

28 février 2009

CLAIR & NET

RAPPORT D'ACTIVITE

2009

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 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 Pôle Emploi.

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 administrateur de l'association de la Salle Saint Bruno (association inter-associative du quartier de la Goutte d'Or).

Clair & Net est agréée par décision préfectorale de la Préfecture de Paris en qualité d'entreprise solidaire au sens de l'article L. 3332-17-1 du code du travail.

Clair & Net travaille à l'insertion des bénéficiaires parisiens du RMI/RSA avec la Direction du Développement Economique et de l'Emploi et le Bureau de l'Insertion et de l'Economie Solidaire du Département de Paris.

PREAMBULE

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 du quartier en étant membre du conseil d'administration de l'association Salle Saint Bruno et participe aux actions sur l'emploi comme à l'organisation de la fête de la Goutte d'Or. C&N est également présent au niveau régional et national 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.

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT L'ASSOCIATION

CLAIR & NET

Activité principale : Ecopropriété

Siège social : 54-58, rue Myrha 75018 Paris

Bureau et atelier : 54-58, rue Myrha 75018 Paris

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 09 010

Agrément 2009 pour 17 postes ETP en insertion

Numéro de Siret : 414 917 989 00033

Catégorie juridique : 913 E (Association déclarée)

Code APE : 8122 Z / Activités de nettoyage des bâtiments et nettoyage industriel

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

SALARIES
au 31 décembre 2009

Permanents cadres :

Directeur :

Laurent GOMIS

CDI temps plein

Embauché depuis le 8 février 2001

Salaire mensuel brut de 4.000 €

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

Directeur adjoint :

Frédéric BOUDIER

CDI 4/5^{ème} soit 121,33 h/mois

Embauché depuis le 2 janvier 2008

Salaire mensuel brut de 2.500 €

Chef d'entreprise de propreté

Chargée d'insertion :

Amandine PAYEN

CDI temps plein

Embauchée depuis le 10 mai 2006/Sortie de 15 novembre 2009

Salaire mensuel brut de 1.800 €

DEA d'Anthropologie sociale

Agents de propreté hors insertion :

1 personne en CDI temps plein

Daouda TIMERA

Embauché le 8 février 2003

Ancien salarié en insertion de C&N

Salaire mensuel brut de 1.407,50 €

Agents de propreté en insertion :

Sur l'année 2009 :

27 personnes en CDD d'insertion

11 embauchés et 10 sorties

15,80 ETP réalisés sur l'année pour 17 ETP attribués

Salaire mensuel brut de base de 1.340,76 € (Smic pour 35 heures)

Durée collective du travail :

35 heures

Nombre total de salariés au 31/12/09 :

19

Convention collective

Convention collective des entreprises de propreté (IDCC 1810)

BILAN FINANCIER

Heures de travail en insertion

Sur 2009, C&N a produit, en heures de travail pour les salariés en insertion, un total de : 23 831 heures (24 479 h en 2008) travaillées, soit en salaires chargés sur les postes d'insertion un montant à 289 618 €.

dont 13 620 heures de Rmistes parisiens (9 909 h en 2008)
soit 15,8 ETP (16,3 ETP en 2008).

Sur ces postes, 27 personnes ont été employés dans l'année, avec une variable de 13 à 16 salariés en insertion en même temps. Un turn-over important dû principalement au fait qu'il y a eu cette année un nombre de sorties important (10). Ce nombre de 27 personnes sur l'année est forcément variable d'une année sur l'autre. Il était de 23 en 2008 pour plus d'heures salariées. Par contre, il a forcément un coût induit.

Le fait que C&N travaille principalement sur des contrats clients annuels permet normalement cette régularité et ce suivi des heures d'insertion. 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 et demi de moins. Il a bien fallu s'adapter à la baisse du chiffre d'affaires subie en 2009.

Chiffre d'affaire

Total des produits d'exploitation 2009 : 555 346 € (dont 240 070 € de subventions)

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, pour la première fois depuis 2001..., un total des produits d'exploitation sur 2009 en diminution de 14,64 %.

Dont - 32,5 % sur la part production et + 9,6 % sur celle des subventions de fonctionnement.

Pour un ratio subventions/production de 43,2 % (29,07 % en 2008).

Ces chiffres et pourcentages 2009 méritent d'être analysés.

A prendre en compte en premier lieu : moins 102.021 € de production de l'exercice !

2008 a été une année particulièrement bonne. 2009 est une année particulièrement difficile ...

