient de ne pas perdre sa vigilance. Sur 2009, en effet, il conviendra en effet d'encaisser celle de Canibal SA...

Le marché de la propreté est un marché sale ! Dix années d'expérience dans ce domaine et l'évolution que nous constatons, à l'aube d'une année 2009 sur laquelle bien malin celui qui pourra faire des prédictions, sont là pour nous le rappeler. Nous avons le sentiment d'être bien isolés sur un marché où la qualité de travail passe bien souvent après les coûts. Cependant, il n'est ni dans notre démarche sociale ni dans notre déontologie professionnelle d'employer les méthodes de nos concurrents du marché. C'est pourquoi, la stratégie commerciale de niche, que nous visons avec l'écopropreté, peut répondre à nos préoccupations commerciales.

Ajoutons que nous sommes maintenant avec un code APE 8122 Z d'entreprise de propreté et, qu'à ce titre, nous en appliquons la Convention Collective. Cela signifie que l'article 7 cité plus haut dans le cas de la reprise d'un salarié de C&N par ISS à l'occasion de la perte d'un marché est applicable dans l'autre sens... Et donc, pour C&N, l'impossibilité d'aller chercher des marchés sur lesquels est déjà positionnée une entreprise de propreté sauf à en reprendre le (s) salarié (s)...

C&N ne peut donc se positionner que sur des nouveaux marchés...

D'où l'importance de se les créer avec l'écopropreté !

Pour information, une circulaire émanant du Premier ministre en date 3 décembre 2008 indique : *"En 2012, 80 % des produits d'entretien approvisionnés par les acheteurs publics devront être écolabellisés"*. Une exigence qui se retrouvera assurément dans les marchés de prestations...

BILAN SOCIAL 2008

11 agents de propreté ont été embauchés en 2008
8 agents de propreté sont sortis en 2008
23 personnes ont occupés 16,30 postes ETP en CDD d'Insertion
24 479 heures ont été réalisées par les salariés en insertion
La durée moyenne de parcours des personnes sorties en 2008 est de 16 mois

Prescripteurs

ANPE :	2
Espace Liberté-Emploi (ANPE sortants d'incarcération) :	1
Espace Insertion (ANPE allocataires du RMI) :	1
CAP1 1 (Cellule d'Appui à l'Insertion des Rmistes) :	2
Mission Locale Béliard (Jeunes 18-25) :	2
ASIP-ARAPEJ (sortants de prison) :	1
EUREKA SERVICE (AI) :	1
Candidature spontanée :	1

Nos relations avec les prescripteurs ne sont pas systématiquement formalisées par le biais de conventions. Celles-ci ne témoignent d'ailleurs pas toujours de la réalité de leur mise en œuvre. Dans la réalité, les résultats de notre partenariat sont réellement satisfaisants avec la CAP11, la Mission Locale, ARAPEJ et Eurêka Service.

Nous sommes liés avec l'ANPE par le biais d'une convention qualité, bien que la réalité de notre partenariat ne soit pas à la hauteur de nos attentes. Même s'il n'y a pas la contrepartie attendue, il est important pour nous de signer cette convention car c'est un gage d'inscription au sein du réseau des partenaires de l'emploi. La contractualisation peut exister, mais C&N fait en sorte que ce soit plus la qualité de la relation entre professionnels qui nourrisse une collaboration effective et efficace. Nos partenariats sont aussi évalués en fonction de leur pertinence par rapport à notre projet social.

Ce qu'il importe de mesurer pour C&N est la réalité d'un partenariat mobilisé et réactif. Ce sont ces critères qui, en plus des compétences propres à chacun, font l'objet de notre attention. Il nous paraît important de noter que nos partenariats se renouvellent dans la durée grâce aux relations personnelles qui se mettent en place : réunions, échanges mail, courriers, échanges téléphonique, rencontres de travail.

Nous avons par exemple constaté un flou dans nos relations avec la mission locale Belliard à la suite du remplacement de notre contact privilégié : le changement de personne sur le poste de prescripteur a eu pour conséquence des orientations moins adéquates pendant un temps. Ainsi, l'efficacité d'un partenariat est liée en grande part à la professionnalisation des acteurs. Le turnover dans les structures ralenti la fluidité des échanges. La création d'un réseau de partenaires qui fonctionne s'inscrit pourtant dans la durée.

Les candidatures spontanées sont toujours très nombreuses et traitées dans l'instant. Les sollicitations des conseillers à l'emploi et prestataires ANPE aussi. Elles sont généralement orientées, vers l'Equipe Insertion - ANPE Stendhal.

