

Mars 2010

## CLAIR & NET

### RAPPORT D'ACTIVITE 2010

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 avec l'Etat par la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi de Paris (DIRECCTE 75) et Pole 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) ; membre du comité de pilotage de l'Espace Proximité Emploi de la Goutte d'Or.

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.

Clair & Net est labellisé QUALIREI pour la qualité de ses pratiques sociales (2010).

Clair & Net est agréé 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 (2009).

## **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.

En 2010, jeunes du quartier, et 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 dix 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.

C&N a reçu en entretien plusieurs personnes en recherche d'emploi sur des postes de Chargé d'insertion professionnelle ou de direction à la suite de candidatures spontanées. Lorsque nous constatons une qualité dans le CV et la lettre de motivation, nous proposons à ces personnes en recherche d'emploi un entretien afin de participer à leur positionnement professionnel et éventuellement leurs proposer des pistes. Beaucoup nous en remercie.

Cette année 2010, comme en 2009 et en 2008, Clair & Net a reçu deux étudiants en dernière année d'HEC de la chaire Social Business/Entreprise et Pauvreté pour une période de quatre jours d'immersion dans l'entreprise d'insertion.

*« Les retours des étudiants lors de la séance de debriefing que nous avons organisée ont été très positifs, ils semblaient véritablement enchantés de cette expérience. Cette période d'immersion a été incontestablement un temps fort des 2 mois de cours. »*, nous indique le chargé de la chaire.

Trois stagiaires en Bac pro dont deux sur le poste de secrétariat et un sur le poste de comptable ont validé leur première expérience professionnelle au sein de Clair & Net. Dirigés par un organisme de formation ou par relations de quartier, Clair & Net s'attache à la réussite de leur stage par une réelle intégration durant cette période. Là encore, il y a une vocation d'insertion au sens large de notre part.

## **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 2010 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 :

Caroline PLANTIN LESAGE

11, rue de Chartres 75018 Paris

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 2010**

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<sup>ème</sup> soit 121,33 h/mois

Embauché depuis le 2 janvier 2008

Salaire mensuel brut de 2.500 €

*Chef d'entreprise de propreté*

*Adjointe de direction en charge de l'insertion :*

Aurélie COUP

CDI temps plein

Embauchée depuis le 1er janvier 2010

Salaire mensuel brut de 2.400 €

*Master de gestion des EI et SIAE de l'université de Marne la Vallée ; maîtrise de Sciences et Techniques en intervention et développement social de l'université de Nantes*

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 €

Une procédure de rupture amiable est engagée fin 2010 et doit intervenir en janvier 2011.

Agents de propreté en insertion :

Sur l'année 2010 : 28 personnes en CDD d'insertion

14 embauchés et 14 sorties

16,83 ETP réalisés sur l'année pour 17 ETP attribués

Salaire mensuel brut de base de 1.399,92 € (CC propreté pour 35 heures)

Durée collective du travail :

35 heures

Nombre total de salariés au 31/12/2010 :

18

Convention collective

Convention collective des entreprises de propreté (IDCC 1810)

## **BILAN FINANCIER 2010**

Sur 2010, C&N a produit, en heures de travail pour les salariés en insertion, un total de 26.600 heures travaillées (23.831 h en 2009), soit en salaires chargés sur les postes d'insertion un montant de 355.099 € (337.501 € en 2009). Dont 15.593 heures de RSA Socle parisiens (13.620 h en 2009)

Sur ces postes, 28 personnes ont été employées dans l'année, avec une variable de 13 à 17 salariés en insertion en même temps pour 12 entrées et 14 sorties. Toujours un turn-over important donc (50 %). Ce nombre de 28 personnes sur l'année est forcément variable d'une année sur l'autre, il était de 27 en 2009 et 23 en 2008. Ce turn-over a forcément un coût induit tant financier qu'en accompagnement.

Le fait que C&N travaille principalement sur des contrats clients annuels permet toutefois une certaine régularité et un suivi des heures d'insertion en programmant assez fidèlement le nombre de postes en insertion dont l'EI a besoin pour répondre à ses marchés en cours.