C&N s'attache à avoir un ratio chiffre d'affaires/subventions inférieur au tiers de ses produits d'exploitation (cf 2008). Un quart, soit 25 %, pourrait être déontologiquement le ratio idéal compte tenu de la force du projet social de C&N (Exemple : une chargée d'insertion temps plein pour 17 postes). Ce ratio chiffre d'affaires/subventions est de 21 % au national et de 18,5 % sur la région IdF. Hors, en 2009, nous l'explosons avec plus de 43 %.

D'abord, malgré la diminution de chiffres d'affaires, nous sommes restés volontairement au plus près des 17 postes accordés.

Ensuite, le nombre de bénéficiaires du RMI/RSA a légèrement augmenté puisque ce sont des profils qui sont dirigés de plus en plus souvent vers nous par les prescripteurs. Et là, nous bénéficions d'un complément d'aide au poste accordé par le Département de Paris.

Nous avons également sollicité le FDI dans le cadre de la consolidation des fonds propres de C&N. Il nous a été accordé pour une somme de 22.500 €.

Ce qui a bien creusé en 2009 notre ratio, c'est moins une augmentation du chiffre de subventions qu'une réelle baisse du chiffre d'affaires. Ajoutons que nous avons reçu 16 434 €, inscrites en charges exceptionnelles, qui représentent le montant du préjudice auquel a été condamné ISS Abylis France SA dans la procédure aux prud'hommes puis en Cours d'appel qui nous opposait.

Charges

Les charges salariales 2009 s'établissent à 480.952 € soit une baisse de 5,4 %. (506.884 € et +10,9 % en 2008).

Elles représentent 84,5 % du résultat de l'exercice (87,4 % en 2008). Cette baisse tient au fait que nous avons réalisé un demi poste d'insertion en moins. Nous avons également agi tant quant faire se peut en incitant le personnel en insertion à prendre ses congés payés avant la fin de contrat plus qu'à travailler jusqu'au dernier jour et toucher ses congés en plus lors du solde de tout compte. Nous avons eu également à payer les indemnités légales de départ auprès d'Amandine Payen qui avait quatre années d'ancienneté.

Les charges externes s'établissent à 88 766 € soit du budget de l'association (101.507 € en 2008) soit 12,5 % de moins. Toujours de faibles charges en frais généraux donc. Là aussi, nous avons cherché au quotidien à diminuer nos dépenses. Nous avons supprimé l'abonnement groupé de trois portables qui servaient sur les chantiers extérieurs, nous n'avons pas repris une voiture lorsque l'une des Kangoo est arrivé en fin de contrat, nous avons mesuré chaque dépense administrative, ...etc., et, malgré les frais d'avocat dans la procédure ISS Abylis, nous avons bien diminué nos charges, déjà peu importantes...

Bilan et trésorerie

Le bilan 2009 est équilibré actif/passif à 347.403 € (389.960 € en 2008) et le résultat de l'exercice à zéro. Notre dotation en fond de roulement s'établit à 90.052 € (110.241 € en 2008), alors qu'il conviendrait de disposer d'environ 170.000 €.

Les subventions d'investissement, qui correspondent aux travaux du 54-58 rue Myrha se montent à 143.913 € auxquelles s'ajoutent les 64.167 € de 2008, et clôturent ainsi ce chapitre.

Nous mentionnons dans le rapport d'activité précédent que le montant disponible en trésorerie s'améliorait avec 71.720 € en banque au 31/12/2008. En 2009, il est à zéro ! Nous avons donc « mangé » notre trésorerie péniblement constituée. D'où la mise en place sur 2010 d'un apport de fond en emprunt auprès de France Active avec Paris Initiative Entreprise et le Crédit Coopératif à hauteur de 60.000 €.

Nous avons mis en place, début 2006, avec le Crédit Coopératif, une avance sur facturation par Dailly. Epoque où C&N était en pleine évolution et où l'augmentation des charges précédait les délais de règlement de nos nouveaux clients. Avatar ponctuel de notre croissance. Nous n'avons pas eu recours au Dailly en 2007. Puis, il a été largement sollicité sur 2008 mais uniquement sur l'avance des subventions d'investissement des travaux du 54-58 rue Myrha. En 2009 il est devenu indispensable à notre fonctionnement. Limité à 25.000 €, il a été couvert en permanence par la facturation de Paris Habitat, 13 .888 € mensuel à 60 jours, soit à peu de chose près le montant maximum de Dailly. Cela nous a coûté 2.992 € d'agios sur l'année.