Nous répondons à toutes les demandes téléphoniques ou personnes qui se présentent en expliquant notre système de fonctionnement, et chaque candidature, par mail ou par courrier, reçoit une réponse adaptée.

Â g e

Moins de 26 ans : 2
De 26 à 50 ans : 7
Plus de 50 : 2

Situation par rapport à l'emploi

Onze agents de propreté ont été embauchés en CDDI sur 2008.

Deux d'entre-eux n'étaient pas inscrits à l'ANPE à leur entretien d'embauche ; dont un allocataire du RMI non inscrit à l'ANPE, et 1 jeune orienté par la mission locale et non inscrit à l'ANPE.

Les onze orientations en fonction de la date d'inscription des personnes à l'ANPE avant la prise de poste :

- 4 l'était depuis moins d'un an,
- 1 l'était de 1 an à moins de 2 ans
- 2 l'était de 2 ans à moins de 3 ans
- 2 l'était de plus de 3 ans.

Sur les 11 entrées en 2008, 6 étaient des personnes allocataires du RMI. 12 bénéficiaires du RMI ont été présents au total sur 2008.

Origine géographique des salariés

Sur les 23 salariés, 14 habitent dans le 18^{ième}, dont 6 sur le quartier de la Goutte d'Or

7 sont domiciliés dans d'autres arrondissements, principalement Nord Est parisien

2 personnes sont domiciliées en banlieue

4 personnes sont logées dans des structures d'hébergement d'urgence (CHRS à Paris, hôtels sociaux...).

2 personnes sont logés par des connaissances communautaires et disposent d'une adresse de domiciliation pour la réception de leur courrier.

2 personnes habitent dans des foyers Adoma dans le 18^{ème}.

Niveau scolaire

Infra V (scolarité primaire) : 5

V (niveau CAP, BEP) : 5

IV (Bac, Bac pro, BTS) : 1

Sorties de l'EI

8 personnes sont sorties de C&N durant l'année 2008.

4 sont considérées comme sorties positives puisque les personnes ont accédé à des CDI dans le secteur marchand traditionnel.

Pascal V. vers un poste de vagemestre dans une société de mutuelle

Lahcen B. vers un poste de chauffeur-livreur

Fatma B. vers un poste de vendeuse

Hassanali M.S. vers un poste d'agent de propreté au Centre Barbara

L'EI a constitué ici une réelle passerelle entre précarité et accès de l'emploi stable.

2 autres personnes se sont réinscrites à l'ANPE (l'un d'entre eux est un ancien toxicomane rattrapé par des problèmes de justice, l'autre, âgé de bientôt 60 ans, a très peu de chance de retrouver du travail). Un jeune de 20 ans, encore trop loin de l'emploi mais, pouvant évoluer au travers d'une formation qualifiante, est retourné vers la mission locale. Nous restons sans nouvelle du dernier, pour qui la psychologue avait posé un diagnostic de paranoïa. Parfaitement instable dans son travail de nettoyage, il souhaitait s'inscrire dans une université en biologie.

Formations

Nous orientons les personnes pour lesquelles nous diagnostiquons un besoin de formation à l'acquisition des savoirs de base vers les cours municipaux d'adultes de la Mairie de Paris. 3 salariés de C&N ont suivi ces cours du soir sur 2008. Par le biais de l'Equipe de développement locale et de la Mairie du XVIIIème, nous avons la possibilité de solliciter des places "réservées" à nos salariés alors que ces cours sont proposés à tous.

Nous avons mis en place sur 2008 ce que nous appelons maintenant les Jeudi de formation. Suite des formations régulières dispensées depuis 2001 par l'EI auprès de ses salariées et qui évolue dans le temps et s'adapte selon les demandes repérées. Cette formation, obligatoire pour tous les salariés en insertion est prise sur le temps de travail.

Il y a quatre types de formation :

Un jeudi du mois est consacré à la formation technique aux **métiers du nettoyage** : gestes et postures, sécurité, produits issus de la biotechnologie, utilisation de la monobrosse, lavage de vitres, etc. C'est le directeur adjoint qui dispense ce contenu. Il travaille sur des supports conçus en interne.

La chargée d'insertion donne un jeudi de chaque mois une formation autour des **techniques de recherche d'emploi** : pédagogie du contrat de travail, rédiger son CV, valoriser ses compétences, se présenter à un entretien d'embauche, répondre à des offres d'emploi, etc. Elle utilise comme support pédagogique les DVD réalisés par le CNEI et les éditions Nathan intitulé : *Chercher un emploi, s'adapter à l'entreprise*.

