

Avril 2012

CLAIR & NET

RAPPORT D'ACTIVITE 2011

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 (C&N) 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 Pôle emploi.

C&N 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 du comité de pilotage de l'Espace Proximité Emploi de la Goutte d'Or.

C&N travaille à l'insertion des bénéficiaires parisiens du 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.

C&N est labellisé QUALIREI pour la qualité de ses pratiques sociales (2010).

C&N 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.

PREAMBULE

Association Loi de 1901 à statut d'Entreprise d'Insertion, C&N 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 2011, 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 de la Goutte d'or 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'UREI IdF et délégué régional auprès du CNEI.

C&N est régulièrement sollicité pour participer, et répond souvent présent, aux réunions, colloques, tables rondes sur l'Insertion par l'Activité Economique, l'Economie Sociale et Solidaire, mis en place par les institutions franciliennes. De la même façon, C&N reçoit volontiers les étudiants en économie sociale en recherche d'informations concrètes et des stagiaires que ce soit en Master ou Deug ou bien en lycée professionnel. Cette volonté d'accueillir régulièrement des stagiaires est portée par notre mission d'insertion et nous demande du temps et de l'implication. 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.

Cette année encore, trois stagiaires en Bac pro secrétariat-comptabilité ont validé leur première expérience professionnelle et quatre stagiaires sur le poste de Chargé d'insertion dirigés par l'Afpa ont validé le module « accompagnement » au sein de C&N

Dirigés par un organisme de formation ou par relations de quartier, C&N 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.

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 reçoit régulièrement en entretien des personnes en recherche d'emploi sur des postes de Chargé d'insertion professionnelle ou de direction d'EI à la suite de candidatures spontanées ou de recommandation de notre UREI IdF.

Depuis 2008, C&N reçoit chaque année deux étudiants de la chaire Social Business/Entreprise et Pauvreté en dernière année d'HEC 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. »

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 12 008

Agrément 2011 pour 16,9 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

Présidente :

Sabine GUERVIN

41 rue Esquirol 75013 Paris

Consultante

Trésorière :

Zina AMRI

14 rue du Tage 75013 Paris

Conseillère en création d'entreprise

Secrétaire :

Pierre DELEFORGE

5-7, rue Fauvet 75018 Paris

Directeur d'entreprise d'insertion

Administrateurs :

Martine Rivka BERCOVICI

7 rue des Haies 75020 Paris

Directrice générale des services en Mairie du XIV^{ème}

Philippe DEBRENNE

63 rue de la Goutte d'Or 75018 Paris

Producteur radio

Henri LACHMANN

10 rue de Calais 75009 Paris

Président du Conseil de surveillance de Schneider Electric

Jacques PICARD

16 Place Denfert-Rochereau 75014 Paris

Retraité

Livio THEVES

48 rue Borrego 75020 Paris

Coordinateur pédagogique

SALARIES
au 31 décembre 2011

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)

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

Inspectrice de nettoyage :

Samira HAMICHE

CDI temps plein

Embauchée depuis le 20 juillet 2011

Salaire mensuel brut de 2.430 €

DEA en psychologie clinique (Algérie), création et direction d'une société de nettoyage (2006/2010), Formation qualifiante technique et méthode de nettoyage (INHNI).

Agents de propreté en insertion :

Sur l'année 2011 : 26 personnes en CDD d'insertion

12 embauchés et 10 sorties

16,9 ETP réalisés sur l'année pour 16,8 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 31/12/2011 :

18

Convention collective

Convention collective des entreprises de propreté (IDCC 1810)

BILAN FINANCIER 2011

Sur 2011, C&N a produit, en heures de travail pour les salariés en insertion, un total de 26.601 heures travaillées (26.000 h en 2010), soit en salaires chargés sur les postes d'insertion un montant de 393.338 € (391.358 € en 2010). Dont 16.951 heures de RSA Socle parisiens (15.593 h en 2010)

Sur ces postes, 26 personnes ont été employées dans l'année, avec une variable de 14 à 17 salariés en insertion en même temps pour 12 entrées et 10 sorties. Toujours un turn-over important donc (50 %). Ce nombre de 26 personnes sur l'année est forcément variable d'une année sur l'autre, il était de 28 en 2010 et 27 en 2009.