L'activité économique

Les années précédentes, nous faisons un bilan économique et didactique de chacun de nos principaux clients. 2009 n'ayant pas été une année comme les autres, nous allons donc procéder différemment. Hannus horribilis eusse-dit Queen Mumm il y a un temps... Nous en reprenons le terme. Economiquement vécu s'entend. Sur le fonctionnement comme sur le volet social de l'entreprise d'insertion, nous ne pouvons qu'être satisfaits. Paradoxale non ? Eh bien pas tant que cela. C'est en fait dans la tourmente que l'on voit si le navire est solide et si l'équipage assume !

Nous avons donc mesuré tout l'intérêt de nos nouveaux locaux.

Par rapport au quartier, où notre présence sur la rue Myrha a mis en avant l'entreprise et permis un nouveau contact avec les clients que nous sollicitons maintenant à venir visiter les locaux, alors qu'auparavant nous préférions nous déplacer, et qui sont « impressionnés » par une image valorisant notre démarche qualité. Plusieurs nouveaux clients, notamment dans les immeubles de copropriétés du quartier, ont poussé la porte pour nous interroger sur nos prestations.

En organisation interne pour le confort de travail de l'encadrement et disposer de bureaux indépendants permettant la confidentialité des entretiens, a changé la donne dans les relations avec les salariés. Les salariés qui bénéficient de locaux clairs et spacieux, de vestiaires et de douches, d'un local matériels et produits adapté ont su s'approprier les lieux offrant ainsi une relation intelligente avec l'entreprise facilitant le travail de communication interne pour tous.

Ainsi, même si nous avons subit l'assaut de la tempête crise, celle-ci a peu impacté sur le fonctionnement du navire et de l'équipage.

Seul le capitaine a parfois eu quelques difficultés à trouver le sommeil sur des fins de mois où les vagues étaient particulièrement fortes... et où les relations avec la capitainerie bancaire sur la place à quai du navire C&N ont parfois été tendues !

La perte d'un client historique comme Canibal SA (vendu à une autre entreprise) fin 2008 et qui employait trois temps pleins, alliée à la fin du chantier d'entretien des bases de vie compagnons de la Porte des Lilas sur lequel il y avait deux temps plein, a supprimé quelques 100.000 € (70 et 30 K€) de revenus annuels. Nous ne sommes évidemment pas restés inactifs quand nous avons vu notre chiffre d'affaires baisser. Bien au contraire. Avec le soutien actif de Frédéric Boudier, nous avons réagi très vite. Il a pourtant fallu quelques mois avant que nos efforts ne payent. En effet, entre le devis et la commande, surtout sur les immeubles où il convient qu'il y ait une assemblée générale des copropriétaires, il y a un délai forcé. Ensuite, la guerre des prix a battu son plein et nous-nous sommes souvent retrouvés avec en face de nous des devis concurrents à la baisse impossible à suivre. Enfin, nous sommes sortis de notre territoire. C'est ainsi que nous avons maintenant des sites sur le 2^{ème}, 9^{ème}, 10^{ème}, 11^{ème}, 17^{ème} et 19^{ème} arrondissements. Sur le nettoyage des bungalows de chantier, sur un immeuble privé, des locaux associatifs...

Un indicateur explicite, en décembre 2008 nous avons facturé 31. 901 € avec 19 factures. En décembre 2009, nous avons facturé 30.666 € avec 27 factures !

Une activité, depuis 2007, a été favorisée par l'apparition des clauses sociales dans les marchés publics de la Ville de Paris et fait que nous sommes régulièrement sollicités par des groupes de BTP.

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. ... Il y a là un disfonctionnement 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...

En 2008, nous écrivions que nous répondions uniquement sur les chantiers proposés sur le quartier de la Goutte d'Or. En 2009, nous avons répondu à tous les marchés... Nous avons remarqué que nous sommes sollicités souvent par des chefs de chantier qui ont entendu parler de notre prestation. Le bouche à oreille, même entre entreprises concurrentes, fonctionne. Ajoutons, que notre réputation nous permet maintenant de ne plus trop subir et d'avoir une certaine exigence quant au prix et aux conditions.

En fait, nous avons réalisé en 2009 une moyenne de facturation mensuelle de 26.650 €, alors que cette moyenne était de 34.750 € en 2008. Depuis novembre et décembre 2009, nous sommes revenus sur les chiffres 2008... Cela nous permet de viser un prévisionnel de CA sur 2010 à 35.650 € de facturation mensuelle.

L'écopropreté

En 2008 nous écrivions :

« 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 ! »

Après une année pleine de C&N positionné sur l'écopropreté. Est-ce vraiment un plus ?