Le directeur intervient un jeudi de chaque mois sur des **thématiques liées au monde du travail, à la société ou à la culture** : qu'est ce que l'insertion, qu'est-ce qu'une mutuelle, qu'est-ce qu'une entreprise, visite culturelle, etc.

L'acquisitions de savoirs vers les métiers de la logistique est le volet nouveau et d'importance sur 2008, même si il avait déjà été traité de manière empirique mais concrète auprès des salariés sur les postes Canibal SA depuis 2005. Cette action de formation est financée en partie par deux subventions engagées sur le dossier DPVI, EDL du quartier de la Goutte d'Or

Un formateur du CER (Centre d'Education Routière), vient dans locaux donner une formation à la sécurité routière et à la sensibilisation aux métiers de la route.

C'est à l'issu d'une réflexion concernant les freins à la mobilité de plusieurs de nos salariés que dans le cadre de la formation de ses salariés, Clair & Net a mis en place une formation interne, concernant l'acquisition de connaissances et compétences en vue de l'employabilité des salariés en insertion autour des métiers de la logistique selon deux axes. Les titulaires de permis et ceux dont l'obtention est une aide forte à la sortie vers l'emploi.

Obtenir le permis de conduire est souvent une nécessité, non seulement parce qu'il permet d'acquérir une autonomie, mais aussi parce qu'il est un levier d'insertion. Réussir le permis de conduire, c'est pour certains, réussir pour la première fois un examen, s'éloigner de l'engrenage de l'échec dans lequel certaines personnes sont installées, et pouvoir répondre aux exigences de mobilité très souvent souhaitées par les employeurs.

Au sein de C&N, nous disposons de trois Renault Kangoo, utilisés principalement avec un client, Canibal SA, pour lequel nous intervenons sur 85 sites/semaine sur toute l'Ile de France. Avec sept à huit adresses/jour parfois sur trois départements et du matériel à gérer, des tournées parfois de 200 km/jour, les capacités d'autonomie pour la personne en insertion demandent à être accompagnées par l'entreprise d'insertion.

Concernant l'orientation et la recherche d'adresses, C&N a investi dans un système de géolocalisation (déclaré à la CNIL) sur les trois véhicules. Les salariés en insertion on pu ainsi se former à la recherche d'adresses et à la conduite guidée par GPS. Ils peuvent également, en fin de tournée, consulter sur un ordinateur au bureau le trajet de la journée avec des éléments d'informations comme le kilométrage, la vitesse moyenne, la consommation...

La sensibilisation est permanente aux règles de sécurité de conduite. Port de la ceinture, non utilisation du portable de l'entreprise en conduisant, code de la route et respect des autres usagés, stationnement, etc. Tous cela est repris régulièrement lors des infractions constatées et de PV qui en retournent. Aucune sanction conservatoire par rapport aux amendes n'est prise par C&N. Par contre, nous en profitons de façon certainement efficace, pour en entretien évoquer le pourquoi/comment du PV et des remèdes à apporter pour les éviter.

De même, chacun est en charge du nettoyage, des vérifications de niveaux et de signalements de soucis mécaniques de son véhicule. Le temps d'entretien du véhicule, de consultation informatique, d'entretiens formateurs par l'encadrement est pris sur le temps de travail.

Début 2008, des premiers contacts ont été pris avec la responsable formation du centre ECF de Dammartin-en-Goëlle (77). Ce prestataire n'a pas pu nous proposer de venir dispenser les formations dans nos locaux du 54 rue Myrha dans le 18ème arrondissement. Comme les formations sont dispensées sur le temps de travail, nous avons estimé que les temps de trajets étaient trop longs pour que nos salariés se rendent sur place. Par contre, nous avons pu avancer ensemble sur le type de prestations que peut fournir un centre de formation et sur les besoins et demandes des salariés en insertion dans le cadre de leur parcours vers l'emploi (Permis D, Fimo, etc.).

Nous avons ensuite pris contact, par le réseau, avec un Centre d'Education Routière, le CER Michel dans le 20ème arrondissement de Paris. Cette auto-école travaille de longue date avec des personnes sortant de prison et à l'habitude de mettre en œuvre des méthodes pédagogiques adaptées à un public au bas niveau de lecture-écriture. Nous avons alors développé, avec le CER Michel, deux volets à cette formation :

La formation collective : une demi-journée par mois, un formateur vient dispenser dans les locaux de Clair & Net un programme de sensibilisation à la sécurité.

La formation individuelle : lorsqu'un repérage de besoin de permis B est identifié pour augmenter le potentiel d'employabilité d'un salarié de l'EI dans le secteur traditionnel, nous évaluons les motivations de ce dernier à travailler pour obtenir son permis B.