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 2011 : 695.520 €	(482.422 € activité / 213.098 € subventions)
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 2011 en augmentation de 13,34 %

Dont 25,45 % sur la part production (+ 22 % en 2010) et - 9,30 % sur celle des subventions de fonctionnement (- 4,57 % en 2010).

Pour un ratio subventions/production de 30,64 % (37,33 % en 2010).

Nous sommes donc revenu sur un ratio subventions/production, qui est déontologiquement proche du ratio idéal compte tenu de la force du projet social de C&N (Exemple : une chargée d'insertion temps plein pour 17 postes).

2008, une année particulièrement bonne.

2009, une année particulièrement difficile.

2010, un retour vers le futur !

2011, le futur est là...

Compte de résultat

Les charges salariales 2011 s'établissent à 542.218 € (529.993 € en 2010), elles représentent 76,10 % des charges (86,3% en 2010).

Cette quasi stabilité des charges salariales est logique puisque le différentiel d'heures réalisées entre 2010 et 2011 est quasi nul et que l'encadrement n'a pas vu son salaire progresser.

La faible différence s'explique en partie par les indemnités de départ de Frédéric Boudier et de Daouda Timera dans la cadre de ruptures conventionnelles et en partie par une faible augmentation des charges sociales. Ajoutons que la grille indiciaire des salaires de la Convention collective des entreprises de propreté n'a pas bougé sur 2010/2011.

Les charges externes 2011 diminuent encore et s'établissent à 72.501 € soit 9,82 % du budget de l'association, (79.782 € en 2010 soit 13 %).

Quelques postes significatifs...

	2011	2010	2009
Fournitures entretien :	16.659 €	11.670 €	13.337 €
Fournitures administratives :	2.286 €	1.287 €	2.152 €
Timbres/tel/internet	3.580 €	4.212 €	5.296 €
Location immobilière :	24.537 €	20.441 €	22.646 €
Location mobilière :	2.792 €	7.756 €	9.178 €
Assurances :	2.080 €	3.330 €	4.926 €
Gestion comptable :	4.980 €	4.872 €	3.850 €
Honoraires :	2.806 €	8.800 €	6.300 €
Frais de banque :	3.012 €	4.547 €	2.995 €

L'augmentation du chiffre d'affaire a entraîné mécaniquement une augmentation du coût en matériel et produits mais dans des proportions inférieures et en sachant que, sur fin 2011, nous avons pris une certaine avance sur 2012 en achats incontournables...

Une nette diminution des charges locatives mobilières due en grande partie au fait que nous n'avons plus de locations de véhicules. De trois véhicules en 2009, nous sommes passés à deux en 2010 et en 2011 et, à la fin de notre dernier contrat, nous avons racheté d'occasion à un prix tout à fait raisonnable notre dernier véhicule avec un faible kilométrage. Le coût en assurance diminue lui aussi en conséquence.

Importante diminution des frais d'honoraires puisque contre ISS Abily France nous avons enfin remporté, devant la Cour de cassation, une procédure qui court depuis 2008. Peu d'honoraires, car le cabinet d'avocat, devant le gain de l'article 700, n'a pu résister à facturer une rallonge de 1.000 €...

Les frais de banques du Crédit Coopératif ont retrouvé un niveau raisonnable. En effet, nous ne demandons plus de Dailly en avance sur facturation depuis juin 2011. Notre trésorerie redevenant alors positive même en fin de mois.