Dans l'ensemble, lors des démarches commerciales, cela dépend complètement du futur client. Certains, c'est le cas pour l'immeuble privé du Square Bolivard (19^{ième}), nettement oui. Pour deux locaux associatifs (9^{ième} et 10^{ième}), cela a été un plus alors que nous étions en concurrence. Pour les chantiers et les immeubles sociaux, Ce n'est pas encore une préoccupation. Pour les immeubles sociaux de Paris Habitat, 13 immeubles et 5 parkings pour un CA de près de 170 K€, notre plus important client, le fait d'être passé en écopropreté est le cadet de leurs soucis. C'est un peu décevant.

Pourtant, nous sommes persuadés que l'écopropreté a un véritable avenir commercial. Et, comme tout avenir, il est bien moment où il est encore jeune avant qu'il ne devienne le présent.

Nous pensons qu'il convient de le valoriser encore, et qu'il doit donc encore être mieux mis en avant. Il est prévu de réaliser une plaquette, d'ouvrir un site dès la fin du premier trimestre 2010 et de s'inscrire plus fortement dans l'économie sociale et solidaire qui devient un véritable marché.

Précision d'importance. Nous avons vu là l'aspect commercial de la démarche écopropreté. Il reste que l'écopropreté est un véritable moteur interne chez C&N. En effet, travailler écologiquement demande attention et qualité. Nos produits et techniques ne masquent pas la saleté par un brillant chimique et un parfum de fraise tagada qui dure 8 heures... Ils demandent une application scrupuleuse qui requiert attention et respect du travail bien fait. C'est donc un excellent outil de formation. La propreté du matériel, la nécessité d'une procédure respectée, le suivi principalement quotidien des sites sont autant d'éléments devenus incontournables du système de fonctionnement de l'entreprise d'insertion Clair & Net.

Avec la labellisation nationale de notre projet social Qualirei, démarche entamée en 2008, réalisée en 2009, pour un label délivré en 2010, Clair & Net va faire partie des quelques 10 % d'entreprises d'insertion labellisées en France. Cela va être, avec l'écopropreté, un nouvel argument quant à la qualité de l'ensemble de nos prestations.

Bilan social 2009

Sur les 23 831 heures de travail effectuées par 27 salariés en insertion qui ont occupés 15,8 ETP, 148 jours d'absence (1036 heures) ont été dénombrés.
11 personnes ont été embauchées en 2009 et 10 ont quitté C&N, après y avoir passé 16 mois en moyenne.

Caractéristiques des salariés en insertion

Niveau de qualification

D'une façon générale, le niveau de qualification des salariés est très faible :

Infra V : 11 personnes

Niveau V : 11 personnes

Niveau IV : 3 personnes

Niveau III : 2 personnes

Age

-de 26 ans : 3

de 26 à 50 ans : 17

+ de 50 ans : 7

Par rapport aux années précédentes, nos prescripteurs nous ont fait parvenir un nombre plus important de candidatures de personnes âgées de plus de 50 ans. Les sorties vers l'emploi s'en ressentent.

Prescripteurs

Pôle Emploi : 9

Espace Liberté Emploi (liberté conditionnelle ou liberté surveillée) : 4

Capi 1 (Bénéficiaires du RMI/RSA) : 9

Mission Locale (jeunes de – de 26 ans) : 3

Plie 18/19 (Plan local d'insertion vers l'emploi): 2

Nos principaux prescripteurs restent les mêmes. A noter un nouveau partenaire : le Plie 18/19.

Situation avant l'embauche

Demandeurs d'emploi non inscrits à Pôle Emploi : 6

Demandeurs d'emploi inscrits depuis moins de 1 an : 7

Demandeurs d'emploi inscrits depuis 1 à 2 ans : 4

Demandeurs d'emploi inscrits depuis 2 à 3 ans : 1

Demandeurs d'emploi inscrits depuis plus de 3 ans : 7

15 bénéficiaires du RMI/RSA ont été présents en 2009, dont 6 embauchés en 2009.

Les personnes non inscrites à Pôle Emploi sont celles qui sont orientées par le Spip (Service pénitentiaire d'inertion et de probation) ou les jeunes de moins de 26 ans inscrits à la Mission Locale.