### **Chiffre d'affaire**

Produits d'exploitation 2010 : 613.665 €	(384.558 € activité / 229.107 € subventions)
Produits d'exploitation 2009 : 555.346 €	(315.276 € activité / 240.070 € subventions)
Produits d'exploitation 2008 : 636.695 €	(417.653 € activité / 219.042 € subventions)
Produits d'exploitation 2007 : 537.370 €	(342.933 € activité / 194.437 € subventions)
Produits d'exploitation 2006 : 495.318 €	(316.227 € activité / 179.091 € subventions)
Produits d'exploitation 2005 : 385.539 €	(241.718 € activité / 143.821 € subventions)
Produits d'exploitation 2004 : 348.600 €	(218.328 € activité / 130.272 € subventions)
Produits d'exploitation 2003 : 287.542 €	(190.118 € activité / 97.424 € subventions)
Produits d'exploitation 2002 : 227.973 €	(172.763 € activité / 55.210 € subventions)
Produits d'exploitation 2001 : 221.456 €	(169.983 € activité / 51.473 € subventions)

Soit un total des produits d'exploitation sur 2010 en augmentation de 10,5 %.

Dont + 22 % sur la part production (-14,64 % en 2009) et - 4,57 % sur celle des subventions de fonctionnement (+ 9,6% en 2009).

Pour un ratio subventions/production de 37,33 % (43,2 % en 2009).

Un quart, soit 25 % de ratio subventions/production, 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 est de 21 % sur le plan national et de 18,5% sur la région IdF.

Pour ce faire, puisque les subventions (nombre de postes et aides aux postes) n'ont pas vocation à augmenter (c'est un euphémisme...), il conviendrait de réaliser un montant des produits d'exploitation à hauteur de 458.000 € (soit + 19 %). Complicé, mais pas irréalisable.

2008, une année particulièrement bonne.

2009, une année particulièrement difficile.

2010, un retour vers le futur !

### **Compte de résultat**

Les charges salariales 2010 représentent 86,3 % des charges (84,5 % en 2009). Elles s'établissent à 529.993 € (480.952 € en 2009).

La différence s'explique par le nombre d'ETP réalisés (15,8 en 2009 et 16,8 en 2010) et la publication d'une nouvelle grille salariale indiciaire de la convention collective de la propreté au 1<sup>er</sup>

juillet 2010. Le prix brut de l'heure de base de la convention collective est actuellement à 9,23 €, prix sur lequel sont payés les salariés en insertion (Smic à 8,86 € en 2010).

L'encadrement n'a pas vu son salaire progresser.

Une procédure de rupture amiable s'est engagée avec Daouda Timera, salarié en insertion sur 2001/2002 puis salarié agent de propreté en CDI depuis 2003. Elle devrait être effective début 2011. Cette sortie a été préparée, bien en amont, avec le salarié. La masse salariale de Daouda Timera de quelques 22.000 €/an n'est plus justifiée dans le fonctionnement de Clair & Net d'autant plus qu'il dispose déjà de contrats extérieurs.

Les charges externes 2010 diminuent et s'établissent à 79.782 €, soit 13 % du budget de l'association (88.766 € en 2009 et 15,5 %). Donc, deux points et demi de moins alors que l'activité économique a généré elle un résultat supérieur de 22 points !

Quelques postes significatifs...

	2010	2009
Fournitures entretien :	11.670 €	13.337 €
Fournitures administratives :	1.287 €	2.152 €
Timbres/tel/internet	4.212 €	5.296 €
Location immobilière :	20.441 €	22.646 €
Location mobilière :	7.756 €	9.178 €
Assurances :	3.330 €	4.926 €
Gestion comptable :	4.872 €	3.850 €
Honoraires :	8.800 €	6.300 €
Frais de banque :	4.547 €	2.995 €

D'autres charges, de certaines nous-nous passerions volontiers, augmentent elles.

Concernant la gestion comptable, c'est lié à une revalorisation des honoraires de Véronique André, qui n'avait pas eu lieu depuis quelques temps, et aux honoraires complémentaires engagés à l'occasion d'un pointilleux contrôle de l'Urssaf (3 demi-journées pleines). Lequel contrôle a conclu à notre totale conformité.

Concernant les honoraires, la Cour de cassation où nous traîne ISS Abylis France, coûte plus cher en avocat que les Prud'hommes et l'appel en Tribunal de commerce perdus par cette société européenne contre Clair & Net en 2008 et 2009. La contestation d'Abylis porte sur le fait que notre statut associatif devrait nous empêcher d'avoir une code APE d'entreprise de propreté et donc que la convention collective ne s'applique pas en l'espèce (Reprise d'un salarié C&N par Abylis dans le cadre de l'article 7 de la CC) . Le jugement, devrait faire jurisprudence. Il devrait également nous être favorable.