Sur 2008 nous avons :

2 personnes pour l'évaluation de départ sur ordinateur,

1 personnes est déjà entrée dans le processus permis B,

1 personne titulaire du permis B à l'étranger a pu reprendre quelques heures de conduites.

Le coût unitaire de base pour un permis de conduire avec 35 heures de conduite est de 2000 €. Ce montant est à réévaluer en fonction du nombre d'heure de conduite effectif ; les réunions avec le formateur de présentation de nos candidats permettent d'estimer que le nombre d'heures de conduite, en fonction des personnes, s'estime entre 40 à 70 heures (soit une moyenne estimée de 3000 € en fin de parcours). C&N demande une participation financière du salarié de 280 euros (qui correspondent aux frais d'inscription à l'auto-école et aux frais de dossiers de la Préfecture).

Cette action de formation répond à une réelle demande des salariés en insertion. Cela fait plusieurs années qu'elle était sollicitée, car le permis est un réel levier pour l'accès à l'emploi. Après cette année positive, nous pérennisons cette offre de formation interne, et la poursuivons sur 2009.

Enfin, nous avons maintenu le créneau réservé aux salariés de C&N sur la base du volontariat à l'**espace numérique parisien de la Goutte d'Ordinateur** qui se trouve à 200 mètres de nos nouveaux locaux : initiation internet, création d'une adresse mail, utilisation des sites de recherche d'offre d'emploi, rédaction de CV, initiation au traitement de texte, etc. Ce partenariat est formalisé de façon contractuelle avec la Salle Saint-Bruno qui facture à C&N la mise à disposition du lieu et le travail du formateur.

L o g e m e n t

Compte tenu de nos moyens, nous pouvons parler de victoire en terme d'accès au logement sur 2008. 6 salariés entrés à C&N dans des situations précaires ont réussi à accéder à un logement stable !

Néanmoins la conjoncture reste très défavorable, (et c'est un euphémisme!) : elle s'inscrit dans un problème de société plus global. Les problématiques autour du logement sont récurrentes d'une année sur l'autre : surcharge et temps d'attente pour le logement d'urgence, attentes de réponses interminables en ce qui concerne le logement social (c'est en nombres d'années qu'il faut compter pour espérer obtenir une attribution (avant 8 ans, rien ne se débloque), prix des loyers exorbitants (les propriétaires sont de plus en plus exigeants par rapport à la sécurité de paiements et sont difficiles à convaincre compte tenu de nos publics en situation de relative précarité), offre disproportionnellement faible par rapport à la demande, etc.

Tous les salariés recherchant une solution d'hébergement sont à jour de leurs démarches.

A tous nos outils habituels que sont par exemple le Locapass et les allocations de la CAF, se sont ajoutés en 2008 un recours supplémentaire (DALO) et une source de financement (le micro-crédit personnel) :

Avec la loi du 5 mars 2007 sur le droit au logement opposable, le droit au logement trouve un cadre juridique qui garantit en 2008 à six catégories prioritaires l'obligation de résultat de l'état pour l'accès à un logement digne. Ce droit au logement opposable génère la possibilité, pour toute personne ne disposant pas d'un appartement et résidant de façon régulière en France, d'entamer des poursuites judiciaires contre les pouvoirs publics dans le cas où les démarches entreprises en vue de l'obtention d'un logement social connaîtraient une stagnation anormale. Déclaré responsable par la justice, l'Etat se verrait alors contraint à l'indemnisation du plaignant. Le droit au logement devient dès lors une obligation, et non plus un simple objectif pour les collectivités. Mais les délais de réponse sont très longs ; sur les 3 dossiers déposés en 2008, aucun n'a pour le moment obtenu de réponse...

Le micro-crédit personnel est une solution de financement, à hauteur de 3000 euros maximum, et avec un taux de 5%, pour la caution et l'achat du mobilier de base. Sur les 6 dossiers instruits en 2008, 3 concernaient l'accès à l'autonomie par le logement. Un seul a été accordé, les autres prétendants n'avaient pas la capacité de remboursement du prêt.

Les 6 personnes pour qui 2008 a noté la fin de leurs "galères" en terme de logement :

Hassanali M.S. a pu quitter le logement insalubre qu'il occupait avec sa femme dans le parc privé. Son statut de salarié a pu rassurer un propriétaire alors qu'avec le seul revenu de sa femme, le couple n'arrivait pas à trouver d'appartement (salubre).