Bilan

A l'actif du bilan, les immobilisations corporelles, qui correspondent aux travaux du 54-58 rue Myrha, se montent à 119 981 € (129.751 € en 2010) après reprise.

Clients et comptes rattachés connaissent encore cette année une réelle diminution, 172.935 € en 2011, 187.305 € en 2010 et 191.359 € en 2009, alors que la production vendue augmente.... En effet, conscient de l'importance du montant du compte client par rapport à nos capitaux propres, nous avons décidé de nous atteler à la tâche. Nous avons été aidés pour cela par notre logiciel de facturation mis en place en 2010 qui nous permet de mieux gérer les encours clients par des rappels systématiques, ma foi assez efficaces, des délais de paiement. Nous trainions aussi, avouons-le, quelques impayés sur lesquels nous n'avions pas fait vraiment d'actions fermes (RAR et menaces de contentieux) et qui ont été suivis d'effets. L'implication d'Aurélié Coup et des stagiaires en comptabilité que nous avons accueillis y sont pour beaucoup.

Les disponibilités en banque se montent au 31 décembre 2011 à 44.490 €, au 31 décembre 2010 elles étaient de 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 119.981 € (129 571 € en 2010) après reprise.

Notre dotation en fond de roulement retrouve enfin figure humaine à 150.502 € (83.427 € en 2010, 90.052 € en 2009, et 110.241 € en 2008).

Les dettes fiscales et sociales ont été ramenées à un niveau normal de 76.669 € (104.608 € en 2010 et 86.530 € en 2009) car nous avons étalé et remboursé en totalité sur 2011 les retards de paiements et les pénalités Urssaf et Caisse de retraite.

Le bilan 2011 est équilibré à 344.699 € (339.082 € en 2010 et 389.960 € en 2009).

Apport en fonds propres

Depuis notre *annus horribilis* de 2009 où C&N a « mangé » sa trésorerie, nous sommes en recherche de fonds propres. Nous ne reviendrons pas sur notre dossier déposé auprès de France Active / PIE / Crédit Coopératif, nous y avons assez passé de temps et encaissé de désillusions sur ceux qui se présentent comme les financiers de référence de l'Economie sociale et solidaire (ESS).

Nous avons envisagé de chercher des financements du côté des fondations d'entreprises mais elles consacrent principalement leurs financements à de nouveaux projets (et pas de consolidation) ou encore à de l'investissement.

Nous avons été contactés à la mi-2011 par Spear (Société pour une Epargne Activement Responsable), qui se réfère également à l'ESS, créée tout récemment par deux jeunes diplômés d'HEC. Ils avaient entendu parler de C&N lors des réunions de compte-rendu des rapports d'étonnement établis à la suite de leur passage dans des SIAE d'étudiants de la chaire Social Business/Entreprise et Pauvreté (voir plus haut dans le préambule de ce rapport d'activité). Ils étaient alors en demande d'informations sur les SIAE et souhaitaient valider un projet déjà bien avancé.

Le partenaire bancaire proposé est le Crédit Municipal de Paris qui, en mutation, s'ouvre aux comptes courants, principalement associatifs, et avec qui Rivka Bercovici nous avait conseillé de prendre langue dans notre recherche d'un second partenaire bancaire.

C'est donc tout naturellement que nous avons alors sollicité Spear pour un apport en fonds propres de 20 K€. L'originalité de la démarche est la mise en ligne du projet et de son appel de fonds auxquels adhèrent alors des particuliers souscripteurs avec une garantie Crédit Municipal de Paris. Fin 2011, plus de 15.000 € ont été souscrits en quelques semaines et début 2012, nul doute que cela se concrétisera (le dossier est en ligne sur spear.fr).

Point sur l'activité économique

482.422 € de production vendue en 2011 sur notre activité d'écopropreté ! 100.000 € ou encore 25,45 % d'amélioration par rapport à l'année précédente 2010... qui elle-même avec 384.558 € de production vendue apportait 70.000 € ou encore 22 % d'amélioration par rapport à l'année précédente 2009...