Les frais de banques du Crédit Coopératif sont en constante augmentation. Ils sont liés en grande partie à la faiblesse de notre trésorerie. Ils sont souvent illisibles mais pourtant bien réels. D'un autre côté, il faut avouer que nous avons été suivis par le Crédit Coopératif lorsque la situation est devenue délicate, avec un découvert atteignant parfois quelques 20.000 €, en février, mars et mi-avril. Toutefois, le Crédit Coopératif n'a pas hésité par deux fois (février et mars), malgré ma demande, à rejeter le prélèvement mensuel Urssaf entraînant pour nous des pénalités.

Ce découvert, qui ne devrait pas être, est dû au retard de paiement sur les aides aux postes de l'Etat et du retard du versement des subventions liées au RSA du Département de Paris. La Direccte 75 (l'Etat) et le BIES (département) semblent avoir quelques difficultés à gérer le passage

à l'an nouveau... et nous avons a minima deux mois de retard dans les versements (soit environ 60 K€). Il en sera de même en 2011.

## **Bilan**

A l'actif du bilan, les immobilisations corporelles, qui correspondent aux travaux du 54-58 rue Myrha, se montent à 129.751 € (147.835 € en 2009) après reprise.

Clients et comptes rattachés restent quasiment stables à 187.305 € (191.359 € en 2009).

Les disponibilités en banque se montent au 31 décembre 2010 à 15.309 € (0 € en 2009, et pour mémoire... 71.720 € fin 2008).

Au passif du bilan, nous trouvons les subventions d'investissement, qui correspondent aux travaux du 54-58 rue Myrha, qui se montent à 115.889 € (130.610 € en 2009) après reprise.

Notre dotation en fond de roulement diminue encore et s'établit à 83.427 € (90.052 € en 2009, et pour mémoire... 110.241 € fin 2008), alors qu'il conviendrait de disposer d'environ 170.000 €.

Les dettes fiscales et sociales plus fortes à 104.608 € (86.530 en 2009) tiennent au fait que notre masse salariale est plus élevée et que, parfois, faute de trésorerie, nous avons des retards de paiements (auprès de la Caisse de retraite par exemple) et subissons alors des pénalités ... que nous négocions. Parfois avec succès, parfois non !

Le montant des subventions 2010 s'établit à 229.107 € (240.700 € en 2009). Le différentiel s'explique principalement par l'attribution en 2009 d'une aide du Fonds Départemental d'Insertion (FDI) à la consolidation de l'EI pour un montant de 30.000 €.

La production vendue s'établit à 384.558 € soit une progression de 20 % (315.276 € en 2009).

Le bilan 2010 est équilibré à 339.082 € (389.960 € en 2009).

## **France Active / PIE / Crédit Coopératif...**

A plusieurs reprises dans les lignes ci-dessus, notre manque de trésorerie apparaît.

En février 2010, nous avons sollicité France Active par l'intermédiaire de son bureau parisien Paris Initiative Entreprise (PIE) pour un apport en fonds propres de 30 K€ et une caution de 15 K€ appuyée sur un prêt de 30 K€ du Crédit Coopératif. Soit 60 K€.

Le dossier déposé en mars, C&N a été invité à présenter son dossier à un Comité d'engagement en avril. Le dossier a été accepté à la condition que nous présentions des comptes à l'équilibre.

En février, lors de la constitution du dossier la balance des comptes affichait : – 38.972 €.

A fin avril, elle affichait : – 17.915 €.

Au 31 décembre 2010, notre déficit d'exploitation est de : – 3.071 €.

Fin novembre 2010, Jacques Picard, administrateur, et Aurélie Coup adjointe de direction, rencontrent PIE et précisent que nous devrions être à l'équilibre à la fin de l'année et qu'il est difficile de remonter près de 40 K€ en neuf mois.