Problématiques récurrentes des salariés en insertion et moyens mobilisés

La taille de l'entreprise et son système de fonctionnement font que, durant toute la durée de l'embauche, la proximité de l'encadrement et le relationnel de confiance, comme la liberté de chacun d'être acteur, favorisent la réalisation des objectifs. Les objectifs définis lors des entretiens entre les salariés et la chargée d'insertion figurent sur la fiche de suivi. Ils sont déclinés en terme de diagnostics, de besoins identifiés, de plans d'action, d'objectifs minimaux à atteindre et en terme d'évaluation des objectifs atteints ou non atteints. Toutes ces informations permettent de construire des hypothèses de travail successives. Ce travail se fait en commun avec les salariés lors d'entretiens. A l'issue du parcours, un bilan est également réalisé.

Il existe plusieurs problématiques récurrentes chez l'ensemble des salariés en insertion à C&N.

Le logement

C'est le premier problème social. Sur 27 salariés en 2009, 16 sont résidents de quartiers CUCS ou ZUS des 18, 19 et 20^{ième} arrondissements. 7 sont logés en foyer (qui ne devrait constituer qu'un hébergement temporaire). 18 salariés ont rencontré la chargée d'insertion pour aborder la question du logement.

Un point est systématiquement fait sur cette question avec le salarié au moment de son embauche. Nous sommes attentifs au suivi des démarches de chacun. Plusieurs outils sont utilisés : demande de logement social, Dalo, sollicitation de la préfecture, Loca'pass et Pass GRL, micro-crédit personnel, APL de la CAF, recherche de location dans le parc privé...

Les finances

Les difficultés financières regroupent l'endettement, le surendettement, le retard dans le remboursement de crédits...

Un travail est mené sur l'élaboration d'un budget familial. En fonction du créancier, le salarié en insertion négocie un échelonnement du remboursement de la dette. Nous faisons des avances de salaire, négociées et au cas par cas.

La santé

Depuis 2007, C&N est adhérent à l'Union des Mutuelles Coopératives. qui est devenu notre organisme complémentaire de santé obligatoire. La part mutuelle à la charge du salarié, et de sa famille, s'élève à 5,5 euros. La mutuelle permet d'une part, aux personnes qui vont perdre leur droit à la CMU de continuer à bénéficier de soins remboursés et d'autre part, à tout salarié de se faire rembourser intégralement les prestations de santé.

L'accès au droit

La chargée d'insertion oriente et conseille les salariés, à leur demande, dans leurs démarches administratives et juridiques, autour de la naturalisation, du regroupement familial, du renouvellement des titres de séjour, et dans la constitution de dossiers divers. Avec son accord, le salarié peut faire des démarches sur son temps de travail. Il lui est alors délivré un bulletin qui doit être signé par l'organisme visité par le salarié. Cette procédure à deux effets, elle permet de ne pas pénaliser financièrement le salarié qui entreprend des démarches à réaliser sur les horaires des bureaux administratifs et elle en vérifie la réalité comme le bon déroulement. 14 salariés ont été concernés en 2009.

La qualification

Le faible niveau de qualification est récurrent pour la plupart des salariés en insertion et l'accès à des formations est difficile dans la mesure où le salaire reste un critère important d'insertion sociale dans notre société.

L'équipe de C&N mobilise des moyens importants pour qualifier les salariés en insertion. Cette problématique est traitée, d'une part, en individuel lors d'entretiens autour du projet professionnel du salarié avec la chargée d'insertion et lors de la mise en situation de travail avec le directeur technique et, d'autre part, en collectif lors des « jeudi de formation ».

La formation en interne et externe

Le jeudi après-midi, tous les salariés sur des postes d'agent de propreté, sur leur temps de travail, de façon obligatoire et rémunérée, assistent collectivement aux formations qui sont dispensées en intra, dans la salle de formation. Expérimentées fin 2008, ces demi-journées de formation ont vu leur contenu enrichi et constituent désormais un outil d'accompagnement supplémentaire.

Chaque encadrant intervient à tour de rôle en fonction des thématiques à aborder.

La chargée d'insertion intervient sur les questions de recherche d'emploi et d'intégration dans l'entreprise.

Le directeur technique aborde les thèmes relatifs aux techniques de nettoyage, aux gestes et postures et aux règles de sécurité sur le lieu de travail.

Le directeur intervient sur des thématiques plus globales liées à la législation du travail, au système de santé, aux droits des salariés,.... Il anime aussi les sessions traitant des thématiques proposées par les salariés en insertion.

Un formateur extérieur, issu du réseau de Centre de Sécurité Routière, se rend une fois par mois dans les locaux de C&N pour animer une session autour de la sécurité routière et des métiers de la logistique. Néanmoins, compte-tenu de la difficulté à créer un groupe homogène en terme de niveau en lecture et en écriture, et de notre recrutement très faible de personnes titulaires du permis B, cette action ne devrait pas être reconduite sur 2010.

