ASSOL
Maison des chômeurs et précaires
35 ans d'engagements

Rapport d'activité
Exercice 2021

© Assol - Maison des chômeurs et précaires, 2022. Droits réservés.

« Le propre de la solidarité,
c'est de ne point admettre d'exclusion. »

Victor Hugo

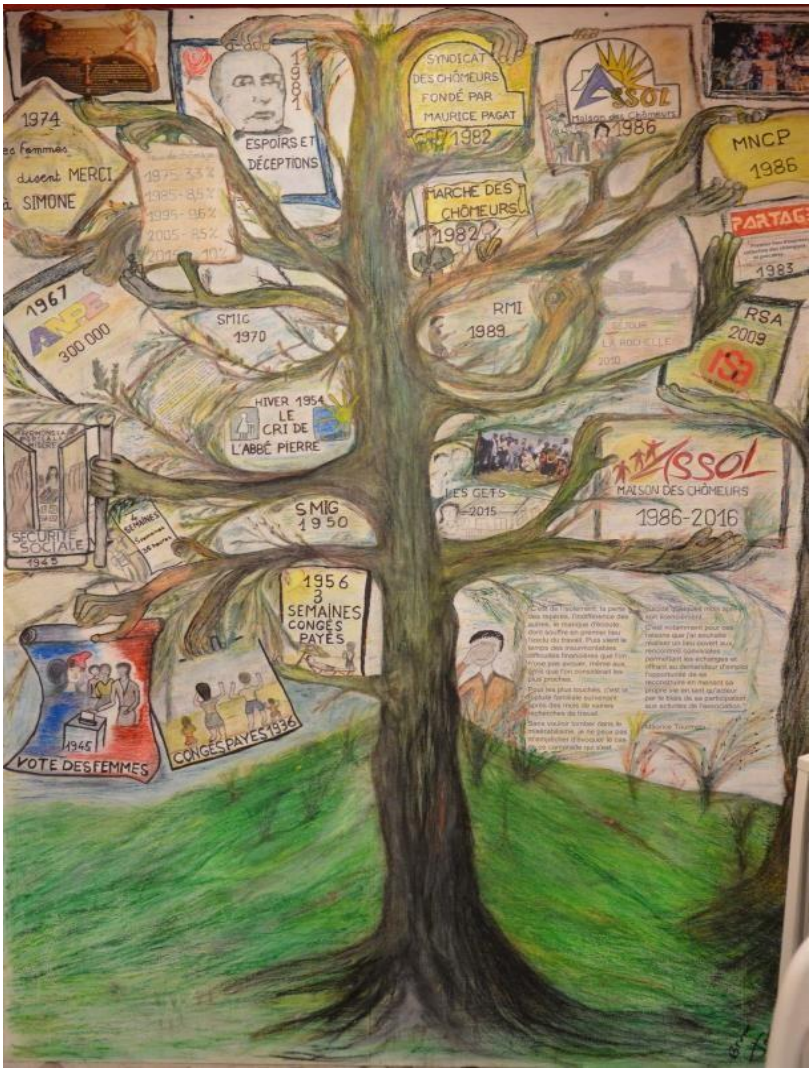


Table des matières

I. Introduction 6

II. Perspectives 2022 8

III. Un projet, une équipe 10

A. Le Conseil d'Administration 10
B. Les salariés et les stagiaires 11
C. Les bénévoles 12
D. Les usagers 12

IV. Les principaux éléments 2021 13

A. Les chiffres généraux 2021 13
B. Les profils des personnes accompagnées 14
C. La méthodologie d'actions proposée aux personnes accompagnées 16
D. La communication 16

V. Bilan par pôle d'activité 18

A. Pôle : Accueil de Jour 18
1. La domiciliation 21
2. Les services de première nécessité 23
3. L'aide alimentaire 24
4. La permanence de l'infirmière de l'équipe mobile santé mentale et précarité 25
5. La permanence numérique 27
6. La permanence sociale 28
7. L'écrivain public 29

B. Pôle : défense des droits et action militante et citoyenne 29
1. Nos collectifs d'associations 29
2. La défense des droits 30
3. Le Conseil de la Vie Sociale 31

C. Pôle : action sociale 31
1. Le suivi social 31
2. L'accompagnement vers le logement 35
3. Nos partenaires pour l'aide alimentaire 37

D. Les ateliers collectifs (hors atelier emploi formation) : une reprise progressive 39

E. L'accompagnement professionnel 41
1. Notre axe de travail 42
2. Nos partenaires pour l'emploi 43
3. Les accompagnements 43
4. Bilan et résultats 44

F. La formation en bureautique et numérique 46
1. A propos de la formation 46
2. Le public 47
3. L'accompagnement 48
4. L'évolution du secteur, des besoins et des opportunités 48
5. « Accéder au numérique » : une action de formation pour les bénéficiaires du RSA des Hauts-de-Seine 48

VI. Lexique 53

VII. Avec le soutien de nos partenaires 55

I. Introduction

Cette année, comme l'année précédente, a été marquée par les conséquences de la pandémie de la Covid 19. Notre activité s'est déroulée en maintenant les mesures sanitaires mais n'a connu aucun ralentissement, bien au contraire.

La hausse de la grande précarité a accru les demandes en notre direction et nos partenaires institutionnels ont su accompagner l'ASSOL dans ses réponses aux attentes. Nous les en remercions, comme nous remercions les salariés et les bénévoles pour leur engagement.

Ce présent bilan vous permettra de prendre connaissance, en détail, de l'activité de nos différents secteurs. Nous souhaitons attirer votre attention sur quelques points.

Au niveau des **domiciliations** réalisées en collaboration avec la mairie de Nanterre, nous enregistrons une hausse importante du nombre d'inscrits, que ce soit en termes d'accès direct ou de mois de gestion. Cette hausse est liée aux accidents de vie, à la précarité professionnelle mais aussi à la nécessaire domiciliation des demandeurs d'asile recensés par la Plateforme d'accueil des demandeurs d'asile (PADA) de Nanterre pour leur permettre l'obtention d'un titre de séjour.

L'importance de l'accueil et du suivi de ce domaine demande que puisse être maitrisé ce développement pour adapter les moyens dédiés. Dans ce cadre, l'éventuel arrêt de la domiciliation par le Centre d'accueil et de soin hospitalier (CASH) de Nanterre est une inquiétude.

La Ville de Nanterre honore sa convention et la DRIHL nous a alloué une subvention complémentaire en moyens humain et matériel.

A compter de l'été, notre **accueil de jour** a pu reprendre avec, en particulier, l'organisation de petits déjeuners (504 en 2021 contre 221 en 2020), l'animation des personnes présentes tout en maintenant les gestes barrières et la tenue de permanences régulières pour les ouvertures de droits.

Dans ce cadre, les déjeuners collectifs n'ont pas encore pu reprendre. Il a donc fallu maintenir notre **aide alimentaire** au travers des repas préparés (1805 en 2021 contre 1143 en 2020) et des colis (755 en 2021 contre 689 en 2020) soit au total 6929 kg de denrées distribuées pour lesquelles un effort est engagé pour une alimentation saine et variée.

Conscients de **l'impact de l'exclusion numérique** et soucieux de répondre aux besoins croissants de formations numériques du public que nous accompagnons, l'organisme de formation de l'ASSOL a réalisé 11 sessions sur les 12 mois de l'année, soit au total 64 stagiaires contre 54 en 2020.

Pour la première année, nous avons organisé **une campagne de dons** qui nous a permis dès ce départ de récolter plus de 2 800 €. Nous espérons développer ce projet, qui fait appel à une solidarité citoyenne.

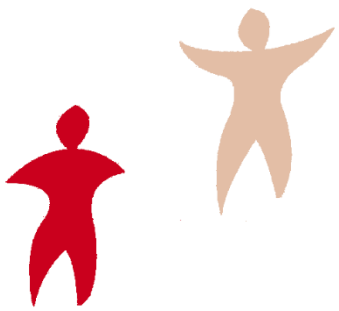
Au niveau du personnel permanent :

- L'équipe, pour répondre à l'accroissement de notre activité a connu des évolutions. Nous avons renforcé l'équipe de direction, nous avons procédé au recrutement de personnel au niveau de l'accueil de jour, au niveau de la recherche d'emploi et nous avons un soutien sur la communication.
- Le télétravail cadre difficilement avec nos métiers de contact direct, seul le personnel administratif et de direction a pu s'y inscrire très partiellement.
- Un plan de formation tourné en 2021 vers les formations dites obligatoires : incendie, premiers secours….
- Maintien du groupe d'analyse des pratiques très apprécié.
- Grâce aux résultats comptables de l'exercice, nous avons pu procéder au versement d'une prime en fin d'année.

Les instances Conseil d'Administration et Bureau se sont réunies régulièrement, permettant une information régulière et une prise de décision collective.

La problématique des locaux :

A cette heure, notre ancien local de l'avenue Georges Clemenceau n'est toujours pas vendu, nous sommes en cours de négociations. Le développement de l'ASSOL et son nombre de salariés permanents nous conduisent à envisager un déménagement pour des locaux plus adaptés. Nous effectuons des recherches en ce sens.



II. Perspectives 2022

Après plusieurs années de développement et d'accroissement importants de nos activités, nous souhaitons en 2022 continuer à mener à bien nos projets en cours et maintenir l'équilibre de nos moyens et notre équipe de salariés. Nous dégageons plusieurs priorités, concernant la domiciliation, l'aide alimentaire, la formation et les locaux.

Soutenir la hausse des domiciliations

En 2021 nous avons encore largement dépassé notre agrément puisque nous avons domicilié 767 personnes pour un agrément de 450 domiciliations. Notre capacité d'accueil et d'accompagnement est très fortement engagée.

Le renouvellement de notre agrément avec la DRIHL en 2022 et celui de notre convention pluriannuelle avec le CCAS de Nanterre pour 2023/2026 va nous permettre de retravailler, avec nos partenaires, nos objectifs d'activité et donc nos modalités d'action. Cela nous aidera à définir précisément les moyens pérennes nécessaires tant sur le travail social que sur le suivi administratif.

Afin de nous soutenir dans cette action, la DRIHL nous a octroyé, fin 2021, une subvention exceptionnelle pour l'action de domiciliation afin de renouveler le matériel, financer le service d'ISM Interprétariat et pour l'embauche d'un demi ETP sur 12 mois pour participer au suivi de la domiciliation ; le recrutement est actuellement en cours.

Promouvoir une alimentation plus saine

La qualité de l'accès à une alimentation digne, est toujours au cœur de nos réflexions. Pour continuer à impulser une approche du « bien manger » auprès des familles fragiles et en mettant la santé et l'autonomie au centre de l'offre alimentaire à l'ASSOL.

Nous proposerons plus de fruits et légumes, pour partie bio et produits en circuit court, dans les colis et dans la composition des repas. De son côté notre cuisinier mènera des ateliers cuisine avec des produits sains permettant aux familles logées par le 115 de confectionner leurs repas.

Développer l'organisme de formation

Nous voulons développer le partenariat déjà existant avec le Conseil Départemental des Hauts-de-Seine et le Groupe d'Intérêt Public ACTIVITY'. En effet, au regard du renouvellement successif des conventions depuis 2019 et des résultats positifs de l'action « Accéder au numérique » à destination des bénéficiaires du RSA alto-séquanais, l'objectif de 2022 sera d'accueillir et de former aux outils numériques 100 stagiaires contre les 50 accueillis en 2021.

Nous rechercherons également à créer de nouveaux partenariats. Ainsi, des salariés de la Régie de quartier de Nanterre pourront en 2022 bénéficier de 42 heures de formation afin de développer leurs compétences numériques.

D'autre part, l'ASSOL envisage de créer un partenariat avec Colombbus, association qui intervient dans le champ de l'Economie Sociale et Solidaire et œuvre à réduire la fracture numérique. Un médiateur numérique salarié de Colombbus animera une fois par semaine les permanences numériques dans nos locaux.

Trouver de nouveaux locaux

Les actions de l'ASSOL se sont largement développées ces dernières années. Le nombre de personnes accompagnées ne cesse d'augmenter depuis 10 ans. Le nombre de salariés et de bénévoles engagés à l'ASSOL augmente également de manière maitrisée. La recherche de locaux plus adaptés à nos actions et à nos besoins est en cours. Nous espérons que 2022 sera l'année du déménagement.

III. Un projet, une équipe

L'ASSOL est pilotée par un Conseil d'Administration (CA) de 9 membres et s'appuie sur une équipe composée d'une vingtaine de bénévoles et 11 salariés en 2021.

A. Le Conseil d'Administration

Le CA est chargé de définir les orientations de l'association. Il est animé par la Présidente qui est garante de la fidélité au projet associatif et du respect des statuts. Le Bureau de l'association se réunit mensuellement afin de permettre la gestion courante des activités de l'association.

Le CA de l'ASSOL se réunit environ 5 fois par an. En 2021 la plupart des Conseils d'Administration et l'Assemblée Générale ont eu lieu en distanciel. La préparation et la participation à l'ensemble des réunions statutaires (Bureau, Conseil d'Administration, Assemblée Générale et séminaire(s)) ont représenté 872 heures d'investissement bénévole.

Les administrateurs sont élus pour une durée de 3 ans. Le CA est renouvelé par tiers, à chaque Assemblée Générale qui, cette année, a eu lieu le 7 mai 2021.

Le Conseil d'Administration reste très proche du terrain, d'une grande aide au quotidien pour les salariés et les personnes accompagnées. Ainsi, les administrateurs, au-delà de leurs missions au CA et au Bureau, s'engagent auprès des salariés et des personnes accueillies dans le quotidien de la structure comme bénévoles actifs.