Mirko L. était depuis 2 ans sous procédure d'expulsion. Toutes les procédures possibles et imaginables ont été mise en place pour permettre à la famille de rester dans le logement qu'elle occupait jusqu'à la fin de l'année scolaire des enfants. Nous avons avertis, voire harcelés, le maire du 19ème, son adjoint chargé du Logement, le Préfet, le commissariat du 19ème. Combien de timbres ? Beaucoup ! Mais toutes ces démarches ont permis à ce salarié d'obtenir son relogement et celui de sa famille dans un immeuble de Paris Habitat OPH.

Khalil K. était logé dans un foyer pour jeune. Il lui fallait trouver un logement suffisamment grand pour qu'il puisse obtenir, dans le cadre d'une procédure judiciaire, la garde de sa fille les mercredis et les week-ends. Ce jeune homme s'est beaucoup investi dans sa recherche et cela a fini par payer. Il est maintenant locataire d'un appartement en banlieue et a pu obtenir la garde de sa fille.

Pascal V., placé dans un hôtel social par l'association de sortants de prison qui le suivait a trouvé un chambre dans le secteur privé. L'accès à un logement a été un obstacle difficile à surmonter pour cet homme, mais néanmoins une étape indispensable à son insertion suite à sa période de détention. Ça a été un réel soulagement pour lui de ne plus avoir à porter le poids de ne pas savoir si son bail avec l'hôtel social allait être renouvelé ou non à chaque fin de mois.

Mohamed T. A., c'est l'envoi de nombreuses courriers signalant la dégradation de l'état de santé de sa femme qui semble avoir porté ses fruits : tous deux ont été orientés vers un logement social

avec appartement en rez de chaussée. 10 ans de renouvellement de demandes !

Alaeddine M., qui avait trouvé un logement avec sa compagne l'année dernière a du se mettre en recherche d'une nouvelle solution de logement suite à la séparation d'avec sa femme. Il a retrouvé un studio grâce à une agence qui nous a sollicité pour avoir des garanties quant à son embauche dans notre structure. Nous avons pu la rassurer et même nouer une relation en vue d'éventuelles orientations.

S a n t é

C'est la première année pleine que le personnel ouvrier et le personnel encadrant sont couverts sur toute l'année par notre mutuelle. L'UMC propose un contrat spécifique aux personnes en insertion, négocié avec l'UREI IdF, et dont une partie est prise en charge directement par la Fondation interne de la mutuelle. C&N prend en charge 50% du coût de la mutuelle ; son coût est faible : 5 euros par personne et par mois. Pour le même prix, il est possible d'inscrire les conjoints et enfants des salariés qui ont une famille. Cette prestation est très appréciée et nous sommes plus que satisfaits des services rendus. Plusieurs salariés sortis en 2008 ont même choisit de conserver la mutuelle après la fin de leur contrat de travail. Le coût passe à 15 euros par mois mais reste toujours très avantageux par rapport aux tarifs couramment pratiqués.

La Chargée d'insertion explique le fonctionnement de la mutuelle, distribue le carnet répertorient les centres de soins mutualistes dès la signature du contrat de travail.

Cela a eu pour conséquences une amélioration des traitements grâce, notamment, à l'accès aux centres de soins UMC avec dispense d'avance des frais de santé.

Sur 23 salariés, 11 à notre connaissance sont concernés par des problèmes plus ou moins importants de santé. 6 d'entre eux se sont rendus au moins deux fois aux centres de santé UMC.

Les effets sont visibles, la plupart des salariés sont très satisfaits de la mutuelle. Chacun a donc appris à se servir de ce nouvel outil dans son intérêt. Outil différent de la CMU dont beaucoup de salariés sont bénéficiaires mais qu'ils perdent à la date anniversaire du fait de leur emploi...

Certains des salariés cumulent des difficultés physiques et psychologiques parfois aiguës. C'est un sujet sur lequel nous portons notre attention et essayons de multiplier les moyens et les interlocuteurs. Ainsi, une permanence de soutien psychologique dans les locaux de la structure a été mise en place dès Janvier 2008. Cette permanence a eu lieu une après midi par semaine, principalement le jeudi de 13h à 17h. Son objectif principal était de venir en aide aux salariés en difficulté, soit en les orientant vers des structures de soin adaptées, soit en leur apportant un soutien sur place par l'intermédiaire d'entretiens réguliers.