PIE répond que l'équilibre est la condition sine qua non et qu'il convient de redéposer un dossier et de se présenter à nouveau devant un Comité d'engagement. Le tout est couronné de conseils « avisés » sur comment gérer C&N... Après l'intrusion qu'a été celle de PIE dans la gestion de C&N où nous avons été « à livre ouvert », la complexité du dossier (détail du CA par clients, détails des subventions, détail masse salariale, dotations aux provisions, créances clients, détail

du poste autres dettes, détail du financement des travaux et des subventions afférentes –travaux pourtant achevés depuis 8 mois-, et le tout mois par mois, et parfois sur six ans (trois en arrière et trois devant), auxquels s'ajoutent un tableau des emplois, un prévisionnel sur trois ans et un plan de trésorerie. A chaque étape, l'ensemble des documents doit être réactualisés. Un cauchemar ! J'AI fini par dire à PIE que cela suffisait, qu'ils disposaient de suffisamment d'éléments chiffrés et que, ce qui me choquait, c'est que nulle part étaient prises en compte les qualités sociales et de gestion de l'EI depuis sa création et l'exemplarité de l'implication de C&N dans l'ESS...

Quant au Crédit Coopératif et PIE, ils se renvoient la balle, l'un demandant l'accord de l'autre pour poursuivre et vice-versa. Bravo les finances de l'ESS. Il vaut mieux porter un projet avec des diplômés à valoriser, sur une activité économique improbable mais qui brille, avec un projet social limité pour ne pas dire inexistant et que les financeurs puissent mettre en avant sur une plaquette quadri que d'aider à grandir une EI qui a fait ses preuves.

Tous deux connaissent parfaitement Clair & Net, ses courbes de progression linéaires comme parallèles en production vendue et en nombre de postes d'insertion depuis la création en 1997. L'exemplarité de cette progression validée dans le même temps par la stabilité du Conseil d'administration composée de personnes impliquées et compétentes, la complémentarité et la qualité de l'encadrement comme la permanence de la direction, la permanence de la comptable et du vérificateur (expert-comptable puis Commissaire aux comptes) depuis 1999, la labellisation Qualirei et la certification en cours Iso 14001, etc., ne semblent pas pris en compte.

Ceci est bien décevant...

### **Une note d'optimisme**

Clair & Net a su passer l'écueil de la crise et a démontré que sa treizième année d'activité ne portait pas malheur. Climat économique délicat, marasme social organisé, insertion en péril sont notre lot quotidien. Pourtant, l'équipe d'encadrement démontre chaque jour ses capacités à assumer le projet social de l'entreprise d'insertion et à se projeter dans une réalité économique porteuse de sens pour la professionnalisation de ses salariés en insertion.

## BILAN SOCIAL 2010

26.600 heures de travail ont été effectuées par 28 salariés en insertion ayant occupé 16,83 ETP. 12 personnes ont été nouvellement embauchées sur l'année et 14 ont quitté l'entreprise. En moyenne, le temps de présence à C&N a été de 15 mois.

### Les caractéristiques de nos salariés

#### Niveau de qualification

Une des missions de C&N est de former les salariés. De façon générale, le niveau de qualification est très faible :

Niveau Infra V et V bis : 19 personnes

Niveau V : 6 personnes

Niveau IV : 1 personne

Niveau III : 2 personnes

#### Sexe

Femmes : 2

Hommes : 26

#### Age

-de 26 ans : 1

de 26 à 50 ans : 18

+ de 50 ans : 9

Par rapport aux années précédentes, nos prescripteurs nous font parvenir un nombre plus important de candidatures de personnes âgées de plus de 50 ans. Nos recrutements s'en ressentent aussi.

#### Situation avant l'embauche

Demands d'emploi depuis moins de 1 an : 8

Demands d'emploi depuis 1 à 2 ans : 6

Demands d'emploi depuis plus de 2 ans : 14

15 bénéficiaires du RSA sont présents en 2010, dont 6 embauchés en cours d'année et ont réalisé 15.593 heures.

#### Prescripteurs

Pole emploi : 5

Autres autre structure de l'IAE : 3

Espace Liberté Emploi (sortants de prison) : 3

CAP11 (Bénéficiaires du RSA) : 6

Mission Locale (jeunes de – de 26 ans) : 1

PLIE Nord Est Parisien : 5

Espace de Proximité Emploi – Goutte d'Or : 3

Associations du quartier : 2

## Les actions de formation

### Les sessions en interne

Initiées en 2008, les demi-journées de formation, appelés à l'origine « les jeudis de l'angoisse » par un des salariés en insertion, sont pérennisées sur 2010 et sont organisées les mercredis ou jeudis.

Pendant ces demi-journées, tous les salariés en insertion assistent aux formations qui sont dispensées en intra, sur le temps de travail, de façon obligatoire et rémunérée, dans notre salle de formation.