Le CA : 872 h de travail bénévole

Selon leur disponibilité et leurs talents respectifs, ils viennent en soutien sur la trésorerie, les renouvellements de domiciliation, l'animation d'événements, l'accompagnement du Conseil de la Vie Sociale, l'accompagnement des bénévoles, la gestion du réseau informatique, le secrétariat, les achats et le transport des denrées alimentaires, l'animation de cours d'alphabétisation et la permanence de l'écrivain public.

Composition du Conseil d'Administration de l'ASSOL

Ghislaine Q.	Présidente
Marie-Claude G.	Secrétaire
Félicien R.	Trésorier
Hubert D.	Trésorier adjoint
Christian A.	Membre du bureau en charge des projets informatiques
Isabelle D.	Administratrice
Odile K.	Administratrice
Anne-Marie G.	Administratrice
Denis B.	Administrateur

B. Les salariés et les stagiaires

L'équipe est composée de 11 salariés : une directrice, une coordinatrice, 3 travailleurs sociaux, un animateur cuisinier, un conseiller en insertion professionnelle, un formateur bureautique, en charge également du réseau informatique, un agent d'accueil, un agent administratif et un agent d'entretien.

L'accompagnement de salariés en insertion étant une mission qui a toujours été au cœur du projet de l'ASSOL, le poste d'entretien des locaux a été maintenu en contrat aidé.

L'équipe est toujours complétée par une comptable, présente une journée par semaine, et par une infirmière de l'équipe mobile Santé mentale/Précarité, présente une demi-journée par semaine.

Enfin, nous avons intégré en août un chargé de communication, 10h par semaine, pour développer et nourrir les outils de communication de l'ASSOL. Notre objectif est de mieux communiquer en direction des personnes que nous accueillons et vers les partenaires actuels et à venir de notre association.

L'ASSOL a accueilli plusieurs stagiaires au cours de l'année : une stagiaire Conseillère en Insertion Professionnelle et un stagiaire Conseiller en Economie Sociale et Familiale de troisième année, que nous avons finalement recruté comme travailleur social.

C. Les bénévoles

Les bénévoles font partie intégrante de l'équipe ; ils sont associés à toutes les activités de l'association. Ceux qui avaient la possibilité de maintenir une partie de leurs activités à distance ont continué – hors bénévoles du CA dont l'activité a été maintenue et même accrue en 2021.

De manière générale, les bénévoles s'investissent dans des missions d'animation d'ateliers comme écrivain public, écriture, alphabétisation, animation du Conseil de la Vie Sociale, photo, atelier yoga ou sur des fonctions supports telles que la trésorerie, la gestion du logiciel de statistiques des activités de l'association, le suivi des travaux et des locaux de l'association.

De plus, une vingtaine d'autres bénévoles interviennent également pour l'organisation d'événements, notamment pour la collecte de la Banque Alimentaire. Nous avons enregistré un bilan de 1119 heures de bénévolat, soit plus de 156 journées de 7 heures. Ce bilan est en dessous de la réalité, car tous les bénévoles ne font pas état des services qu'ils rendent.

D. Les usagers

L'ASSOL a toujours eu la volonté d'impliquer les usagers, dans la vie de l'association et de les amener, le cas échéant, à prendre des responsabilités. C'est notamment la vocation du Conseil de la Vie Sociale et du groupe d'action citoyenne.

Notre implication avec le Mouvement National des Chômeurs et Précaires et le Collectif Citoyens Fraternels 92, permet aux personnes accompagnées qui le souhaitent, de s'investir davantage dans des actions militantes.

En outre, les usagers sont nombreux à participer aux collectes de la Banque Alimentaire et dans la gestion de la vie quotidienne de la structure.

IV. Les principaux éléments 2021

A. Les chiffres généraux 2021

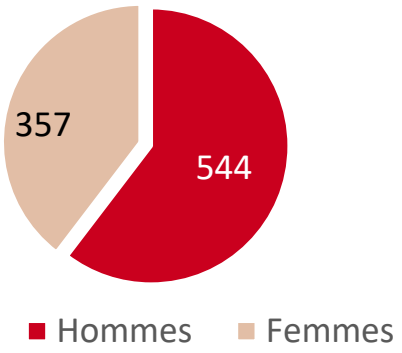
	2019	2020	2021
Usagers accueillis	703	734	901
Usagers accompagnés	632	632	666
Personnes domiciliées	547	562	767
Accompagnements sociaux individualisés	230	225	238
Accompagnements vers le logement	290	196	283
Accompagnements vers l'emploi	107	74	81
Stagiaires en formation	75	54	64
Repas préparés	1631	1143	1805
Petits déjeuners	515	221	504
Colis distribués	480	689	755
Tonnes de denrées alimentaires distribuées	5, 345	6, 431	6, 929

B. Les profils des personnes accompagnées

En 2021, **901 personnes** (734 en 2020) ont été accueillies à l'ASSOL. La fréquentation a très fortement augmenté, notamment en raison de la crise sanitaire à partir de mars 2020.

Certaines personnes accueillies participent à une activité, d'autres à plusieurs. La libre adhésion aux actions est une valeur forte et importante pour les membres de l'association. **767 personnes sur 901** arrivent à l'ASSOL sur orientation du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), dans le cadre d'une domiciliation. **Les personnes domiciliées sont très largement majoritaires : elles représentent 85% du public accueilli.**

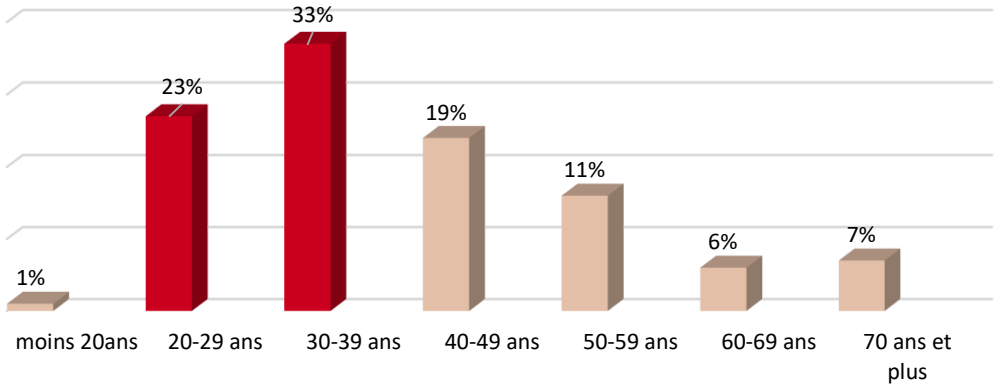
60% des personnes accompagnées sont des hommes



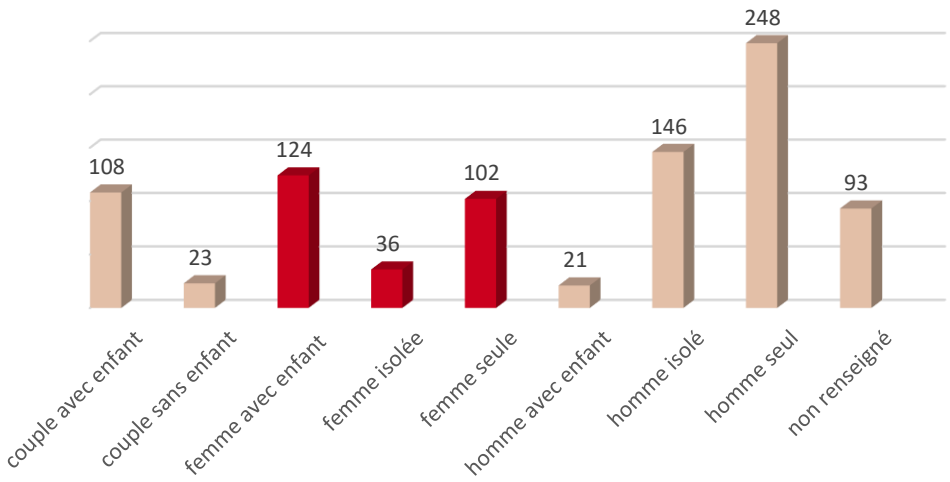
Les hommes demeurent majoritaires parmi les personnes accompagnées. Cependant nous observons année après année, que l'écart entre les hommes et les femmes diminue et nous accueillons de plus en plus de femmes seules ou de femmes avec enfants.

Nous remarquons également que le public rajeunit. Les 30 et 39 ans sont majoritaires.

Les personnes acueillies sont de plus en plus jeunes



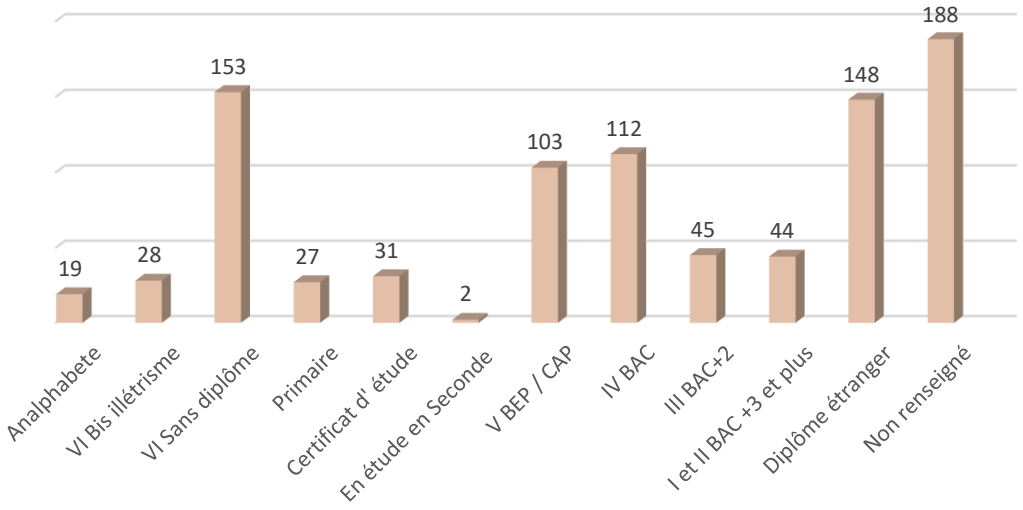
Une proportion croissante de femmes avec enfant(s)



La composition familiale des personnes accueillies évolue également. Même si **les hommes seuls et isolés constituent la part principale, puisqu'ils représentent 44% des personnes accueillies** de l'ASSOL, nous observons que la proportion de femmes avec enfants augmente de manière très importante. Il s'agit surtout de familles hébergées par le 115 en hôtel.

Les chiffres relatifs au niveau d'étude des usagers restent dans les « standards » de l'association, beaucoup de personnes accompagnées sont sans diplômes, nombreux également sont ceux ayant obtenu des diplômes à l'étranger non reconnus en France.

Des diplômes étrangers ou sans diplôme



C. La méthodologie d'actions proposée aux personnes accompagnées

En premier lieu nous proposons **un accompagnement global** : nous prenons en compte l'ensemble des problématiques de la personne, depuis ses besoins élémentaires (se nourrir, se loger, se soigner) jusqu'à son insertion professionnelle. Il existe peu de lieux où l'insertion est pensée dans sa globalité, et avec une équipe pluridisciplinaire.

En ce sens nous associons plusieurs services et activités :

- la domiciliation ;
- l'accompagnement social ;
- l'accompagnement au logement ;
- l'accompagnement à l'emploi ;
- les services de première nécessité (repas, bagagerie, laverie, téléphone et accès au numérique…) ;
- la formation informatique et numérique ;
- les activités culturelles et socioéducatives ;
- la défense des droits et l'action citoyenne.

En second lieu, nous articulons **accompagnement individuel et collectif**. Le suivi individuel permet de s'adapter aux besoins de chaque individu dans sa globalité et d'obtenir avec lui des avancées essentielles pour son accès au logement, à la santé, à l'emploi. Cette démarche est totalement personnalisée.

Un suivi axé sur le collectif complète le suivi individuel. Il vise davantage à « resocialiser » la personne, l'inscrire dans un réseau de relations et l'aider à puiser au sein du groupe l'énergie nécessaire pour rebondir. La prise en compte des difficultés réelles et administratives que chacun peut rencontrer à un moment de sa vie est essentielle, pour regagner de l'estime de soi et se reconstruire dans la société.

D. La communication

Au quotidien, l'ASSOL communique essentiellement vers deux publics : les **personnes accueillies** dans ses locaux et ses **partenaires**. Dans les deux cas, la bonne circulation de l'information est importante pour nous. Dans le même temps, la valorisation de nos activités constitue un enjeu croissant.

Puisque notre activité repose essentiellement sur le lien humain, nous privilégions la **communication directe** : l'échange en face-à-face, l'affichage et la distribution de flyers dans nos locaux restent les meilleurs moyens d'informer les personnes que nous accompagnons. Nous adressons ponctuellement des mails sur nos actualités à nos adhérents et partenaires.

En parallèle, nous éditons différents **supports de communication**. En 2021, nous avons fait imprimer une brochure pour présenter notre association au grand public, une autre brochure dédiée à notre offre de formation informatique et un porte-chemise. Une troisième brochure, plus institutionnelle, pour soutenir des démarches partenariales, est prévue en 2022.

Nous utilisons également des canaux numériques : notre **site internet**, qui enregistre de 200 à 300 visites par mois, notre **page Facebook** et une **page Linkedin** créée en octobre pour ouvrir de nouvelles opportunités, ou encore notre **chaîne Youtube**. En 2022, nous souhaitons améliorer l'utilisation de ces médias, en publiant des actualités et des contenus plus régulièrement.