Le prévisionnel 2012 prévoit un chiffre d'affaire de 500.000 € soit un demi-million d'euro ! Où allons-nous nous arrêter ?

Excellente question et réponse simple : là.

Pourquoi là ?

L'explication :

Cela fait quatre ans que nous sommes à 17 ETP accordés par l'Etat. 2008, 2009, 2010... puis 16,80 ETP en 2011 car la Dirrecte 75 décide de renouveler le conventionnement sur le réalisé au dixième de poste près. Le réalisé 2011 étant de 16,90 ETP, c'est sur ce nombre que nous allons être conventionné en 2011 alors que nous avons demandé 19 ETP dans notre dernière demande de conventionnement.

Même si nous améliorons tant que faire se peut notre ratio salariés de production/chiffre d'affaire (488.422 €/26.601 h = 18,13 €/h) nous arrivons à une limite de plus en plus proche. C&N dans son projet social porte, et c'est tant mieux, des actions énergivores en heures comme les formations, les soins de santé, certaines démarches administratives prises sur le temps de travail.

Compte tenu de nos contraintes sociales ce ratio est déjà bon. Il peut toujours être encore amélioré dans notre compétitivité sur les sites de travail mais à la marge.

L'autre explication (1) :

Depuis l'apparition officielle en 2006 dans le code des marchés publics, des articles 5, 14 et 53 qui mettent en œuvre des clauses sociales, C&N a su en saisir les ouvertures qu'elles permettent en direction des EI. Mis en œuvre par la Mairie de Paris à partir de 2007/2008 principalement dans les marchés de BTP, elles ont permis à C&N de se positionner sur des marchés de nettoyage de bungalows de chantiers, bases de vie compagnons, qui accompagnent toute ouverture de chantiers de construction d'immeubles d'une certaine importance. En réalisant ainsi partie des heures d'insertion obligées auxquelles les grands du BTP se trouvent soumis, C&N a découvert de nouveaux clients. Bouygues, Vinci, Eiffage, Léon Grosse, LTHS, etc. permettent ainsi à C&N de devenir sous-traitant de ces grands groupes. Non sans quelques difficultés parfois liées à la différence de « savoir être » entre un groupe de l'économie de marché et une PME à statut associatif employant forcément des repris de justice avec qui, en plus, il a été obligé de traiter. Seulement, la qualité de notre « savoir faire » et le fait que nous maîtrisons complètement la clause sociale, notamment auprès des intervenants chargés de la faire respecter, permet de palier dans le temps à leurs *a priori*.

L'autre explication (2) :

Sur 2011, grâce à une relation de confiance établie avec un chef d'entreprise d'une entreprise de peinture, lorsque ce celui-ci a remporté un marché à clauses pour la SemPariSeine de remise en peinture de plusieurs milliers de places de parking à Beaugrenelle (75015), il s'est tourné vers nous pour le nettoyage des sols avant peinture. Le marché étant d'importance, le nombre d'heures l'est également. Il faut savoir que pour déterminer le nombre d'heures à réaliser, il est appliqué une formule qui reprend 5 % du montant du marché divisé par un coût fixe de 25 €/heure. Dans la plupart des cas, l'entreprise négocie au plus bas le tarif horaire avec le sous-traitant sans tenir compte de la formule puisque le nombre d'heures à réaliser reste le même. Là, cela n'a pas été le cas. Nous sommes donc sur 25 €/heure. Notre présence sur ce marché SemParisSeine a permis qu'une autre entreprise, elle d'étanchéité des sols, nous sollicite pour remplir sa clause sociale. Là, nous avons fourni une personne temps plein affectée au nettoyage de la base vie et du chantier, durant six mois, jusqu'à fin décembre.