La chargée d'insertion intervient sur les thèmes de la recherche d'emploi et de la santé.

Le directeur technique intervient sur les thèmes relatifs aux techniques de nettoyage, et tout ce qui touche aux notions de gestes et postures comme de sécurité sur le lieu de travail.

Le directeur intervient sur des thèmes plus larges comme la notion de travail, l'écologie, l'entreprise, la socialisation... souvent en ouverture du temps de formation.

Planning des formations :

28/02 : Gestes et postures

18/03 : Santé, assurance maladie et mutuelle

05 et 27/05, 18 et 24/06 : Révision du CQP Agent machiniste classique

30/06 : Recherche d'emploi - séance introductive

28/07 : Le CV et la lettre de motivation

15/09 : La recherche d'offres d'emploi et la réponse à une offre

27/10 : La candidature spontanée

23 et 31/12 : L'entretien de recrutement

### Le CQP Agent Machiniste Classique

Engagée en 2009 avec le passage des CQP Agent Machiniste Classique (AMC), la démarche de qualification se poursuit en 2010. Quatre salariés suivent cette formation assurée par l'organisme de formation l'INHNI (Institut National de l'Hygiène et du Nettoyage Industriel) sur leur site de formation à Villejuif (94).

Notre Opca de branche, le FAF Propreté, dans le cadre des périodes de professionnalisation, et C&N, à travers le plan de formation, financent cette action.

L'obtention du CQP AMC est soumise à une évaluation au terme de douze journées de formation. Deux des quatre salariés ont obtenu le CQP, les deux autres n'ayant manqué qu'un seul module (sur les cinq). Ils repasseront l'examen en 2011 pour obtenir le module manquant. Les journées de formation sont prises sur le temps de travail et rémunérées par C&N. Il s'agit ainsi d'un réel effort pour l'entreprise tant au niveau économique (les salaires ne sont pas pris en charge par le FAF Propreté) qu'au niveau organisationnel parce qu'il faut remplacer les quatre salariés absents sur leurs chantiers.

Ce certificat représente une réelle 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.

### La formation d'agent de propreté

L'organisme de formation INHNI a assuré une formation d'agent de propreté de 6 jours en novembre et décembre 2010, qui a été suivie par deux salariés. Le FAF Propreté finance la totalité du coût pédagogique de la formation et les salaires sont maintenus par C&N. Cette formation n'offre pas de qualification à proprement dit mais une attestation de stage qui venant de l'organisme de formation professionnelle est néanmoins largement reconnue.

### Les formations linguistiques

Quatre salariés améliorent leur maîtrise du français grâce à la formation « Ecrits professionnels » de 250 heures proposée par le Ceforp. Ils sont formés deux demi-journées par semaine (les mardis et jeudis après-midi), sur leur temps de travail et de façon rémunérée. C'est le FAF Propreté qui finance le coût pédagogique et une part (50 %) des salaires.

Deux salariés suivent les cours du soir de la Mairie de Paris (deux à trois soirs par semaine). C&N a pris en charge les frais d'inscription.

Dans les deux cas, ces formations sont validées par Diplôme d'Initiation à la Langue Française (Dilf) largement reconnu.

### La formation en informatique

L'Espace Public Numérique de la Goutte d'Or, porté par l'association GOUTTE D'ORDINATEUR, propose des cycles de formation en informatique. Les salariés de C&N peuvent bénéficier de ces cours en dehors du temps de travail. Un salarié a suivi deux cycles pour améliorer son utilisation de l'outil informatique et d'internet.

### **L'accompagnement social et professionnel**

La dimension de Clair & Net (20 salariés) et son système de fonctionnement font que, durant toute la durée de l'embauche, la proximité de l'encadrement, 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 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 le salarié lors d'entretiens.