Il a été convenu d'articuler très étroitement la permanence avec le travail de la chargée d'insertion, tant pour s'appuyer sur sa connaissance des difficultés des salariés, que pour qu'en retour elle puisse, le cas échéant, s'appuyer sur les interventions de la psychologue dans le cadre de son travail de suivi social. Cette permanence a été conçue comme un espace d'accès totalement libre, personne n'étant contraint de la fréquenter. C'est essentiellement par l'intermédiaire de la chargée d'insertion que les personnes ont été adressées. La chargée d'insertion était alors présente au début du premier entretien pour faire le relais. D'autres personnes ont également sollicité directement la psychologue. Les entretiens d'évaluation et de soutien se sont déroulés dans le bureau du directeur de la structure. Ils ont duré une heure à une heure et demi en moyenne. Les suivis réguliers se sont déroulés sur plusieurs mois à raison d'un entretien par semaine.

Entre janvier et juin 2008 :

Nombre d'entretiens cliniques (consultations) : 31

Nombre de personnes vues en consultation (suivis + évaluation) : 5

Nombre de discussions avec l'équipe encadrante, analyse des pratiques... : 25

La création d'une permanence dans les lieux de la structure a été globalement bien accueillie par les salariés de Clair et Net, tant par les encadrants que par les salariés en insertion. La figure du psychologue est parfois associée à une image quelque peu négative, soit par méconnaissance, soit du fait d'une expérience passée ayant laissé un mauvais souvenir (« ça ne sert à rien », « c'est

pour les fous », « on va encore me chercher des poux dans la tête, etc. »), or la création de la permanence ne semble justement pas avoir suscité de tels a-priori à C&N. Comme l'on pouvait s'y attendre, l'ouverture de la permanence a nécessité un temps d'habituation et d'acclimatation réciproques. L'intégration d'un psychologue dans une entreprise, quelle que soit sa nature, prend toujours un temps non compressible. Ici, il aura fallu 3 mois pour que des personnes prennent contact spontanément le jour de la permanence, sans passer par l'équipe encadrante.

L'intérêt principal de cette permanence est de pouvoir faire accéder au soin psychologique des personnes qui s'en trouvent d'ordinaire très éloignées. En effet, il existe un certain nombre de freins qui empêchent la fréquentation de psychologue par des personnes en difficultés sociales comme celles qui sont salariées à C&N. Ces freins peuvent être d'ordre économique (le coût des séances en privé), les délais d'attente (de quelques semaines à plusieurs mois pour accéder au CMP du quartier), le cadre théorique plus ou moins stricte de certains cliniciens qui s'adapte difficilement à la demande des personnes... Une telle permanence permet de mettre toutes les chances du côté des salariés pour qu'ils puissent bénéficier d'un soutien de proximité rapide et gratuit, et favoriser d'autant leurs efforts d'insertion.

Un point a cependant posé des difficultés : le respect de l'intimité. Dans des locaux aussi exigus que ceux du 15 Laghouat, les entretiens n'ont pu se dérouler ailleurs que dans le bureau du directeur... D'autre part, la chargée d'insertion ne disposant pas de bureau pour elle-même, il était parfois difficile de garantir un minimum de confidentialité lors de discussions portant sur les difficultés de l'un ou l'autre des salariés. Ce défaut de discrétion a pu s'avérer être un frein pour accéder à la permanence, notamment pour les salariés qui ne souhaitaient pas que leurs collègues sachent qu'ils la fréquentent.

Vu le nombre restreint de suivis menés en 6 mois, il serait exagéré de prétendre établir une typologie des difficultés rencontrées par les salariés de Clair et Net... Les personnes rencontrées ont toutes fait état de difficultés personnelles variées, entraînant un épisode dépressif pour deux d'entre elles. Les consultants ont tous fait preuve d'un profond travail d'élaboration sur leurs difficultés ; certains ont connu une évolution positive de leurs problèmes. Compte tenu du nombre peu élevé de personnes pour qui cette action a eu un impact, doublé du fait que la psychologue a souhaité se consacrer entièrement à l'écriture d'un livre, l'action n'a pas pu être renouvelée lors du second semestre 2008.

Quoi qu'il en soit, la problématique de santé représente toujours un fort frein à l'accès à l'emploi pérenne. La précarité et l'exclusion ne sont pas qu'économiques, c'est une réalité dont nous nous rendons bien compte ici.

Problèmes administratifs

Les problèmes administratifs rencontrés cette année concernent surtout les impayés ou les retards de paiement, par rapport à un « accident » bancaire (compte bloqué, interdiction de chéquier, saisie sur salaire, amendes pour chèques en blanc), mais le plus souvent par rapport à des crédits non remboursés. Dès qu'une personne revient sur le chemin de l'emploi, les créanciers, qu'ils soient étatiques ou privées, la retrouvent et ne "lui tombe dessus"... Il a toujours été possible de négocier des étalonnements du remboursement. Néanmoins, les sommes à rembourser peuvent s'étaler sur plusieurs années, parfois même après les 24 mois possibles de la période d'insertion. Nous accordons beaucoup de flexibilité à nos salariés sur leur temps de travail pour régler leurs démarches de régularisation sur le territoire auprès de la préfecture. Sur les 23 personnes présentes, 10 sont concernées en 2008.