28 sessions ont été organisées sur les sujets suivant :

Chargée d'insertion

- 08/01/2009 Réussir un entretien d'embauche
- 29/01/2009 S'adapter aux règles de l'entreprise
- 05/02/2009 Savoir travailler en équipe
- 19/02/2009 Se situer par rapport à son supérieur hiérarchique
- 26/02/2009 Gérer les priorités de son poste
- 12/03/2009 Adapter son comportement à son interlocuteur
- 26/03/2009 Savoir prendre des initiatives
- 30/04/2009 Décrocher un entretien : la candidature spontanée
- 04/06/2009 Objectifs et rubriques de mon C.V.

Directeur technique

- 22/01/2009 Les différentes techniques de nettoyage
- 09/04/2009 Premiers secours et signalisation des produits chimiques
- 14/05/2009 Contrôle et évaluation des connaissances sur la monobrosse N°1
- 28/05/2009 Les différentes techniques de nettoyage
- 18/06/2009 Les règles de travail/La vie de la ruche
- 02/07/2009 Les techniques de nettoyage : les produits écologiques
- 10/09/2009 Comment allons-nous faire face aux risques liés à la pandémie ?
Mesures de prévention sécurité et hygiène

Directeur

- 23/04/2009 Du nettoyage à l'amélioration du cadre de vie des habitants
Visionnage du film « Permis de démolir, Permis de construire »
- 07/05/2009 Thèmes abordés à la demande des salariés
Microcrédits, horaires, permis B, Respect, Monobrosse,
Virement salaires, hiérarchie, conflits
- 09/07/2009 Le contrat de travail, la législation du travail, les particularités du CDDI
- 17/09/2009 La démarche Qualirei

Formateur extérieur : Sécurité routière et métiers de la logistique

- | | | | |
|------------|------------|------------|------------|
| 15/01/2009 | 12/02/2009 | 05/03/2009 | 16/04/2009 |
| 11/06/2009 | 25/06/2009 | 10/09/2009 | |

Le passage du Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) « agent machiniste » a pu être mis en place en 2009 grâce au partenariat avec notre nouvel Opcv : le FAF Propreté. En effet, celui-ci finance des Certificats de Qualification Professionnelle, en fonction des priorités de branche, qui, dans le secteur du nettoyage industriel, concernant trois publics prioritaires : les jeunes, les personnes très peu qualifiées et les personnes ayant un faible niveau en lecture et en écriture.

L'organisme de formation INHNI (Institut National de l'Hygiène et du Nettoyage Industriel), localisé à Villejuif, a été mobilisé pour former 6 salariés en insertion sur 12 journées. L'obtention du CQP d'agent machiniste est soumise à une évaluation à l'issue de cette formation. Les 12 journées de formation ont été prises sur le temps de travail et rémunérées par C&N. Cela a donc représenté un réel effort pour l'entreprise tant au niveau économique (financement des salaires) qu'au niveau organisationnel (il a fallu pallier à l'absence conjointe des 6 salariés en formation).

5 des 6 salariés formés ont obtenu le CQP.

Ce certificat représente une grande-plus value pour nos salariés qui n'ont bien souvent aucun diplôme. La valorisation de leur parcours est effective auprès de futurs employeurs qui pourront s'assurer de la bonne maîtrise de l'ensemble des tâches du poste d'agent de propreté.

Balla C. ; Rodolphe L R ; Mirko L. ; Gilles N. ; Aruna S. ; Adama S. sont les six salariés a avoir suivi cette formation.

Des formations en informatique sont proposées à la Goutte d'ordinateur, un des espaces numériques parisiens, situé dans le quartier de la Goutte d'Or. Tous les salariés de C&N sont inscrits aux espaces numériques parisiens. Leur participation y est volontaire. 4 salariés y sont allés régulièrement.

De l'accompagnement de C&N auprès des salariés en insertion

Pour résoudre certaines difficultés, la chargée d'insertion s'appuie sur des partenaires divers et oriente, si besoin, le salarié vers des structures extérieures spécialisées compétentes (Point d'Accès au Droit, Centre médico-psychologique,...).

Les problématiques sociales ne sont pas neutres et ont des conséquences sur l'ensemble de la sociabilité de la personne. Par exemple, les problèmes de santé rejaillissent directement sur l'accès à l'emploi (une mauvaise dentition donne une image dégradée de la personne et défavorable pour l'embauche).