Ajoutons une grosse régie immobilière de la Ville de Paris qui s'aperçoit en octobre qu'elle n'a pas rempli son nombre d'heures consacrées à l'insertion et qui sur les trois derniers mois nous sollicite sur de l'entretien d'immeubles dans le 19 et 20^{ème}, en urgence et sans vraiment chicaner sur le nombre d'heures (pour cause...) ni leur prix.

Quelques bémols

Bouygues et Vinci s'organisent...

Création en 2010 d'un département «Bouygues Bâtiment Ile de France - Habitat Social » et en 2011 d'une structure « VIE - Vers l'Insertion et l'Emploi » de la Fondation Vinci. Implication dans les GEIQ (Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification) dont le Geiq Bâtiment Ile de France et maintenant des clubs d'entreprises pour l'insertion comme le Crepi avec Eiffage ou le Club Face... Le but affiché « lutter pour l'insertion, la qualification et l'emploi...», la réalité sous

entendue « répondre aux clauses sociales en direct...

En effet, il convient de savoir que « concurrence oblige » la clause sociale et les heures d'insertion qui en découlent peuvent ne pas être des heures d'insertion ! Il convient juste que ces heures soient réalisées par une personne embauchée en CDD pour la durée du chantier avec l'*imprimatur* de Pôle emploi ou du facilitateur en charge du respect de la clause.

Toutefois, les marchés à clause sont de plus en plus nombreux, et c'est à C&N de faire que son positionnement de qualité et de sérieux lui permettent de continuer à se glisser dans cette niche. En sachant que par définition un chantier à une durée de vie limitée, en général 18 mois à 24 mois, et qu'il convient donc quand un marché se termine d'en trouver un autre. Enfin, cela signifie également qu'une année peut être meilleure qu'une autre et donc l'autre moins bonne ! En octobre, novembre et décembre 2011, nous avons réalisé un chiffre d'affaire de plus de 170 K€ grâce à des chantiers à clause alors que, sur un trimestre, notre moyenne habituelle tourne autour de 110 K€.

Point sur l'IAE

Nous continuons de subir les affres du Grenelle de l'insertion et celles de l'incohérence des politiques de l'emploi, nous vivons la mauvaise foi des hommes politiques et l'incompétence des fonctionnaires de ministères et organismes de tutelle et, si nous ajoutons à cela, un CNEI qui se prend pour un syndicat patronal, dire que l'avenir de l'Entreprise d'Insertion n'est pas vraiment encourageant est un euphémisme.

Devenir acteur du *social business*, créer des postes d'insertion sans financement de l'Etat en développant son activité dans une structure à caractère commercial, s'inscrire dans le Mouves (Mouvement des Entrepreneurs Sociaux créé par Jean-Marc Borello, président du Groupe SOS), accepter la flexibilité de l'aide au poste liée à des résultats d'objectifs, se sentir à l'aise dans la « grande famille de l'IAE » où les régies de quartier s'inscrivent en plein dans la concurrence déloyale et où les associations intermédiaires veulent accéder au secteur marchand avec des salariés en contrats aidés, signer le Pacte pour l'Insertion et l'Emploi du CNEI (*150 000 personnes exclues du marché du travail retrouvent emploi et dignité* – à rapprocher de la valeur travail prônée par le chef de l'état), etc... Les raisons de ne pas venir dans l'IAE qui se dessine sont légions !

C&N, EI à statut associatif créée dans la cadre de la lutte contre les exclusions, porteur d'un projet social fort et créateur d'une activité économique innovante se retrouve être un modèle que certains qualifient pourtant d'obsolète. Est-ce à dire pour autant que C&N n'a plus d'avenir ? Pour les 17 ETP salariés par an, sûrement pas. Pour nous également !

BILAN SOCIAL 2011

26.601 heures de travail ont été effectuées par 26 salariés en insertion ayant occupé 16,90 ETP. 12 personnes ont été nouvellement embauchées sur l'année et 10 ont quitté l'entreprise. En moyenne, le temps de présence à C&N a été de 14 mois.