Difficultés financières

Sur les 23 salariés, 12 étaient bénéficiaires du RMI.

La grande majorité est confrontée à de réels problèmes financiers. Les revenus des salaires sont souvent insuffisants pour garantir l'inscription d'une trajectoire sécurisée et sécurisante même sur le moyen terme.

Tous les mois la problématique est la même : la plupart des salariés attend la réception de sa paie sur son compte afin d'avoir un solde positif pour honorer les impératifs de paiements de loyers, d'achats de titres de transport, de factures liées à l'occupation d'un logement, du poste nourriture pour la famille, du remboursement de crédit, parfois du remboursement de partie civile suite à une décision de justice, etc.

Nous sommes donc toujours autant sollicités pour donner des avances sur salaires chaque mois. Chaque demande d'acompte est traitée individuellement, après entretien avec la chargée d'insertion et la validation par le directeur, en fonction des besoins et/ou projets des personnes. Rien n'est automatique, nous demandons que les avances soient justifiées systématiquement. C'est aussi une façon de responsabiliser la personne en lui demandant d'organiser dans le temps et de façon objective une gestion de son budget.

C'est à partir de mars 2008 que l'UREI IdF, en collaboration avec le Crédit Coopératif et la Caisse des dépôts, a lancé l'instruction des dossiers du micro-crédit social. A l'attention des personnes qui sont exclues par le système bancaire des prêts traditionnels, ces micro-crédits ont évidemment rencontré une attente de nos salariés, puisqu'un tiers d'entre-eux a effectué les démarches pour y avoir recours.

6 dossiers ont été montés, 2 non pas été présentés car ne présentant pas les bons critères de demandes, et 3 ont été reçus... Avec plus de difficultés pour les personnes titulaires d'une carte de séjour d'une année. La banque pouvant craindre que le titre de séjour de la personne ne soit pas renouvelé et qu'elle soit alors sous la menace d'une expulsion...

Ces micro-crédits alloués par rapport à des objet précis, doivent être argumentés, et appartenir à des projets qui concernent uniquement l'emploi et la formation, le logement, la mobilité, et/ou un projet de cohésion familiale. Les 3 micro-crédits financés l'ont été à hauteur de 3 000 euros, pour le projet de Didier G., d'accès à l'autonomie par le logement pour le financement de la caution et l'achat du mobilier de base ; pour Hassanali S. pour l'achat d'un véhicule pour concrétiser son projet professionnel de devenir travailleur indépendant dans la vente de produits de beauté ; pour Philippe A. pour le financement de sa formation d'ambulancier et un projet de mariage avec la mère de son enfant.

Un dossier a été refusé parce que la personne était fichée à la banque de France. Pour deux autres personnes, le travail d'instruction du budget familial a démontré qu'elles n'étaient pas en capacité de financer ce crédit. Deux projets concernaient l'accès au logement, un autre l'achat d'un véhicule.

Evolution de l'accompagnement par la chargée d'insertion

La chargée d'insertion, souhaitant se perfectionner dans le domaine de la relation d'aide, a commencé en 2008 un cursus de formation de psychothérapeute en thérapie brève. C'est dans l'accomplissement quotidien de sa mission que nous mesurons l'acquisition de savoirs-faire directement mis en œuvre sur le terrain. La chargée d'insertion intègre déjà le modèle de Palo Alto dans le suivi des personnes en insertion.

Le regard porté sur le salarié en insertion n'est pas neutre. Nous ne considérons pas que le passage dans l'EI est la suite logique d'un parcours dans lequel un travailleur social se succède à un autre. Il a y à éviter l'écueil de considérer la personne sous l'angle du seul manque, de ses problèmes comme si le salarié était toujours dans une logique de problèmes à résoudre (logement, santé, surendettement, etc.) et d'un besoin d'aide pour y parvenir. A C&N, la personne peut expérimenter le changement de regard sur elle, la chargée d'insertion lui apporte un regard, un miroir, positif et dynamique.