Toujours en 2021, nous avons produit une carte et une courte vidéo. La **carte « ASSOL, Maison, Solidarité »** a été conçue à partir de calligraphies mongoles peintes dans nos locaux par une personne que nous accompagnons, et utilisée à la fois pour nos vœux 2022 et en guise de contrepartie dans le cadre de notre campagne de dons sur HelloAsso.

Nous avons réalisé une vidéo de près de 3 minutes où nous avons interrogé une personne sur l'accompagnement à l'emploi dont elle a bénéficié à l'ASSOL. Elle a été diffusée sur Youtube. Une seconde vidéo est déjà prévue en 2022.

Nous suivre en ligne :

Facebook www.facebook.com/Assolnanterre

LinkedIn www.linkedin.com/company/assol-maison-des-chomeurs-et-precaires

Youtube www.linkedin.com/assol-maison-des-chomeurs-et-precaires

www.assol-mncp.fr

V. Bilan par pôle d'activité

A. Pôle : Accueil de Jour

L'ASSOL s'inscrit depuis ses origines dans une logique de « porte ouverte ». Chaque personne qui entre dans nos locaux vient avec un besoin, une interrogation, une problématique, et elle est accueillie comme une personne unique. C'est un lieu permettant de trouver des réponses.

Compte-tenu du public que nous recevons, constitué notamment de personnes Sans Domicile Fixe, la qualité de l'accueil est un fondement de notre association. Nous sommes parfois les seuls contacts humains que ces personnes auront dans la journée.

Afin de répondre correctement aux besoins des personnes, nous proposons un premier accueil qui consiste à :

- proposer une boisson chaude tout au long de la journée ;
- partager un temps de convivialité et d'échange(s) à l'occasion de rencontres avec les bénévoles et salariés ;
- présenter l'ASSOL et ses missions, notamment via le livret d'accueil ;
- réaliser un premier entretien pour connaître et comprendre la personne et ses demandes ; et le cas échéant, réorienter la personne vers un service social, une administration, un partenaire associatif.

L'accueil de jour se développe avec une nouvelle travailleuse sociale

Grâce au soutien constant de l'Etat, via les services de la DRIHL et des Hauts-de-Seine, l'ASSOL a pu élargir son action, développer son accueil de jour pas-à-pas et ainsi renforcer sa mission d'accueil des publics les plus fragiles.

Dans ce cadre, l'association a recruté, en milieu d'année, une travailleuse sociale supplémentaire. Elle a en charge l'accompagnement des personnes en errance et à la rue connues de notre accueil de jour.

Elle travaille essentiellement sur la question de l'accès à l'hébergement et au logement, mais elle est également sollicitée pour des questions administratives et d'ouverture de droits.

« L'ASSOL est avant tout un lieu d'accueil où les personnes peuvent se poser et prendre un café, avoir accès à Internet, discuter… Les situations d'exclusion auxquelles elles font face entraînent parfois une rupture avec les services sociaux, et donc une importante dégradation de la situation.

Mon rôle est d'aller vers ces personnes afin de nouer un premier contact, une première écoute, pour évaluer les besoins et les demandes. Ou simplement discuter de sujets divers, de l'actualité…

Ceci permet non seulement de créer du lien, mais également d'orienter ou de proposer un accompagnement social afin de permettre aux personnes accueillies de se projeter vers une évolution de leur situation. »

Roberta, travailleuse sociale à l'accueil de jour

L'accueil de jour a été maintenu malgré les conditions sanitaires

Nous accueillons le public du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h, et le vendredi de 9h à 12h. L''accueil est renforcé lors des canicules et en période hivernale, nous ouvrons alors les portes en continu de 9h à 17h.

En hiver, nous proposons durant la journée des soupes chaudes et pouvons également distribuer quelques petits vêtements chauds (gants, bonnets, écharpes, chaussettes, pulls…) issus de dons.

En été, si les températures sont très élevées, nous communiquons en interne sur l'importance de l'hydratation, invitant les personnes à boire souvent quand elles sont dans les locaux mais nous proposons également des bouteilles d'eau fraîche, à emporter.

Malgré la crise sanitaire et sociale, l'accueil de jour est resté ouvert durant toute l'année. Nous avons mis en place des jauges, veillé au respect des gestes barrières et procédé à certains aménagements fonctionnels, par exemple pour les repas.

Ainsi, ne pouvant être pris de façon collective, des repas « à emporter » élaborés par le cuisinier ont été distribués de telle sorte qu'ils puissent être consommés en dehors de la structure, ou bien à l'intérieur en nombre limité.

De l'aide d'urgence, de l'écoute et de la disponibilité

Les principales demandes des personnes à l'accueil de jour gravitent autour de questions administratives diverses (pièce d'identité, Trésor Public…) et d'ouverture ou de rétablissement des droits et de l'hébergement. Des accompagnements physiques sont proposés en fonction des besoins afin de soutenir les démarches engagées par les personnes.

Un accompagnement en binôme (deux travailleurs sociaux) peut être réalisé pour les personnes à la fois domiciliées à l'ASSOL et/ou bénéficiaires du RSA qui fréquentent l'accueil de jour. Cette complémentarité permet, dans certaines situations complexes, une plus grande disponibilité pour des démarches parfois longues et nécessitant une plus importante mobilisation.

L'accueil de jour est également le lieu où les personnes échangent entre elles, ont accès aux ordinateurs en libre-service et participent à des activités. La présence d'un travailleur social permet de discuter sur des sujets divers, aider les personnes dans leurs démarches en ligne et parfois repérer des questionnements qui conduiront à un entretien.

Une hausse importante de la fréquentation

Ainsi sur l'année écoulée, 4 468 passages différents (le matin et l'après-midi) sur l'accueil de jour ont été enregistrés contre **1 173 l'année dernière en 2020** (la fréquentation 2020 était plus basse à cause des périodes de confinements, de couvre-feu et limitations des déplacements).

Nous avons pu noter qu'au-delà d'une augmentation de la fréquentation de l'accueil de jour due à une reprise progressive des animations collectives favorisant le lien social, c'est également plus de sollicitations du travailleur social pour différentes démarches (administratives, hébergement…)

D'autre part, il convient de relever que la fragilisation du public accueilli suite à la de la crise sanitaire ne s'est pas amoindrie. Au contraire pour certains, nous pouvons dire qu'elle a augmenté compte tenu d'un contexte sanitaire anxiogène et qui dure depuis quasiment 2 ans.

1. La domiciliation

L'action de domiciliation menée par l'ASSOL s'inscrit dans le cadre d'un agrément émanant de la Préfecture des Hauts-de-Seine. Cet agrément a été renouvelé pour une période de 5 ans en juin 2017. Il couvre « l'ensemble des prestations sociales légales, réglementaires et conventionnelles ». Il doit être renouvelé en 2022.

La domiciliation s'inscrit également dans le cadre de la convention conclue avec le CCAS de Nanterre, par laquelle ce dernier délègue à l'ASSOL la domiciliation « des personnes sans résidence stable ayant un lien avec la commune ». Cette forme de délégation découle du cadre réglementaire issu de la loi DALO et de la circulaire du 25 février 2008.

La domiciliation permet aux personnes de disposer d'une adresse et donc la possibilité de réactiver leurs droits. Les personnes domiciliées à l'ASSOL accèdent à l'ensemble des services proposés par l'association (service de première nécessité, repas, ateliers, accompagnement à l'emploi et à la formation informatique...).

Le nombre de domiciliations est toujours en hausse

En 2021, 767 personnes ont été domiciliées, soit 298 nouvelles domiciliations et 469 renouvellements. Ces chiffres ne cessent d'augmenter depuis plus de 10 ans. Pour mesurer plus finement l'évolution de notre mission de domiciliation, nous comptabilisons des « mois domiciliation », c'est-à-dire le nombre de domiciliations actives chaque mois. Ainsi, pour 2021 nous dénombrons 6 506 mois domiciliation, contre 5 260 en 2020.

Année	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Domiciliations	207	253	339	374	408	393	428	540	547	562	**767**
Mois de mesures	-	-	-	-	-	-	-	4472	4745	5260	6506

Une procédure plus adaptée pour les renouvellements de domiciliation

En raison de l'importante croissance des renouvellements de domiciliation, nous avons mis en place des rendez-vous de renouvellement avec la Présidente du Conseil d'Administration de l'association.

Auparavant, les renouvellements se faisaient sans rendez-vous au préalable. Lors de l'année 2020, nous avons dû nous adapter au contexte lié à la crise sanitaire et nous avons réalisé les renouvellements par téléphone.

Depuis septembre 2021, les personnes domiciliées doivent prendre un rendez-vous et apporter certains documents administratifs, ce qui permet de faire un point sur leurs droits, leurs démarches en cours et le besoin de rencontrer un travailleur social. Chaque mois la coordinatrice de la domiciliation et l'agent d'accueil recensent les personnes qui ne sont pas venues depuis plus d'un trimestre et celles qui n'ont plus besoin de domiciliation.

Les constats 2021

Nous constatons que les demandes de domiciliation sont souvent dues au contexte social individuel et ses conséquences. Par exemple, en 2021, les fins de logement familial constituent la première cause de domiciliation à l'ASSOL (146 personnes, contre 116 en 2020).

Depuis 2020, les séparations familiales sont regroupées avec les fins de logement familial. Le plus souvent, il s'agit de jeunes majeurs contraints de quitter le domicile familial suite à des conflits.

D'ailleurs, nous avons observons, une recrudescence des personnes sortant du dispositif d'asile (notamment du CADA et la PADA COALLIA). De ce fait, nous avons fait un recensement de toutes les personnes sortant de ce dispositif et nous avons pu constater que **183 personnes** sont domiciliées après la sortie du dispositif d'asile.

De plus, le service de domiciliation du CASH de Nanterre fermera prochainement, et en conséquence nous observons que plusieurs personnes ont été domiciliées dans notre association à ce titre.

Nous partageons le constat que les situations des personnes sont de plus en plus complexes. Elles sont nombreuses à ne pas bénéficier de suivi social dans le droit commun et à s'adresser à nous. Notre permanence sociale est saturée ; nos trois travailleurs sociaux ont de plus en plus de difficultés à répondre à de si nombreuses sollicitations.

Cependant, nos contacts réguliers avec l'équipe du CCAS de Nanterre permettent de garantir la très bonne qualité du partenariat et de prévenir d'éventuels dysfonctionnements.

Typologie des personnes domiciliées en 2021

+ 22%
de familles domiciliées

Quoique nous accueillions une très grande majorité d'hommes seuls, nous constatons une hausse des domiciliations de femmes seules et une progression du nombre de familles depuis 2 ans. **En 2021, nous avons domicilié 235 familles, contre 192 l'année passée.**

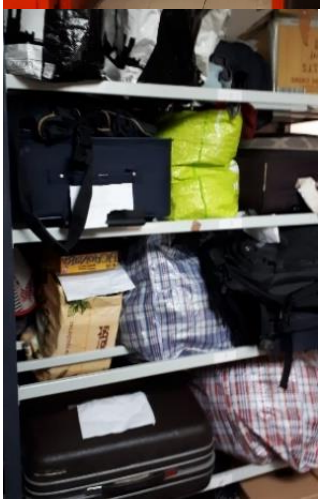
Le nombre d'enfants a augmenté et les conditions d'accueil des familles sont de plus en plus précaires : absence de logement, difficultés d'accès aux services de première nécessité (machine à laver, repas…), etc. Nous domicilions de plus en plus de familles hébergées par le 115 et dont les enfants sont scolarisés à Nanterre.

Plus généralement, les personnes domiciliées ont majoritairement entre 35 et 54 ans. Mais sur les deux dernières années nous observons aussi une augmentation des 18-24 ans et des 25-34 ans.

Ces personnes sont pour la plupart isolées et n'ont pas ou peu de réseau sur lequel s'appuyer. Elles rencontrent surtout des problèmes d'absence de logement, d'instabilité à l'égard de l'hébergement, de santé (psychologique, psychiatrique, addiction, physique), de retour à l'emploi…

2. Les services de première nécessité

L'ASSOL continue de proposer des services de première nécessité. Ces services, de plus en plus sollicités, répondent à des besoins fondamentaux et contribuent à la reconstruction de chacun. Ils sont essentiels pour la bonne réalisation de nos missions.



- La laverie : 169 « machines » ont été effectuées en 2021 (121 en 2020). Ce service est particulièrement important pour les familles hébergées à l'hôtel.
- Le vestiaire : celui-ci permet aux personnes de déposer leurs affaires pour la journée dans des casiers fermés. Une vingtaine de personnes utilisent ce service.
- La bagagerie : certaines personnes ont besoin de stocker des affaires personnelles pendant une longue durée. Nous proposons un stockage d'1m^3 par personne, pour une durée de 3 mois renouvelables. Cette année, 7 personnes ont utilisé ce service.
- Le libre accès au numérique : les démarches administratives se faisant de plus en plus par voie numérique et les personnes ayant beaucoup de mal à accéder à ces services, 4 postes informatiques connectés à internet, en libre accès, sont mis à disposition.
- L'accès direct aux interfaces de la CAF : en novembre 2019, des solutions informatiques de la Caisse d'Allocations Familiales des Hauts-de-Seine ont été installées sur 4 ordinateurs de l'ASSOL, à l'initiative des travailleurs sociaux. Ces interfaces directes avec leur site facilitent les démarches en ligne des personnes accompagnées et des travailleurs sociaux.
- Un téléphone mis à disposition : pour faciliter certaines démarches, en particulier vers le 115, la CAF, la CPAM, la CNAV et Pôle Emploi, nous mettons un téléphone à disposition. Cette année, 181 personnes ont passé des appels, pour 52 l'année dernière.