Les caractéristiques des salariés en insertion

Niveau de qualification

Niveau Infra V et V bis : 22 personnes

Niveau V : 0 personnes

Niveau IV : 2 personnes

Niveau III : 2 personnes

Comme le niveau de qualification était très faible, C&N a fortement investi dans la formation des

salariés.

Sexe

Femmes : 4

Hommes : 22

Le nombre de femmes a progressé afin de diversifier les effectifs.

Age

-de 26 ans : 1

de 26 à 50 ans : 19

+ de 50 ans : 6

Il y a eu très peu de jeunes en raison des difficultés à recruter ce type de public : C&N recherche des personnes très motivées, prêtes à s'inscrire dans un cadre de travail et dont le projet professionnel est la propreté.

De plus, C&N a salarié des « séniors » pour qui les sorties vers l'emploi risquent d'être difficiles.

Situation avant l'embauche

Demandeurs d'emploi depuis moins de 1 an : 7

Demandeurs d'emploi depuis 1 à 2 ans : 2

Demandeurs d'emploi depuis plus de 2 ans : 17

15 bénéficiaires du RSA étaient présents en 2011 (dont 6 embauchés en cours d'année) et ont réalisé 16.951 heures.

Orienteurs

Pôle emploi : 2

Autres structures de l'IAE : 4

Espace Liberté Emploi (sortant de prison) : 1

CAP11 (Bénéficiaires du RSA) : 6

PLIE Nord Est Parisien : 7

Espace de Proximité Emploi de la Goutte d'Or : 3

Autres : 3

Ne recrutant qu'une dizaine de personnes par an, C&N a choisi de limiter le nombre d'orienteurs et de cibler ceux du territoire de proximité.

Les actions de formation

Les sessions en interne

Des demi-journées de formation ont été organisées tout au long de l'année en interne. Tous les salariés en insertion ont assisté aux formations dispensées en intra, sur le temps de travail, de façon obligatoire et rémunérée, dans la salle de formation.

L'équipe encadrante est intervenue sur des thèmes divers : la recherche d'emploi et la santé, par la chargée d'insertion ; les thèmes liés à l'activité économique, aux techniques de nettoyage et tout ce qui touche aux notions de gestes et postures comme de sécurité sur le lieu de travail, par le responsable des chantiers.

Planning des formations :

18/03 : Recherche d'emploi, proposition d'une offre d'emploi (avec l'appui d'une stagiaire Conseiller en Insertion Professionnelle de l'AFPA)

31/03 : Les différents problèmes rencontrés sur les chantiers

18/05 : La nutrition

21/09 : Drogues et quartier, travailler dans un environnement impacté par la présence de drogues (avec l'intervention de l'association Coordination Toxicomanies)

28/09 : Perfectionnement en nettoyage de bureaux et de sanitaires

16/11 : Le CV et la lettre de motivation
05/12 : L'utilisation des chiffons
19/12 : La recherche d'offres d'emploi et la réponse à une offre
28/12 : Préparer et réussir son entretien d'embauche

Le CQP Agent Machiniste Classique

Engagée en 2009 avec le passage des CQP Agent Machiniste Classique (AMC), la démarche de qualification se poursuit en 2011. Trois salariés ont suivi la formation de dix jours d'Agent Machiniste Classique, 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).

L'OPCA de branche, le FAF Propreté, a financé cette formation (coût pédagogique) dans le cadre des périodes de professionnalisation.

Les journées de formation ont été prises sur le temps de travail et rémunérées par C&N. C&N a fait un véritable effort 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 salariés absents sur leurs chantiers.

Afin de préparer au mieux à l'examen, les salariés ont bénéficié de séances de révision avec le responsable technique. Les trois salariés ont obtenu le CQP, dont un avec les félicitations du jury. Ce certificat représente une réelle plus-value pour les 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.