La chargée d'insertion exprime le besoin pour cela de revenir avec le salarié aux "sources", aux fondamentaux, aux inconvénients du changement, car la personne met systématiquement en place les solutions habituelles pour rester dans sa situation (que nous appelons sa problématique). Ainsi le salarié est interpellé sous la forme "quels avantages avez vous à être dans cette situation ? ". Il s'agit d'un autre angle de vision qui permet d'évoquer également la peur du changement : "quels sont les risques du changement ? ". En revenant ainsi à la base des schémas de fonctionnement, la chargée d'insertion permet à la personne d'être elle-même le moteur de ses démarches : recherche d'emploi, soins, et, ne fait pas avec ou à la place de...

Poser un regard négatif sur les personnes en insertion, ne contribue qu'à leur renvoyer une image de précarité, dans laquelle il y a le plus grand danger qu'elles intègrent en retour comme une nature pour elles-même. Souvent c'est la personne précaire qui est désignée comme responsable des problèmes qu'elle rencontre. Le chômage n'est plus causé par un déficit d'emploi, mais par une inadaptation ou une incompétence du travailleur. Ses difficultés sont considérées comme la conséquence de ses incapacités, de ces conduites d'échec, de ses problèmes psychologiques, etc. L'accompagnement de la chargée d'insertion va dans le sens du respect de l'autre dans ses différences, du souci de laisser au salarié ce qu'il souhaite obtenir de la relation. Cette position prend toute son importance car l'accompagnement socio-professionnel se situe dans un contexte contraignant pour le salarié, c'est à dire qu'il ne fait pas la démarche de sa propre initiative, ce sont des autorités morales ou officielles qui dirigent les salariés sur des postes en insertion.

Face à des questions complexes qui laissent la société dans le doute (la toxicomanie, la délinquance, la maltraitance, le chômage, la crise du logement, le système de santé, le surendettement, etc.) il reste à souhaiter que l'entreprise d'insertion puisse se substituer à la justice, à l'ANPE, à des services bancaires, etc. Si les personnes se conduisent d'une façon qui dérange les pouvoirs publics en place, on aimerait pouvoir croire que ces personnes marginales ont un problème d'exclusion qu'elles souhaitent voir résolu. Nous nous retrouvons dans la position paradoxale de devoir obliger les gens à se faire aider. La question de savoir qui souhaite l'intervention a donc des implications extrêmement importantes tant pour le déroulement de l'accompagnement que pour la fonction sociale de la chargée d'insertion.

Opca

Le changement d'Opca était devenu une nécessité. Nous avons de plus en plus de mal à fonctionner de façon intelligible avec notre Opca Uniformation : complexité et longueur du traitement des dossiers, restriction du champ des formations prises en charge, pas de possibilités pour le CIF CDD... L'accès à la formation reste une des problématiques des plus prégnantes ! Compte tenu des coûts de formation, nos salariés en sont de plus en plus éloignés, voire exclus.

Depuis septembre 2008 nous avons changé d'Opca, en nous orientant vers notre organisme de branche, le FAF Propreté. Cette collaboration pourra être réellement effective à partir de début 2009, lorsque nous aurons payés nos cotisations sur notre masse salariale sur 2008. Nos objectifs sont le travail sur la possibilité de prise en charge de la formation Hobo (habilitation électrique), celle de Certificats de Qualification Professionnelle "Agent de propreté" pour les salariés intéressés, et l'accès à des CIF CDD.

Conclusion

2008, année de l'installation dans nouveaux locaux de la rue Myrha, nous a permis de repenser et d'améliorer notre organisation et nos pratiques. A travers l'approche de la certification Qualirei entamée en 2008, nous souhaitons pouvoir tester nos méthodes et apporter des améliorations et des solutions auto-correctives à nos pratiques sociales.

Pour la majorité des salariés, ce qui freine l'accès à l'emploi dans le secteur marchand traditionnel est peu lié au potentiel des compétences ou d'acquisitions des savoirs professionnels. L'encadrement technique fort, porté par notre directeur adjoint, spécialiste du nettoyage industriel depuis plus de 20 ans, est particulièrement reconnu par nos salariés. Ce sont plus les problématiques annexes récurrentes qui se révèlent être de véritables obstacles à leur insertion : accès à la formation, problèmes de logements, familiaux, santé physique, problèmes financiers, problèmes administratifs et judiciaires ...

Ceci a donc amené à une réflexion sur les modalités du suivi des salariés en insertion. Il se doit d'être tout à fait personnalisé, l'imposition de schéma de réussite conçus à l'avance se révélant souvent inopérant. Le temps passé en entretien individuel est extrêmement riche puisque c'est bien souvent un levier, une prise de conscience, qui est moteur de l'investissement de la personne dans son projet de vie et professionnel.