3. L'aide alimentaire

Les petits déjeuners et les déjeuners colis

En temps normal, trois fois par semaine, notre cuisinier professionnel prépare des repas pour 20 personnes maximum, préalablement inscrites. Les repas sont pris en compagnie de 2 membres de l'équipe afin de faciliter les échanges et le bon déroulement du repas. L'objectif est de fournir un repas chaud et équilibré à des personnes en grande précarité et d'offrir un temps de convivialité, d'échange et de confrontation d'expériences, afin de permettre aux personnes de se resocialiser. En complément des ateliers collectifs, ces temps d'échanges sont reliés aux problématiques de chacun (lois, réformes du chômage, actualités sportives, etc…)

Le second objectif est de permettre aux personnes accompagnées de se réapproprier un certain nombre de règles de base (s'inscrire, respecter des horaires, mettre et débarrasser la table, respecter un climat d'écoute mutuelle...). Cela contribue à aider les participants à retrouver un certain équilibre.

En 2021, toujours dans l'impossibilité d'organiser des repas collectifs, nous avons continué notre aide alimentaire sous forme de plats préparés à emporter. Nous avons servi un total de : **504 petits déjeuners, soit 44% de plus qu'en 2020, et 1805 repas (+61).**

En parallèle nous avons distribué 755 colis en 2021, un chiffre en hausse de 10% par rapport à 2020 (689). Ce sont en tout 6929 kg de denrées alimentaires via les colis, les repas et les petits déjeuners ; 500 kg supplémentaires par rapport à 2020.

Au cours de l'année 2021, 271 personnes, tous âges confondus (150 hommes et 121 femmes) ont pu bénéficier d'une aide alimentaire sous forme de repas ou de colis.

Le partenariat avec la Banque Alimentaire

Cette année encore, l'ASSOL était l'association référente pour la collecte de la Banque Alimentaire de Paris – Ile-de-France (BAPIF) du dernier week-end de novembre.

En partenariat avec la Ville de Nanterre, qui a mis à disposition les moyens logistiques d'une bonne réalisation (camionnette, camion avec hayon et

transpalettes), et le Rotary Club de Nanterre, chargé de la collecte au Monoprix du centre-ville, nous avons mobilisé plus d'une vingtaine de bénévoles.

Nous avons collecté **5728 kg de denrées (dont 1 120 kg transmis à la BAPIF pour les autres associations du département)** qui permet de constituer les colis alimentaires distribués aux personnes accueillies.

Si l'on constate cette année une baisse nette de la collecte (- 40% par rapport à 2020), il faut prendre en considération que la collecte se faisait les 26 et 27 novembre, dates moins favorables que tout à la fin du mois.

Il ne faut pas oublier **la collecte de printemps** qui porte surtout sur les produits d'hygiène, même si, bien entendu, nous acceptons tous les dons. Celle-ci ne se déroule que sur le vendredi après-midi (pour l'année 2021 le vendredi 28 mai). Cette journée nous a permis de **collecter 500 kg.** C'est un résultat particulièrement bon pour cette date.

Au-delà de l'intérêt matériel de la collecte, cela a permis à de nombreux bénévoles, qui, pour cause de pandémie et de confinement, ne se connaissaient pas, de se rencontrer dans le respect des gestes barrières. C'est toujours un moment important pour les bénévoles qui ont peu l'occasion de se voir, d'avoir un temps d'action partagé.

Nous tenons également à remercier les entreprises COSTA CROISIERES (implantée sur Rueil-Malmaison) et NG FONDATION (Nanterre) qui, par l'intermédiaire de la BAPIF, nous ont permis de récolter environ 400 kg de denrée alimentaires.

4. La permanence de l'infirmière de l'équipe mobile santé mentale et précarité

Le rôle de l'infirmière en accueil de jour consiste à aider les personnes qui en ont besoin et les orienter vers un lieu de soins somatique et/ou psychologique quelle que soit leur situation sociale et administrative. Elle doit identifier au mieux le ou les problèmes de santé, évaluer le degré d'urgence et les priorités avec l'accord de la personne.

Il faut donc que la démarche de se soigner soit comprise et ait du sens pour la personne. En outre, le travail en réseau avec les autres professionnels est indispensable afin de construire la trame qui aidera la personne à avancer vers l'amélioration de sa situation et un meilleur état de santé.

Une souffrance accrue par les conséquences de la pandémie

Les conditions spécifiques à la pandémie tiennent éloignées de l'accueil les personnes les plus perturbées psychologiquement. En effet, celles-ci sont difficilement capables de s'adapter, sur du long terme, à des efforts comportementaux soutenus et à de nouvelles règles et horaires. La suppression des activités et des repas collectifs enlève aussi des opportunités.

Certaines personnes expriment une nette souffrance due au manque de liens sociaux et conviviaux. Pour d'autres, les actions de leur vie sont réduites du fait de l'arrêt des activités de l'accueil de jour. Le travail autour des habilités sociales et de la vie quotidienne ne se fait plus ou peu. La souffrance psychologique est de plus en plus importante depuis le confinement chez les personnes accompagnées à l'ASSOL.

21 personnes suivies en 2021

Au cours de l'année, l'infirmière a assuré 33 permanences, pour une file active de 21 personnes, 8 femmes et 13 hommes. Les hommes ont en moyenne entre 40 et 57 ans, avec un doyen à 71 ans ; les femmes, entre 34 et 54 ans, avec deux sexagénaires.

Six personnes ont un hébergement (foyer, pension de famille, CHU), quatre sont logées par le 115 et autant se trouvent chez des particuliers (amis, famille). Trois personnes vivent dans la rue. Nous ne connaissons pas le statut des trois dernières.

Les motifs des demandes d'entretiens infirmiers sont divers.

- Une personne cherchait un médecin généraliste suite d'un problème somatique. Nécessité d'une PASS généraliste dans un premier temps.
- Deux personnes présentaient un stress post traumatique, dont une anciennement soignée sur un autre secteur.
- Trois personnes se trouvaient en détresse morale avec un problème d'addiction – deux à l'alcool, dont une pour une première demande d'aide, et une à l'héroïne ; les deux autres ont un suivi en CSAPA.
- Onze personnes ont besoin de parler et d'être écoutées à cause d'évènements pénibles dans leur vie (conditions de vie, sentiment d'injustice et d'abandon, deuils, drames familiaux, difficultés à se projeter dans l'avenir, problèmes de santé chroniques…). L'une d'entre elles a une cécité qui l'empêche de venir régulièrement à l'ASSOL. Les entretiens infirmiers se font par téléphone. Une autre a un problème d'obésité.
- Quatre personnes ont une pathologie psychiatrique grave (schizophrénie, état psychotique, maladie bipolaire).

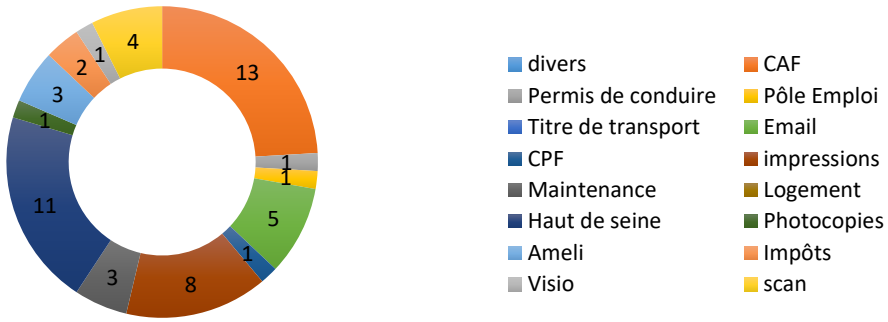
Recours aux soins de ces personnes

Une personne fait son suivi psychiatrique. Une a malheureusement arrêté son suivi en octobre. Deux n'ont plus de suivi depuis plusieurs années. Deux personnes de ce groupe présentent des troubles du comportement inquiétant qui posent problème à l'équipe et dans la collectivité de l'accueil de jour. L'infirmière est en lien avec leur secteur à Nanterre. Ces deux personnes auraient besoin d'une hospitalisation en psychiatrie, mais s'y opposent jusqu'à maintenant.

5. La permanence numérique

La permanence numérique de l'ASSOL est organisée, une après-midi par semaine dédiée à la lutte contre la fracture numérique rencontrée par de nombreuses personnes. Animée par notre formateur, ce temps est dédié à l'accompagnement des personnes dans leurs démarches administratives relevant du numérique (CAF, Pôle Emploi, changement d'adresse, Trésor public, préfecture…).

Les demandes lors des permanences en 2021



Cette année, nous avons accompagné 54 personnes. A titre d'exemple, 13 d'entre elles ont fait une démarche sur le site de la CAF. Nous avons constaté une forte demande pour les prises de rendez-vous à la préfecture. Cependant, compte tenu de la crise sanitaire, la fréquentation de la permanence numérique a diminué par rapport aux années précédentes.

Grâce aux sollicitations et partenariats mis en place avec la mairie de Nanterre, l'ASSOL a pu intégrer de nouveaux dispositifs dans sa permanence numérique.

Le Pass numérique

Le Pass numérique est un dispositif issu de la Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif (SNNI) élaboré par le gouvernement. Ses objectifs sont de :

- répondre au besoin de montée en compétences des citoyens et à l'urgence causée par l'accélération de la dématérialisation des services publics et privés ;
- agir comme un levier d'apprentissage numérique, encourager l'autonomie des personnes ;
- contribuer à la structuration ou la consolidation des réseaux d'inclusion numérique.

Dans le cadre de l'expérimentation du Pass numérique à Nanterre, des structures et associations de la ville ont été sollicitées. Au regard de ses objectifs et des besoins des personnes qu'elle accompagne, l'ASSOL a répondu présente et s'est positionnée comme prescripteur et opérateur. Pour mieux appréhender la mise en place du dispositif, deux salariés de l'ASSOL ont chacun suivi les formations adéquates, en tant que prescripteur et opérateur.

Sur les 10 chéquiers qui nous ont été remis par la mairie de Nanterre, 7 ont été distribués à des Nanterriens accompagnés à l'ASSOL afin qu'ils puissent bénéficier des services éligibles au Pass numérique, comme utiliser un poste informatique, faire ses démarches en ligne, envoyer, recevoir et gérer ses mails…

« Depuis mars 2021, je suis opérateur Pass numérique, le professionnel en charge de l'accompagnement numérique des bénéficiaires du Pass numérique. C'est une action à l'initiative de la mairie de Nanterre via Hub Francil'In. L'administration et la gestion de l'action se font sur le site console.aptic.fr »

Michel, formateur en informatique de l'ASSOL

Le coffre-fort numérique

Le coffre-fort numérique permet de conserver des copies numériques de documents administratifs, d'enregistrer des évènements avec un système de rappel par SMS, de conserver des contacts et des notes utiles.

La section "Mes Relais" permet de lier le coffre-fort aux organismes d'accompagnement fréquentés par le bénéficiaire. Chacune des informations stockées sur le coffre-fort peut alors être partagée ou non avec les professionnels qui l'accompagnent. A tout moment, le bénéficiaire peut choisir de rompre ce lien.

Motivés par les besoins de notre public, nous avons participé aux formations proposées par l'association Reconnect via la mairie de Nanterre. Cette année, l'ASSOL a pu créer 13 coffres forts numériques au cours de permanences dédiées, animées par un stagiaire puis par une bénévole.

6. La permanence sociale

Une permanence sociale est organisée pour les personnes de l'accueil de jour ou celles domiciliées à l'ASSOL mais ne bénéficiant pas d'un accompagnement global lié au RSA.

L'objectif est d'aider les personnes dans leurs démarches administratives et de les orienter vers des partenaires adaptés. Cette année 2021, nous avons réalisé **359 permanences sociales pour 209 personnes reçues**.

Les démarches effectuées le plus souvent sont l'aide à la constitution de différents dossiers administratifs : demande de logement social, DALO, DAHO, Complémentaire Santé…

7. L’écrivain public

Une bénévole effectue une permanence tous les mardis et vendredis matin, pour rédiger des courriers de tous types. Malgré la crise sanitaire, cette activité s’est considérablement développée en 2021 avec plus de 35 personnes reçues. Il est parfois difficile de faire la différence entre le rôle d’écrivain public et celui d’aide à la défense des droits.

Il s’agit souvent de rédiger un courrier à la préfecture, au bailleur social, à diverses administrations, à l’avocat, de contester une amende, adresser un recours…. ou simplement de lire un courrier reçu qui ne fait pas sens ou n’a pas de sens, ou encore de classer divers courriers reçus. Il peut aussi s’agir d’un accompagnement pour l’obtention de papiers officiels tels CNI, passeport.

B. Pôle : défense des droits et action militante et citoyenne

1. Nos collectifs d’associations

Fidèle à ses valeurs militantes, l’ASSOL participe à des collectifs d’associations et à des instances de représentation des personnes au chômage et en précarité.

Le Mouvement National des Chômeurs et Précaires

En lien avec le Mouvement National des Chômeurs et Précaires, l'ASSOL siège au Comité Départemental de Liaison (CDL) du Pôle Emploi pour y représenter les chômeurs et précaires. En effet, une salariée, la conseillère en insertion professionnelle participe régulièrement à cette instance, afin de porter la voix des demandeurs d’emploi que nous accompagnons.