Les difficultés socioprofessionnelles spécifiques à nos salariés, mentionnées ci-dessus, ont des répercussions directes sur l'activité économique de l'entreprise. Le cadre de l'entreprise d'insertion offre, par rapport aux entreprises traditionnelles, une certaine souplesse qui permet de prendre en considération certains problèmes tels que

Le logement : précaire il amène la fatigue si la personne a dormi dans la rue, dans sa voiture, en hébergement précaire... En foyer les problèmes de cohabitation rejaillissent sur le travail.

L'absentéisme : absences liées à des problèmes de santé, aux consignes données (par exemple changement de site non accepté), à un ras-le-bol du travail ou général, aux addictions...

Les retards : non justifiés, liés à un problème de garde d'enfant, de transports en commun mal maîtrisés

Lecture - écriture : problèmes de compréhension des fiches techniques, méthodologie, signalétique sur bidons de produits, impossibilité de remplir un dossier ou laisser un message.

L'alcool : comportement sur le lieu du travail, perte de vigilance, travail mal ou non fait...

4 salariés concernés par cette problématique en 2009.

Le comportement : les comportements entraînant la colère, les insultes, les menaces physiques, le refus de la hiérarchie et des consignes, le mensonge. Le comportement spécifique des jeunes.

Tout l'encadrement de C&N travail à la gestion des problèmes cités précédemment et d'y apporter des réponses pertinentes :

Le logement : nous essayons d'aménager la localisation des sites de travail extérieurs en fonction du lieu d'habitation du salarié. L'accompagnement de la Chargée d'insertion est important. Un dossier logement demande un suivi régulier et de nombreux courriers. Travail de longue haleine, nous avons pourtant des résultats satisfaisants.

L'absentéisme : un système est mis en place de remplacement du salarié. Sur le planning, un salarié « homme volant », est « réservé » aux remplacements éventuels imprévus. C'est une personne qui reconnue pour sa polyvalence.

Les retards : une sensibilisation plus accrue des salariés en insertion a été mise en place avec un cahier de pointage. Cet outil permet une sensibilisation aux horaires de travail : les entrées et sorties sont mentionnées par chaque salarié qui signe en début et en fin de la journée. Il permet également de mieux contrôler la présence de chacun, comme cela se fait dans une entreprise traditionnelle où le contrôle est une notion habituelle, et de responsabiliser les salariés sur le respect des règles. Il sert aussi au directeur technique à avoir une meilleure réactivité dans la gestion des chantiers en cas d'absence d'un salarié.

Lecture - écriture : le directeur technique anime des sessions d'information régulières sur la signalétique des produits, sur les pictogrammes et leurs équivalents afin de sensibiliser les salariés en insertion aux méthodologies relatives au secteur de la propreté. Certains suivent les cours du soir d'alphabétisation adulte de la mairie de Paris. Nous bénéficions sur le 18^{ème} d'un engagement de la mairie d'arrondissement qui facilite l'inscription des salariés de C&N.

L'alcool : le parcours de la personne dépendante à l'alcool dépasse largement le cadre du suivi fait par l'équipe de C&N. Cependant, nous n'hésitons pas à aborder le sujet lorsque son impact est directement visible au travail. Nous essayons de réagir avec humanité et fermeté. Notre action est en générale bien perçue et nous avons réussi à diriger vers des alcoologues, à diminuer l'impact en interne et, dans un cas, nous avons le sentiment d'une vraie réussite.

Le comportement : Tout comportement problématique est repéré et traité. C'est un terrain sur lequel nous ne laissons pas de marge de manœuvre aux salariés. Après l'étude de cas mené par les encadrants, c'est le directeur qui se place alors en première ligne et qui éventuellement sanctionne.

Sorties en 2009 : c'est la crise !

10 salariés ont quitté C&N en 2009.

1 sortie seulement est à qualifier de « sorties dynamiques » au regard des critères de la DDTEFP (CDI ou CDD de plus de 6 mois). Il s'agit de celle concernant Willy G. qui a poussé la porte de C&N en 2008. Ancien SDF et ayant connu un premier parcours d'insertion, il habite maintenant un logement social dans le quartier. Il a travaillé au Centre Musical Fleuri Barbara pendant son parcours chez C&N et y a été embauché en CDI comme agent de propreté.

Les autres salariés ont été déclarés en situation inconnue :

- Philippe A. occuperait un poste de chauffeur livreur en CDI, nous a-t-il dit depuis la fenêtre d'une voiture stationnant devant C&N, et aurait engagé une formation de cuisinier selon notre référent Pôle Emploi. Le conditionnel est un conditionnel...