#### *Les problématiques sociales rencontrées par nos salariés ...*

le logement : il représente le premier problème social. 20 rencontrent ce type de problème. 15 sont résidents de quartier CUCS ou ZUS.

l'analphabétisme et l'illettrisme : 13 salariés ont de grosses difficultés en français. 7 ont pu améliorer leur maîtrise du français grâce à des formations proposées par C&N.

les finances : 12 personnes sont concernées (retard dans le remboursement de crédits, demandes régulières d'acompte, ...)

la santé : 19 personnes sont accompagnées sur ce point (bilan de santé complet, suivi de rendez-vous médicaux,...)

la justice : 8 salariés ont eu affaire avec la justice. 2 sont en liberté conditionnelle.

les démarches administratives et l'accès aux droits : 9 personnes ont engagé des démarches pour mettre à jour leur titre de séjour ou ont souhaité avancer sur la naturalisation ou le regroupement familial.

la qualification : 19 personnes sont de niveau VI et Vbis

Bien souvent, les salariés cumulent les problématiques sociales. Celles-ci ne sont pas neutres et ont des conséquences sur l'ensemble de la sociabilité de la personne. Par exemple, une personne mal logée dort mal et peut être en retard au travail ; ou encore une mauvaise dentition donne une image dégradée de la personne et défavorable pour une embauche.

#### *... et les solutions proposées par C&N :*

En ce qui concerne le logement, un point est systématiquement fait avec le salarié à son embauche. Nous sommes attentifs à tenir à jour les démarches de chacun. Nous disposons de plusieurs outils : demande de logement social, DALO, sollicitation de la préfecture, Loca'pass et Pass GRL, micro-crédit personnel, APL de la CAF, recherche d'appartement dans le parc privé, signalisation d'un logement insalubre, recherche de places en foyer. Ces démarches sont entreprises avec les travailleurs sociaux qui avancent aussi sur cette problématique (demande d'accord collectif, suivi de l'hébergement en hôtel,...)

En ce qui concerne les problèmes financiers, nous travaillons en préventif sur l'élaboration d'un

budget familial. En fonction du créancier, le salarié en insertion négocie un échelonnement du remboursement de la dette. Nous avons recours à des avances de salaire négociées au cas par cas.

Du côté de la santé : depuis 2007, C&N est adhérent à l'U.M.C. qui est devenu notre organisme complémentaire de groupe obligatoire. Le salarié a à sa charge 5,5 euros par mois pour lui et sa famille. Cette mutuelle permet aux personnes qui vont perdre leur droit à la CMU de continuer à bénéficier de soins remboursés. De plus, à l'issue de la visite médicale d'embauche, nous orientons les salariés vers des centres pour réaliser des bilans complets et nous leur permettons de faire leurs soins sur le temps de travail.

Concernant la justice, 2 salariés sont en liberté conditionnelle. Ils sont donc soumis à un suivi renforcé (conseiller SPIP, psychologue,...) pour s'assurer de leur bonne insertion.

Pour les questions administratives et d'accès aux droits, la chargée d'insertion est à la disposition des salariés pour les accompagner en cas de demande pour la constitution de dossiers. Les salariés sont aussi orientés vers le Point d'Accès au Droit (PAD) du 18ème.

La problématique du manque de qualification est traitée d'une part lors d'entretiens avec la chargée d'insertion autour du projet professionnel et d'autre part avec le directeur technique sur le poste de travail. Les réponses apportées sont au cas par cas (formation linguistique, CQP, formation certifiante,...) et collectives (sessions de formation dans les locaux de C&N).

Une des missions de C&N est de rendre autonomes les salariés dans leur recherche d'emploi. Pour cela, la chargée d'insertion travaille sur le projet professionnel et le CV et la lettre de motivation. Elle recherche également des offres d'emploi qui sont proposées aux salariés. Les entretiens de recrutement sont aussi préparés à travers le jeu de rôles. La recherche d'emploi se fait à différentes étapes du parcours d'insertion, selon les besoins des salariés. Il est essentiel que le salarié soit acteur dans cette démarche : il décide des offres qui l'intéressent ou pas, indique les conditions dans lesquels il veut travailler et est libre d'accepter ou de refuser un poste proposé.

Pour avancer dans leurs démarches, les salariés sont autorisés à s'absenter pendant le temps de travail. Pour se faire, ils demandent un bulletin d'autorisation d'absence en fournissant le justificatif de rendez-vous ; ce bulletin doit ensuite être signé par l'organisme visité par le salarié.

#### *Les répercussions de ces difficultés sur l'activité économique de C&N :*

Les difficultés socio-professionnelles spécifiques à nos salariés ont des répercussions directes sur l'activité économique de l'entreprise. Le cadre de l'entreprise d'insertion offre une souplesse pour prendre en compte ces difficultés.