Le Collectif Citoyens Fraternels 92

Le Collectif Citoyens Fraternels 92 est un groupement d’une vingtaine d’associations des Hauts-de-Seine dont l’ASSOL fait partie. L’objectif de cette union est de donner la parole aux personnes en difficulté, d’interpeller les citoyens, les élus et les administrations pour promouvoir une démarche d'inclusion sociale.

Le Collectif travaille avec les partenaires publics, chaque fois que cela est possible, pour chercher et mettre en place de nouvelles formes de solidarité ; avec trois axes de travail : l'accès aux

droits, l'accès à l'hébergement et au logement, l'accès à l'emploi et l'insertion par l'activité économique.

En 2021, le Collectif a continué et intensifié le développement du **dispositif « Premières Heures »** et a entamé une réflexion autour de l'expérimentation **« Territoires zéro chômeur de longue durée »**. Il a également entrepris un travail de fond, avec la préfecture sur la problématique liée **aux demandes et renouvellements des titres de séjours**.

2. La défense des droits

Depuis de nombreuses années, la défense des droits est assurée par les travailleurs sociaux et la conseillère en insertion professionnelle. En octobre 2020, l'équipe a été renforcée par la participation de deux bénévoles sur cette thématique. En 2021, le nombre de dossiers suivis a augmenté, avec plus de 25 suivis et une quarantaine de sollicitations au total, dont certaines peuvent donner lieu à des réorientations.

Il s'agit principalement de prendre des contacts avec les institutions telles que la Caisse d'Allocations Familiales, Pôle Emploi, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, suite à des coupures de prestations, des délais de réponses anormalement longs ou encore un manque d'explications sur les prestations retenues, ou encore des problèmes de remboursement, de trop perçus ou de ruptures de droits à la CAF ou à la CPAM.

Nous favorisons principalement le recours à la médiation, mais il est aussi possible que les personnes soient orientées vers les permanences d'accès au droit et les permanences d'avocats de la ville de Nanterre. Nous avons également fait appel à la représentante de la Défenseure des Droits du département pour permettre l'obtention de documents administratifs ou de dossiers informatiques.

3. Le Conseil de la Vie Sociale

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) est une instance obligatoire qui a pour but d'associer les personnes accompagnées au fonctionnement du service qui les suit. Le Conseil de la Vie Sociale de I 'ASSOL se réunit chaque mois.

Les sujets abordés relèvent essentiellement du quotidien : le bon déroulement des repas, la mise en place et le renouvellement des activités, l'organisation de l'accueil de jour. C'est aussi une réunion d'échanges et de propositions sur l'organisation et le « comment vivre ensemble au mieux dans la collectivité ».

Il est composé d'un membre du Conseil d'Administration, d'un représentant du personnel et de deux élus parmi les usagers (un président et un suppléant). Cette instance est toutefois ouverte à toutes les personnes accompagnées et salariées souhaitant participer.

Les personnes accompagnées sont associées aux questions concernant l'accueil, la vie quotidienne, les locaux collectifs, le soutien et l'accompagnement (travail, hébergement, démarches...). Leur nombre est très variable, il oscille entre deux et dix participants. En fonction de l'ordre du jour, des salariés ou des bénévoles se joignent aux réunions.

En 2021, les conditions sanitaires n'ont pas permis de réunir le CVS. Mais, en 2022, nous avons prévu de le remettre en place et d'organiser des élections afin de choisir les représentants des personnes accompagnées, des salariés et du Conseil d'Administration.

C. Pôle : action sociale

1. Le suivi social

L'une des missions principales de l'ASSOL est d'aider et d'accompagner les personnes Sans Domicile Fixe et/ou en grande précarité dans le but de se réinsérer socialement et durablement. Cet accompagnement est personnalisé et prend en compte chaque individu dans sa globalité, en respectant son rythme, son histoire et sa culture.

Cette année a été marquée par une augmentation des personnes en situation de précarité extrême ou désocialisées avec des problématiques de plus en plus complexes. La prise en charge et l'accompagnement sont de ce fait plus lourds et l'aboutissement en devient plus long.

Une année sous contrainte sanitaire

En premier lieu, 2021 a été une année particulière puisque la crise sanitaire liée à la Covid-19 a continué d'impacter notre activité. De ce fait, nous avons assuré l'accueil des personnes domiciliées dans notre association en respectant les consignes sanitaires.

Par exemple, nous avons distribué des repas à emporter ; nous avons privilégié les permanences sur rendez-vous aux permanences sans rendez-vous jusqu'à la fin du premier semestre ; et nous avons attendu le second semestre pour mettre en place les activités collectives.

En parallèle, nous avons mis en place des actions de sensibilisation autour des gestes barrières et de la vaccination. Nous avons accueilli deux interventions de la Croix Rouge pour informer les personnes fréquentant notre association sur le vaccin. Nous avons aussi sensibilisé les personnes lors des entretiens individuels ou de manière informelle dans notre accueil de jour. Enfin, nous nous sommes mis en lien avec le centre de vaccination de Nanterre pour faciliter la prise de rendez-vous des personnes accompagnées.

Le nombre des personnes domiciliées dans notre association a augmenté en 2021, notamment les personnes reconnues réfugiées sortant de la Plateforme d'Accueil pour les Demandeurs d'Asile (PADA) de COALLIA située à Nanterre, lesquelles ne maîtrisent pas la langue française.

En conséquence, nous avons augmenté l'utilisation du service ISM Interprétariat pour nous permettre de mieux communiquer avec les personnes accompagnées et nous avons orienté plusieurs bénéficiaires du RSA vers la formation linguistique du PDI-RE.

En outre, nous avons continué notre constat d'une fragilisation des personnes accompagnées suite à la crise sanitaire. D'ailleurs, nous avons continué notre travail d'orientation auprès de l'infirmière de l'équipe mobile de santé mentale et précarité.

L'accompagnement social est proposé aux personnes isolées sans enfant à charge, ou bien les couples sans enfant et domiciliés.

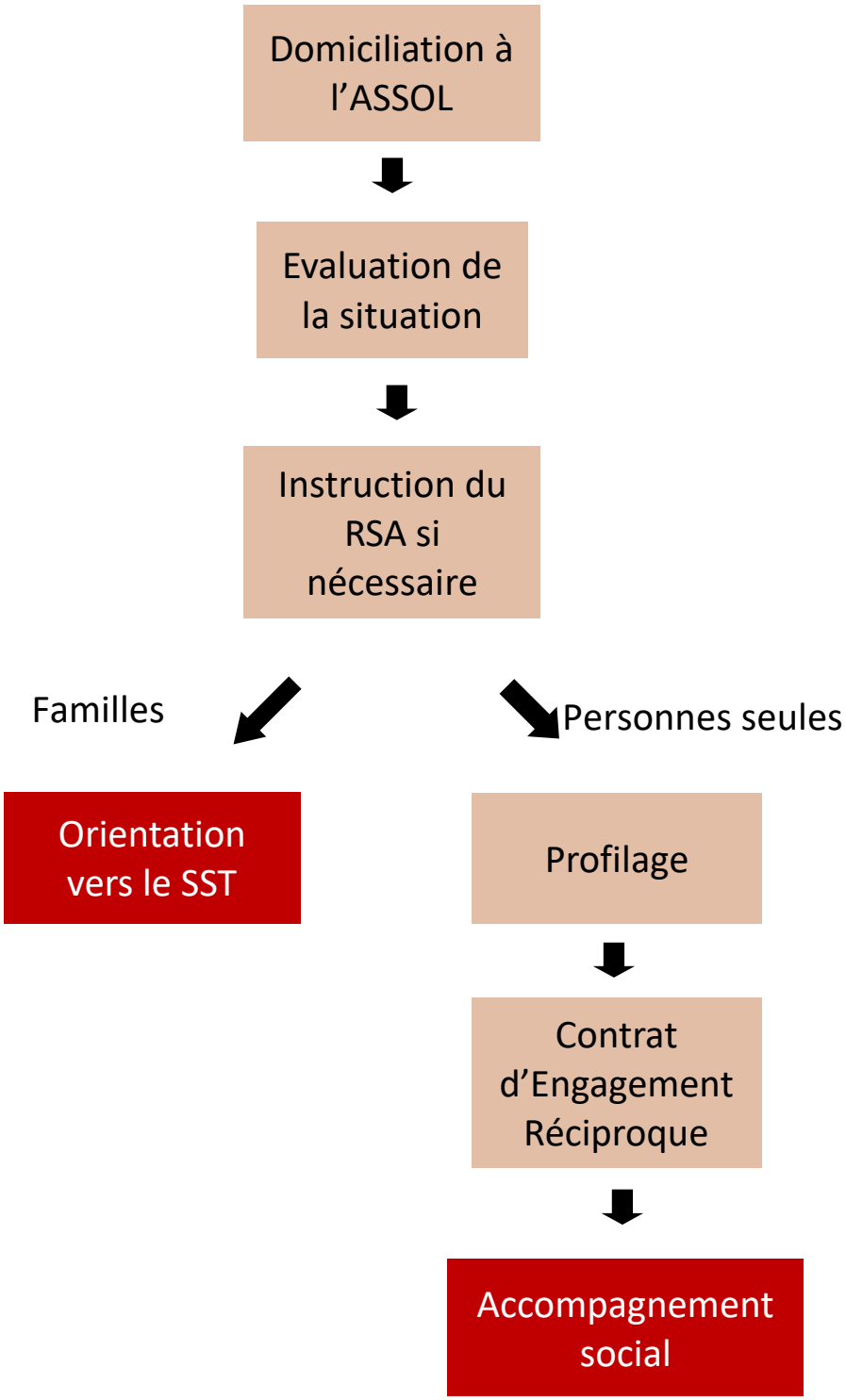
Ces personnes n'ont, pour la plupart, aucun référent social dans un autre service dans le droit commun. C'est pourquoi nous avons mis en place une permanence sociale, afin de répondre à leurs premières demandes. Dans le cas où une personne est isolée et bénéficie du RSA, nous prenons en charge l'accompagnement social dans sa globalité. Pour celles et ceux qui ne seraient pas domiciliés à l'ASSOL, une première prise de contact et une analyse sociale sont réalisées afin de les orienter vers les services correspondant à leurs besoins. Le suivi social est effectué par les trois travailleurs sociaux : une éducatrice spécialisée et deux conseillers en économie sociale et familiale, qui **ont accompagné en 2021 de façon individuelle 238 personnes, bénéficiaires ou non du RSA.**

L'accompagnement des personnes domiciliées ne relevant pas du RSA

Grâce au soutien financier de la DRIHL, l'ASSOL est en mesure d'étendre son accompagnement aux personnes ne relevant pas du dispositif RSA. Comme pour les allocataires du RSA, il s'agit d'un accompagnement social incluant l'ensemble des problématiques de la personne, y compris

celles liées à l'insertion professionnelle. C'est l'une des fortes plus-values de l'accompagnement de l'ASSOL, car il est rare que des accueils de jour orientés vers l'accueil des personnes sans domicile fixe soient en mesure de proposer un accompagnement socioprofessionnel de ce type. Cet accompagnement social proposé est de proximité et encore plus renforcé pour accompagner au mieux les personnes.

Le dispositif d'accompagnement des allocataires du RSA



Dans le cadre d'une convention avec le Conseil Départemental, **162 personnes** bénéficiant du RSA ont été accompagnées. Le Contrat d'Engagement Réciproque est formalisé pour ces dernières. Il est essentiel et obligatoire dans la reconstruction de chacun. Il détermine un engagement mutuel permettant de fixer des objectifs de travail entre le référent (le travailleur social) et la personne accompagnée.

Nous établissons des objectifs de travail en fonction de la demande de la personne, basés sur :

- La situation administrative (ouverture de droit, mise en place de la Complémentaire Santé, de la carte de Solidarité Transport, etc…).
- La situation sanitaire (proposition d'un bilan de santé si nécessaire).
- La situation du logement (demande de logement social, DALO, DAHO, SIAO, etc…)
- La situation professionnelle (lien avec la Conseillère en Insertion Professionnelle (CIP)afin d'établir les objectifs, formation informatique, accès au numérique).

640 h
d'entretiens individuels

103 Contrats d'Engagement Réciproque ont été enregistrés dans le nouveau logiciel SISOLIS, mis en place en 2019 par le Conseil Départemental des Hauts-de-Seine pour faciliter l'orientation des demandes. Cela représente 70 nouveaux signataires et 33 renouvellements.

Nous avons pu effectuer les réunions trimestrielles mises en place avec le Conseil Départemental des Hauts-de-Seine, afin de suivre l'évolution de la réglementation du RSA. Mais nous sommes restés en lien tout au long de l'année avec le Conseil Départemental afin d'échanger quant au renouvellement des objectifs des Contrats d'Engagement Réciproque.

Dans le prolongement du suivi social individuel, des actions de formation et de suivi emploi ont été mises en œuvre, en lien avec des partenaires. Les bénéficiaires sont également orientés, en fonction de leurs besoins, vers les divers prestataires du PDI-RE. Cette année 2021 nous avons réalisé 55 orientations vers des actions du PDI-RE. **640 heures** d'entretiens individuels ont été effectuées en 2021.

80 personnes sont sorties du dispositif RSA de l'ASSOL en 2021

21	En reprise d'activité (CDI, CDD, intérim)
1	En formation
8	Logées en résidence sociale
11	Logées en logement pérenne
1	Logée en pension de famille
1	Logée en FJT
2	Logées chez un tiers
3	Logées en centre d'hébergement
3	Autres domiciliations
2	Retraitées
2	Changements de situation (AAH)
3	Changements de situation (ARE)
1	Changement de situation (indemnités journalières)
1	Changement de situation (pas d'orientation à l'ASSOL)
9	Fin de domiciliation
1	Hébergement en hôtel
7	Orientation vers d'autres services d'accompagnement adaptés dans le département (SST6 et Pôle emploi)
3	Droit clos

NB : lorsqu'une personne bénéficiaire du RSA change d'adresse, elle est orientée vers le SST (Service de Solidarité Territoriale) ou l'Espace Insertion.