- Amadou D. a rompu son contrat au bout de 48 heures pendant sa période d'essai.

- Sofiane M. a démissionné après un peu plus de 5 mois au sein de C&N. Jeune orienté par le club de prévention de la Goutte d'Or, l'organisation de sa sortie de prison avait demandé six mois. En liberté conditionnelle, son avenir va dépendre de la décision du juge d'application des peines. Il faut savoir que, sur ce type de dossier, nous ne connaissons pas les tenants de la privation de liberté et nous ne sommes jamais tenus au courant de la suite du parcours par l'administration

pénitentiaire comme par la justice.

- Johnny G. a été dirigé vers C&N par l'association Arapej avec le SPIP de Chateaudun. Au bout de quelques mois de travail à C&N, il a été mis en garde à vue après s'être fait interpeller avec une arme. En liberté conditionnelle, il a été incarcéré de nouveau.

- Khalil K. orienté par la Mission locale. Il est sorti de l'entreprise au bout de 12 mois. Nous n'avons pas renouvelé son contrat suite à de nombreuses absences non justifiées, un comportement violent avec ses collègues et parfois l'encadrement, le vol d'une puce de portable de C&N qu'il a utilisé à foison principalement vers l'étranger ou encore les nombreux PV dressés pour sa conduite au volant du véhicule de l'entreprise.

- Alaeddine M. a quitté C&N après un an de contrat. Son contrat n'a pas été renouvelé suite à plusieurs avertissements. Il a été absent fréquemment (sans prévenir...) et a été sujet à des accès de colères brutaux mais sans geste sur les autres (mais plutôt sur les téléphones...) ! La Mission Locale dont il dépend ne nous a pas informé de la suite après son départ ; mais selon notre référent Pôle Emploi, il aurait intégré une formation pour le passage d'un CQP.

- Paul W. a quitté l'entreprise avec plusieurs solutions en terme d'insertion professionnelle. Ses nombreuses recherches en formation et en recherche d'emploi sont restées sans résultats concrets. Néanmoins, à sa sortie de C&N, il était engagé dans plusieurs cessions de recrutement et nous avons de bonnes raisons de penser que l'une d'elles aboutira. De plus, il aurait créé une micro-entreprise. Selon notre référent Pôle Emploi, il aurait fait un bilan de compétences et passerait le concours de moniteur-éducateur en début d'année 2010. Il a une excellente connaissance d'internet et des nouveaux moyens de communication mais ces problèmes de santé graves, apparus chez C&N, liés à sa vie passée en Afrique, le fragilisent. C'est vraiment quelqu'un "en solution".

- Jean-Georges B., Mohamed Y., Mohamed A. ont quitté l'entreprise à la fin de leur CDDI de 24 mois. Appartenant tous à la catégorie des séniors, et malgré un parcours réussi à C&N, leur âge est le frein principal à l'accès à un emploi. Ils sont vraisemblablement inscrits à Pôle Emploi.

La labellisation de nos pratiques sociales : QUALIREI

Pour obtenir le label QUALIREI, il faut remplir un référentiel qui interroge la structure sur ses pratiques sociales et remplir un certain nombre de points de conformité.

L'intérêt pour C&N d'entrer dans la démarche est la formalisation de ses pratiques. De novembre 2008 à juin 2009, Sabine Guervin, administratrice, s'est rendue chaque mercredi matin au sein de C&N. En collaboration étroite avec la chargée d'insertion, et avec l'appui du directeur, du directeur technique et du conseil d'administration, elles ont interrogé le fonctionnement de C&N afin de le rendre plus lisible. Cela a permis une prise de recul sur les pratiques sociales, mais également sur la politique générale, le projet social, la déontologie, les objectifs, l'organisation... de C&N.

La validation de la labellisation Qualirei doit intervenir au premier trimestre 2010.

Perspectives 2010

Au terme de 12 années d'existence, C&N a énormément évolué. De deux postes en insertion en 1997, elle en compte aujourd'hui 17.

L'activité économique est sans cesse ré interrogée à la lueur du projet social.

Des partenariats efficaces et réactifs existent aujourd'hui pour répondre aux besoins de salariés en insertion en terme d'accès aux soins, à la formation,...Le logement reste, de façon structurelle, un problème pour nos salariés, comme pour toute personne rémunérée au Smic.

Enfin, Amandine Payen, chargée d'insertion depuis 2006, a quitté C&N fin 2009 et laisse sa place à Aurélie Coup qui intégrera l'équipe en janvier 2010.