Les formations linguistiques

Six salariés ont amélioré leur maîtrise du français grâce à la formation « Ecrits professionnels » proposée par le CEFORP. Ils ont été formés deux demi-journées par semaine (les mardis et jeudis après-midi), sur le temps de travail et de façon rémunérée. C'est le FAF Propreté qui a financé le coût pédagogique et les deux tiers des salaires. A l'issue de cette formation, les salariés ont passé un examen en vue d'obtenir le Diplôme d'Initiation à la Langue Française (DILF) largement reconnu.

De plus, deux salariés, relevant de l'illettrisme et de la problématique Français Langue Etrangère (FLE), ont suivi des cours les vendredi après-midi avec l'organisme CEFIL pendant le premier semestre 2011.

La formation en informatique

L'Espace Public Numérique de la Goutte d'Or, porté par l'association « Goutte d'Ordinateur », propose des formations en informatique. Deux salariés ont suivi des cycles de formation intitulés « Passeport Internet Multimédia » (PIM) : découverte de l'outil informatique, navigation sur internet et création et gestion d'un compte mail. Les salariés de C&N ont également pu bénéficier des créneaux libres, en dehors du temps de travail.

Le permis de conduire

Afin d'augmenter leurs chances de trouver un emploi, C&N a proposé aux salariés engagés en CQP de passer le permis de conduire. Celui-ci a été financé par le FAF Propreté. Trois personnes ont donc suivi les heures de code et de conduite, en dehors du temps de travail, avec l'auto-école CER Mairie du 18ème, partenaire de l'OPCA.

L'accompagnement social et professionnel

La dimension de C&N (18 à 20 salariés) et son système de fonctionnement font que, durant toute la durée du parcours d'insertion, la proximité de l'encadrement, le relationnel de confiance et 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.

Les problématiques sociales rencontrées par les salariés ...

Logement : il a représenté le premier problème social : 19 personnes étaient concernées. 12 sont résidents de quartiers CUCS ou ZUS.

Analphabétisme et illettrisme : 11 salariés ont eu des difficultés en français. 8 ont pu bénéficier des formations proposées par C&N.

Finances : 13 personnes ont été concernées (retard dans le remboursement de crédits, demandes régulières d'acompte ...).

Santé : 14 personnes ont été accompagnées sur ce point (bilan de santé complet, suivi de rendez-vous médicaux...).

Justice : 3 salariés ont eu affaire avec la justice. 1 était en liberté conditionnelle.

Démarches administratives et accès aux droits : 6 personnes ont engagé des démarches pour mettre à jour leur titre de séjour ou bien ont souhaité avancer sur la naturalisation ou le regroupement familial.

Qualification : 22 personnes étaient 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 est 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. Plusieurs outils ont été mobilisés : demande de logement social, DALO, sollicitation de la préfecture, micro-crédit personnel, APL de la CAF, recherche d'appartement dans le parc privé, recherche de places en foyer. Ces démarches ont été entreprises avec les travailleurs sociaux qui sont habilités à intervenir à certains niveaux (demande d'accord collectif, suivi de l'hébergement en hôtel,...)

En ce qui concerne les problèmes financiers, C&N a travaillé en préventif sur l'élaboration d'un budget familial. En fonction du créancier, le salarié en insertion a négocié un échelonnement du remboursement de la dette. Des avances de salaire ont été proposées et négociées au cas par cas.

Du côté de la santé : depuis 2007, C&N est adhérent à la mutuelle UMC qui est devenu notre organisme complémentaire de groupe obligatoire. Le salarié a à sa charge 5,70 euros par mois pour lui et sa famille. Cette mutuelle permet notamment 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, les salariés ont été orientés vers des centres pour réaliser des bilans complets.

Concernant la justice, une personne était en liberté conditionnelle, c'est-à-dire qu'elle a été soumise à un suivi renforcé (conseiller SPIP, psychologue,...) pour s'assurer de sa bonne insertion.