2. L'accompagnement vers le logement

Le logement constituant le premier maillon de la lutte contre l'exclusion, l'ASSOL développe des actions visant à favoriser, étape par étape, l'accès à un logement autonome et pérenne. Dans ce cadre, l'association veille à intégrer d'emblée la question du logement dans la dynamique de reconstruction et de réinsertion sociale des personnes accompagnées.

En ce sens, elle leur fournit un accès aux informations et aux outils nécessaires à la recherche d'un hébergement ou d'un logement personnel, elle aide au montage des dossiers DALO ou DAHO ainsi qu'aux recours contentieux pour ces derniers, et elle accompagne les personnes

dans la constitution et le suivi de leur demande de logement social auprès des Offices Publics de l'Habitat départemental ou municipal ou d'autres bailleurs sociaux.

En 2021, 283 personnes ont été accompagnées pour le logement.

Cette année, dans le cadre du Fonds de Solidarité Logement, nous avons fait deux dossiers FSL et FSL-Maintien, pour des personnes anciennement domiciliées dans notre association. L'ASSOL continue d'ailleurs d'accorder aux personnes suivies des avances de caution facilitant grandement leur entrée en hébergement avant une prise en charge via le FSL.

L'ASSOL s'appuie en particulier sur son réseau associatif pour accompagner les personnes vers des logements passerelles ou vers des résidences sociales (COALLIA et ADOMA notamment). Nous avons notamment travaillé en lien avec le CCAS de Nanterre pour la mise en place d'une mesure d'accompagnement social lié au logement (ASLL). Enfin, la personne bénévole chargée de la Défense des droits a accompagné une personne pour éviter son expulsion locative.

283 personnes accompagnées vers le logement

Les dossiers réalisés en 2021

107	Demandes de logement social
47	Premières demandes SIAO
153	Renouvellements SIAO
1	Demande SIAO Logement
22	DAHO
45	DALO
1	Recours contentieux DALO
1	Recours contentieux DAHO
2	Orientations vers « Nouvelles Voies » pour le recours en injonction DAHO
19	ADOMA
3	COALLIA
2	Actions logement
8	Inscriptions à la Commission d'hébergement de la mairie de Nanterre
1	Demande faite auprès d'une structure LHSS
2	Demandes auprès d'une structure FJT
1	Demande de CPH auprès de l'OFII
1	Dossier demande de logement déposé auprès du GIP Habitat

« Un chez soi d'abord 92 » : un levier pour accompagner les personnes à la rue souffrant de pathologie mentale

L'ASSOL a participé a la mise en place ce nouveau dispositif ACT (Appartement de Coordination Thérapeutique) dans le département des Hauts-de-Seine cette année. Il concerne les personnes majeures, durablement sans abri et atteintes d'une ou plusieurs pathologies mentales sévères.

Il a pour objet exclusif de leur permettre d'accéder sans délai à un logement en location ou en sous-location puis, s'y maintenir et de développer leur accès aux droits et à des soins efficients, leur autonomie et leur intégration sociale.

L'ASSOL, acteur de première ligne, interviendra au niveau des repérages des situations et de l'émergence de la demande. Par la suite, les travailleurs sociaux contacteront les équipes d'orientation qui assurent la transmission du dossier de demande à la commission d'orientation.

3. Nos partenaires pour l'aide alimentaire

Les partenaires institutionnels et associatifs

Les partenaires institutionnels : le Service de Solidarité Territoriale (SST) et l'Espace Insertion de Nanterre, le Centre Communal d'Action Sociale de Nanterre, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, la Caisse d'Allocations Familiales, le Pôle Emploi, le service habitat de la mairie de Nanterre.

Les structures de santé : l'équipe mobile Santé Mentale et Précarité, l'IPC (centre de bilan de santé), le CAARRUD sida parole (Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Rééducation des Risques des Usagers de Drogues), le centre de santé Maurice Thorez, le Centre d'Hébergement et d'Assistance aux Personnes Sans-Abri (CHAPSA Aporia à Nanterre), le CMP (Centre Médico Psychologique) du petit Nanterre.

Les acteurs de l'hébergement et du logement : le 115, le Samu Social, le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation, ADOMA, COALLIA, la mission DAHO, le service logement de la ville de Nanterre, l'OPHLM, Hauts-de-Seine Habitat …

Les acteurs de l'insertion professionnelle : Halte et Elles, CEFIP Faire, ESSOR, Odyssée, la Régie de Quartiers, le PLIE de Nanterre, la MEF, Espace Insertion, Ressources Formation…

Les structures dédiées à l'aide d'urgence : Le Centre Communal d'Action Sociale, la Banque Alimentaire, le Secours Catholique, le Secours Populaire, la Maison de l'Amitié, la Passerelle, la Boussole, la Fondation Abbé Pierre.

Nous participons aux réunions organisées par la mairie de Nanterre et le CAARRUD, ce qui nous permet de coordonner les actions de tous les acteurs de terrain. Le CAARRUD rencontre les personnes directement dans leurs lieux de vie (rue, squats), puis les oriente vers notre structure afin de permettre l'ouverture des droits.

Nous continuons notre participation à la Commission d'hébergement du service habitat de la mairie de Nanterre.

Nous participons également aux réunions de coordination, animées par la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement, regroupant l'ensemble des acteurs œuvrant pour les personnes en errance, associations, structures d'hébergement, accueils de jour du département. Nous sommes également mobilisés avec l'ensemble des accueils de jour du département, qui sont des partenaires privilégiés et précieux.

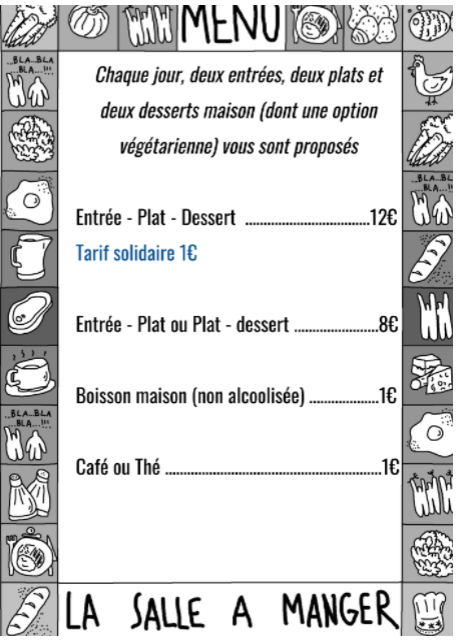
La cellule de veille en santé mentale de la ville de Nanterre nous permet d'échanger et de débloquer des situations complexes.

ISM interprétariat nous permet d'avoir un interprète par téléphone pour les entretiens avec les personnes dont nous ne parlons pas la langue.

Les nouveaux partenaires de l'aide alimentaire

La Salle à Manger : un restaurant solidaire

Grâce au partenariat mis en place, les travailleurs sociaux de l'ASSOL peuvent orienter des personnes accompagnées vers un restaurant solidaire de la Défense ouvert depuis le mois de novembre 2021. Ces dernières pourront bénéficier d'un déjeuner complet pour 1 euro.



« Nous cuisinons à partir de denrées invendues qui nous sont livrées chaque jour.

Autrement dit, la carte change régulièrement en fonction des livraisons, des saisons et de l'inspiration de notre équipe de cuisine !

Nous nous engageons toutefois à vous proposer deux options d'entrée, de plat principal et de dessert. »

Un membre de l'équipe de La Salle à Manger

www.salleamanger.org

HopHopfood : une application permettant de collecter gratuitement des produits alimentaires invendus

HopHopFood est une association sans but lucratif et reconnue d'intérêt général. Elle a été créée par quelques amis afin de favoriser les dons alimentaires entre particuliers en France, au profit des plus fragiles.

Dans le cadre de ce partenariat, l'ASSOL s'est vu remettre un code d'accès qui permet aux personnes accompagnées de se créer un compte depuis l'application et de réserver des produits disponibles chez l'un des commerçants solidaires inscrits. La personne se rendra en magasin pour récupérer le panier réservé.

D. Les ateliers collectifs (hors atelier emploi formation) : une reprise progressive

La situation sanitaire nous a contraint à limiter nos activités collectives. Cependant, il nous paraissait primordial de les remettre en place (progressivement tout en respectant des jauges pour les activités en intérieur) au regard des bénéfices pour les personnes que nous accompagnons.

Interventions de Médiateurs de la lutte Anti-Covid

Grâce au soutien de la Délégation Départementale de l'ARS (Agence Régionale de Santé), l'ASSOL a pu, au cours de l'été, mettre en place 2 ateliers de sensibilisation à la Covid 19 et à la vaccination.

L'occasion pour les groupes de personnes présentes de poser leurs questions à propos du virus et de la vaccination mais également d'assister à une démonstration d'utilisation des autotests.

Chaque participant s'est vu remettre une boîte d'autotests et a pu bénéficier d'une aide pour rechercher un rendez-vous de vaccination en cas de difficultés.

Les activités extérieures et intérieures

Cet été, des tournois de pétanque ont été organisés. De plus, les salariés de l'ASSOL ont relayé les informations : sorties et activités organisées par la ville de Nanterre (journée à la mer, les terrasses d'été, la Plage…). En intérieur, nous avons organisé un tournoi de jeux de société, des projections de films, des ateliers peinture…

« Les sorties que nous avons réalisées en 2021 (pétanque, pique-nique) m'ont permis de faire des activités avec d'autres personnes, ça me plaît beaucoup. Les activités en intérieur comme la peinture m'ont aussi bien plu, j'étais très contente de moi de faire une activité artistique.

J'aime beaucoup ce que l'ASSOL propose comme activités. Je ne connais pas beaucoup d'autres associations qui proposent des activités comme l'ASSOL. »

Yaa, personne accompagnée à l'ASSOL

Ateliers peinture. A l'occasion de la journée porte ouverte de l'ASSOL initialement prévue le 10 décembre 2021 pour fêter ses 35 ans, l'ASSOL a fait le choix d'impliquer les personnes accueillies par le biais d'ateliers peinture dans lesquels elles ont pu exprimer artistiquement les différents services proposés. Cette activité a été encadrée par un travailleur social.

Au total, 12 personnes se sont investies dans cette œuvre composée de 3 tableaux. Cela a permis aux personnes accueillies de valoriser leurs potentiels dans un moment de créativité et de convivialité. Chacun a pu y apporter ses idées, imaginer, dessiner et peindre les activités proposées à l'ASSOL selon ses représentations. 7 séances ont été organisées. La fresque sera affichée prochainement dans nos locaux.

Projection de films. Plusieurs projections de films ont eu lieu dans l'année. Il s'agit de proposer aux personnes accueillies à la fois une activité culturelle, un divertissement et un moment de détente.

Jeux de société. Des jeux de société ont été organisés afin de proposer un moment convivial autour d'un goûter et ainsi favoriser le lien entre les personnes accueillies.

Fête de Noël. Afin d'offrir un moment festif lié aux fêtes de fin d'année, des films sur le thème de Noël ont été projetés suivis d'un goûter et de la distribution de ballotins de chocolats pour les enfants et les adultes.

Atelier pâtisseries de Noël. En décembre 2021 nous avons réalisé un atelier pâtisserie : roses des sables et clafoutis, avec les personnes accompagnées. Les réalisations ont pu être partagées le jour même autour d'un goûter convivial regroupant quelques salariés et des personnes accompagnées.

Distribution de boîtes cadeaux

L'opération « boîtes de Noël » nous a permis de collecter **116 boîtes cadeaux, pour 85 adultes et 31 enfants.** Elles ont été offertes, en totalité pour les enfants et en grande partie pour les adultes, à l'occasion de la distribution du colis alimentaire « spécial réveillon » du 24 décembre. Le restant des boîtes adultes ayant été distribué les jours suivants. Ce jour fut également l'occasion d'offrir un ballotin de chocolats pour les petits et les grands gourmands.

E. L'accompagnement professionnel

L'ASSOL propose depuis plus de 30 ans un accompagnement visant l'insertion professionnelle via l'accès à un emploi ou une formation. Cette action est soutenue par l'Etat via la DDCS (Direction Départementale de la Cohésion Sociale) et la DRIHL (Direction Régionale Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement) ainsi que le Conseil départemental des Hauts-de-Seine et la mairie de Nanterre.

Les missions relatives à cette action sont confiées à un conseiller en insertion professionnelle (CIP). Au cours de l'année, nous avons accueilli durant 6 semaines une stagiaire préparant le titre professionnel de CIP.

1. Notre axe de travail

Nous proposons un accompagnement pour :

- Les outils de recherche d'emploi ou de formation (rédaction d'un curriculum vitae, d'une lettre de motivation, simulations d'entretiens…),
- Les techniques de recherche d'emploi,
- L'ouverture de droit commun (inscription Pôle Emploi, création d'un compte personnel de formation…),
- Les orientations vers les structures d'insertion par l'activité économique et les partenaires « emploi » de la ville ou du département, proposant des actions spécifiques.

Notre action s'adresse aux Nanterriens, dont ceux issus des quartiers prioritaires de la ville, aux bénéficiaires du RSA domiciliés et accompagnés à l'ASSOL et aux personnes en errance fréquentant l'accueil de jour.