En ce qui concerne le comportement dans l'entreprise, la prévention est quotidienne et les fautes sont sanctionnées par le directeur. Des entretiens de « recadrage » avec le directeur, la mise à pied ou le non renouvellement du contrat sont prévus pour régler les problèmes de comportement.

Le logement précaire (dormir dans la rue, dans une voiture, chez un tiers, dans un lieu bruyant,...) entraîne une fatigue ou des retards qui sont pris en compte par le directeur technique. Concernant le logement, le directeur technique aménage la géolocalisation des sites à entretenir en fonction du lieu d'habitation du salarié.

Les questions d'addiction (alcool, drogues,...) sont abordées et sont l'objet d'une attention particulière pour éviter tout accident sur les chantiers ou tout comportement agressif. Néanmoins, les addictions restent un problème compliqué à gérer, face souvent au déni de la personne concernée. De plus, le parcours de la personne dépendante dépasse largement le cadre du suivi de C&N.

Pour faire face aux difficultés de lecture, le directeur technique élabore des plannings simples,

établit une signalétique spécifique sur les produits et montre le travail à réaliser.

Les problèmes de retards et d'absentéisme s'expliquent par une fatigue importante, un ras-le-bol du travail, une urgence personnelle à régler ou une opposition/un mécontentement vis-à-vis de la direction de C&N.

Dans l'objectif initial de contrôler les salariés, il est mis en place en 2008 un cahier de pointage, situé au local administratif, sur lequel sont mentionnées les heures d'arrivée et de départ par chaque salarié, en début et en fin de journée. Cet outil a d'autres avantages : sensibiliser aux horaires de travail, responsabiliser les salariés sur le respect des règles, utiliser le même fonctionnement qu'une entreprise traditionnelle où le contrôle est une notion habituelle, conduire le directeur technique à une meilleure réactivité quant à la gestion des chantiers en cas d'absence d'un salarié et passer quotidiennement au local administratif pour voir l'équipe encadrante.

C'est au fur et à mesure de notre expérience que nous améliorons nos outils et procédures afin de gérer les différents cas de figure.

### **Les sorties de C&N en 2010 :**

14 salariés ont quitté C&N en 2010.

2 sont partis dans les 2 premiers mois de contrat.

7 sorties sont considérées comme des sorties positives selon la Direccte 75, à savoir :

- 5 en emploi durable (CDI et CDD de plus de 6 mois)

- 2 dans d'autres structures de l'IAE ou en formations qualifiantes

Pour les autres salariés sortis, il s'agit

Didier G. occupe un poste de technicien en CDI dans l'entreprise CANNIBAL, un ancien client de C&N.

Fousseynou K. a passé 24 mois à C&N et a refusé un CDI avec ICF La Sablière pour des raisons personnelles.

Adama S. a quitté C&N après un an de contrat.

Brahim L. a obtenu un CDD de 6 mois avec PARIS HABITAT en tant que gardien d'immeuble, grâce à une passerelle créée entre ce bailleur et C&N.

Mirko L. a obtenu un CDD de 6 mois dans une entreprise de propreté

Diaby D. a démissionné au bout de deux mois de contrat pour des raisons personnelles.

Pablo DLC. a réalisé un premier contrat de quatre mois avant d'intégrer l'entreprise ONET sur un CDI.

Gilles N. a bénéficié d'une Passerelle IAE afin de pouvoir poursuivre sa deuxième année d'agrément dans une autre entreprise d'insertion, DPS92.

Glacia M., qui a eu une reconnaissance TH en cours de contrat, a quitté C&N pour rechercher une activité professionnelle plus adaptée à son handicap.

Michel M. a passé deux ans à C&N et est toujours accompagné pour sa recherche d'emploi par une structure.

Bruno T. a bénéficié d'une Passerelle IAE avec l'entreprise d'insertion ARES SERVICES pour lui permettre d'exercer un métier correspondant à son projet professionnel.

Marie Anadou SA. a démissionné au bout de deux mois pour des raisons personnelles.

Aruna S. a intégré une entreprise de nettoyage sur un CDI à temps partiel.

Rodolphe LR. a passé deux ans à C&N et en raison de son fragile état de santé, a été accompagné pour une reconnaissance travailleur handicapé (TH).

### **La labellisation de nos pratiques sociales : QUALIREI**

Après deux ans de travail de l'équipe de C&N, le label QUALIREI a été accordé en février 2010 par le Comité National des Entreprises d'Insertion. Les bonnes pratiques sont ainsi validées.

---