Pour les questions administratives et d'accès aux droits, C&N a aidé à la constitution de dossiers. Les salariés ont aussi été orientés vers différents dispositifs : le Point d'Accès au Droit (PAD) du 18ème, le Bus des avocats, les permanences juridiques en mairies,...

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 responsable 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 a travaillé sur la construction du projet professionnel et l'élaboration du CV et de la lettre de motivation. Elle a également recherché des offres d'emploi qui ont été proposées aux salariés. Les entretiens de recrutement ont été préparés à travers le jeu de rôles. La recherche d'emploi s'est faite à différentes étapes du parcours d'insertion, selon les besoins des salariés. Dans tous les cas, le salarié a été acteur dans cette démarche ; il a décidé des offres qui l'intéressaient ou pas, a indiqué les conditions dans lesquels il voulait travailler et a été libre d'accepter ou de refuser un poste proposé.

Pour avancer dans ces différentes démarches, les salariés ont pu s'absenter pendant le temps de travail. Pour se faire, ils ont demandé un bulletin d'autorisation d'absence en fournissant le justificatif de rendez-vous ; ce bulletin a ensuite été 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 aux 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 a été quotidienne et des fautes ou manquements ont parfois dû être sanctionnés par le directeur. Des entretiens de « recadrage » avec le directeur, la mise à pied parfois à caractère conservatoire (le Code du travail est alors appliqué à la lettre) ou le non renouvellement du contrat sont prévus pour régler les problèmes de comportement.

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

Les questions d'addiction (alcool, drogues,...) ont été abordées et ont fait 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 responsable technique a élaboré des plannings simples, a établi une signalétique spécifique sur les produits et a montré le travail à réaliser.

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

Il existe 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 plusieurs 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 responsable 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 l'expérience que les outils et process sont améliorés afin de gérer les différents cas de figure.

Les sorties de C&N en 2011

Dix salariés ont quitté C&N en 2011.

Deux sont partis durant la période d'essai du premier contrat de quatre mois.

Cinq sorties ont été considérées comme des sorties dynamiques selon la DGEFP, à savoir :

- un en emploi durable (CDI et CDD de plus de six mois)
- deux en emplois de transition (CDD de moins de six mois)
- deux en sorties positives (autres structures de l'IAE, formation qualifiante, retraite)

Trois autres salariés sont partis sans solution concrète ; ils se sont donc rapprochés de Pôle Emploi pour être accompagnés dans leurs démarches de recherche d'emploi.

Les sorties détaillées de C&N

Balla C. a obtenu un CDI d'agent de services temps plein avec l'entreprise Nettec, pour intervenir au Ministère de la Culture (sur un poste proposé par la Maison de l'Emploi de Paris).

Bona G. a quitté C&N au bout d'un an de contrat.

Khédidja H. a intégré une formation qualifiante de six mois dans le domaine de la restauration collective.

Kifia T. est resté 24 mois à C&N. Inscrit à Pôle emploi à sa sortie.

Abdou Karim D. est resté 24 mois à C&N. En intérim pendant trois mois en entretien de métros et de gares avec la société Comatec. A ce jour, il est salarié en CDI sur le même poste.

Mamadou B. est resté 24 mois à C&N. Inscrit à Pôle emploi à sa sortie.

Said M. a été recruté en CDD par la société Vega, sur un poste d'agent de propreté en collectivité (nettoyage de crèche en soirée). Depuis, son CDD s'est transformé en CDI. C&N intervenait en sous-traitant de Vega dans le cadre de la clause sociale.

Ritha G. a intégré une formation qualifiante d'Assistante de vie sociale pour une durée de six mois.

Noureddine K. et Diawara W. ont quitté C&N pendant leur période d'essai. Un à l'initiative de l'employeur, l'autre de son propre chef.