De façon générale, les personnes que nous accompagnons connaissent une situation d'exclusion et d'isolement social par le seul fait d'être sans emploi. A cette situation peuvent venir s'ajouter des difficultés financières, de logement, de santé, de formation, linguistiques, administratives… Cela nous conduit à dire qu'une partie du public est aussi fragilisée et en situation de précarité.

Un accompagnement global et individualisé pour redonner confiance

Aussi, avant de pouvoir travailler les techniques de recherche d'emploi, un travail autour de l'estime de soi doit être fait en priorité afin de remobiliser le demandeur d'emploi. C'est essentiel pour atteindre l'autonomie de la personne suivie dans les recherches d'emploi.

Donc, si pour certains il s'agit d'une aide ponctuelle et ciblée comme l'écriture de CV ou de lettres de motivation, pour d'autres, cumulant des freins et plus éloignés de l'emploi, les accompagnements sont plus longs dans le temps.

Au regard de la spécificité des situations, tout est mis en œuvre pour que les personnes bénéficient d'un accompagnement complètement personnalisé. Il est impératif d'identifier et de s'adapter aux besoins de chacun afin d'apporter les réponses les plus adéquates.

Plus encore, nous proposons un accompagnement global, grâce à la complémentarité des différents acteurs réunis à l'ASSOL. Autrement dit, les travailleurs sociaux, le formateur, l'infirmière, les bénévoles et le conseiller en insertion professionnelle travaillent conjointement pour favoriser une (meilleure) insertion sociale et professionnelle.

2. Nos partenaires pour l'emploi

Afin de mener à bien les missions relevant de l'accompagnement à l'emploi, nous avons sollicité l'agence Pôle Emploi de Nanterre, le Cap Emploi, la Maison de l'Emploi et de la Formation (MEF) de Nanterre (Eole, Clauses d'Insertion), le Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE), la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), l'association Odyssées vers l'emploi, l'association Essor, l'entreprise de travail temporaire SBC Insertion et le Collectif Citoyens Fraternels 92.

Certains partenaires proposent des sessions de recrutement ou des offres d'emploi et, dans ce cas, le conseiller relaie les informations à l'ensemble des demandeurs d'emploi fréquentant la structure via un tableau d'affichage ou au cours des entretiens individuels.

3. Les accompagnements

Des rendez-vous individuels

L'accompagnement débute par un premier rendez-vous permettant d'établir un contact et de poser un cadre. Le conseiller réalise alors une évaluation socioprofessionnelle afin d'établir un diagnostic identifiant la demande explicite et le besoin implicite. Si la demande exprimée par la personne est dans la très grande majorité des cas une demande d'emploi, le besoin identifié par le conseiller peut s'avérer tout autre : des cours de français, une formation ou encore un accès aux soins. Quoiqu'il en soit, il est évident que l'objectif à fixer doit être réaliste et réalisable.

Le bilan socioprofessionnel permet d'identifier les freins suivants :

- un bas niveau de qualification, un manque d'expérience professionnelle et/ou de compétences ;
- la non reconnaissance des diplômes étrangers ;
- une situation d'exclusion numérique ;
- des difficultés en langue française ;
- un problème de garde d'enfants (pour les familles monoparentales notamment) ;
- des questions de santé, dont des problèmes d'addictions ou des troubles psychologiques,
- l'absence de logement,
- des difficultés de mobilisation (liées à des soucis de mobilité ou des sujets plus profonds).

81 personnes accompagnées vers l'emploi

Cette année, nous avons aussi constaté un frein administratif récurrent : en raison des nouvelles procédures et des délais de renouvellement des titres de séjour, certaines personnes accompagnées n'ont plus eu le droit de travailler et ont perdu leur emploi. Cette situation

engendre ensuite une cascade de difficultés qui peuvent aller jusqu'à des issues extrêmes, comme la perte de logement.

Nous définissons ensuite un parcours cohérent, par étapes, à la personne accompagnée, qui en reste toutefois actrice. Le CIP assure des rendez-vous réguliers avec le demandeur d'emploi afin que ce dernier puisse avancer dans son projet. Ces successions d'entretiens permettent, avec le temps, de créer une relation de confiance importante pour l'accompagnement. C'est un véritable engagement réciproque des deux parties prenantes. Il ne peut y avoir de réel accompagnement sans une adhésion et une implication totale de la personne suivie.

A noter : en cas d'exclusion numérique ou de besoin d'approfondissement des compétences numériques, nous pouvons orienter le demandeur d'emploi vers la formation que nous dispensons nous-mêmes à l'ASSOL. Cette offre de formation interne est une réelle plus-value pour les personnes accompagnées.

Les ateliers collectifs liés à l'emploi

En complément du suivi individuel, l'ASSOL propose des ateliers collectifs liés à l'emploi. Le collectif trouve tout son sens auprès des nombreux chômeurs qui sont confrontés à l'isolement : il devient source de redynamisation.

Nos ateliers collectifs sont des lieux de rencontres et d'échanges. Ils contribuent à améliorer la relation des personnes accompagnées aux autres. Ils permettent de dialoguer de façon constructive et de développer des liens de solidarité et d'entraide entre les personnes. Ils sont propices à la mutualisation des informations, des compétences et des expériences.

Au regard du respect des contraintes sanitaires, nous avons été contraints au cours de l'année de reporter, voire d'annuler, nos ateliers collectifs emploi. Cependant nous avons tout de même pu mettre en place deux ateliers intitulés « **Comment utiliser internet dans ses recherches d'emploi ? »** afin d'aborder la thématique de la recherche d'emploi et du numérique.

Les demandeurs d'emploi présents ont pu découvrir ou redécouvrir les sites internet sur lesquels ils pouvaient effectuer leurs recherches d'emploi (Pôle Emploi, Indeed, agences d'intérim…) et identifier une annonce selon leurs critères personnels (secteur professionnel, salaire, zone géographique…). Chacun des participants a ainsi pu postuler à au moins une offre d'emploi.

4. Bilan et résultats

En 2021, 81 personnes ont bénéficié de notre action d'accompagnement vers l'emploi et la formation. Les accompagnements ont été possibles grâce au soutien de nos partenaires financiers. Chaque personne accompagnée relève d'une convention : 26 via le Contrat de Ville et 55 via la DRIHL selon sa situation.

Typologie des personnes accompagnées

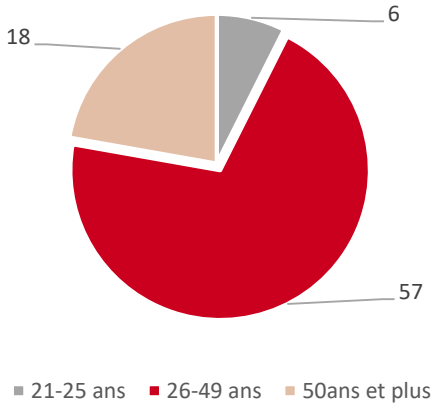
68% des personnes accompagnées sont des Nanterriens issus des quartiers prioritaires de la ville. Ils viennent majoritairement des quartiers du Parc, puis du Petit Nanterre, puis Université, et enfin du Chemin de l'Ile. 32% sont des personnes fréquentant l'accueil de jour et relevant de la convention DRIHL.

De façon générale, il y a toujours plus d'hommes que de femmes. Cependant on constate qu'entre l'année 2020 et l'année 2021, le pourcentage d'hommes a augmenté. On compte 70% de personnes entre 26 et 49 ans, contre un peu moins d'un quart de personnes ayant 50 ans ou plus ; les moins de 26 ans sont très largement minoritaires (7,4%).

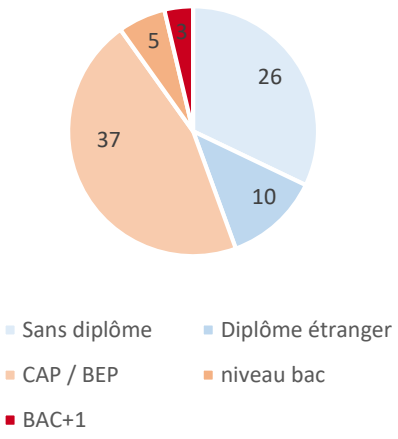
Année	Hommes (%)	Femmes (%)
2020	54	46
2021	59	41

La plupart du temps, les personnes accompagnées n'ont pas de diplôme (32%) ou un faible niveau de qualification (environ 45% ont un CAP ou BEP). Une part non négligeable de personnes (plus de 12%) sont titulaires d'un diplôme étranger qui nécessite une équivalence en France.

Une grande majorité de 26-49 ans

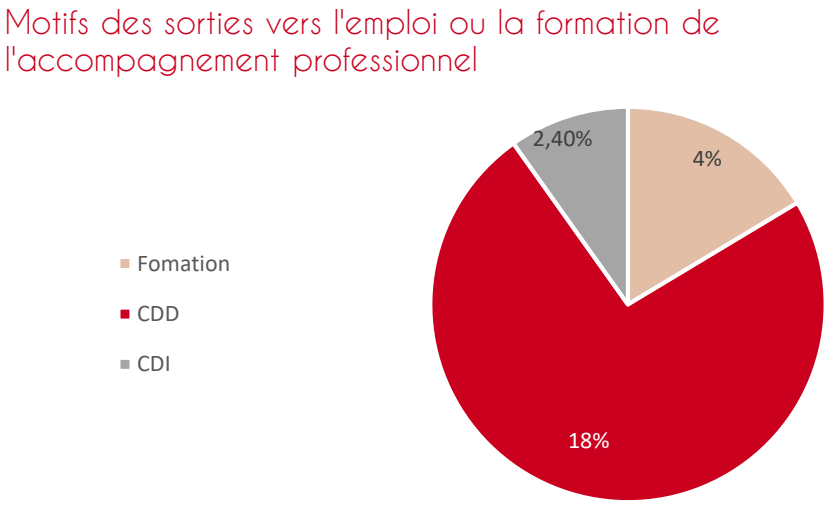


Un faible niveau de qualification



Selon leur situation, les demandeurs d'emploi que nous accompagnons bénéficient de l'Allocation de Retour à l'Emploi (ARE), de l'Allocation Spécifique de Solidarité (ASS), ou du Revenu de Solidarité Active (RSA). 90% de ces bénéficiaires du RSA bénéficient d'un accompagnement global incluant un suivi par les travailleurs sociaux. 99% des bénéficiaires de l'action sont inscrits dans un dispositif de droit commun (Pôle Emploi, Compte Professionnel de Formation et autres).

Sur l'ensemble des personnes accompagnées en 2021, certaines sont encore en accompagnement tandis que celles qui ont signé un contrat de travail à durée déterminée ou indéterminée, ou qui ont intégré une formation, sont considérées comme sorties de l'accompagnement. Le principal motif de sortie d'accompagnement est l'entrée en CDD.



F. La formation en bureautique et numérique

1. A propos de la formation

En complément de l'accompagnement vers l'emploi, l'ASSOL a mis en place, il y a de nombreuses années déjà, des sessions de formation à l'outil informatique. Ces sessions sont animées par un formateur professionnel, salarié par l'association, présent dans la structure depuis 2007 et certifié Microsoft Windows. Nous sommes organisme de formation agréé depuis 2016.

Un formateur certifié et un organisme de formation reconnu

Avec notre offre de formation, notre objectif principal est d'offrir une première approche et/ou un approfondissement aussi complet que possible de l'informatique appliquée à la bureautique, pour fournir aux demandeurs d'emploi l'accès aux outils indispensables à leur recherche et/ou leur insertion dans l'emploi.

Cette action de formation est également un moyen de lutter contre la fracture numérique en développant l'autonomie des stagiaires par une montée en compétences numériques mais elle contribue également à faciliter l'accès aux services publics par une formation aussi bien à la création qu'à l'utilisation d'espaces personnels institutionnels (CAF, AMELI, trésor public…).

Afin de renforcer et innover dans notre action de formation informatique et d'apporter une réponse toujours mieux ciblée aux personnes présentant des difficultés à s'insérer dans le monde du travail, nous avons créé de nouveaux modules de formation.

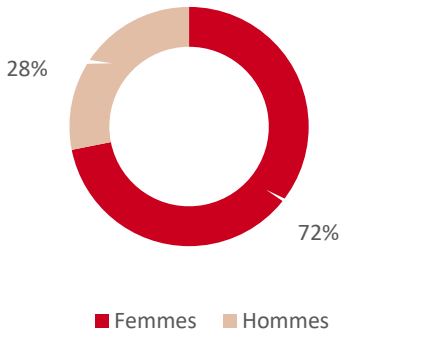
Depuis 2019, l'ASSOL a une convention qui lui permet d'accueillir des bénéficiaires du RSA alto-séquanais dans le cadre du Programme Départemental.

2. Le public

La formation à la bureautique et au numérique à l'ASSOL s'adresse à différents publics. Pour chacun, nous proposons des modules spécifiques et personnalisés.

En 2021, nous avons accueilli 64 stagiaires différents à nos formations en bureautique et numérique. Les trois quarts sont des femmes.

Une large majorité de femmes



Les stagiaires ont été orientés par nos différents partenaires. 58% d'entre eux vivent dans les Quartiers Prioritaires de la Ville de Nanterre (QPV) et relèvent en conséquence de la Politique de la Ville, plus particulièrement des contrats de Ville.

Les autres sont orientés par le Plan Local pour l'Insertion et le retour à l'Emploi (PLIE) ou par les référents RSA du département des Hauts-de-Seine dans le cadre du PDI-RE « Accès au numérique » (dont les bénéficiaires du RSA accompagnés par l'ASSO). Les derniers sont domiciliés à l'ASSOL et fréquentent notre accueil de jour.

3. L’accompagnement

Une évaluation des stagiaires permet de les orienter vers le module qui leur correspond le mieux. Néanmoins le contenu de la formation est totalement adaptable, en fonction du niveau et des attentes de chacun.

L’offre de formation se compose principalement des sessions « Première initiation » et « Initiation informatique ». Les acquisitions des stagiaires diffèrent selon le stage suivi. Les sessions « Première initiation » et « Initiation et remise à niveau » permettent ainsi aux stagiaires ayant déjà des connaissances de base de renforcer leurs compétences sur les outils bureautiques du pack Microsoft Office, vers un niveau avancé.

Afin de faciliter la démarche de recherche d’emploi, le stagiaire apprend à utiliser le clavier, la souris et les périphériques, naviguer sur internet, aller sur un espace personnel institutionnel pour des démarches, utiliser son adresse mail, mettre son CV en ligne.

L’objectif de cette formation est que les stagiaires reprennent confiance en leurs capacités, montent en compétence et arrivent à une certaine autonomie numérique qui facilitera leurs démarches administratives et le retour à l’emploi.

4. L’évolution du secteur, des besoins et des opportunités

Le Web et le monde du numérique évoluent constamment, ces secteurs sont indéniablement des viviers d'emploi. Chaque année, de nombreuses formations innovantes et de nouveaux métiers se créent. Nous notons justement depuis dix ans de nouvelles attentes de la part du public que nous accompagnons sur les ateliers bureautiques et informatiques.

Une grande majorité (plus de 70%) des personnes que nous accompagnons sont dites novices ou grands débutants : elles ne maîtrisent pas du tout l'informatique, mais ont souvent une forte motivation et une véritable envie d'apprendre. **25 % environ ont un niveau intermédiaire** et souhaitent un renforcement de leurs acquis. Enfin, **5 % ont un niveau avancé** et demandent des techniques numériques très précises.

5. « Accéder au numérique » : une action de formation pour les bénéficiaires du RSA des Hauts-de-Seine

Dans le cadre du Programme Départemental d’Insertion des Hauts-de-Seine et des Yvelines, et grâce au soutien financier du groupe d’intérêt public Activity’, l’ASSOL, via son organisme de formation, propose une action intitulée « Accéder au numérique ». Elle a démarré en mai 2019 et a été reconduite chaque année depuis.

Les objectifs de cette formation sont de favoriser et développer l'autonomie numérique d'un public bénéficiaire du RSA des Hauts-de-Seine non-initié à l'informatique ou ayant besoin de réactiver des savoirs pour retourner à l'emploi.

Pour ce faire, nous dispensons une formation de base à l'outil numérique. Cette première approche doit permettre d'apporter les connaissances indispensables à l'utilisation de l'informatique et de la bureautique. Elle contribue notamment à :

- développer de nouvelles compétences numériques chez les stagiaires ;
- remobiliser le public à la fois par une reprise de confiance en ses capacités et une insertion professionnelle réalisable en accédant à l'emploi et/ou la formation ;
- soutenir les démarches en ligne et la recherche d'emploi.

L'action s'organise en sessions de formation selon les modalités suivantes :

- 1 session par mois sauf durant les mois de juillet et août,
- 1 groupe de 5 stagiaires par session,
- 1 session équivaut à 42 heures d'enseignement découpées en 3 ateliers : Initiation Windows, Initiation Internet, Initiation : bureautique Word.
- Au cours de la session de formation, une intervention du conseiller en insertion professionnelle de l'ASSOL autour du CV, de la lettre de motivation, des techniques de recherche d'emploi par internet, du projet professionnel… est planifiée.
- Les différents prescripteurs, référents de parcours identifiés dans le Programme Départemental d'Insertion orientent vers l'action au moyen d'une fiche d'orientation dûment remplie par leur soin.

Les chiffres de 2021

Orientations	Inscriptions*	Présents**	Prévues pour sessions 2022
74	53	41	8

** Est considérée comme inscrite toute personne orientée par un prescripteur, ayant eu un 1er rendez-vous d'évaluation avec le formateur et inscrite sur une session. ** Est considérée comme présente, toute personne présente le 1er jour de la session et ayant au minimum suivi la première demi-journée de formation soit 3h.*

Les différents prescripteurs ayant orienté des bénéficiaires du RSA afin de les positionner sur l'action sont les Espaces Insertion de Nanterre, Gennevilliers et La Garenne Colombes ; les Pôles Emploi d'Asnières, Clichy, Nanterre, Meudon, Issy-les-Moulineaux et Courbevoie ; le Service Emploi de Suresnes ; l'ASSOL et l'ASAV (association pour l'accueil des voyageurs) ; les SST de

Nanterre, Puteaux, Colombes, Issy-les-Moulineaux, Clamart, Courbevoie et Meudon ; et le Pôle social département Chatillon (Malakoff).

11 sessions
de formation
en 2021

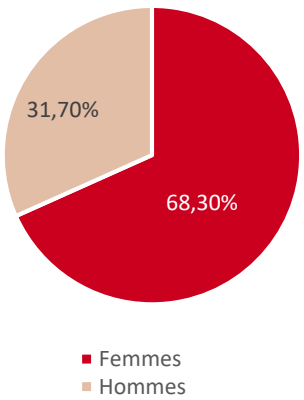
Les inscriptions et présences :

- 80% des orientations conduisent à un 1er rendez-vous, les 20 % restant sont injoignables ou déclarent être indisponibles pour suivre l'action.
- 77 % des bénéficiaires du RSA présents le jour du premier rendez-vous, se sont présentés le premier jour de la session et ont au minimum suivi la première demi-journée de l'action.
- 78 % des stagiaires ont suivi la totalité de l'action soit les 42 heures.

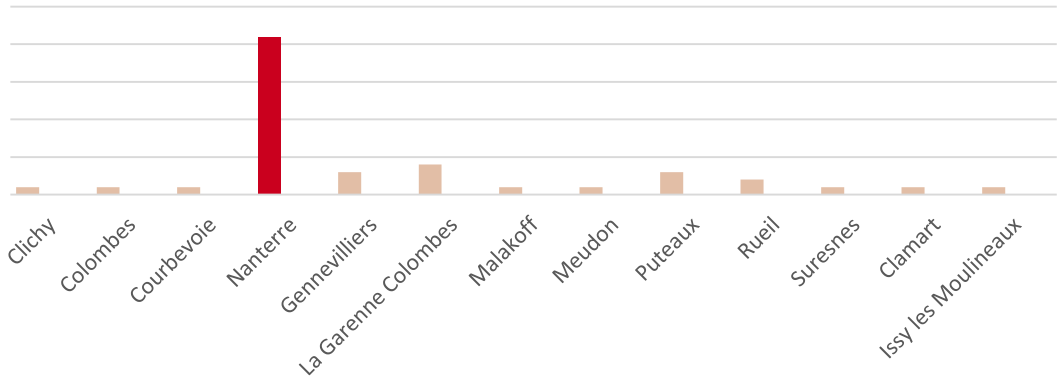
Typologie des stagiaires ayant suivi l'action en 2021

La très grande majorité (68%) des stagiaires sont des femmes. On dénombre par ailleurs une large part de Nanterriens, les autres stagiaires provenant de communes limitrophes et du reste du département. Enfin, 65% des bénéficiaires de l'action ont plus de 45 ans.

Plus de deux tiers de femmes



La plupart des stagiaires sont Nanterriens



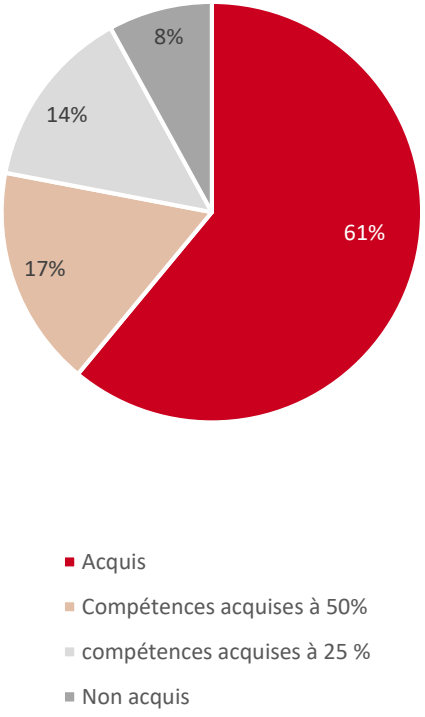
Quels résultats ?

Autonomie numérique. A la fin de l'action, le stagiaire doit savoir utiliser le clavier et les outils informatiques, naviguer sur internet pour effectuer des démarches, utiliser son adresse mail, ou encore mettre son CV en ligne afin de postuler.

Nous distinguons quatre niveaux d'acquisition des compétences en sortie de formation : 100%, 75%, 50% et non acquis. Avec 61% de stagiaires ayant acquis l'ensemble des compétences, les résultats de la formation « Accéder au numérique » chez les participants sont positifs.

Sorties emploi/formation. Malgré de nombreuses relances (téléphoniques et mails), très peu de bénéficiaires de l'action (3/42) ont répondu sur leur situation après l'action. Les 3 personnes ayant répondu sont toujours dans une démarche de recherche d'emploi.

Un taux d'acquisition des compétence très positif



Je suis plus à l'aise avec l'ordinateur. J'effectue mes démarches en ligne plus facilement avec envoi de pièces jointes. Je suis moins hésitante qu'auparavant pour faire mes démarches, cela m'évite de faire appel à quelqu'un. J'aimerais bien retravailler la mise en forme d'un texte sur Word et si possible apprendre à utiliser Excel.

Malika, 50 ans, en recherche d'emploi

Les points rapides étaient la façon d'enregistrer un fichier, d'accéder au moteur de recherche comme Google. Les points les moins rapides faire une recherche approfondie sur internet.

Mona,. 62 ans, en recherche d'emploi

Cette formation m'a permis d'acquérir un bon niveau sur Word. J'espère que cette formation va me permettre d'accéder à une seconde formation, cette fois-ci plus approfondie.

Rosette, 50 ans, en recherche d'emploi

Je suis très content de cette formation qui me procure au quotidien davantage d'aisance a l'utilisation de Word et m'a permis de reprendre confiance en moi pour entreprendre sereinement mes démarches de recherche d'emploi dans le domaine hôtelier.

François, 59 ans, en recherche d'emploi

VI. Lexique

AAH	Allocation aux Adultes Handicapés
ALT	Allocation de Logement Temporaire
ARE	Allocation d'Aide au Retour à l'emploi (versée par Pôle Emploi)
ASAV	Association pour l'accueil des Voyageurs
ASS	Allocation de Solidarité Spécifique (versée par Pôle Emploi à des personnes arrivées au terme de leur droit à l'ARE)
ASLL	Accompagnement social liée au logement
ASSOL	ASSOL – Maison des Chômeurs et Précaires, **AS**sociation de **SOL**idarité pour l'emploi, la formation et la créativité
BRSA	Bénéficiaire du RSA
CA	Conseil d'Administration
CAARRUD	Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Rééducation des Risques des Usagers de Drogues
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CAS	Contrat d'Accompagnement Social
CER	Contrat d'Engagement Réciproque (conclu entre allocataire du RSA et référent social)
CESF	Conseiller en Economie Sociale et Familiale
CPH	Centre provisoire d'hébergement
CD	Conseil Départemental
CIP	Conseillère en Insertion Professionnelle
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CSAPA	Centre de soin d'accompagnement et de prévention en addictologie
DAHO	Droit à l'Hébergement Opposable
DALO	Droit au Logement Opposable
DDCS	Direction Départementale de la Cohésion Sociale
DLA	Dispositif Local d'Accompagnement (proposé aux associations pour accompagner leur développement)

DRIHL	Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement
EI	Espace Insertion
EPD	Équipe Pluridisciplinaire Départementale
FJT	Foyer de jeunes travailleurs
FSL	Fonds de Solidarité pour le Logement
HDSI	Hauts-de-Seine Initiative (association chargée de soutenir le développement des associations et des acteurs de l'économie sociale et solidaire)
HLM	Habitation à Loyer Modéré
IAE	Insertion par l'Activité Economique
IEDH	Institut Européen de Développement Humain
LHSS	Lits halte soins de santé
MNCP	Mouvement National des Chômeurs et Précaires
OPH	Office Public de l'Habitat
OF	Organisme de Formation
OFII	Office Français de l'Immigration et de l'Intégration
PADA	Plateforme d'accueil des demandeurs d'asile
PASS	Permanence d'accès aux soins de santé
PDAFI	Programme Départemental des Aides Financières Individuelles (4 types d'aides : aide de première nécessité ; aide à l'accès aux soins ; aide à la mobilité ; aide à l'hébergement)
PDI-RE	Plan Départemental d'Insertion et de Retour à l'Emploi
RSA	Revenu de Solidarité Active
SIAO	Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (opérateur chargé de gérer, à l'échelle d'un département, l'offre disponible en matière d'hébergement d'urgence et de logement d'insertion)
SNNI	Stratégie nationale pour un numérique inclusif
SST	Service de Solidarité Territoriale

VII. Avec le soutien de nos partenaires

Assol – Maison des chômeurs et précaires

Association de solidarité pour l'emploi, la formation et la créativité
Adhérente au Mouvement National des Chômeurs et Précaires (MNCP)

31 rue des Ombraies
92000 Nanterre
Tél. 01 41 37 95 30
contact@assol-mncp.fr

N° SIRET : 339 347 122 00030
Code APE : 8899B
N° RNA : W922006011